

LAPORAN STUDI KASUS

PROSEDUR PENANGANAN RESERVASI KAMAR MELALUI *PROPERTY MANAGEMENT SYSTEM (PMS) DEPARTMENT FRONT OFFICE* DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE

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



Oleh :

DAYINTA PUTRI LISTYA AJI / 24135070

Dosen Pembimbing : Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph.D., CHE

Pembimbing Industri : Jimmy Riedel Tangkere (Front Office Manager)

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

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

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Dayinta Putri Listya Aji

NIM: 24135070

Program Studi Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Hendri Azwar, S.ST., M., Par., Ph.D., CHE.
NIP:181027

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Visi Stanvera Pratama, M. Pd.
NIP. 1995021320/2032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan

Magang Berdampak I FPP-UNP

Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

Dayinta Putri Listya Aji

NIM: 24135070

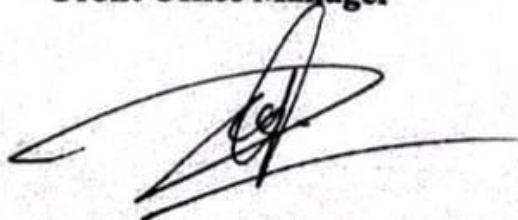
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

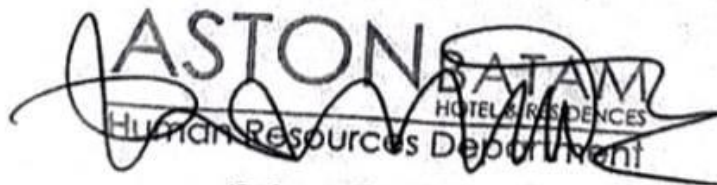
Pembimbing Dari Industri

Front Office Manager



(Jimmy Riedel Tangkere)

Director of Human Resources



(Sukma Wandansari)

KATA PENGANTAR

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

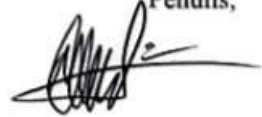
1. Ibu Prof. Dra Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Dapertemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri I tingkat Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Violinthika Harmawan, M.Pd, selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Hendri Azwar, S.ST., M.Par, selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Beben Subekti selaku *General Manager* di Aston Batam Hotel & Residence.
9. Bapak Jimmy Riedel Tangkere selaku *Front Office Manager* di Aston Batam Hotel & Residence.
10. Ibu Sukma Wandansari selaku *Director of Human Resource* di Aston Batam Hotel & Residence.

11. Seluruh rekan-rekan kerja selaku senior penulis selama Magang Berdampak I di *Front Office Department* dan teman-teman mahasiswa yang membantu dalam penulisan laporan ini dan kebersamaannya selama proses kegiatan Magang Berdampak I berlangsung yang berada di Aston Batam Hotel & Residence.
12. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Magang Berdampak I ini sampai selesai dengan baik.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Aston Batam Hotel & Residence. Kami berharap laporan magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Batam, 29 Juli 2026

Penulis,



Dayinta Putri Listya Aji

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
Latar Belakang	1
Identifikasi Masalah	6
Rumusan Masalah	7
Tujuan Studi Kasus	7
Manfaat Studi Kasus	8
BAB II.....	10
TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	19
BAB III	22
METODE STUDI KASUS	22
3.1 Jenis Penelitian.....	22
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	23
3.3 Profil Perusahaan.....	24
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	40
3.5 Teknik Pengumpulan Data	42
3.6 Teknik Analisis Data	46
BAB IV	50
HASIL DAN PEMBAHASAN	50
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus.....	50

4.2 Temuan Studi Kasus.....	53
4.3 Analisis Permasalahan.....	54
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Terdahulu.....	56
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	59
BAB V	61
PENUTUP.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 3.1 Logo Archipelago International.....	24
Gambar 3.2 Logo Aston Batam Hotel Residence	25
Gambar 3.3 Aston Batam Hotel Residence.....	27
Gambar 3.4 Superior Room.....	29
Gambar 3.5 Deluxe Room.....	30
Gambar 3.6 Deluxe Family	30
Gambar 3.7 Deluxe Premiere.....	31
Gambar 3.8 Aston Suite	31
Gambar 3.9 Junior Suite	32
Gambar 3.10 Two Bedroom Apartement.....	32
Gambar 3.11 Three Bedroom Apartement	33
Gambar 3.12 Peppermint Lounge	33
Gambar 3.13 Basil Restaurant.....	34
Gambar 3.14 Brew Station	34
Gambar 3.15 Swimming Pool	35
Gambar 3.16 G-Ten Gym.....	35
Gambar 3.17 G- Ten Bar	36
Gambar 3.18 G – Ten Whirlpool	36
Gambar 3.19 G – Ten Sauna	37
Gambar 3.20 G – Ten SPA.....	37

DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Meeting Room.....	38
-----------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara	65
Hasil Observasi	69
Dokumentasi Kegiatan PLI	71
Surat Keterangan PLI	72
Logbook PLI	73
Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing.....	86
Lembar Konsultasi Supervisor	87
Data Pendukung	88

ABSTRAK

Penanganan kasus reservasi yang tidak ditemukan merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan pada industri perhotelan, khususnya pada operasional bagian Reservasi di Departemen *Front Office*. Penanganan yang tepat berfungsi untuk memastikan proses check-in tetap berjalan dengan lancar, meminimalkan keluhan tamu, serta menjaga kepuasan dan kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan kasus reservasi yang tidak ditemukan pada bagian Reservasi Departemen *Front Office* di ASTON Batam Hotel & Residence.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di ASTON Batam Hotel & Residence. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang meliputi kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan kasus reservasi yang tidak ditemukan pada bagian Reservasi Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence dilakukan melalui tahapan verifikasi identitas tamu dan detail pemesanan, pemeriksaan data reservasi pada *Property Management System* (PMS), penelusuran sumber pemesanan melalui *Online Travel Agent* (OTA) maupun *direct booking*, koordinasi dengan departemen terkait apabila diperlukan, serta pemberian solusi yang sesuai dengan kebijakan hotel agar tamu tetap memperoleh pelayanan yang optimal. Penanganan tersebut berperan dalam mempercepat penyelesaian permasalahan, menjaga kelancaran proses check-in, serta meningkatkan kepuasan tamu. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan sinkronisasi data reservasi dari OTA ke sistem hotel, kesalahan penginputan data reservasi, perubahan atau pembatalan reservasi yang belum diperbarui dalam sistem, serta pentingnya koordinasi antarkaryawan selama proses penanganan berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan komunikasi dan koordinasi antardepartemen, pemeriksaan data reservasi secara berkala, optimalisasi penggunaan sistem reservasi, serta pelatihan bagi karyawan dalam

menangani kasus agar kualitas pelayanan dan efektivitas operasional *Front Office* dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: Reservasi yang tidak ditemukan, reservasi, *Front Office*, pelayanan tamu, studi kasus.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan sektor pariwisata di Indonesia seiring dengan bertambahnya jumlah destinasi wisata telah mendorong peningkatan jumlah kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara ke berbagai daerah. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan akomodasi yang berkualitas sebagai penunjang kenyamanan selama melakukan perjalanan. Industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata nasional melalui penyediaan fasilitas penginapan serta pelayanan yang profesional. Sejalan dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan minat untuk berwisata maupun melakukan perjalanan bisnis, permintaan terhadap hotel dengan pelayanan yang berkualitas juga semakin tinggi.

Menurut Badan Pusat Statistik (2024), tingkat hunian kamar hotel berbintang di Indonesia menunjukkan pertumbuhan okupansi yang cukup baik. Kondisi tersebut menuntut setiap hotel untuk tidak hanya meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat sistem operasional, pemanfaatan teknologi, serta kompetensi sumber daya manusia agar mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu. Oleh karena itu, perguruan tinggi melalui program Praktik Lapangan Industri (PLI) memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di industri perhotelan sehingga mampu memahami penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja.

Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019), hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa lainnya bagi para tamu dan masyarakat umum. Sedangkan menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi

Nomor KM 37/PW.340/MPPT-86, hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya yang dikelola secara komersial. Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu perusahaan jasa yang menyediakan fasilitas penginapan beserta berbagai layanan pendukung dengan tujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu selama menginap.

Dalam industri perhotelan, Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting karena menjadi bagian pertama yang berinteraksi langsung dengan tamu. Departemen ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sejak tamu melakukan reservasi, proses kedatangan (*check-in*), selama menginap, hingga proses keberangkatan (*check-out*). Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Departemen *Front Office* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap proses pelayanan di Departemen *Front Office* harus dilaksanakan secara profesional, cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh hotel.

Salah satu bagian yang berada di bawah Departemen *Front Office* adalah *Reservation*. Bagian ini memiliki tanggung jawab dalam menerima, memproses, mengubah, membatalkan, serta mengonfirmasi pemesanan kamar yang berasal dari berbagai sumber, seperti *walk-in reservation*, telepon, surat elektronik (*e-mail*), *direct booking*, maupun *Online Travel Agent* (OTA). Selain memastikan seluruh data reservasi telah tercatat dengan benar pada sistem hotel, petugas reservasi juga bertanggung jawab memberikan informasi mengenai ketersediaan kamar, tarif, fasilitas hotel, serta membantu tamu memperoleh jenis kamar yang sesuai dengan kebutuhannya. Oleh karena itu, ketelitian dalam mengelola data reservasi menjadi aspek yang sangat penting untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

Departemen *Front Office* tidak hanya berfokus pada proses penerimaan tamu, tetapi juga menjalin koordinasi dengan berbagai departemen lain, seperti *Housekeeping*, *Sales and Marketing*, *Accounting*, *Engineering*, serta *Food and Beverage Service*. Koordinasi tersebut diperlukan untuk memastikan kesiapan

kamar, kelancaran proses kedatangan tamu, serta terpenuhinya seluruh kebutuhan tamu selama menginap. Kerja sama antar departemen menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas.

Pada umumnya, struktur organisasi Departemen *Front Office* terdiri atas *Front Office Manager, Assistant Front Office Manager, Reservation Supervisor, Reservation Officer, Front Desk Agent, Concierge, Bellboy, dan Guest Relation Officer*. Namun, struktur organisasi dan pembagian tugas dapat berbeda pada setiap hotel, bergantung pada skala operasional, jumlah kamar, serta kebutuhan organisasi. Di ASTON Batam Hotel & Residence, setiap karyawan Departemen *Front Office* menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan bidang masing-masing guna menjaga kelancaran operasional, meningkatkan kualitas pelayanan, serta memberikan pengalaman terbaik kepada setiap tamu.

Pada kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) I, penulis ditempatkan pada bagian *Reservation* di bawah Departemen *Front Office* ASTON Batam Hotel & Residence. Sebagai *Reservation Trainee*, penulis bertugas membantu proses penerimaan reservasi kamar, melakukan pengecekan ketersediaan kamar, menginput data reservasi ke dalam sistem *Property Management System (PMS)*, melakukan konfirmasi kepada tamu maupun agen perjalanan, memperbarui data pemesanan, serta melakukan koordinasi dengan *Front Desk* dan departemen terkait agar seluruh proses reservasi dapat berjalan dengan baik.

Dalam pelaksanaan operasional reservasi, terdapat berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah kasus reservasi yang tidak ditemukan, yaitu kondisi ketika data pemesanan tamu tidak ditemukan di dalam sistem hotel meskipun tamu telah melakukan pemesanan melalui saluran tertentu. Permasalahan tersebut dapat disebabkan oleh beberapa faktor, seperti keterlambatan sinkronisasi data dari OTA ke sistem hotel, kesalahan penginputan data reservasi, perubahan atau pembatalan reservasi yang belum diperbarui pada sistem, kesalahan penggunaan nama tamu atau nomor konfirmasi, maupun kendala teknis pada sistem reservasi. Kondisi tersebut dapat menghambat proses *check-in*, meningkatkan waktu tunggu tamu,

menimbulkan keluhan, serta memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel apabila tidak ditangani dengan baik.

Selain bertugas mengelola data reservasi, seorang *Reservation Trainee* juga memiliki peran penting dalam melakukan verifikasi data tamu, menelusuri sumber pemesanan, berkomunikasi dengan tamu maupun pihak *Online Travel Agent* (OTA), serta berkoordinasi dengan *Front Desk*, *Sales and Marketing*, dan departemen lainnya untuk memastikan setiap permasalahan reservasi dapat diselesaikan secara cepat dan tepat. Dalam pelaksanaannya, petugas reservasi dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ketelitian dalam bekerja, kemampuan mengoperasikan sistem reservasi, serta mampu mengambil keputusan yang tepat ketika menghadapi permasalahan yang berkaitan dengan data pemesanan tamu.

Dalam praktiknya, tugas seorang *Reservation Officer* tidak hanya sebatas menerima dan menginput reservasi, tetapi juga bertanggung jawab memastikan keakuratan data reservasi, melakukan pemantauan terhadap setiap perubahan pemesanan, serta menangani berbagai permasalahan yang terjadi selama proses reservasi berlangsung. Salah permasalahan yang memerlukan perhatian khusus adalah penanganan kasus reservasi yang tidak ditemukan, karena berkaitan langsung dengan kelancaran proses kedatangan tamu dan kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, kemampuan *Reservation* dalam menangani reservasi yang tidak ditemukan satu menjadi faktor yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional *Front Office*, meningkatkan kepuasan tamu, serta mendukung terciptanya pelayanan yang profesional di ASTON Batam Hotel & Residence.

Adapun peranan penting bagian *Reservation* di Hotel adalah sebagai berikut:

1. Mengelola proses reservasi dan memastikan keakuratan data pemesanan tamu. *Reservation* bertanggung jawab dalam menerima, mencatat, mengubah, mengonfirmasi, serta membatalkan reservasi kamar yang berasal dari berbagai saluran pemesanan, seperti *direct booking*, telepon, surat elektronik (*e-mail*), maupun *Online Travel Agent* (OTA). Ketelitian dalam mengelola data reservasi sangat penting untuk memastikan seluruh

informasi tamu tercatat dengan benar sehingga proses kedatangan (*check-in*) dapat berjalan lancar tanpa kendala.

2. Menangani kasus reservasi yang tidak ditemukan dan menjaga kelancaran operasional *Front Office. Reservation* berperan dalam melakukan verifikasi data tamu, menelusuri sumber pemesanan pada sistem *Property Management System* (PMS) maupun OTA, serta berkoordinasi dengan Front Desk dan departemen terkait apabila terjadi kasus reservasi yang tidak ditemukan. Penanganan yang cepat, tepat, dan profesional dapat meminimalkan keluhan tamu, menjaga kelancaran proses *check-in*, serta meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel. Selain itu, *Reservation* juga berperan dalam memastikan ketersediaan kamar sesuai dengan data reservasi sehingga operasional *Front Office* dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Praktik Lapangan Industri (PLI) I merupakan kegiatan akademik yang berorientasi pada pembelajaran di dunia kerja sebagai sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional sesuai dengan bidang keahlian yang dipelajari. Melalui kegiatan PLI I, mahasiswa diharapkan memperoleh pengalaman kerja secara langsung sehingga mampu memahami penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik operasional di industri perhotelan, sekaligus mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja secara profesional.

Alasan penulis memilih studi kasus Penanganan Reservasi yang Tidak Ditemukan oleh *Reservation* di ASTON Batam Hotel & Residence didasarkan pada pentingnya peran bagian *Reservation* dalam menangani permasalahan reservasi yang tidak ditemukan agar proses pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan lancar. Kasus reservasi yang tidak ditemukan merupakan salah satu permasalahan operasional yang dapat menghambat proses *check-in*, meningkatkan waktu tunggu tamu, serta berpotensi menimbulkan keluhan apabila tidak ditangani secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, kemampuan *Reservation* dalam melakukan verifikasi data pemesanan, menelusuri sumber reservasi, berkoordinasi dengan departemen terkait, serta memberikan solusi yang sesuai menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Penulis tertarik mengangkat topik ini karena selama melaksanakan PLI I sebagai Reservation Trainee di Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence, penulis terlibat secara langsung dalam proses penerimaan dan pengelolaan reservasi kamar, melakukan pengecekan data pemesanan, mengonfirmasi reservasi, serta membantu menangani beberapa kasus reservasi yang tidak ditemukan. Dalam pelaksanaannya, penanganan kasus tersebut memerlukan ketelitian, kemampuan komunikasi yang baik, penguasaan sistem reservasi, serta koordinasi dengan *Front Desk*, *Sales and Marketing*, maupun pihak *Online Travel Agent* (OTA). Penanganan yang tepat tidak hanya membantu menyelesaikan permasalahan tamu, tetapi juga mendukung kelancaran operasional *Front Office* serta menjaga citra hotel.

Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan oleh bagian Reservation di ASTON Batam Hotel & Residence, kendala-kendala yang dihadapi dalam proses penanganannya, serta upaya yang dilakukan untuk menyelesaikan permasalahan tersebut secara efektif. Hasil pembahasan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi bagi Departemen *Front Office*, khususnya bagian *Reservation*, dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, serta menjadi referensi bagi mahasiswa maupun pihak lain yang ingin mempelajari penanganan kasus reservasi di industri perhotelan.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Dalam operasional bagian Reservation, penanganan reservasi yang tidak ditemukan merupakan salah satu permasalahan yang memerlukan ketelitian dan penanganan yang cepat agar proses pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan lancar.
2. Penanganan reservasi yang tidak ditemukan melibatkan beberapa tahapan, mulai dari verifikasi identitas tamu, pemeriksaan data pada *Property Management System* (PMS), penelusuran sumber pemesanan melalui *Online Travel Agent* (OTA) maupun *direct booking*, koordinasi dengan departemen

terkait, hingga pemberian solusi kepada tamu sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

3. Dalam pelaksanaannya, penanganan reservasi yang tidak ditemukan masih menghadapi berbagai kendala, seperti keterlambatan sinkronisasi data reservasi dari OTA ke sistem hotel, kesalahan penginputan data reservasi, perubahan atau pembatalan reservasi yang belum diperbarui pada sistem, serta koordinasi antardepartemen yang perlu dilakukan secara cepat dan tepat.
4. Diperlukan analisis terhadap penanganan reservasi yang tidak ditemukan oleh bagian Reservation di ASTON Batam Hotel & Residence untuk mengetahui proses penanganan yang dilakukan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan tamu.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan reservasi yang tidak ditemukan oleh bagian Reservation di ASTON Batam Hotel & Residence?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh bagian Reservation dalam menangani kasus reservasi yang tidak ditemukan di ASTON Batam Hotel & Residence?
3. Apa saja upaya yang dilakukan oleh bagian Reservation dalam mengatasi kendala pada penanganan reservasi yang tidak ditemukan di ASTON Batam Hotel & Residence?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan oleh bagian Reservation di ASTON Batam Hotel & Residence.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi oleh bagian Reservation dalam menangani kasus reservasi yang tidak ditemukan di ASTON Batam Hotel & Residence.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan oleh bagian Reservation dalam mengatasi kendala penanganan reservasi yang tidak ditemukan sehingga proses

pelayanan kepada tamu dapat berjalan secara efektif, cepat, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

1.5 Manfaat Studi Kasus

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

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada bagian Reservation Departemen Front Office. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan operasional, memahami proses kerja reservasi, serta menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja secara langsung di industri perhotelan.

2. Bagi Industri

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Departemen Front Office, khususnya bagian Reservation, dalam meningkatkan efektivitas penanganan kasus reservasi yang tidak ditemukan. Dengan demikian, kualitas pelayanan kepada tamu, ketepatan pengelolaan data reservasi, kelancaran proses *check-in*, serta kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

3. Bagi Program Studi

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri maupun menyusun laporan studi kasus dengan topik yang berkaitan dengan operasional Front Office, khususnya mengenai pengelolaan reservasi dan penanganan permasalahan pelayanan tamu di industri perhotelan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan mengenai pentingnya penanganan reservasi yang tidak ditemukan dalam mendukung kelancaran operasional Front Office di industri perhotelan. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian atau

laporan dengan tema reservasi, pelayanan tamu, dan operasional Departemen Front Office.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Hotel

Marketing Hotel merupakan salah satu jenis usaha jasa dalam industri pariwisata yang menyediakan pelayanan akomodasi, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya bagi tamu. Sebagai perusahaan jasa, hotel tidak hanya menawarkan tempat menginap, tetapi juga memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas melalui berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu serta keberhasilan operasional hotel.

Menurut Sulastiyono (2018), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya bagi masyarakat umum yang memerlukan tempat tinggal sementara selama melakukan perjalanan. Sementara itu, Agusnawar (2018) menyatakan bahwa hotel merupakan usaha yang menyediakan kamar untuk menginap, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya yang dikelola secara profesional untuk memenuhi kebutuhan tamu.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, hotel termasuk dalam usaha penyediaan akomodasi, yaitu usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya. Keberadaan hotel memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata karena menyediakan fasilitas yang dibutuhkan wisatawan selama berada di suatu destinasi.

2.1.2 Departemen Front Office

Departemen Front Office merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting dalam industri perhotelan karena bertanggung jawab memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu sejak proses pemesanan kamar, kedatangan (*check-in*), selama menginap, hingga keberangkatan (*check-*

out). Departemen ini tidak hanya berfungsi sebagai pusat informasi hotel, tetapi juga menjadi bagian yang menciptakan kesan pertama (*first impression*) bagi tamu melalui kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, Departemen Front Office menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan.

Menurut Sulastiyono (2018), Front Office merupakan bagian hotel yang memiliki fungsi utama dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari menerima reservasi, menangani proses kedatangan dan keberangkatan tamu, memberikan informasi, hingga menangani berbagai kebutuhan tamu selama berada di hotel. Sementara itu, Agusnawar (2018) menjelaskan bahwa Front Office merupakan bagian yang memiliki hubungan langsung dengan tamu dan bertanggung jawab dalam menciptakan pelayanan yang profesional melalui komunikasi, administrasi, serta koordinasi dengan departemen lainnya.

Departemen Front Office memiliki beberapa fungsi utama, yaitu menerima dan mengelola reservasi kamar, melakukan proses registrasi tamu, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, menangani permintaan dan keluhan tamu, mengelola pembayaran, serta memastikan proses kedatangan dan keberangkatan tamu berjalan dengan baik. Selain itu, Front Office juga berperan dalam menjaga hubungan baik dengan tamu melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Dalam operasionalnya, Departemen Front Office memiliki beberapa bagian yang mendukung kelancaran pelayanan, seperti *Reservation*, *Front Desk Agent*, *Concierge*, *Guest Relation Officer*, dan *Telephone Operator*. Masing-masing bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun seluruhnya saling berkoordinasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Salah satu bagian yang memiliki peranan penting dalam operasional Front Office adalah *Reservation*.

Bagian *Reservation* bertanggung jawab dalam menerima, mencatat, mengelola, serta mengonfirmasi pemesanan kamar yang dilakukan oleh tamu melalui berbagai saluran, seperti pemesanan langsung (*direct booking*), telepon, surat elektronik (*e-mail*), maupun *Online Travel Agent* (OTA). Selain itu, *Reservation* juga bertugas memastikan keakuratan data tamu, ketersediaan kamar,

perubahan pemesanan, serta penyampaian informasi reservasi kepada departemen terkait agar operasional hotel dapat berjalan dengan lancar.

Dalam pelaksanaan operasional Reservation, terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi proses pelayanan kepada tamu, salah satunya adalah kasus reservasi yang tidak ditemukan. Kasus ini terjadi ketika data pemesanan tamu tidak tersedia atau tidak ditemukan dalam sistem hotel pada saat dilakukan pengecekan reservasi. Kondisi tersebut dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti kesalahan penginputan data, perbedaan informasi antara tamu dan sistem, keterlambatan sinkronisasi data dari OTA, perubahan atau pembatalan reservasi yang belum diperbarui, serta kendala teknis pada sistem reservasi.

Penanganan reservasi yang tidak ditemukan membutuhkan ketelitian, kemampuan komunikasi, serta koordinasi yang baik dari bagian Reservation dengan departemen terkait, seperti Front Desk, Sales and Marketing, maupun pihak penyedia layanan pemesanan. Proses penanganan dilakukan melalui verifikasi data tamu, pengecekan sistem reservasi, penelusuran sumber pemesanan, hingga memberikan solusi yang sesuai agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik.

Agar operasional Reservation berjalan secara efektif, bagian ini didukung oleh sumber daya manusia yang memiliki kemampuan dalam mengoperasikan sistem reservasi, memahami prosedur kerja, serta mampu menangani berbagai permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan. Oleh karena itu, penanganan kasus menjadi salah satu aspek penting yang perlu diperhatikan karena berkaitan langsung dengan kelancaran proses *check-in*, kepuasan tamu, dan kualitas pelayanan Departemen Front Office. Pembahasan mengenai bagian Reservation dan penanganan reservasi yang tidak ditemukan akan dijelaskan lebih lanjut pada subbab berikutnya.

2.1.3 Reservation

Reservation merupakan salah satu bagian yang berada di bawah Departemen Front Office dan memiliki peran penting dalam operasional hotel, khususnya dalam proses pengelolaan pemesanan kamar. Bagian Reservation tidak hanya bertugas

menerima dan mencatat pemesanan kamar dari tamu, tetapi juga bertanggung jawab memastikan keakuratan data reservasi, memberikan informasi yang tepat mengenai ketersediaan kamar, serta mendukung kelancaran proses kedatangan tamu. Oleh karena itu, Reservation menjadi salah satu bagian penting yang berperan dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan memberikan pengalaman positif bagi tamu.

Menurut Sulastiyono (2018), Reservation merupakan bagian dari Front Office yang bertanggung jawab dalam menangani proses pemesanan kamar, mulai dari menerima permintaan reservasi, mencatat data tamu, mengatur ketersediaan kamar, hingga memastikan informasi pemesanan tersampaikan dengan baik kepada pihak terkait. Sementara itu, Agusnawar (2018) menyatakan bahwa bagian reservasi memiliki peranan penting dalam mendukung operasional hotel karena menjadi penghubung awal antara tamu dengan hotel sebelum proses kedatangan berlangsung.

Dalam operasional hotel, bagian Reservation memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab, antara lain:

1. Menerima dan memproses permintaan reservasi kamar dari berbagai sumber pemesanan.
2. Melakukan penginputan dan pembaruan data reservasi ke dalam sistem hotel.
3. Melakukan verifikasi data reservasi untuk memastikan keakuratan informasi pemesanan.
4. Menangani permasalahan reservasi yang tidak ditemukan secara cepat dan tepat.
5. Melakukan koordinasi dengan departemen lain yang berkaitan dengan kebutuhan reservasi tamu.
6. Memberikan pelayanan informasi reservasi kepada tamu secara profesional.
7. Menjaga keamanan dan kerahasiaan data reservasi tamu.

2.1.4 Penanganan Reservasi yang Tidak Ditemukan pada Bagian Reservation

Reservasi merupakan salah satu proses penting dalam operasional hotel yang berfungsi sebagai tahap awal dalam pelayanan kepada tamu sebelum melakukan kedatangan (*check-in*). Pengelolaan reservasi yang baik diperlukan untuk memastikan seluruh informasi pemesanan kamar tercatat dengan benar, sehingga proses pelayanan dapat berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel. Dalam industri perhotelan, bagian Reservation memiliki peran penting dalam mengelola data pemesanan, melakukan koordinasi antarbagian, serta memastikan kesiapan pelayanan bagi setiap tamu.

Menurut Sulastiyono (2018), reservasi merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melakukan pemesanan fasilitas hotel, khususnya kamar, sebelum tamu datang dengan tujuan memberikan kepastian terhadap ketersediaan layanan yang dibutuhkan. Sejalan dengan itu, Agusnawar (2018) menjelaskan bahwa bagian reservasi memiliki tanggung jawab dalam menerima permintaan pemesanan, mencatat informasi tamu, mengelola ketersediaan kamar, serta menyampaikan informasi reservasi kepada departemen terkait agar operasional hotel berjalan dengan baik.

Dalam pelaksanaan operasional Reservation, salah satu permasalahan yang dapat terjadi adalah kasus reservasi yang tidak ditemukan. Kondisi ini merupakan keadaan ketika data pemesanan tamu tidak ditemukan atau tidak sesuai dengan informasi yang dimiliki oleh tamu pada saat melakukan konfirmasi maupun proses kedatangan di hotel. Permasalahan tersebut dapat terjadi karena berbagai faktor, seperti kesalahan penginputan data, perbedaan informasi antara sistem hotel dengan pihak pemesan, keterlambatan sinkronisasi data dari *Online Travel Agent* (OTA), perubahan atau pembatalan reservasi yang belum diperbarui, serta kendala teknis pada sistem reservasi.

Penanganan kasus reservasi yang tidak ditemukan memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan Front Office karena berhubungan langsung dengan kepuasan tamu. Penanganan yang tepat dapat membantu mengurangi waktu tunggu tamu, mencegah terjadinya keluhan, serta memastikan proses pelayanan tetap berjalan dengan baik meskipun terdapat kendala pada data reservasi. Oleh

karena itu, petugas Reservation harus memiliki kemampuan dalam melakukan pemeriksaan data, berkomunikasi secara efektif, serta mengambil keputusan yang tepat dalam menyelesaikan permasalahan tersebut.

Secara umum, penanganan reservasi yang tidak ditemukan dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah melakukan verifikasi informasi reservasi dengan meminta data pendukung dari tamu, seperti nama pemesan, nomor konfirmasi, tanggal kedatangan, serta sumber pemesanan. Tahap ini bertujuan untuk memastikan kesesuaian informasi yang diberikan oleh tamu dengan data yang tersedia pada sistem hotel.

Tahap berikutnya adalah melakukan pengecekan dan penelusuran data reservasi melalui *Property Management System* (PMS), sistem pemesanan hotel, maupun platform pemesanan seperti OTA. Pada tahap ini, petugas Reservation melakukan pencarian berdasarkan berbagai informasi yang tersedia untuk menemukan data pemesanan yang sesuai. Apabila reservasi ditemukan, petugas melakukan konfirmasi dan memperbarui informasi yang diperlukan agar proses pelayanan dapat dilanjutkan.

Selanjutnya, apabila data reservasi tetap tidak ditemukan, petugas Reservation melakukan koordinasi dengan bagian terkait, seperti Front Desk, Sales and Marketing, maupun pihak OTA untuk memperoleh informasi tambahan dan menentukan solusi terbaik bagi tamu. Solusi yang diberikan dapat berupa melakukan pengecekan ulang ketersediaan kamar, membantu proses pembuatan reservasi baru sesuai kondisi hotel, atau memberikan alternatif pelayanan berdasarkan kebijakan yang berlaku di hotel.

Selain proses penelusuran data, penanganan reservasi yang tidak ditemukan juga membutuhkan penerapan kemampuan komunikasi, ketelitian, serta pelayanan yang profesional. Petugas Reservation harus mampu memberikan penjelasan yang jelas kepada tamu, menjaga sikap tenang dalam menghadapi situasi sulit, serta menunjukkan empati agar tamu tetap merasa dihargai selama proses penyelesaian masalah berlangsung.

Dengan demikian, penanganan reservasi yang tidak ditemukan merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional Departemen Front Office, khususnya bagian Reservation. Penanganan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan profesional dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, menjaga kepuasan tamu, serta meminimalkan dampak negatif terhadap citra hotel. Oleh karena itu, analisis terhadap penanganan kasus reservasi yang tidak ditemukan pada bagian Reservation di ASTON Batam Hotel & Residence menjadi penting untuk mengetahui proses penyelesaian masalah, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan reservasi.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penanganan reservasi pada Departemen Front Office telah banyak dilakukan, khususnya dalam industri perhotelan. Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan reservasi memiliki peranan penting dalam menjaga kelancaran operasional hotel, meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, serta meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses pemesanan kamar. Hasil penelitian terdahulu menjadi landasan bagi penulis dalam memahami konsep, metode, serta hasil penelitian yang relevan dengan topik yang dikaji, khususnya mengenai penanganan permasalahan reservasi yang tidak ditemukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Sari dan Wulandari (2022) dengan judul Analisis Sistem Reservasi Kamar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu pada Departemen Front Office Hotel menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem reservasi yang dikelola dengan baik mampu mendukung kelancaran proses pelayanan tamu, namun masih ditemukan beberapa kendala seperti kesalahan penginputan data, kurangnya ketelitian karyawan, serta kendala teknis pada sistem hotel. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pengelolaan reservasi pada Departemen Front Office. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian terdahulu membahas sistem reservasi secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada penanganan kasus reservasi yang tidak ditemukan di ASTON Batam Hotel & Residence.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Pratama dan Kurniawan (2021) dengan judul Peranan Reservation Section dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel Berbintang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara kepada staf Front Office. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bagian Reservation memiliki peran penting dalam memastikan keakuratan data pemesanan, memberikan informasi kepada tamu, serta melakukan koordinasi dengan departemen terkait. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas peran bagian Reservation dalam operasional hotel. Adapun perbedaannya terletak pada fokus analisis, di mana penelitian ini secara khusus mengkaji proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan serta upaya penyelesaiannya.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati (2023) dengan judul Penanganan Keluhan Tamu pada Departemen Front Office Hotel melalui Penerapan Service Recovery menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi, kecepatan dalam memberikan solusi, serta koordinasi antarbagian menjadi faktor penting dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas proses penyelesaian permasalahan pelayanan tamu pada Departemen Front Office. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu berfokus pada penanganan keluhan tamu secara umum, sedangkan penelitian ini lebih spesifik membahas permasalahan reservasi yang tidak ditemukan.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Putri dan Hidayat (2024) dengan judul Optimalisasi Pengelolaan Reservasi Online terhadap Kelancaran Operasional Front Office Hotel. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem reservasi online memberikan kemudahan dalam pengelolaan data pemesanan, namun masih terdapat kendala berupa keterlambatan sinkronisasi data antara OTA dengan sistem hotel serta kesalahan informasi reservasi. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas kendala dalam pengelolaan reservasi hotel. Perbedaannya terletak pada objek kajian, yaitu penelitian terdahulu berfokus pada optimalisasi sistem reservasi

online, sedangkan penelitian ini berfokus pada proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan oleh bagian Reservation.

Penelitian terbaru dilakukan oleh Nugroho dkk. (2025) dengan judul Analisis Penanganan Masalah Reservasi pada Departemen Front Office dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Hotel. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan masalah reservasi membutuhkan ketelitian dalam pemeriksaan data, komunikasi yang efektif dengan tamu, serta koordinasi dengan departemen terkait agar pelayanan tetap berjalan optimal. Penelitian tersebut merekomendasikan peningkatan pelatihan karyawan, evaluasi sistem reservasi, serta peningkatan koordinasi antarbagian. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji penanganan permasalahan reservasi pada Departemen Front Office. Perbedaannya, penelitian terdahulu membahas permasalahan reservasi secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus membahas kasus *Reservation Not Found* pada bagian Reservation di ASTON Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan reservasi merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional Departemen Front Office. Penanganan reservasi yang dilakukan secara tepat dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, serta menjaga kepuasan tamu. Meskipun demikian, masih terdapat berbagai kendala dalam operasional reservasi, seperti ketidaksesuaian data, kesalahan input, maupun gangguan sistem yang dapat menyebabkan terjadinya kasus reservasi tidak ditemukan.

Sementara itu, penelitian ini memiliki kebaruan karena mengkaji secara lebih spesifik mengenai penanganan reservasi yang tidak ditemukan oleh bagian Reservation Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Penelitian ini tidak hanya membahas faktor penyebab terjadinya reservasi yang tidak ditemukan, tetapi juga menganalisis proses penanganan yang dilakukan oleh staf Reservation, mulai dari verifikasi data tamu, pengecekan sistem reservasi, koordinasi dengan pihak terkait, hingga pemberian solusi kepada tamu. Selain itu,

penelitian ini juga mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses penanganan serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan reservasi di ASTON Batam Hotel & Residence.

2.3 Kerangka Pemikiran

Pengelolaan reservasi merupakan salah satu aspek penting dalam operasional hotel yang berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan dan kepuasan tamu. Salah satu bagian dari Departemen Front Office yang memiliki peran penting dalam proses pelayanan awal kepada tamu adalah Reservation. Dalam operasionalnya, bagian Reservation memiliki tanggung jawab untuk menerima, mencatat, mengelola, serta memastikan data pemesanan kamar sesuai dengan informasi yang diberikan oleh tamu. Ketepatan dalam pengelolaan reservasi menjadi faktor penting agar proses kedatangan (*check-in*) dapat berjalan dengan lancar dan sesuai dengan harapan tamu.

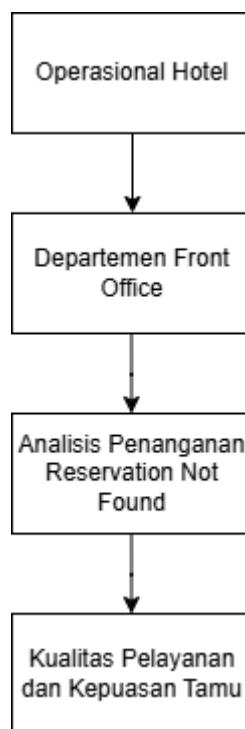
Penanganan reservasi yang tidak ditemukan merupakan salah satu permasalahan yang dapat terjadi dalam operasional bagian Reservation. Kondisi ini terjadi ketika data pemesanan tamu tidak ditemukan pada sistem hotel meskipun tamu telah memiliki bukti pemesanan atau nomor konfirmasi reservasi. Penanganan kasus tersebut membutuhkan proses pemeriksaan dan penyelesaian yang tepat, mulai dari verifikasi data tamu, pengecekan sistem *Property Management System* (PMS), penelusuran sumber pemesanan melalui *Online Travel Agent* (OTA) maupun *direct booking*, hingga koordinasi dengan pihak terkait untuk menemukan solusi terbaik bagi tamu.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai kendala yang dapat memengaruhi efektivitas penanganan reservasi yang tidak ditemukan, seperti kesalahan penginputan data, keterlambatan sinkronisasi informasi antara OTA dengan sistem hotel, perubahan atau pembatalan reservasi yang belum diperbarui, kesalahan informasi dari pihak pemesan, maupun kendala komunikasi antarbagian. Permasalahan tersebut dapat menyebabkan keterlambatan proses pelayanan, meningkatkan waktu tunggu tamu, serta berpotensi menimbulkan keluhan yang dapat memengaruhi citra hotel. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan untuk mengetahui tahapan

penyelesaian, kendala yang dihadapi, serta upaya perbaikan yang dilakukan oleh bagian Reservation.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini difokuskan pada penanganan reservasi yang tidak ditemukan oleh bagian Reservation Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai proses penanganan kasus reservasi yang tidak ditemukan, kendala yang dihadapi selama proses penyelesaian, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan reservasi sehingga dapat mendukung kelancaran operasional Front Office dan meningkatkan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran tersebut menunjukkan bahwa penanganan reservasi yang tidak ditemukan merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional bagian Reservation pada Departemen Front Office di industri perhotelan. Proses penanganan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu verifikasi informasi reservasi, pengecekan data pada sistem hotel (*Property*

Management System), penelusuran sumber pemesanan, koordinasi dengan pihak terkait, serta pemberian solusi kepada tamu. Setiap tahapan tersebut perlu dilakukan secara teliti, cepat, dan profesional agar permasalahan reservasi dapat terselesaikan dengan baik serta kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada bagian Reservation Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Melalui pendekatan ini, penulis dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penyebab terjadinya permasalahan reservasi, proses penyelesaian yang dilakukan, serta kendala yang dihadapi berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk memahami suatu fenomena secara mendalam berdasarkan fakta dan kondisi yang terjadi di lapangan.

Sementara itu, menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika fenomena yang diteliti memiliki keterkaitan erat dengan kondisi lingkungan atau organisasi tertentu. Melalui metode studi kasus, peneliti dapat memperoleh informasi secara rinci mengenai suatu proses, aktivitas, maupun permasalahan yang terjadi dalam suatu organisasi.

Dalam penelitian ini, metode studi kasus digunakan untuk menganalisis penanganan reservasi yang tidak ditemukan oleh bagian Reservation Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Analisis difokuskan pada proses penanganan permasalahan reservasi, mulai dari verifikasi informasi tamu, pengecekan data pada sistem hotel (*Property Management System*), penelusuran sumber pemesanan melalui *Online Travel Agent* (OTA) maupun metode pemesanan lainnya, koordinasi dengan departemen terkait, hingga pemberian solusi kepada

tamu. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi faktor penyebab terjadinya reservasi yang tidak ditemukan serta upaya yang dilakukan oleh bagian Reservation dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Data penelitian diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam operasional Front Office khususnya bagian Reservation, serta dokumentasi yang mendukung proses pengumpulan data. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang lengkap, akurat, dan sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi selama operasional berlangsung.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada bagian Reservation Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses penyelesaian, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan reservasi, mengurangi kesalahan operasional, dan menjaga kepuasan tamu.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI I

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I ini disesuaikan dengan jangka waktu semester 4 (Empat), dengan mempertimbangkan kesediaan pihak hotel dan perkuliahan yang sedang atau akan diikuti serta juga harus memperhatikan persyaratan khusus yang dikeluarkan jurusan. Dalam buku panduan Universitas Negeri Padang dicantumkan bahwa satu SKS untuk mata kuliah lapangan pelaksanaannya setara dengan empat sampai lima jam tatap muka dalam seminggu. Pelaksanaan pengalaman industri ini dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai dari 26 Januari 2026 – 27 Juli 2026.

3.3 Profil Perusahaan

1. Profile Archipelago International Group

ARCHIPELAGO
INTERNATIONAL
HOTELS, RESORTS & RESIDENCES



Gambar 3.1. Logo *Archipelago International*

(sumber : archipelagohotels.com)

Archipelago International merupakan perusahaan manajemen perhotelan asal Indonesia yang telah berkembang menjadi salah satu jaringan hotel swasta terbesar di Asia Tenggara. Didirikan pada tahun 1997 dan berkantor pusat di Jakarta, perusahaan ini mengelola ratusan hotel, resort, serta serviced residence yang tersebar di berbagai negara. Melalui jaringan operasional yang luas, *Archipelago International* telah memperluas kehadirannya ke sejumlah negara di kawasan Asia, Timur Tengah, Afrika, Amerika Latin, dan Karibia.

Sebagai perusahaan manajemen perhotelan, Archipelago International mengoperasikan berbagai merek akomodasi yang ditujukan untuk beragam segmen pasar, mulai dari kelas ekonomi hingga premium. Beberapa merek yang berada di bawah naungan Archipelago International antara lain *ASTON*, *Park Lane*, *Avanika*, *Aston Collection Hotels*, *Four Corners*, *Nordic*, *The Alana*, *Harper*, *Quest Hotels*, *Hotel NEO*, *favehotel*, *Kamuela Villas*, serta *Huxley*. Dengan portofolio yang mencakup lebih dari 390 properti dan lebih dari 57.000 kamar yang beroperasi maupun dalam tahap pengembangan, Archipelago International terus memperkuat posisinya sebagai salah satu perusahaan perhotelan terkemuka di kawasan Asia Pasifik.

Archipelago International memiliki 5 nilai (*Core Values*):

1. *Integrity*

Bertindak jujur, transparan, dan beretika dalam setiap pekerjaan serta menjaga kepercayaan tamu, rekan kerja, dan mitra bisnis.

2. *Enthusiasm*

Menunjukkan semangat, energi positif, dan dedikasi tinggi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

3. *Ownership*

Memiliki rasa tanggung jawab terhadap pekerjaan, mengambil inisiatif, serta berkomitmen untuk mencapai hasil yang optimal.

4. *Compassion*

Menunjukkan kepedulian, empati, dan rasa hormat terhadap tamu, rekan kerja, dan lingkungan sekitar.

5. *Excellence*

Selalu berupaya mencapai standar kualitas tertinggi dan memberikan pelayanan yang melebihi harapan tamu.

2. Profile Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 3.3 Logo Aston Batam Hotel Residence
(sumber: astonbatamhotelandresidence.com)

Aston Batam Hotel & Residence merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi strategis di Jalan Sriwijaya No. 1, Kampung Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini berada di kawasan pusat bisnis dan perdagangan Kota Batam, sehingga memiliki akses yang mudah menuju berbagai pusat perbelanjaan, kawasan kuliner, perkantoran, serta destinasi wisata yang ada di Batam. Lokasinya yang strategis menjadikan hotel ini pilihan yang tepat bagi wisatawan maupun pelaku bisnis yang berkunjung ke Kota Batam.

Aston Batam Hotel & Residence menawarkan konsep akomodasi modern yang menggabungkan kenyamanan hotel dengan fasilitas hunian jangka panjang (*residence*). Hotel ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas seperti kamar dan suite yang nyaman, restoran, kolam renang, pusat kebugaran, ruang pertemuan, ballroom, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu bisnis maupun wisatawan.

Untuk informasi yang lebih lengkap, berikut profil singkat Aston Batam Hotel & Residence:

Nama Dagang : Aston Batam Hotel & Residence
Jenis Usaha : Jasa Perhotelan
Tanggal Berdiri : 3 September 2017
Manajemen Hotel : Archipelago International
Alamat : Jl. Sriwijaya No. 1, Kampung Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432
Telepon : +62 7784 488 1888
Website : Batam.AstonHotelsInternational.com
Email : Bataminfo@AstonHotelsindonesia.com

Aston Batam Hotel & Residence berada di bawah pengelolaan Archipelago International, salah satu perusahaan manajemen perhotelan terbesar di Asia Tenggara yang didirikan pada tahun 1997 di Indonesia. Archipelago International mengelola berbagai merek hotel yang melayani beragam segmen pasar, antara lain *ASTON*, *The Alana*, *Harper*, *Quest Hotels*, *Hotel NEO*, *favehotel*, dan beberapa merek lainnya. Sebagai bagian dari jaringan ASTON Hotels, Aston Batam Hotel & Residence mengusung standar pelayanan profesional dengan fasilitas yang lengkap serta konsep modern yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan bisnis maupun rekreasi.

Dengan lokasi yang strategis, fasilitas yang lengkap, serta dukungan jaringan manajemen perhotelan yang berpengalaman, Aston Batam Hotel & Residence menjadi salah satu hotel pilihan utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Kota Batam.

3. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 3.1 ASTON Batam Hotel & Residence

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

Aston Batam Hotel & Residence merupakan hotel berbintang empat yang dikelola oleh [Archipelago International](http://ArchipelagoInternational.com), salah satu perusahaan manajemen perhotelan terbesar di Indonesia. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 2017 dan menjadi salah satu properti Aston yang hadir di Kota Batam. Berlokasi di Jalan Sriwijaya No. 1, Kampung Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, hotel ini berada di kawasan yang strategis karena dekat dengan pusat bisnis, pusat perbelanjaan, kawasan hiburan, serta memiliki akses yang mudah menuju Bandara Internasional Hang Nadim dan terminal feri internasional.

Didirikan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan maupun pelaku bisnis yang berkunjung ke Kota Batam, Aston Batam Hotel & Residence mengusung konsep hotel modern yang memadukan kenyamanan, kemewahan, dan pelayanan profesional. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas lengkap, seperti kamar dan residence yang nyaman, restoran, ruang pertemuan (*meeting room*), ballroom, kolam renang, pusat kebugaran (*gym*), spa, sauna serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dapat menunjang kebutuhan tamu selama menginap.

Sebagai salah satu hotel yang berada di bawah jaringan *Archipelago International*, Aston Batam Hotel & Residence berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu melalui penerapan standar operasional yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui sumber daya manusia yang kompeten, pelayanan yang ramah, serta kerja sama yang baik antar departemen dalam mendukung kelancaran

operasional hotel. Dengan lokasi yang strategis, fasilitas yang lengkap, serta kualitas pelayanan yang baik, Aston Batam Hotel & Residence menjadi salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan, pebisnis, maupun keluarga yang berkunjung ke Kota Batam.

4. Visi dan Misi Archipelago Group

Visi adalah pandangan atau gambaran mengenai system suatu perusahaan yang akan ditujunya sedangkan misi adalah cara yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan itu. Archipelago International sendiri memiliki visi dan misi sendiri.

Visi dari Archipelago International yaitu *“To be widely recognized as the preferred hospitality company for guest, owners and employees wherever we operate”* yang artinya ingin menjadi perusahaan perhotelan yang diakui secara luas sebagai pilihan utama bagi tamu, pemilik, dan karyawan di mana pun kami beroperasi.

Misi dari Archipelago International yaitu *“Exceeding guest expectations in all our hotels, helping our staff develop their careers while supporting owners in designing, creating, and successfully operating a “best in class” hotel that they can be proud of.”* yang artinya ingin melampaui ekspektasi tamu di semua hotel kami, membantu karyawan mengembangkan karir mereka sambil mendukung pemilik dalam merancang, menciptakan, dan mengoperasikan hotel “terbaik di kelasnya” yang dapat mereka banggakan.

5. Fasilitas Aston Batam Hotel & Residence

a. Fasilitas Kamar

Aston Batam Hotel & Residence merupakan hotel berbintang 4 yang berlokasi strategis di kawasan Kampung Pelita, Batam. Hotel ini memiliki total 232 kamar yang dirancang dengan konsep modern dan nyaman untuk memenuhi kebutuhan tamu bisnis maupun wisatawan. Kamar-kamar tersebut terbagi ke dalam beberapa tipe, yaitu Superior Room sebanyak 16 kamar, Deluxe Room sebanyak 200 kamar, Family Room sebanyak 8 kamar, dan Aston Suite Room sebanyak 8 kamar. Selain itu, hotel juga menyediakan pilihan unit apartemen dan residence

untuk kebutuhan menginap jangka Panjang. Apartemen dengan jumlah 82 kamar terbagi ke dalam beberapa tipe yaitu Junior Suite Room sebanyak 14 kamar, Deluxe Premier sebanyak 16 kamar, 2 Bed Room sebanyak 30 kamar, dan 3 Bed Room sebanyak 22 kamar.

1. Superior Room (Hotel Building)

Superior Room seluas sekitar 32 m² dengan tipe Kasur king size bed (200x200 cm). Terdapat standard amenitiesnya termasuk shampoo, sabun mandi, sabun batang pencuci tangan, body lotion, sasi, alat pencukur, sanitary bag, tissue toilet dan wajah. Dan perlengkapan standard seperti handuk mandi, handuk tangan/muka.



Gambar 3.4 Superior Room

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

2. Deluxe Room (Hotel Building)

Deluxe Room seluas sekitar 34 menawarkan ruang yang lebih luas dan nyaman dengan pilihan tempat tidur king atau twin. Untuk deluxe king dengan tipe kasur king size bed (200x200 cm) dan deluxe twin dengan tipe kasur twin bed (160x200 cm). Fasilitas standar amenities dan suppliesnya sama dengan tipe kamar lainnya, yang membedakan tipe ini dengan superior Adalah kamar mandi tipe deluxe ini memiliki bathtub.



Gambar 3.5 Deluxe Double and Deluxe Twin
(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

3. Deluxe Family Room (Hotel Building)

Family Room seluas sekitar 50 m² dirancang khusus untuk kebutuhan keluarga. Kamar ini memiliki 2 tipe yaitu ada yang triple single dan ada juga yang 1 king dan 2 single. Kamar ini memiliki kapasitas maksimal 4 orang, dengan ruang yang lebih luas dan fasilitas yang mendukung kenyamanan seluruh anggota keluarga selama menginap.



Gambar 3.6 Deluxe Family Room
(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

4. Aston Suite Room (Hotel Building)

Aston Suite seluas sekitar 76 m² dengan tipe kasur king size bed (200x200 cm). Suite room memiliki ruang tamu dan ruang kamar yang terpisah, serta fasilitas yang premium. Standar amenities dan suppliesnya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja untuk kamar ini minibar nya tidak perlu mengeluarkan biaya jika ingin mengkonsumsinya.

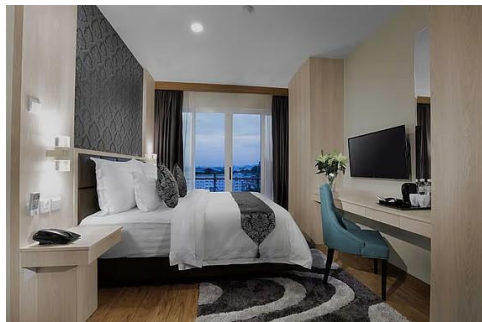


Gambar 3.7 Aston Suite Room

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

5. Deluxe Premier Room (Apartment Building)

Deluxe Premier dengan luas sekitar 40,5 m² dengan tipe kasur king size bed (200x200cm). Fasilitas standar amenities dan suppliesnya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja karena kamar ini tipe studio, kamar ini memiliki mini kitchen dan tempat cuci piring.



Gambar 3.8 Deluxe Premier Room

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

6. Junior Suite Room (Apartment Building)

Junior Suite dengan luas sekitar 76 m² merupakan pilihan akomodasi yang ideal bagi tamu yang menginginkan ruang lebih luas dan kenyamanan ekstra. Dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa, tipe kamar ini sangat cocok untuk pasangan maupun wisatawan bisnis yang mengutamakan kenyamanan dan privasi selama berada di Batam.

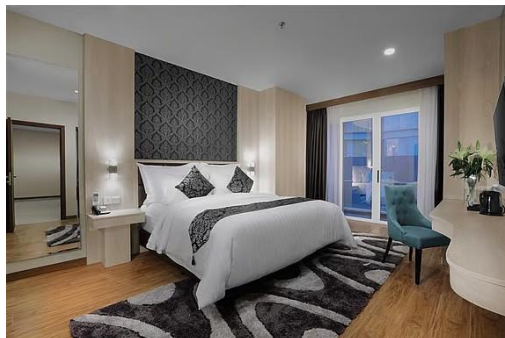


Gambar 3.9 Junior Suite Room

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

7. 2 Bed Room (Apartment Building)

2 Bedroom Apartment seluas sekitar 89,7 m² dan 104 m² menawarkan suasana seperti rumah dengan dua kamar tidur, ruang tamu, ruang makan, dan dapur sederhana. Unit ini memiliki kapasitas maksimal 4 orang dewasa dan 2 anak di bawah usia 12 tahun, ideal untuk keluarga atau tamu yang menginap dalam jangka waktu lebih lama.



Gambar 3.10 2 Bed Room

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

8. 3 Bed Room (Apartment Building)

3 Bedroom Apartment seluas sekitar 117,5 m² merupakan pilihan akomodasi terbesar yang tersedia. Unit ini dilengkapi dengan tiga kamar tidur, ruang keluarga, ruang makan, dan dapur, dengan kapasitas maksimal 6 orang dewasa dan 2 anak di bawah usia 12 tahun. Tipe kamar ini sangat cocok untuk keluarga besar maupun rombongan yang menginginkan kenyamanan layaknya di rumah.



Gambar 3.11 3 Bed Room

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

b. Fasilitas Hotel

1. Basil Restaurant



Gambar 3.12 Basil Restaurant

(sumber: Batam.AstonHotelsInternational.com)

Basil Restaurant berlokasi di area lobby, tepatnya di sisi kolam renang (*pool side*), menawarkan suasana nyaman dengan pemandangan langsung ke area *swimming pool*. Restoran ini menyajikan beragam pilihan hidangan lokal, Asia, dan internasional yang dapat dinikmati oleh seluruh tamu.

Jam operasional sarapan:

- Weekday: 06.00 – 10.00 WIB
- Weekend: 06.00 – 10.30 WIB2

Selain melayani santapan di restoran, Basil Restaurant juga menyediakan layanan room service 24 jam untuk memenuhi kebutuhan tamu kapan saja. Tersedia pula area smoking yang menghadap langsung ke kolam renang, memberikan pengalaman bersantap yang lebih santai dan nyaman.

2. Peppermint Lounge



Gambar 3.13 Peppermint Lounge
(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

Peppermint Lounge berlokasi di area lobby, tepatnya di sebelah kiri pintu masuk utama hotel. Dengan suasana yang nyaman dan santai, lounge ini menjadi tempat yang ideal untuk bersantai, mengadakan pertemuan ringan, maupun menikmati waktu luang bersama keluarga dan kolega. Peppermint Lounge beroperasi setiap hari mulai pukul 10.00 hingga 23.00 WIB. Tersedia berbagai pilihan minuman segar, kopi, serta aneka makanan ringan seperti roti, pastry, dan camilan lainnya yang cocok dinikmati kapan saja sepanjang hari.

3. Brew Station



Gambar 3.14 Brew Station
(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

Brew Station berlokasi tepat di depan area hotel dan beroperasi 24 jam, sehingga tamu dapat menikmati berbagai pilihan menu kapan saja. Tempat ini menawarkan beragam minuman, mulai dari aneka kopi pilihan hingga minuman non-kopi yang menyegarkan. Selain minuman, Brew Station juga menyediakan berbagai camilan lezat seperti siomay, pisang cokelat, dan aneka kudapan lainnya yang cocok dinikmati sebagai teman bersantai atau mengisi waktu di sela aktivitas.

4. Swimming Pool



Gambar 3.15 Swimming Pool

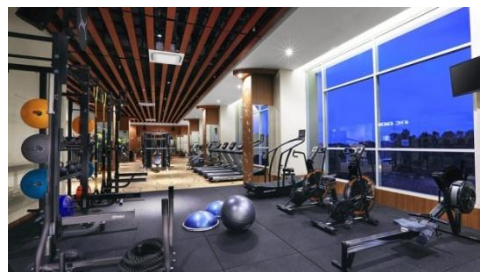
(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

Swimming Pool yang berlokasi di area lobby, tepatnya di samping Basil Restaurant. Dengan suasana yang nyaman dan mudah diakses, kolam renang ini menjadi tempat yang ideal untuk bersantai maupun berolahraga bersama keluarga.

Jam operasional kolam renang:

- Anak-anak: 06.00 – 18.00 WIB
- Dewasa: 06.00 – 20.00 WIB

5. Gravity Ten Gym (G-Ten Gym)



Gambar 3.16 Gravity Ten GYM

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

Gravity Ten Gym (G-Ten Gym) berlokasi di lantai 10 gedung hotel dan beroperasi setiap hari mulai pukul 6 pagi hingga 9 malam. Fasilitas kebugaran ini dilengkapi dengan berbagai peralatan olahraga yang dapat mendukung kebutuhan latihan kardio maupun kekuatan. Gravity Ten Gym tidak hanya diperuntukkan bagi tamu yang menginap, tetapi juga terbuka bagi para member gym yang telah terdaftar.

6. Gravity Ten Bar (G-Ten Bar)



Gambar 3.17 Gravity Ten GYM

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

Gravity Ten atau G-Ten Bar terletak di lantai 10 gedung Hotel. Di area ini tamu dapat mencoba berbagai minuman beralkohol atau cocktails dengan harga yang berbagai ragam. Buka dari jam 6 sore hingga 10 malam.

7. G-Ten Whirl Pool



Gambar 3.18 Gravity Ten Whirlpool

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

Gravity Ten Whirl Pool terletak di lantai 10 gedung hotel. Whirl Pool ini beroperasi dari jam 6 pagi hingga 6 sore. Whirl Pool dapat digunakan seluruh tamu inhouse dan juga member gym.

8. G-Ten Sauna



Gambar 3.19 Gravity Ten Sauna

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

G-Ten Sauna juga berada di lantai 10 dan biasanya digunakan tamu yang selesai berenang di whirlpool atau di swimming pool atau bisa juga tamu yang ingin GYM, tergantung kemauan tamu. Untuk tamu inhouse sauna beroperasi jika ada request dari tamu.

9. G-Ten Aaram Spa



Gambar 3.20 Gravity Ten Spa

(sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com)

G-Ten Spa juga berada di lantai 10 hotel. Spa hotel Aston Batam Hotel and Residence bekerja sama dengan outlet dari luar yaitu Aaram Spa. Spa beroperasi 24 jam untuk di room sedangkan untuk di oulet Spa beroperasi dari jam 10 pagi hingga jam 10 malam (*last order*).

c. Meeting Room

Aston Batam Hotel & Residence memiliki 8 ruang meeting dan 1 ballroom yang dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan acara. Seluruh ruang meeting

berlokasi di Lantai 1 Gedung Hotel, dengan pengecualian ruang meeting Sunflower yang berada di Gedung Apartment.

Sementara itu, ballroom terletak di area lobby, tepatnya di atas Basil Restaurant, dan dapat diakses dengan mudah menggunakan eskalator. Dengan penataan lokasi yang nyaman dan mudah dijangkau, fasilitas meeting dan ballroom di Aston Batam Hotel & Residence siap mendukung berbagai kegiatan dan acara Anda.

Name	Size	Cocktail Party	Class Room	Theather	Round Table
Gerbera	38,5 m ²	10	15	20	20
Violet	42 m ²	30	15	50	40
Sunflower	52 m ²	30	18	50	20
Pink Rose	68,6 m ²	30	45	50	40
Dahlia	98 m ²	40	50	80	60
Lily	105 m ²	50	65	120	80
Orchid	105 m ²	50	65	120	80
Cypress	375 m ²	200	180	300	220
Grand Lotus Ballroom	589 m ²	1000	400	1200	500

Tabel 3.1 Meeting Room Aston Batam Hotel & Residence

d. Fasilitas Lain

- Taxi Service, adalah layanan transportasi yang disediakan oleh pihak hotel yang bekerja sama dengan vendor taxi untuk mengantar dan menjemput tamu dari lokasi tertentu seperti bandara, terminal, tempat wisata atau area pusat perbelanjaan.
- Shuttle Bus ke pusat perbelanjaan yang free untuk tamu inhouse hanya pada pukul 11 siang dan 5 sore.
- 24 hours frontdesk, meja resepsionist dihotel buka dan melayani tamu selama 24 jam.
- Musholla, fasilitas tempat ibadah untuk umat muslim yang berada di lantai 1 hotel.

- Laundry services, layanan pencucian pakaian yang disediakan oleh hotel untuk tamu yang menginap.
- Indoor parking area di basement 1 dan 2.
- 24 jam free access Wi-Fi 100 Mbps
- 55 TV channels
- Safe Deposit Box, brankas kecil yang disediakan oleh hotel untuk menyimpan barang-barang berharga milik tamu di kamar.
- Tea and coffee maker, fasilitas yang disediakan di kamar hotel untuk tamu agar membuat minuman seperti teh dan kopi.
- Mini bar, lemari pendingin kecil yang tersedia di kamar hotel dan berisi minuman dan makanan ringan yang bisa dikonsumsi oleh tamu.
- Telephone Operator, fasilitas telepon yang tersedia di dalam kamar hotel dan dapat digunakan oleh tamu untuk menghubungi operator atau berbagai layanan hotel, seperti housekeeping, room service, resepsionis, serta kebutuhan dan informasi lainnya selama menginap.

6. Struktur Organisasi

a. General Manager (Beben Subekti)

General Manager hotel adalah pimpinan tertinggi yang bertanggung jawab mengelola seluruh operasional hotel, memimpin seluruh departemen, serta memastikan target bisnis dan kualitas pelayanan kepada tamu tercapai.

b. Front Office Manager (Jimmy Riedel Tangkere)

Front Office Manager adalah manajer yang bertanggung jawab mengelola operasional bagian front office, memastikan pelayanan tamu berjalan lancar, serta mengawasi kinerja staf resepsionis dan layanan tamu.

c. Assistant Front Office Manager (Muhammad Aditia)

Assistant Front Office Manager adalah asisten Front Office Manager yang membantu mengawasi operasional front office dan memastikan pelayanan kepada tamu berjalan dengan baik sesuai standar hotel.

d. Duty Manager (Tri Indra)

Duty Manager adalah petugas yang mengawasi operasional Front Office selama bertugas, menangani permasalahan operasional, serta memastikan pelayanan kepada tamu berjalan lancar.

e. Supervisor

- **Supervisor Front Office (Muhammad Tri Ramadhan & Okky Dedy Saputra)**

Supervisor Front Office adalah supervisor yang mengawasi operasional Front Office, mengoordinasikan staf, dan memastikan pelayanan kepada tamu berjalan sesuai standar hotel.

- **Supervisor Reservation (Muhamad Rizki Millo Setiawan)**

Reservation Supervisor adalah supervisor yang bertanggung jawab mengawasi proses pemesanan kamar, memastikan keakuratan data reservasi, serta mengoordinasikan kinerja staf reservasi.

- **Supervisor Guest Relation Officer (Sefi Mithasari)**

Guest Relations Officer (GRO) Supervisor adalah supervisor yang bertanggung jawab mengawasi pelayanan tamu, menangani keluhan, serta memastikan kepuasan tamu selama menginap.

f. Captain Concierge (Berry Frima Situmeang)

Captain Concierge adalah petugas yang memimpin tim concierge, mengoordinasikan layanan bantuan tamu, serta memastikan kebutuhan dan permintaan tamu terpenuhi dengan baik.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

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

Berdasarkan pengertian tersebut, subjek dalam penelitian ini adalah Departemen Front Office khususnya bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence, yaitu personel yang terlibat secara langsung dalam proses pengelolaan reservasi tamu. Subjek penelitian ini meliputi *Reservation Supervisor*, *Reservation Agent*, *Front Office Agent*, maupun staf yang bertanggung jawab dalam menerima, memeriksa, mengonfirmasi, dan menangani data reservasi tamu. Pemilihan subjek tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, serta keterlibatan langsung dalam proses operasional reservasi, termasuk dalam menangani permasalahan reservasi yang tidak ditemukan dalam sistem hotel.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas Reservation Supervisor sebagai informan utama yang memberikan informasi mengenai prosedur pengelolaan reservasi, langkah-langkah penanganan reservasi yang tidak ditemukan, koordinasi antar departemen, serta upaya penyelesaian masalah untuk menjaga kepuasan tamu. Selain itu, informasi juga diperoleh dari Reservation Agent dan Front Office Agent yang berperan dalam pelaksanaan operasional, seperti melakukan pengecekan data reservasi, berkomunikasi dengan tamu, melakukan verifikasi informasi pemesanan, serta memberikan solusi terhadap kendala reservasi.

Untuk melengkapi data penelitian, peneliti juga memanfaatkan pengalaman selama menjalani Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office bagian Reservation melalui kegiatan observasi dan dokumentasi. Melalui kegiatan tersebut, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan, mulai dari identifikasi masalah, proses koordinasi dengan pihak terkait, hingga penyelesaian masalah agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik di Aston Batam Hotel & Residence.

b. Objek Studi Kasus

Objek studi kasus merupakan fokus atau fenomena yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence.

Analisis dalam penelitian ini difokuskan pada proses penanganan reservasi tamu yang tidak ditemukan dalam sistem hotel, mulai dari proses penerimaan laporan atau keluhan tamu, pengecekan data reservasi melalui sistem, verifikasi informasi pemesanan seperti nama tamu, nomor konfirmasi, tanggal menginap, serta sumber pemesanan, hingga proses koordinasi dengan pihak terkait untuk menemukan solusi terbaik. Setiap tahapan tersebut dianalisis untuk mengetahui kesesuaian prosedur penanganan reservasi dengan standar operasional yang berlaku di Aston Batam Hotel & Residence.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dapat menyebabkan terjadinya reservasi tidak ditemukan, seperti kesalahan input data, keterlambatan pembaruan sistem, perbedaan informasi antara sistem reservasi dan data pemesanan, kesalahan komunikasi dengan tamu maupun pihak ketiga, serta faktor operasional lainnya. Penelitian ini juga mengkaji upaya yang dilakukan oleh Departemen Front Office bagian Reservation dalam menyelesaikan permasalahan tersebut, seperti melakukan pengecekan ulang data, berkoordinasi dengan departemen terkait, memberikan alternatif solusi kepada tamu, serta menjaga kualitas pelayanan agar kepuasan tamu tetap terpenuhi.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence, sehingga dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas prosedur reservasi, kualitas pelayanan, serta kepuasan tamu sesuai dengan standar operasional hotel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab fokus studi kasus. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) melalui berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan beberapa teknik

pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence. Data diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam operasional reservasi, serta dokumentasi yang berkaitan dengan proses pengelolaan reservasi. Melalui ketiga teknik tersebut, penulis memperoleh data mengenai prosedur penanganan reservasi yang tidak ditemukan, tahapan pengecekan dan verifikasi data reservasi, kendala yang terjadi selama proses penanganan, serta upaya yang dilakukan oleh Departemen Front Office dalam menyelesaikan permasalahan tersebut guna menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu sesuai dengan standar operasional hotel.

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), observasi digunakan untuk memperoleh data mengenai perilaku, aktivitas, maupun kondisi yang terjadi di lapangan sehingga peneliti dapat memahami fenomena yang diteliti secara lebih mendalam.

Pada penelitian ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office, khususnya pada bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence. Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses pengelolaan reservasi tamu, mulai dari penerimaan permintaan reservasi, pengecekan data pemesanan melalui sistem, proses verifikasi informasi tamu, hingga penanganan apabila reservasi tidak ditemukan.

Selain itu, observasi juga dilakukan terhadap prosedur yang diterapkan oleh staf Reservation dalam menangani permasalahan reservasi tidak ditemukan, seperti melakukan pengecekan ulang data tamu, berkoordinasi dengan departemen terkait,

melakukan komunikasi dengan tamu maupun pihak ketiga, serta memberikan solusi alternatif sesuai dengan standar pelayanan hotel. Melalui kegiatan observasi tersebut, penulis memperoleh gambaran secara langsung mengenai alur penanganan reservasi yang tidak ditemukan, kendala yang terjadi selama proses penyelesaian masalah, serta upaya yang dilakukan oleh Departemen Front Office bagian Reservation untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu sesuai dengan standar operasional yang berlaku di Aston Batam Hotel & Residence.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan menggali informasi secara lebih rinci berdasarkan pengalaman dan pengetahuan informan.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pihak-pihak yang terlibat dalam operasional reservasi pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence, seperti Reservation Supervisor, Reservation Agent, Front Office Agent, atau pihak lain yang memiliki kewenangan dan pengetahuan mengenai proses pengelolaan serta penanganan reservasi tamu. Pemilihan informan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian agar data yang diperoleh relevan dengan fokus studi kasus.

Wawancara difokuskan pada proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan, meliputi prosedur pengecekan data reservasi, proses verifikasi informasi tamu, koordinasi dengan departemen terkait maupun pihak ketiga, serta langkah penyelesaian yang dilakukan oleh staf Reservation dan Front Office. Selain itu, wawancara juga bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai faktor penyebab terjadinya reservasi tidak ditemukan, kendala yang dihadapi selama proses penanganan, mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh atasan, serta upaya yang diterapkan oleh Departemen Front Office bagian Reservation dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan menjaga kepuasan tamu sesuai dengan standar operasional yang berlaku di Aston Batam Hotel & Residence.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang dapat memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan proses pengelolaan reservasi pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence. Dokumentasi tersebut meliputi standar operasional prosedur (SOP) reservasi, formulir atau data reservasi tamu, bukti konfirmasi pemesanan, alur proses penanganan reservasi, dokumentasi kegiatan operasional staf Reservation dan Front Office, serta dokumentasi lain yang berkaitan dengan penanganan reservasi yang tidak ditemukan. Selain itu, penulis juga menggunakan dokumentasi pribadi yang diperoleh selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) sebagai data pendukung dalam proses analisis penelitian.

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, sehingga penulis dapat membandingkan antara prosedur penanganan reservasi yang telah ditetapkan oleh hotel dengan pelaksanaannya di lapangan. Dengan demikian, hasil analisis yang diperoleh dapat menggambarkan proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan secara lebih akurat dan objektif.

Melalui penggunaan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, diharapkan data yang diperoleh dapat saling melengkapi (triangulasi data) sehingga menghasilkan informasi yang valid, akurat, dan komprehensif mengenai penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence. Hasil pengumpulan data tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai prosedur penanganan reservasi, faktor penyebab terjadinya kendala, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam menyelesaikan permasalahan reservasi guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, menginterpretasikan, dan menarik makna dari data yang telah diperoleh selama penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2023), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal proses pengumpulan data dan berlangsung secara berkelanjutan hingga diperoleh kesimpulan yang valid.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020). Model ini dipilih karena sesuai dengan pendekatan studi kasus yang digunakan dalam penelitian serta mampu menganalisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), analisis data kualitatif merupakan proses yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai. Proses analisis tersebut terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara bertahap untuk mengetahui alur penanganan reservasi yang tidak ditemukan, faktor penyebab terjadinya permasalahan, kendala yang dihadapi oleh staf Reservation dan Front Office, serta upaya penyelesaian yang dilakukan agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan sesuai dengan standar operasional hotel.

Melalui proses analisis data tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai efektivitas prosedur penanganan reservasi yang tidak ditemukan, serta menjadi bahan evaluasi bagi Departemen Front Office bagian Reservation dalam meningkatkan kualitas

pelayanan, ketepatan pengelolaan data reservasi, dan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence.

3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisasi data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi. Pada tahap ini, penulis menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence.

Selanjutnya, data yang telah diperoleh dikelompokkan berdasarkan tema-tema penelitian, meliputi proses penerimaan keluhan atau laporan tamu terkait reservasi yang tidak ditemukan, prosedur pengecekan data reservasi pada sistem hotel, proses verifikasi informasi pemesanan, koordinasi dengan departemen terkait maupun pihak ketiga, faktor penyebab terjadinya reservasi tidak ditemukan, kendala yang dihadapi selama proses penanganan, serta upaya penyelesaian yang dilakukan oleh staf Reservation dan Front Office.

Melalui proses kondensasi data, informasi yang diperoleh menjadi lebih terarah dan sistematis sehingga memudahkan penulis dalam melakukan analisis terhadap prosedur penanganan reservasi yang tidak ditemukan dengan standar operasional yang berlaku di Aston Batam Hotel & Residence. Proses ini juga membantu penulis mengidentifikasi temuan-temuan penting yang berkaitan dengan efektivitas penanganan reservasi, penyelesaian kendala operasional, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses menyusun dan menyajikan hasil analisis secara sistematis sehingga memudahkan penulis dalam memahami hubungan antar data, mengidentifikasi pola, serta menarik kesimpulan. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), penyajian data bertujuan agar informasi yang telah

dikondensasi dapat disusun dalam bentuk yang mudah dipahami dan mendukung proses analisis.

Dalam penelitian ini, data disajikan secara deskriptif dalam bentuk uraian naratif yang didukung oleh hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data difokuskan pada proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence. Data yang disajikan meliputi tahapan penanganan reservasi yang tidak ditemukan, mulai dari penerimaan laporan atau keluhan tamu, pengecekan data reservasi pada sistem hotel, verifikasi informasi pemesanan, koordinasi dengan pihak terkait, hingga pemberian solusi kepada tamu.

Selain itu, penyajian data juga memuat hasil analisis mengenai kesesuaian prosedur penanganan reservasi dengan standar operasional yang berlaku, faktor penyebab terjadinya reservasi tidak ditemukan, kendala yang dihadapi oleh staf Reservation dan Front Office selama proses penyelesaian masalah, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Dengan penyajian data yang sistematis, diharapkan pembaca dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence.

3.6. 3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing & Verification*)

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, penulis menginterpretasikan seluruh data yang telah dianalisis untuk memperoleh kesimpulan mengenai proses penanganan reservasi yang tidak ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi melalui proses triangulasi, sehingga temuan penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

Melalui proses tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penanganan reservasi yang tidak

ditemukan pada Departemen Front Office bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence, mengidentifikasi kesesuaian prosedur penanganan reservasi dengan standar operasional yang berlaku, menjelaskan faktor penyebab serta kendala yang dihadapi selama proses penyelesaian masalah, dan menguraikan upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam memberikan solusi kepada tamu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan reservasi, kualitas pelayanan Front Office, ketepatan informasi reservasi, serta kepuasan tamu di masa mendatang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Penelitian ini dilaksanakan pada Departemen *Front Office*, khususnya bagian *Reservation*, di Aston Batam Hotel & Residence. Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen operasional yang berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari proses pemesanan kamar, penyambutan, check-in, selama tamu menginap, hingga check-out. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam departemen ini adalah *Reservation*, yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh proses pemesanan kamar serta memastikan data reservasi tamu tercatat dengan akurat pada sistem hotel.

Bagian *Reservation* di Aston Batam Hotel & Residence memiliki tanggung jawab untuk menerima dan memproses reservasi yang berasal dari berbagai saluran, seperti pemesanan langsung (*direct booking*), telepon, surat elektronik (*email*), situs web resmi hotel, *Online Travel Agent* (OTA), maupun agen perjalanan. Selain itu, petugas *Reservation* juga bertanggung jawab melakukan konfirmasi pemesanan, memperbarui data reservasi, berkoordinasi dengan departemen terkait, serta menangani berbagai permasalahan yang berkaitan dengan reservasi tamu. Salah satu permasalahan yang dapat terjadi dalam operasional adalah kondisi ketika data reservasi tamu tidak ditemukan pada sistem meskipun tamu telah memiliki bukti pemesanan. Kondisi tersebut memerlukan penanganan yang cepat, tepat agar tidak menimbulkan ketidakpuasan tamu.

Penerapan dalam penanganan reservasi yang tidak ditemukan mencakup beberapa tahapan, yaitu melakukan verifikasi identitas dan bukti pemesanan tamu, memeriksa data reservasi pada sistem hotel, memastikan status pemesanan melalui saluran distribusi terkait, berkoordinasi dengan pihak *Online Travel Agent* (OTA) atau agen perjalanan apabila diperlukan, memberikan informasi yang jelas kepada tamu, serta menawarkan solusi yang sesuai dengan kebijakan hotel. Penerapan SOP tersebut bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan, meminimalkan kesalahan dalam proses penanganan reservasi, serta memberikan kepastian dan kenyamanan kepada tamu.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan pada bagian *Reservation* di Departemen *Front Office*. Dalam pelaksanaan tugas, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional, seperti menerima dan memproses reservasi, melakukan konfirmasi pemesanan, memperbarui data reservasi, membantu koordinasi dengan departemen terkait, serta menangani permasalahan reservasi, termasuk kasus reservasi yang tidak ditemukan di bawah bimbingan staf yang bertugas. Keterlibatan tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengamati secara langsung penerapan penanganan reservasi tamu yang tidak ditemukan di lingkungan kerja.

Terdapat SOP penanganan reservasi kamar di Aston Batam Hotel & Residence:

4.1.1. Menerima Permintaan Reservasi

Proses penanganan reservasi dimulai ketika petugas menerima permintaan pemesanan kamar dari tamu melalui berbagai saluran, seperti telepon, email, website resmi hotel, Online Travel Agent (OTA), maupun tamu yang datang langsung (walk-in). Petugas wajib menyambut tamu dengan ramah, menggunakan salam sesuai standar pelayanan hotel, memperkenalkan diri apabila diperlukan, serta mendengarkan kebutuhan tamu dengan sopan dan penuh perhatian.

4.1.2 Mengumpulkan Data Tamu

Setelah menerima permintaan reservasi, petugas mengumpulkan informasi yang diperlukan, seperti nama lengkap tamu, nomor telepon atau alamat email, tanggal check-in dan check-out, jumlah tamu, jumlah kamar yang dibutuhkan, jenis kamar yang dipilih, serta permintaan khusus seperti kamar bebas rokok, tempat tidur tambahan (extra bed), atau connecting room. Seluruh data harus dicatat secara lengkap dan akurat untuk menghindari kesalahan selama proses reservasi.

4.1.3 Memeriksa Ketersediaan Kamar

Petugas kemudian memeriksa ketersediaan kamar melalui sistem Property Management System (PMS). Pemeriksaan dilakukan untuk memastikan tipe kamar yang diminta masih tersedia pada tanggal yang diinginkan serta sesuai dengan tarif yang berlaku. Apabila kamar yang diminta tidak tersedia, petugas menawarkan

alternatif berupa tipe kamar lain, perubahan tanggal menginap, atau pilihan paket yang sesuai dengan kebutuhan tamu.

4.1.4 Memberikan Informasi Reservasi

Setelah memastikan ketersediaan kamar, petugas menjelaskan seluruh informasi yang berkaitan dengan reservasi. Informasi tersebut meliputi tarif kamar, fasilitas yang diperoleh, waktu check-in dan check-out, kebijakan pembatalan dan perubahan reservasi, metode pembayaran, serta ketentuan mengenai deposit apabila berlaku. Penjelasan diberikan secara jelas agar tamu memahami seluruh syarat dan ketentuan sebelum melakukan pemesanan.

4.1.5 Melakukan Konfirmasi Reservasi

Apabila tamu menyetujui penawaran yang diberikan, petugas melakukan konfirmasi dengan mengulangi kembali seluruh detail reservasi, seperti nama tamu, tanggal menginap, jenis kamar, jumlah kamar, tarif, dan permintaan khusus. Langkah ini bertujuan untuk memastikan tidak ada kesalahan informasi sebelum reservasi diproses lebih lanjut.

4.1.6 Memasukkan Data ke Sistem

Setelah reservasi dikonfirmasi, petugas memasukkan seluruh data tamu ke dalam sistem reservasi hotel. Data yang telah diinput kemudian disimpan sebagai bukti pemesanan dan sistem akan menghasilkan nomor konfirmasi reservasi. Nomor tersebut menjadi referensi utama bagi tamu maupun pihak hotel dalam proses check-in maupun apabila terjadi perubahan reservasi.

4.1.7 Mengirim Konfirmasi kepada Tamu

Petugas mengirimkan surat atau pesan konfirmasi kepada tamu melalui email atau media komunikasi lainnya. Konfirmasi tersebut berisi nomor reservasi, nama tamu, tanggal menginap, tipe kamar yang dipesan, tarif kamar, serta informasi mengenai kebijakan hotel. Pengiriman konfirmasi bertujuan agar tamu memiliki bukti resmi atas pemesanan yang telah dilakukan.

4.1.8 Melakukan Tindak Lanjut Sebelum Kedatangan

Menjelang hari kedatangan, petugas dapat melakukan konfirmasi ulang kepada tamu apabila diperlukan untuk memastikan waktu kedatangan dan memastikan tidak ada perubahan reservasi. Selain itu, informasi mengenai permintaan khusus tamu juga disampaikan kepada departemen terkait, seperti Front

Office dan Housekeeping, agar seluruh kebutuhan tamu dapat dipersiapkan sebelum tamu tiba.

4.1.9 Dokumentasi dan Pembaruan Reservasi

Seluruh data reservasi didokumentasikan dan diperbarui apabila terjadi perubahan jadwal, pembatalan, no-show, maupun permintaan tambahan dari tamu. Petugas juga wajib menjaga kerahasiaan data tamu serta memastikan seluruh proses reservasi dilakukan sesuai standar operasional hotel. Dokumentasi yang baik akan memudahkan koordinasi antar departemen dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office, khususnya pada bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang cukup sering terjadi dalam operasional reservasi hotel. Permasalahan tersebut antara lain reservasi tamu yang tidak ditemukan pada sistem meskipun tamu telah memiliki bukti pemesanan, keterlambatan sinkronisasi data reservasi dari Online Travel Agent (OTA) ke Property Management System (PMS), kesalahan penginputan data seperti nama tamu, tanggal menginap, atau tipe kamar, perubahan maupun pembatalan reservasi yang belum diperbarui pada sistem, permintaan perubahan tanggal menginap atau jenis kamar secara mendadak, overbooking akibat ketidaksesuaian jumlah kamar yang tersedia dengan jumlah reservasi yang masuk, serta kendala teknis pada sistem reservasi atau jaringan internet yang dapat menghambat proses pelayanan. Berbagai kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pada proses check-in, ketidaknyamanan tamu, hingga keluhan terhadap pelayanan hotel apabila tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, petugas Reservation dituntut untuk mampu menangani setiap permasalahan secara cepat, tepat, teliti, dan profesional melalui koordinasi yang baik dengan Front Office, Housekeeping, Sales & Marketing, maupun pihak Online Travel Agent (OTA), sehingga pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan lancar dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan berbagai permasalahan reservasi di Aston Batam Hotel & Residence dilakukan melalui prosedur yang sistematis sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Petugas Reservation mengawali penanganan dengan menerima laporan atau permintaan dari tamu secara ramah dan profesional, kemudian melakukan verifikasi data reservasi melalui Property Management System (PMS) serta memeriksa informasi pendukung, seperti bukti pemesanan dan sumber reservasi. Apabila ditemukan ketidaksesuaian data, keterlambatan sinkronisasi reservasi, perubahan pemesanan, atau kendala lainnya, petugas akan melakukan penelusuran lebih lanjut dan berkoordinasi dengan pihak terkait, seperti Front Office, Sales & Marketing, Housekeeping, maupun Online Travel Agent (OTA), untuk memperoleh solusi yang tepat. Selama proses penanganan berlangsung, petugas tetap memberikan informasi yang jelas kepada tamu mengenai perkembangan penyelesaian masalah sehingga tamu memperoleh kepastian dan tetap merasa diperhatikan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), berbagai permasalahan reservasi yang terjadi pada bagian Reservation di Departemen Front Office Aston Batam Hotel & Residence umumnya dapat diselesaikan melalui koordinasi yang baik antarbagian, ketelitian dalam melakukan verifikasi data, serta komunikasi yang efektif dengan tamu maupun mitra reservasi. Setiap permasalahan ditangani sesuai dengan kebijakan dan prosedur hotel dengan mengutamakan penyelesaian yang cepat, tepat, dan tidak merugikan tamu. Penerapan prosedur tersebut menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam menangani kendala reservasi menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional, meningkatkan kualitas pelayanan, serta mempertahankan kepercayaan dan kepuasan tamu terhadap Aston Batam Hotel & Residence.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada Departemen Front Office, khususnya bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence, diketahui bahwa dalam proses pelayanan reservasi terdapat berbagai permasalahan yang dapat terjadi selama operasional berlangsung. Permasalahan tersebut meliputi

ketidaksesuaian data reservasi, keterlambatan sinkronisasi data dari Online Travel Agent (OTA), perubahan atau pembatalan reservasi, kesalahan penginputan data, permintaan perubahan dari tamu, hingga kendala teknis pada sistem reservasi. Berbagai kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran proses check-in serta tingkat kepuasan tamu apabila tidak ditangani secara tepat dan profesional.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa berbagai permasalahan reservasi dipengaruhi oleh faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi kesalahan dalam penginputan data, kurangnya ketelitian petugas, perubahan data yang belum diperbarui pada sistem, serta kendala teknis pada Property Management System (PMS). Sementara itu, faktor eksternal dapat berupa keterlambatan sinkronisasi data dari OTA, kendala komunikasi dengan agen perjalanan, maupun gangguan jaringan yang menghambat proses pembaruan informasi reservasi. Oleh karena itu, petugas Reservation dituntut untuk melakukan verifikasi data secara menyeluruh agar penyebab permasalahan dapat segera diidentifikasi dan ditangani.

Selain faktor tersebut, kondisi operasional hotel juga memengaruhi proses penanganan reservasi. Pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*) atau jam sibuk (*peak hour*), petugas Reservation dan Front Office harus menangani banyak permintaan dan proses check-in secara bersamaan. Situasi tersebut menuntut ketelitian, kemampuan bekerja secara cepat, serta koordinasi yang baik agar pelayanan tetap berjalan lancar tanpa mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu.

Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelesaian berbagai permasalahan reservasi. Petugas Reservation perlu berkoordinasi dengan Front Office, Housekeeping, Revenue, Sales & Marketing, maupun pihak OTA atau agen perjalanan sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Di samping itu, petugas juga harus memberikan informasi yang jelas, sopan, dan komunikatif kepada tamu mengenai perkembangan penanganan reservasi sehingga tamu memperoleh kepastian dan tetap merasa diperhatikan selama proses berlangsung.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, penulis menemukan bahwa sebagian besar permasalahan reservasi dapat diselesaikan melalui proses verifikasi data, penelusuran informasi pada sistem, serta koordinasi yang efektif dengan

pihak-pihak terkait. Setiap permasalahan ditangani sesuai dengan standar operasional hotel dengan mengutamakan kecepatan, ketepatan, dan kepuasan tamu. Apabila diperlukan, petugas juga memberikan alternatif penyelesaian yang sesuai dengan kebijakan hotel sehingga operasional tetap berjalan dengan baik dan pelayanan kepada tamu tidak terganggu.

Untuk mendukung kelancaran proses tersebut, Aston Batam Hotel & Residence menerapkan berbagai upaya, seperti melakukan pemeriksaan data reservasi secara menyeluruh, memastikan pembaruan informasi pada sistem dilakukan secara tepat waktu, meningkatkan koordinasi antar departemen dan mitra reservasi, serta mengedepankan komunikasi yang efektif kepada tamu. Penerapan langkah-langkah tersebut membantu meminimalkan dampak permasalahan reservasi terhadap operasional hotel sekaligus menjaga kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penanganan permasalahan reservasi di Aston Batam Hotel & Residence tidak hanya bergantung pada keandalan sistem reservasi, tetapi juga dipengaruhi oleh ketelitian petugas, efektivitas koordinasi antarbagian, serta kemampuan berkomunikasi dan memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan tamu. Dengan menerapkan prosedur penanganan yang sistematis dan berorientasi pada pelayanan, Departemen Reservation mampu menjaga kelancaran operasional hotel serta mempertahankan kepercayaan dan kepuasan tamu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian, penanganan berbagai permasalahan reservasi pada bagian Reservation Departemen Front Office Aston Batam Hotel & Residence dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku melalui proses verifikasi data, penelusuran informasi reservasi, koordinasi dengan pihak terkait, serta pemberian solusi yang disesuaikan dengan kondisi yang dihadapi tamu. Seluruh proses tersebut dilakukan secara sistematis dengan tujuan agar setiap kendala dapat diselesaikan secara efektif sehingga operasional hotel tetap berjalan lancar dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Tjiptono (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan sesuai standar, tetapi juga oleh kemampuan dalam menangani berbagai permasalahan pelanggan secara cepat, tepat, dan profesional. Dalam pelaksanaannya, petugas Reservation di Aston Batam Hotel & Residence tidak hanya berfokus pada penyelesaian kendala administrasi reservasi, tetapi juga berupaya menjaga kenyamanan tamu melalui komunikasi yang baik, pemberian informasi yang jelas, serta pelayanan yang responsif selama proses penanganan berlangsung.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori pelayanan prima (*service excellence*) yang dikemukakan oleh Barata (2006), yaitu bahwa setiap keluhan maupun permasalahan pelanggan harus ditangani secara responsif, komunikatif, dan berorientasi pada penyelesaian masalah. Berdasarkan hasil observasi, petugas Reservation selalu mengutamakan ketelitian dalam melakukan verifikasi data, memanfaatkan sistem reservasi sebagai sumber informasi utama, serta menjalin koordinasi dengan departemen terkait maupun mitra reservasi apabila diperlukan. Langkah tersebut dilakukan untuk memastikan setiap permasalahan memperoleh penyelesaian yang tepat tanpa mengabaikan kebijakan hotel maupun kepentingan tamu.

Ditinjau dari teori *Front Office Operations*, bagian Reservation memiliki peran penting dalam menjamin ketepatan informasi pemesanan serta mendukung kelancaran proses kedatangan tamu. Hal ini sejalan dengan pendapat Kasavana dan Brooks (2017) yang menyatakan bahwa bagian reservasi bertanggung jawab memastikan seluruh data pemesanan tercatat secara akurat serta mampu menangani berbagai kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu. Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis mengamati bahwa petugas Reservation berupaya menyelesaikan setiap permasalahan reservasi secara profesional dengan mengutamakan ketelitian, koordinasi yang efektif, dan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu.

Meskipun secara umum proses penanganan telah berjalan dengan baik, penelitian ini menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa faktor yang dapat memengaruhi kelancaran operasional reservasi, baik yang berasal dari faktor

internal maupun eksternal. Faktor-faktor tersebut antara lain berkaitan dengan pembaruan data reservasi, sinkronisasi sistem, kendala teknis, komunikasi dengan mitra reservasi, serta kondisi operasional hotel pada saat tingkat hunian tinggi. Oleh karena itu, petugas Reservation dituntut memiliki kemampuan beradaptasi, bekerja secara teliti, serta mengambil keputusan yang tepat agar setiap kendala dapat diselesaikan secara optimal.

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini memiliki persamaan, yaitu menunjukkan bahwa ketepatan informasi, koordinasi antarbagian, komunikasi yang efektif, serta kecepatan dalam menangani permasalahan merupakan faktor yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Temuan tersebut memperkuat bahwa keberhasilan operasional reservasi tidak hanya bergantung pada sistem yang digunakan, tetapi juga pada kompetensi petugas dalam mengelola berbagai situasi yang terjadi selama proses pelayanan.

Namun demikian, penelitian ini memiliki perbedaan dengan penelitian terdahulu karena tidak hanya membahas kualitas pelayanan Front Office atau proses reservasi secara umum, tetapi lebih menitikberatkan pada penanganan berbagai permasalahan reservasi yang terjadi selama operasional di Aston Batam Hotel & Residence. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor-faktor penyebab, kendala yang dihadapi petugas, serta upaya penyelesaiannya sebagai bagian dari evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan reservasi.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan berbagai permasalahan reservasi di bagian Reservation Aston Batam Hotel & Residence telah dilaksanakan secara sistematis melalui penerapan prosedur operasional, verifikasi data, koordinasi dengan pihak terkait, serta komunikasi yang efektif dengan tamu. Penerapan langkah-langkah tersebut memberikan kontribusi terhadap kelancaran operasional hotel, menjaga kepercayaan dan kepuasan tamu, serta meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi dengan mitra reservasi, optimalisasi pengelolaan data, pemanfaatan sistem informasi yang lebih efektif, serta evaluasi secara berkala terhadap permasalahan reservasi perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan hotel tetap terjaga dan mampu memenuhi harapan tamu.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh Departemen Front Office, khususnya bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence, untuk meningkatkan efektivitas penanganan berbagai permasalahan reservasi yang terjadi selama operasional hotel. Rekomendasi ini diharapkan dapat mendukung kelancaran proses pelayanan reservasi, meminimalkan kesalahan dalam pengelolaan data, mempercepat penyelesaian berbagai kendala yang dihadapi tamu, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Selain itu, evaluasi terhadap setiap permasalahan reservasi perlu dilakukan secara berkala agar penyebab yang mendasarinya dapat diidentifikasi, dianalisis, dan dicegah sehingga tidak menimbulkan dampak yang sama pada masa mendatang.

Secara umum, Departemen Front Office, khususnya bagian Reservation, perlu terus meningkatkan ketelitian dalam seluruh proses pengelolaan reservasi, mulai dari penerimaan pemesanan, penginputan data, pembaruan informasi reservasi, hingga proses konfirmasi kepada tamu. Di samping itu, koordinasi dan komunikasi antara bagian Reservation dengan Front Office, Housekeeping, Revenue, Sales & Marketing, serta mitra reservasi seperti *Online Travel Agent* (OTA) dan agen perjalanan perlu terus diperkuat agar setiap permasalahan dapat ditangani secara cepat, akurat, dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Penerapan proses verifikasi data yang menyeluruh sebelum mengambil keputusan juga menjadi langkah penting untuk meminimalkan kesalahan serta memastikan informasi reservasi yang dimiliki tamu telah diperiksa secara lengkap.

Selain aspek teknis, kualitas komunikasi dengan tamu juga perlu menjadi perhatian utama dalam setiap proses penanganan permasalahan reservasi. Petugas Reservation diharapkan mampu memberikan informasi yang jelas, sopan, dan mudah dipahami mengenai perkembangan penyelesaian masalah sehingga tamu tetap memperoleh kepastian dan merasa diperhatikan. Sikap yang profesional, responsif, dan berorientasi pada pelayanan akan membantu menjaga kepercayaan tamu meskipun terjadi kendala dalam proses reservasi.

Di sisi lain, dokumentasi dan evaluasi terhadap berbagai permasalahan reservasi yang terjadi perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai bagian dari

upaya peningkatan kualitas pelayanan. Hasil evaluasi tersebut dapat dimanfaatkan untuk mengidentifikasi pola permasalahan yang sering muncul, menyusun langkah-langkah pencegahan yang lebih efektif, serta menjadi dasar dalam pengembangan prosedur operasional dan peningkatan kompetensi petugas Reservation. Dengan adanya evaluasi yang berkesinambungan, hotel dapat meningkatkan efektivitas penanganan reservasi sekaligus mengurangi potensi terjadinya kendala serupa di masa mendatang.

Secara keseluruhan, rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu Departemen Front Office, khususnya bagian Reservation di Aston Batam Hotel & Residence, dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan dan penanganan berbagai permasalahan reservasi. Melalui peningkatan ketelitian dalam pengelolaan data, penguatan koordinasi dengan departemen terkait dan mitra reservasi, komunikasi yang efektif kepada tamu, serta evaluasi operasional yang dilakukan secara berkala, kualitas pelayanan reservasi diharapkan terus meningkat. Dengan demikian, kelancaran operasional hotel dapat terjaga, kepercayaan dan kepuasan tamu dapat dipertahankan, serta citra positif Aston Batam Hotel & Residence sebagai penyedia layanan perhotelan yang profesional semakin meningkat.

BAB V

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai penanganan berbagai permasalahan reservasi pada bagian Reservation Departemen Front Office di Aston Batam Hotel & Residence, dapat disimpulkan bahwa penanganan permasalahan reservasi memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel, khususnya pada proses pelayanan reservasi dan check-in tamu. Penanganan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan profesional tidak hanya membantu menyelesaikan berbagai kendala yang terjadi selama proses reservasi, tetapi juga mampu menjaga kepercayaan, kenyamanan, serta kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan permasalahan reservasi di Aston Batam Hotel & Residence telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku melalui proses verifikasi data, koordinasi dengan departemen terkait maupun mitra reservasi, serta pemberian solusi yang disesuaikan dengan kondisi yang dihadapi. Penerapan prosedur tersebut menunjukkan bahwa bagian Reservation memiliki peran yang penting dalam memastikan setiap permasalahan dapat ditangani secara efektif sehingga tidak mengganggu kelancaran pelayanan kepada tamu.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menunjukkan bahwa proses penanganan reservasi masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, baik yang berasal dari internal maupun eksternal, seperti ketidaksesuaian data reservasi, keterlambatan pembaruan informasi, kendala teknis pada sistem, koordinasi dengan mitra reservasi, serta kondisi operasional hotel pada saat tingkat hunian tinggi. Berbagai faktor tersebut menuntut petugas Reservation untuk bekerja dengan teliti, mampu beradaptasi terhadap berbagai situasi, serta menjaga komunikasi yang efektif agar setiap permasalahan dapat diselesaikan secara optimal.

Secara keseluruhan, penanganan berbagai permasalahan reservasi pada bagian Reservation Departemen Front Office di Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung kelancaran operasional serta kualitas pelayanan hotel. Namun, peningkatan ketelitian dalam pengelolaan data

reservasi, penguatan koordinasi dengan departemen terkait dan mitra reservasi, optimalisasi pemanfaatan sistem informasi, serta peningkatan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan yang komunikatif dan profesional tetap perlu dilakukan secara berkelanjutan. Dengan demikian, efektivitas proses reservasi dapat terus ditingkatkan, kualitas pelayanan kepada tamu dapat dipertahankan, serta citra positif Aston Batam Hotel & Residence sebagai penyedia layanan perhotelan yang profesional dapat terus terjaga.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kualitas penanganan berbagai permasalahan reservasi di Aston Batam Hotel & Residence.

6.2.1 Bagi Departemen Front Office Aston Batam Hotel & Residence, khususnya bagian Reservation

Departemen Front Office, khususnya bagian Reservation, disarankan untuk terus meningkatkan ketelitian dalam pengelolaan data reservasi, memperkuat koordinasi antarbagian, serta meningkatkan kemampuan dalam menangani berbagai permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan reservasi. Selain itu, komunikasi yang efektif dengan tamu maupun pihak terkait perlu terus dipertahankan agar setiap kendala dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan profesional sehingga kualitas pelayanan serta kepuasan tamu tetap terjaga.

6.2.3 Bagi Aston Batam Hotel & Residence

Pihak hotel diharapkan terus mendukung peningkatan kualitas pelayanan reservasi melalui pengembangan sistem operasional, pemeliharaan fasilitas teknologi, serta peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan yang berkaitan dengan pengelolaan reservasi dan pelayanan tamu. Selain itu, evaluasi terhadap berbagai permasalahan reservasi yang terjadi perlu dilakukan secara berkala sebagai upaya perbaikan dan pencegahan agar operasional hotel dapat berjalan lebih efektif.

6.2.4 Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya

Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri pada Departemen Front Office, khususnya bagian Reservation, disarankan untuk mempersiapkan pemahaman mengenai operasional reservasi hotel, pelayanan tamu, penggunaan sistem reservasi, serta kemampuan komunikasi profesional. Selain itu, mahasiswa diharapkan memiliki sikap disiplin, teliti, bertanggung jawab, dan mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja agar dapat memahami proses operasional hotel secara optimal.

6.2.5 Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengelolaan dan penanganan permasalahan reservasi pada Departemen Front Office di industri perhotelan. Peneliti berikutnya dapat mengembangkan kajian dengan membahas aspek lain yang berkaitan dengan sistem reservasi, kualitas pelayanan, strategi penyelesaian masalah, maupun kepuasan tamu dengan metode penelitian yang lebih beragam sehingga dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan pelayanan Front Office di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2018). Pengantar operasional hotel. Gramedia.
- Amaliasari. (2019). *Manajemen perhotelan*. Erlangga.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Sulastiyono, A. (2018). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.
- Universitas Negeri Padang. (2024). *Buku pedoman pengalaman lapangan industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan*. Universitas Negeri Padang.
- VHP Software. (2023). *Visual Hotel Program: User manual*. Jakarta: VHP Indonesia.
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2017). *Managing front office operations* (10th ed.). AHLEI.
- Barata, A. A. (2006). *Dasar-dasar pelayanan prima*. PT Elex Media Komputindo.
- Tjiptono, F. (2017). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

PEDOMAN WAWANCARA

Informan 1

Nama : M. Rizki

Jabatan : Supervisor Reservation

Pertanyaan

1:

Apakah pernah terjadi kasus reservasi tamu tidak ditemukan di sistem meskipun tamu sudah memiliki bukti pemesanan?

Jawaban:

Ya, kasus seperti ini pernah terjadi. Biasanya penyebabnya adalah keterlambatan sinkronisasi data dari Online Travel Agent (OTA) ke Property Management System (PMS) atau adanya kendala pada sistem. Dalam kondisi tersebut, kami terlebih dahulu meminta bukti pemesanan dari tamu, kemudian melakukan pengecekan melalui extranet OTA dan menghubungi pihak terkait apabila data belum masuk ke sistem.

Pertanyaan

Apa yang dilakukan petugas Reservation ketika data reservasi belum muncul di sistem?

Jawaban:

Petugas akan memverifikasi data pemesanan berdasarkan nama tamu, nomor reservasi, dan tanggal menginap. Setelah itu dilakukan pengecekan pada sistem OTA. Jika reservasi telah terkonfirmasi, petugas dapat memasukkan data secara manual ke PMS agar proses check-in tetap berjalan dengan lancar.

Pertanyaan

Apakah pernah terjadi kesalahan penginputan data reservasi?

Jawaban:

Pernah. Misalnya terjadi kesalahan penulisan nama tamu, tanggal menginap, atau tipe kamar. Jika kesalahan diketahui sebelum tamu datang,

data segera diperbaiki di sistem. Namun jika diketahui saat tamu check-in, petugas akan melakukan koreksi data secepat mungkin dan menjelaskan situasinya kepada tamu dengan sopan.

Pertanyaan

Bagaimana jika tamu meminta perubahan tanggal menginap atau tipe kamar secara mendadak?

Jawaban:

Kami akan memeriksa terlebih dahulu ketersediaan kamar sesuai permintaan tamu. Jika kamar tersedia, perubahan akan diproses sesuai prosedur. Namun apabila kamar yang diminta penuh, kami akan menawarkan alternatif tipe kamar lain atau tanggal menginap yang masih tersedia.

Pertanyaan

Apakah pernah terjadi pembatalan reservasi yang belum diperbarui di sistem?

Jawaban:

Ya, pernah. Hal ini biasanya terjadi karena informasi pembatalan dari OTA belum tersinkronisasi ke PMS. Untuk menghindari kesalahan, kami melakukan pengecekan ulang melalui sistem OTA sebelum mengambil keputusan mengenai status reservasi tersebut.

Pertanyaan

Apakah pernah terjadi overbooking? Bagaimana penanganannya?

Jawaban:

Pernah terjadi overbooking akibat tingginya tingkat hunian dan adanya keterlambatan pembaruan ketersediaan kamar di sistem. Penanganannya dilakukan dengan berkoordinasi bersama Front Office dan Sales & Marketing untuk mencari solusi terbaik, seperti menawarkan upgrade kamar apabila tersedia atau membantu mencarikan kamar di hotel rekanan sesuai kebijakan hotel.

Pertanyaan

Bagaimana jika sistem reservasi atau jaringan internet mengalami gangguan?

Jawaban:

Apabila sistem mengalami gangguan, kami menggunakan data reservasi yang telah dicetak sebelumnya atau melakukan pencatatan secara manual. Selanjutnya kami segera melaporkan kendala tersebut kepada bagian IT agar sistem dapat kembali berfungsi secepat mungkin.

Pertanyaan

Bagaimana koordinasi dengan departemen lain ketika terjadi masalah reservasi?

Jawaban:

Kami selalu berkoordinasi dengan Front Office mengenai status reservasi tamu, dengan Housekeeping mengenai kesiapan kamar, serta dengan Sales & Marketing atau pihak OTA apabila diperlukan konfirmasi terkait perubahan atau kendala reservasi. Komunikasi yang baik sangat membantu mempercepat penyelesaian masalah.

Pertanyaan

Apa dampak dari permasalahan reservasi terhadap pelayanan hotel?

Jawaban:

Permasalahan reservasi dapat menyebabkan proses check-in menjadi lebih lama, menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu, bahkan berpotensi menimbulkan keluhan. Oleh karena itu, setiap permasalahan harus segera ditangani agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Pertanyaan

Apa upaya yang dilakukan agar permasalahan reservasi tidak sering terjadi?

Jawaban:

Kami selalu melakukan pengecekan ulang data reservasi setiap hari, memastikan sinkronisasi data antara OTA dan PMS berjalan dengan baik, memperbarui status reservasi secara berkala, serta meningkatkan koordinasi dengan departemen terkait. Selain itu, ketelitian petugas juga menjadi faktor penting untuk meminimalkan kesalahan dalam proses reservasi.

HASIL OBSERVASI

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office, khususnya pada bagian Reservation Aston Batam Hotel & Residence, diketahui bahwa proses reservasi telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Petugas Reservation menerima pemesanan kamar melalui berbagai saluran, seperti Online Travel Agent (OTA), website resmi hotel, telepon, email, maupun reservasi langsung (walk-in). Seluruh data reservasi kemudian diinput dan dikelola melalui Property Management System (PMS) sebagai sistem utama dalam pengelolaan data tamu.

Selama observasi, penulis menemukan bahwa operasional reservasi tidak selalu berjalan tanpa kendala. Salah satu permasalahan yang cukup sering ditemui adalah data reservasi tamu yang belum muncul pada PMS meskipun tamu telah menunjukkan bukti pemesanan dari OTA. Kondisi ini umumnya disebabkan oleh keterlambatan sinkronisasi data antara sistem OTA dengan PMS atau gangguan pada sistem reservasi. Dalam situasi tersebut, petugas Reservation melakukan verifikasi data pemesanan melalui extranet OTA, kemudian menginput data secara manual apabila reservasi telah terkonfirmasi agar proses check-in tetap dapat dilaksanakan.

Selain itu, penulis juga mengamati adanya kesalahan penginputan data reservasi, seperti penulisan nama tamu, tanggal menginap, maupun tipe kamar. Kesalahan tersebut umumnya disebabkan oleh kurangnya ketelitian saat memasukkan data atau adanya perubahan informasi dari tamu yang belum segera diperbarui pada sistem. Untuk mengatasi hal tersebut, petugas Reservation melakukan pengecekan ulang terhadap data reservasi sebelum kedatangan tamu dan segera melakukan pembaruan apabila ditemukan ketidaksesuaian.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa perubahan maupun pembatalan reservasi dari tamu sering terjadi, terutama pada reservasi yang berasal dari OTA. Dalam beberapa kasus, perubahan tersebut belum langsung tersinkronisasi ke PMS sehingga memerlukan pengecekan ulang melalui sistem OTA serta koordinasi dengan pihak terkait. Selain itu, terdapat tamu yang mengajukan permintaan

perubahan tanggal menginap atau tipe kamar secara mendadak. Petugas Reservation akan memeriksa ketersediaan kamar terlebih dahulu sebelum memberikan konfirmasi kepada tamu sesuai dengan kebijakan hotel.

Pada periode tingkat hunian yang tinggi, penulis juga mengamati potensi terjadinya overbooking akibat ketidaksesuaian antara jumlah kamar yang tersedia dengan jumlah reservasi yang masuk. Untuk mengantisipasi hal tersebut, petugas Reservation selalu melakukan pemantauan terhadap ketersediaan kamar dan berkoordinasi dengan Front Office serta Housekeeping agar data okupansi tetap akurat.

Selain permasalahan operasional, penulis juga menemukan bahwa kendala teknis, seperti gangguan pada jaringan internet atau sistem reservasi, dapat memengaruhi kelancaran proses pelayanan. Apabila terjadi gangguan tersebut, petugas menggunakan data reservasi yang telah dicetak sebelumnya atau melakukan pencatatan secara manual hingga sistem kembali normal.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa petugas Reservation memiliki peran yang sangat penting dalam memastikan kelancaran proses reservasi. Ketelitian, kemampuan berkomunikasi, kecepatan dalam mengambil keputusan, serta koordinasi yang baik dengan Front Office, Housekeeping, Sales & Marketing, dan pihak Online Travel Agent (OTA) menjadi faktor utama dalam menyelesaikan berbagai permasalahan reservasi sehingga pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

DOKUMENTASI KEGIATAN



SURAT KETERANGAN PLI



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



SURAT TUGAS

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

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Restu Salwa Rachmadani	24135092	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Tria Reziana Putri	24135139	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Dayinta Putri Listya Aji	24135070	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Indah Shalsabilla Yunius	24135018	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Halimah Syaharani	2413517	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Rahmat Syawal Dwiseno	24135091	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Andhyka Bakhrazy	24135101	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Raka Zael Septia	24135194	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026

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

Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE

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

Kepala Unit Hubungan Industri
FPP-UNP

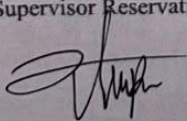

Dr. Rethaningtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 20022

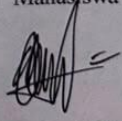
LOGBOOK PLI

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

Nama : Dayinta Putri Listya Aji
NIM : 24135070
Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu PLI : 26 Januari 2026 s.d 26 Juli 2026
Pembimbing PLI : Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph.D., CHE
Supervisor Reservation : Muhammad Rizki Millo Setiawan
Department : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	27 Januari 26	08.00-16.00	8 Jam	Induction	Kerja
2	28 Januari 26	08.00-16.00	8 Jam	Orientasi Departemen Front Office	Kerja
3	29 Januari 26	07.00-15.00	8 Jam	Mempelajari tentang bagian Reservasi di Front Office	Kerja
4	30 Januari 26	07.00-15.00	8 Jam	Mempelajari tentang Reservasi (mengedit Remarks di sistem)	Kerja
5	31 Januari 26	07.00-15.00	8 Jam	Mempelajari tentang reservasi (mengisi Daily Operation)	Kerja
Total Jumlah Jam			40 Jam	Jumlah Hari Kerja	5

Mengetahui,
Supervisor Reservation

M. Rizki Millo Setiawan

Batam, 31 Januari 2026
Mahasiswa

Dayinta Putri Listya Aji

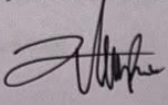
LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI I
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Dayinta Putri Listya Aji
NIM : 24135070
Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu PLI : 26 Januari 2026 s.d 26 Juli 2026
Pembimbing PLI : Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph.D., CHE
Supervisor Reservation : Muhammad Rizki Millo Setiawan
Department : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Mempelajari SOP Greeting sebagai Door Girl	Kerja
2	2 Februari 26	OFF DAY			Libur
3	3 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Membantu tamu yang ingin menitip barang atau luggage	Kerja
4	4 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Memberikan informasi tempat wisata atau tempat lainnya	Kerja
5	5 Februari 26	13.00-21.00	8 Jam	Membantu tamu yang ingin mengambil barang atau luggage	Kerja
6	6 Februari 26	13.00-21.00	8 Jam	Membantu tamu untuk akses ke lift	Kerja
7	7 Februari 26	13.00-21.00	8 Jam	Membantu tamu yang ingin menitip barang atau luggage	Kerja
8	8 Februari 26	OFF DAY			Libur
9	9 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Membantu tamu yang ingin mengambil barang atau luggage	Kerja
10	10 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Membantu tamu yang ingin menitip barang atau luggage	Kerja
11	11 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Membantu tamu untuk akses ke lift	Kerja
12	12 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Mengarahkan tamu yang menanyakan ruang meeting	Kerja
13	13 Februari 26	10.00-18.00	8 Jam	Membuat laporan atau mengisi logbook concierge	Kerja
14	14 Februari 26	OFF DAY			Libur
15	15 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Membantu tamu yang ingin menitip barang atau luggage	Kerja
16	16 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Membuat laporan atau mengisi logbook concierge	Kerja
17	17 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Membantu tamu untuk akses ke lift	Kerja
18	18 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Membuat laporan atau mengisi logbook concierge	Kerja
19	19 Februari 26	OFF DAY			Libur

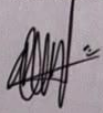
20	20 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Membantu tamu yang ingin mengambil barang atau luggage	Kerja
21	21 Februari 26	07.00-15.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
22	22 Februari 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengisi recap OTA (Online Travel Agent)	Kerja
23	23 Februari 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon operator	Kerja
24	24 Februari 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
25	25 Februari 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengisi recap OTA (Online Travel Agent)	Kerja
26	26 Februari 26	OFF DAY			Libur
27	27 Februari 26	OFF DAY			Libur
28	28 Februari 26	08.00-16.00	8 Jam	Menghandle telephone operator	Kerja
Total Jumlah Jam			224 Jam	Jumlah Hari Kerja	28 Hari

Mengetahui,
Supervisor Reservation


M. Rizki Millo Setiawan

Batam, 28 Februari 2026

Mahasiswa


Dayinta Putri Listya Aji

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

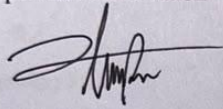
Nama : Dayinta Putri Listya Aji
NIM : 24135070
Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu PLI : 26 Januari 2026 s.d 26 Juli 2026
Pembimbing PLI : Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph.D., CHE
Supervisor Reservation : Muhammad Rizki Millo Setiawan
Department : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
2	2 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan dari sales	Kerja
3	3 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengupdate Daily Operation	Kerja
4	4 Maret 26	OFF DAY			Libur
5	5 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telephone operator	Kerja
6	6 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in	Kerja
7	7 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	Incharge FBS Department (Handle Iftar)	Kerja
8	8 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Membuat bookingan dari sales	Kerja
9	9 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
10	10 Maret 26	OFF DAY			Libur
11	11 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
12	12 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengupdate Daily Operation	Kerja
13	13 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Menghandle telephone operator	Kerja
14	14 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengisi recap OTA (Online Travel Agent)	Kerja
15	15 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
16	16 Maret 26	OFF DAY			Libur
17	17 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
18	18 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Incharge FBS Department (Handle Chinese Wedding)	Kerja
19	19 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in	Kerja
20	20 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
21	21 v 26	14.00-22.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
22	22 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate corporate dan group inhouse	Kerja
23	23 Maret 26	OFF DAY			Libur

24	24 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengupdate Daily Operation	Kerja
25	25 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
26	26 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengisi recap OTA (Online Travel Agent)	Kerja
27	27 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengupdate corporate dan group arrival	Kerja
28	28 Maret 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengedit remarks di sistem	Kerja
29	29 Maret 26	OFF DAY			Libur
30	30 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
31	31 Maret 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon operator	Kerja
Total Jumlah Jam			248 Jam	Jumlah Hari Kerja	31 Hari

Mengetahui,

Supervisor Reservation



M. Rizki Millo Sctiawan

Batam, 31 Maret 2026

Mahasiswa



Dayinta Putri Listya Aji

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

Nama : Dayinta Putri Listya Aji
NIM : 24135070
Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu PLI : 26 Januari 2026 s.d 26 Juli 2026
Pembimbing PLI : Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph.D., CHE
Supervisor Reservation : Muhammad Rizki Millo Setiawan
Department : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in	Kerja
2	2 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengedit remarks di sistem	Kerja
3	3 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate corporate dan group inhouse	Kerja
4	4 April 26			OFF DAY	Libur
5	5 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengupdate Daily Operation	Kerja
6	6 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
7	7 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan dari sales	Kerja
8	8 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan personal	Kerja
9	9 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
10	10 April 26			OFF DAY	Libur
11	11 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in	Kerja
12	12 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate corporate dan group inhouse	Kerja
13	13 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate corporate dan group arrival	Kerja
14	14 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengedit remarks di sistem	Kerja
15	15 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon operator	Kerja
16	16 April 26			OFF DAY	Libur
17	17 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan dari sales	Kerja
18	18 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Menghandle telephone operator	Kerja
19	19 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Incharge FBS Department (Handle Polishing Chinaware)	Kerja

20	20 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengupdate Daily Operation	Kerja
21	21 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Event Kartini's Day at Cypress Meeting Room	Kerja
22	22 April 26	OFF DAY			Libur
23	23 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan dari sales	Kerja
24	24 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
25	25 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Event Zumba at the Pool Side	Kerja
26	26 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate FO Guest Complaint	Kerja
27	27 April 26	OFF DAY			Libur
28	28 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengupdate corporate dan group inhouse	Kerja
29	29 April 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan personal dan sales	Kerja
30	30 April 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
Total Jumlah Jam			240 Jam	Jumlah Hari Kerja	30 Hari

Mengetahui,
Supervisor Reservation


M. Rizki Millo Setiawan

Batam, 30 April 2026

Mahasiswa


Dayinta Putri Listya Aji

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

Nama : Dayinta Putri Listya Aji
NIM : 24135070
Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu PLI : 26 Januari 2026 s.d 26 Juli 2026
Pembimbing PLI : Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph.D., CHE
Supervisor Reservation : Muhammad Rizki Millo Setiawan
Department : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon operator	Kerja
2	2 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in (call dan chat)	Kerja
3	3 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in (call dan chat)	Kerja
4	4 Mei 26	OFF DAY			Libur
5	5 Mei 26	08.00-16.00	8 Jam	Menghandle telepon operator	Kerja
6	6 Mei 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
7	7 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
8	8 Mei 26	10.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in (call dan chat)	Kerja
9	9 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
10	10 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon operator	Kerja
11	11 Mei 26	OFF DAY			Libur
12	12 Mei 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
13	13 Mei 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
14	14 Mei 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan dari sales	Kerja
15	15 Mei 26	14.00-23.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
16	16 Mei 26	15.00-23.00	8 Jam	Incharge FBS Department (Handle Chinese Dinner)	Kerja
17	17 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle guest request dan guest complaint	Kerja
18	18 Mei 26	OFF DAY			Libur
19	19 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon operator	Kerja

20	20 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
21	21 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy call untuk corporate	Kerja
22	22 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in melalui telepon dan chat	Kerja
23	23 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle chat yang masuk melalui WhatsApp dari tamu	Kerja
24	24 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle tamu yang menanyakan lost & found	Kerja
25	25 Mei 26	OFF DAY			Libur
26	26 Mei 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
27	27 Mei 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengisi list Online Travel Agent	Kerja
28	28 Mei 26	08.00-16.00	8 Jam	Menghandle telepon yang menanyakan confirmation number	Kerja
29	29 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation dan FO guest complain	Kerja
30	30 Mei 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengisi guest profile yang ada di sistem	Kerja
31	31 Mei 26	OFF DAY			Libur
Total Jumlah Jam			40 Jam	Jumlah Hari Kerja	5

Mengetahui,

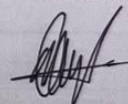
Supervisor Reservation



M. Rizki Millo Setiawan

Batam, 31 Mei 2026

Mahasiswa



Dayinta Putri Listya Aji

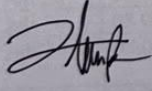
LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI I
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Dayinta Putri Listya Aji
NIM : 24135070
Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu PLI : 26 Januari 2026 s.d 26 Juli 2026
Pembimbing PLI : Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph.D., CHE
Supervisor Reservation : Muhammad Rizki Millo Setiawan
Department : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Juni 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
2	2 Juni 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy call untuk corporate	Kerja
3	3 Juni 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in melalui telepon dan chat	Kerja
4	4 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle chat yang masuk melalui WhatsApp dari tamu	Kerja
5	5 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle tamu yang menanyakan lost & found	Kerja
6	6 Juni 26	OFF DAY			Libur
7	7 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
8	8 Juni 26	10.00-22.00	8 Jam	Mengisi list Online Travel Agent	Kerja
9	9 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon yang menanyakan confirmation number	Kerja
10	10 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation dan FO guest complain	Kerja
11	11 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengisi guest profile yang ada di sistem	Kerja
12	12 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon operator	Kerja
13	13 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
14	14 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation	Kerja
15	15 Juni 26	OFF DAY			Libur
16	16 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon operator	Kerja
17	17 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in (call dan chat)	Kerja
18	18 Juni 26	OFF DAY			Libur

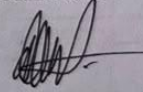
19	19 Juni 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
20	20 Juni 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy call untuk corporate	Kerja
21	21 Juni 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in melalui telepon dan chat	Kerja
22	22 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle chat yang masuk melalui WhatsApp dari tamu	Kerja
23	23 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle tamu yang menanyakan lost & found	Kerja
24	24 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in melalui telepon dan chat	Kerja
25	25 Juni 26	OFF DAY			Libur
26	26 Juni 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
27	27 Juni 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengisi list Online Travel Agent	Kerja
28	28 Juni 26	08.00-16.00	8 Jam	Menghandle telepon yang menanyakan confirmation number	Kerja
29	29 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation dan FO guest complain	Kerja
30	30 Juni 26	14.00-22.00	8 Jam	Mempelajari tentang reservasi (mengisi Daily Operation)	Kerja
Total Jumlah Jam			240 Jam	Jumlah Hari Kerja	30 Hari

Mengetahui,
Supervisor Reservation


M. Rizki Millo Setiawan

Batam, 31 Juni 2026

Mahasiswa


Dayinta Putri Listya Aji

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

Nama : Dayinta Putri Listya Aji
NIM : 24135070
Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu PLI : 26 Januari 2026 s.d 26 Juli 2026
Pembimbing PLI : Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph.D., CHE
Supervisor Reservation : Muhammad Rizki Millo Setiawan
Department : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Juli 26	OFF DAY			Libur
2	2 Juli 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
3	3 Juli 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy call untuk corporate	Kerja
4	4 Juli 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in melalui telepon dan chat	Kerja
5	5 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle chat yang masuk melalui WhatsApp dari tamu	Kerja
6	6 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle tamu yang menanyakan lost & found	Kerja
7	7 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in melalui telepon dan chat	Kerja
8	8 Juli 26	OFF DAY			Libur
9	9 Juli 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
10	10 Juli 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy call untuk corporate	Kerja
11	11 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in melalui telepon dan chat	Kerja
12	12 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in melalui telepon dan chat	Kerja
13	13 Juli 26	OFF DAY			Libur
14	14 Juli 26	08.00-16.00	8 Jam	Membuat bookingan compliment	Kerja
15	15 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy call untuk corporate	Kerja
16	16 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-in melalui telepon dan chat	Kerja

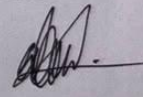
17	17 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle chat yang masuk melalui WhatsApp dari tamu	Kerja
18	18 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle tamu yang menanyakan lost & found	Kerja
19	19 Juli 26	OFF DAY			Libur
20	20 Juli 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
21	21 Juli 26	08.00-16.00	8 Jam	Mengisi list Online Travel Agent	Kerja
22	22 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle telepon yang menanyakan confirmation number	Kerja
23	23 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Mengupdate daily operation dan FO guest complain	Kerja
24	24 Juli 26	14.00-22.00	8 Jam	Menghandle chat yang masuk melalui WhatsApp dari tamu	Kerja
25	25 Juli 26	OFF DAY			Libur
26	26 Juli 26	08.00-16.00	8 Jam	Melakukan courtesy check-out	Kerja
Total Jumlah Jam			208 Jam	Jumlah Hari Kerja	26 Hari

Mengetahui,
Supervisor Reservation


M. Rizki Millo Setiawan

Batam, 26 Juli 2026

Mahasiswa


Dayinta Putri Listya Aji

LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING PLI

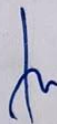


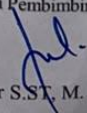
KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Dayinta Putri Listya Aji
 Departemen /NIM : Pariwisata / 24135070
 Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
16 May 26	Judul Laporan	Prosedur penanganan Reservasi Tamu pada Departemen Front Office di Aston Batam Hotel & Residence	
20 juli 26	Judul laporan studi kasus	Prosedur Penanganan Reservasi kamar melalui Property Management System (PMS) Department Front Office di Aston Batam Hotel & Residence	
25 juli 26	isi laporan	tambahkan sop penanganan reservasi tamu	

Diketahui oleh:
 Dosen Pembimbing

 Hendri Azwar S.ST, M. Par., Ph.D., CHE
 NIP. 181027

LEMBAR KONSULTASI SUPERVISOR



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa : Dayanta Putri Litaya Ari
Unit Kegiatan Praktek : Pengalaman Lapangan Industri I
Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Jadwal Kegiatan : 26 Januari 2026 - 29 Juli 2026
Nama Supervisor : M. Rizki Millo Setiawan
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Reservation

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
2.	Jum'at 29 Juni 2026	• judul laporan studi kasus	• untuk judul di modify jadi prosedur penanganan pemesanan kamar tamu tidak ditemukan pada PMS department front office di Aston Batam Hotel & Residence	
1.	Sabtu 29 Juli 2026		• halaman 23 : pilih salah satu untuk kata front desk atau reception dan bellboy atau concierge	

ASTON BATAM
HOTEL & RESIDENCE
M. Rizki Millo Setiawan
Supervisor Resources Department

DATA PENDUKUNG

**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESIDENCE

CERTIFICATE OF APPRECIATION

THIS CERTIFICATE IS PRESENTED TO

DAYINTA PUTRI LISTYA AJI
Universitas Negeri Padang

Has been completed
On the job training program
Period 26 January 2026 - 27 July 2026

In Recognition of the successful completion of the 6 (Six) Months on the job training program in
Front Office Department

Batam, 27 July 2026

ASTONBATAM
Human Resources Department



Sukma Wandansari
Director of Human Resources



Beben Subekti
General Manager

ASTON HUXLEY Alana *Kanua* HARPER AVANIKA ASTON COLLECTION HOTELS *Quest* **NED** fave NORDIC OWNERS BY ARCHPELAGO

**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESIDENCE

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.50
2. Quantity & Quality of Work	3.40
3. Personality & Character	3.60
4. Attendance	2.99
FINAL SCORE	3.37



Jimmy Riedel Tangkera
Front Office Manager

(A) : 3.51 – 4.00: Very Good
(B) : 3.00 – 3.50: Good Performance
(C) : 2.50 – 2.99: Satisfactory Performance
(D) : 1.00 – 2.49: Unsatisfactory Performance



Sulthan Adam Wizarddinan Hariono
Learning & Development Manager