

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS IMPLEMENTASI *STANDARD OPERATING*
***PROCEDURE (SOP) VIP GUEST HANDLING* PADA KONDISI**
***UNEXPECTED VIP ARRIVAL* DI ASTON BATAM HOTEL &**
RESIDENCE

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



Oleh:

Annisa Dwi Rahmah

NIM. 24135006

Dosen Pembimbing : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
Supervisor : Jimmy Riedel Tangkere (FO Manager)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

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

Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

Annisa Dwi Rahmah
NIM: 24135006

Program Studi Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Feri Ferdian, S.ST, M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

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




Yhscha Mansyara Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Penyelesaian
Magang Berdampak I**

Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

**Annisa Dwi Rahmah
NIM: 24135006**

**Program Studi Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri

Front Office Manager



Jimmy Riedel Tangkere

Director of Human Resources



ASTON BATAM
HOTEL & RESIDENCES
Human Resources Department

Sukma Wandansari

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat-Nya yang melimpah, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan Laporan Studi Kasus di Aston Batam Hotel & Residence dengan judul “*Analisis Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling pada Kondisi Unexpected VIP Arrival di Aston Batam Hotel & Residence*”. Laporan ini merupakan syarat untuk menyelesaikan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang pada semester genap dari Januari sampai Juli 2026.

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

1. Orang tua dan keluarga penulis yang memberikan dukungan penuh kepada penulis dalam menyelesaikan laporan
2. Ibu Prof. Asmar Yulastri, M.Pd Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Kepala Unit Hubungan Industri, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
5. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
6. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE, selaku Dosen Pembimbing yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan laporan ini.
7. Bapak Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membimbing penulis dalam proses penyusunan laporan ini.
8. Bapak Beben Subekti selaku *General Manager Aston Batam Hotel & Residence*
9. Ibu Sukma Wandansari selaku *Director of Human Resources*

10. Bapak Sulthan Adam Wizarddinan selaku *Learning and Development Manager*
11. Bapak Jimmy Riedel Tangkere selaku *Front Office Manager*
12. Bapak Muhammad Aditia selaku *Assistant Front Office Manager*
13. Bapak Muhammad Rizki selaku *Reservation Supervisor*
14. Ibu Sefi Mithasari selaku *Guest Relation Supervisor*
15. Seluruh *staff* di *Aston Batam Hotel & Residence*
16. Seluruh rekan – rekan penulis di *Aston Batam Hotel & Residence*

Batam, 20 July 2026



Annisa Dwi Rahmah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Front Office	6
2.1.3 Standard Operating Procedure (SOP).....	6
2.1.4 Guest Relation Officer (GRO).....	7
2.1.5 Very Important Person (VIP) Guest	7
2.1.6 VIP Guest Handling	7
2.1.7 Excellence Service	7
2.1.8 Guest Satisfaction.....	8
2.1.9 Unexpected VIP Arrival	8
2.1.10 Interdepartmental Coordination	8
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Pemikiran	15
BAB III METODE STUDI KASUS	19
3.1 Jenis Penelitian.....	19
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	20
3.3 Profil Perusahaan	21
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	35
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.5.1 Observasi	39
3.5.2 Wawancara	41
3.5.3 Dokumentasi.....	43
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	47
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	47
4.2 Temuan Studi Kasus	48
4.2.1 Pelaksanaan VIP Guest Handling pada Tahap Pre-Arrival	48
4.2.2 Pelaksanaan VIP Guest Handling pada Tahap Arrival	51

4.2.3	Pelaksanaan VIP Guest Handling pada Tahap During Stay	52
4.2.4	Pelaksanaan VIP Guest Handling pada Tahap Departure	53
4.3	Kendala Implementasi SOP VIP Guest Handling pada Kondisi Unexpected VIP Arrival.....	54
4.4	Solusi dan Rekomendasi Perbaikan yang Dapat Dilakukan	56
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1	Kesimpulan.....	58
5.2	Saran	61
5.2.1	Bagi Aston Batam Hotel & Residence	61
5.2.2	Bagi Departemen Front Office	62
5.2.3	Bagi Guest Relation Officer	63
DAFTAR PUSTAKA		64
LAMPIRAN		66

DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu.....	10
Table 2. Tipe Tipe Kamar.....	24
Table 3. Meeting Room.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 2. Lokasi Aston Batam Hotel and Residence	21
Gambar 3. Brand Archipelago International	22
Gambar 4. Aston Batam Hotel and Residence	23
Gambar 5. Superior Room	25
Gambar 6. Deluxe Double Room.....	25
Gambar 7. Deluxe Twin Room	25
Gambar 8. Deluxe Family Room	26
Gambar 9. Aston Suite Room	26
Gambar 10. Deluxe Premier Room.....	27
Gambar 11. Junior Suite Room.....	27
Gambar 12. 2 Bedroom Apartment.....	28
Gambar 13. 3 Bedroom Apartment	28
Gambar 14. Swimming Pool.....	28
Gambar 15. Basil Restaurant	29
Gambar 16. Peppermint Lounge	29
Gambar 17. Gym.....	30
Gambar 18. Sauna and Whirpool.....	30
Gambar 19. Gravity Ten Bar and Grill.....	31
Gambar 20. Struktur Organisasi.....	32
Gambar 21. Struktur Organisasi Front Office	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	66
Lampiran 2. Hasil Wawancara dan Obervasi	68
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI	70
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI	71
Lampiran 5. Logbook.....	73
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	92
Lampiran 8. Lembar Konsultasi dengan Supervisor/Manager di Industri.....	93
Lampiran 9 Data Pendukung Lainnya	94

ABSTRAK

Pelayanan kepada tamu *Very Important Person* (VIP) merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memerlukan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) secara konsisten untuk menjamin kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Namun, dalam operasional hotel terdapat kondisi *unexpected VIP arrival* yang menyebabkan waktu persiapan menjadi terbatas sehingga berpotensi memengaruhi pelaksanaan SOP. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP) *VIP Guest Handling* pada kondisi *unexpected VIP arrival* di Aston Batam Hotel & Residence, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk mendukung efektivitas pelaksanaan SOP.

Penelitian 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. Informan penelitian terdiri atas Front Office Manager, Reservation Supervisor, Front Office Supervisor, dan Guest Relation Supervisor. Analisis data dilakukan dengan membandingkan hasil observasi dan wawancara dengan teori serta *Standard Operating Procedure* Archipelago International.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP *VIP Guest Handling* pada kondisi *unexpected VIP arrival* secara umum telah dilaksanakan sesuai standar Archipelago International pada setiap tahapan pelayanan, yaitu *pre-arrival*, *arrival*, *during stay*, dan *departure*. Meskipun demikian, pada tahap *pre-arrival* terdapat penyesuaian operasional akibat keterbatasan waktu, khususnya dalam proses pengumpulan *guest preference* yang baru dapat dilakukan setelah tamu berstatus *in-house*. Keberhasilan implementasi SOP dalam kondisi tersebut sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif, koordinasi antardepartemen, kecepatan penyampaian informasi, serta kemampuan Front Office dalam menetapkan prioritas pelayanan tanpa mengurangi kualitas layanan kepada tamu VIP. Berdasarkan temuan penelitian, diperlukan penguatan koordinasi antarbagian, percepatan alur komunikasi, serta optimalisasi penyampaian informasi kedatangan tamu VIP untuk meningkatkan efektivitas implementasi SOP pada kondisi operasional yang tidak terduga.

Kata kunci: *Standard Operating Procedure (SOP)*, *VIP Guest Handling*, *Unexpected VIP Arrival*, *Front Office*, *Interdepartmental Coordination*

ABSTRACT

Providing services for Very Important Person (VIP) guests requires the consistent implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) to ensure service quality and guest satisfaction. However, hotel operations may encounter unexpected VIP arrivals, where limited preparation time can affect the implementation of established procedures. This case study aims to analyze the implementation of the VIP Guest Handling Standard Operating Procedure during unexpected VIP arrival situations at Aston Batam Hotel & Residence, identify the operational challenges encountered, and propose recommendations to improve the effectiveness of SOP implementation.

This study employed a qualitative approach using a case study method. Data were collected through observation, interviews, and documentation during the Industrial Internship Program at Aston Batam Hotel & Residence. The research informants consisted of the Front Office Manager, Reservation Supervisor, Front Office Supervisor, and Guest Relation Supervisor. Data were analyzed by comparing the findings from observations and interviews with relevant theories and the Archipelago International Standard Operating Procedure.

The findings indicate that the implementation of the VIP Guest Handling SOP during unexpected VIP arrivals has generally been carried out in accordance with Archipelago International standards across all service stages, including pre-arrival, arrival, during stay, and departure. Nevertheless, operational adjustments were identified during the pre-arrival stage due to limited preparation time, particularly in collecting guest preferences, which could only be completed after the guest had become in-house. The successful implementation of the SOP under these circumstances was strongly influenced by effective communication, interdepartmental coordination, timely information sharing, and the Front Office's ability to prioritize service delivery without compromising service quality. Therefore, strengthening interdepartmental coordination, accelerating communication processes, and optimizing the dissemination of VIP arrival information are recommended to enhance the effectiveness of SOP implementation during unexpected operational situations.

Keywords: *Standard Operating Procedure (SOP), VIP Guest Handling, Unexpected VIP Arrival, Front Office, Interdepartmental Coordination.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring meningkatnya aktivitas pariwisata, perjalanan bisnis, dan mobilitas masyarakat. Sebagai *service industry*, keberhasilan hotel tidak hanya ditentukan oleh kualitas fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap tamu. Dalam industri *hospitality*, pelayanan menjadi faktor utama yang membentuk *guest experience*, sehingga berpengaruh terhadap kepuasan, loyalitas, dan citra hotel. Oleh karena itu, setiap hotel dituntut memberikan pelayanan yang profesional, konsisten, cepat, serta berorientasi pada kebutuhan tamu agar mampu bersaing di tengah persaingan industri yang semakin ketat.

Menurut Hakim, Firmansyah, dan Putri (2026), *Front Office* merupakan *primary interface* antara hotel dengan tamu yang berperan penting dalam membentuk *first impression* dan kepuasan tamu secara keseluruhan. Kualitas pelayanan *Front Office* tidak hanya diukur dari kecepatan proses administrasi, tetapi juga dari kemampuan karyawan dalam memberikan *personalized service*, berkomunikasi secara efektif, menyelesaikan permasalahan dengan cepat, serta membangun hubungan yang baik dengan tamu. Selain melaksanakan proses reservasi, *check-in*, pemberian informasi, penanganan *guest request*, *guest complaint*, hingga *check-out*, *Front Office* juga berfungsi sebagai pusat koordinasi dengan berbagai departemen, seperti *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Engineering*, *Sales & Marketing*, dan departemen lainnya untuk memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat dipenuhi sesuai standar pelayanan hotel.

Salah satu bentuk pelayanan yang memerlukan perhatian khusus adalah penanganan tamu *Very Important Person* (VIP). Tamu VIP merupakan tamu yang memiliki nilai strategis bagi hotel, baik karena jabatan, hubungan kerja sama, loyalitas, maupun kontribusinya terhadap pendapatan hotel. Oleh karena itu, pelayanan kepada tamu VIP harus diberikan secara lebih personal, eksklusif,

cepat, dan mampu mengantisipasi kebutuhan tamu sebelum disampaikan sehingga mampu menciptakan *memorable guest experience*.

Penelitian Hakim. (2026) menjelaskan bahwa pengalaman tamu VIP telah dibangun sejak tahap *pre-arrival* melalui persiapan data tamu, identifikasi preferensi, kesiapan kamar, penyediaan amenitas, serta koordinasi antar departemen sebelum tamu tiba. Selanjutnya, proses penyambutan, registrasi, *guest recognition*, *escort* menuju kamar, hingga tindak lanjut selama tamu menginap menjadi rangkaian pelayanan yang menentukan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa proses *escort* menuju kamar merupakan salah satu *signature moment* yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu VIP karena mencerminkan perhatian personal dan profesionalisme hotel.

Agar pelayanan kepada tamu VIP dapat diberikan secara konsisten, setiap hotel memerlukan *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman operasional. SOP berfungsi menyeragamkan proses pelayanan, mengurangi kesalahan operasional, memperjelas pembagian tugas, serta memastikan pelayanan yang diberikan sesuai standar perusahaan. Selain itu, SOP juga menjadi bentuk *service quality control* yang menjamin kualitas pelayanan tetap konsisten meskipun dilaksanakan oleh karyawan yang berbeda. Hakim. (2026) menyatakan bahwa tingkat pemahaman dan kepatuhan karyawan terhadap SOP merupakan faktor utama keberhasilan pelayanan VIP. Ketidaksesuaian pelayanan umumnya terjadi ketika kondisi *high occupancy*, kedatangan beberapa tamu VIP secara bersamaan, atau pelayanan dilakukan oleh staf yang belum memiliki pengalaman yang memadai.

Sebagai salah satu hotel berbintang empat di bawah naungan Archipelago International, Aston Batam Hotel & Residence menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) *VIP Guest Handling* sebagai pedoman pelayanan kepada tamu VIP. SOP tersebut mengatur seluruh tahapan pelayanan mulai dari *pre-arrival*, *arrival*, *during stay*, hingga *departure*. Pada tahap *pre-arrival*, *Front Office* melakukan pengecekan reservasi, identifikasi kategori VIP, pengumpulan preferensi tamu melalui *Reservation* atau *Sales*, pembaruan *VIP Arrival List* dan *Daily Operation Report*, serta koordinasi dengan *Housekeeping*, *Food and*

Beverage, dan departemen terkait lainnya agar seluruh kebutuhan tamu telah dipersiapkan sebelum kedatangan. Selanjutnya pada tahap *arrival*, proses registrasi dipercepat melalui *pre-registration*, tamu disambut sesuai standar pelayanan Archipelago, kemudian diantar menuju kamar sambil diberikan penjelasan mengenai fasilitas hotel dan kamar.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati dan terlibat langsung dalam proses *VIP Guest Handling* pada Departemen *Front Office*. Berdasarkan hasil observasi, sebagian besar tahapan pelayanan telah dilaksanakan sesuai SOP Archipelago International. Namun, pada kondisi tertentu seperti *high occupancy*, perubahan jadwal kedatangan tamu secara mendadak, maupun kedatangan beberapa tamu VIP dalam waktu bersamaan, terdapat beberapa penyesuaian terhadap pelaksanaan SOP, terutama dalam pembagian tugas *Front Office* dan koordinasi antar departemen agar pelayanan tetap berjalan secara efektif.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan analisis mengenai sejauh mana penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) *VIP Guest Handling* di Aston Batam Hotel & Residence telah sesuai dengan standar Archipelago International. Analisis ini bertujuan mengidentifikasi kesesuaian pelaksanaan SOP, mengetahui kendala yang dihadapi selama operasional, serta memberikan rekomendasi untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu VIP. Oleh karena itu, penulis menyusun studi kasus berjudul "*Analisis Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling pada Kondisi Unexpected VIP Arrival di Aston Batam Hotel & Residence.*"

1.2 Identifikasi Masalah

1. Pelaksanaan *VIP Guest Handling* memerlukan koordinasi yang efektif antar departemen agar pelayanan sesuai dengan standar.
2. Penerapan SOP *VIP Guest Handling* dapat mengalami penyesuaian pada kondisi operasional tertentu, seperti *high occupancy* atau perubahan jadwal kedatangan tamu.

3. Perlu dilakukan analisis terhadap kesesuaian penerapan SOP *VIP Guest Handling* di Aston Batam Hotel & Residence dengan standar Archipelago International.
4. Diperlukan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP *VIP Guest Handling*.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan SOP *VIP Guest Handling* pada Departemen *Front Office* di Aston Batam Hotel & Residence?
2. Apakah penerapan *VIP Guest Handling* telah sesuai dengan SOP Archipelago International?
3. Apa saja kendala dalam penerapan SOP *VIP Guest Handling*?
4. Bagaimana rekomendasi untuk mengoptimalkan penerapan SOP *VIP Guest Handling*?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Mendeskripsikan penerapan SOP *VIP Guest Handling* pada Departemen *Front Office* di Aston Batam Hotel & Residence.
2. Menganalisis kesesuaian penerapan *VIP Guest Handling* dengan SOP Archipelago International.
3. Mengidentifikasi kendala dalam penerapan SOP *VIP Guest Handling*.
4. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas penerapan SOP *VIP Guest Handling*.

1.5 Manfaat Studi Kasus

- a. Bagi Aston Batam Hotel & Residence (ABHR)
Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam penerapan SOP *VIP Guest Handling* serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu VIP sesuai standar Archipelago International.
- b. Bagi Departemen Front Office
Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan konsistensi penerapan SOP, memperkuat koordinasi dengan departemen terkait, serta mengoptimalkan pelayanan kepada tamu VIP.

c. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan penulis dalam menganalisis penerapan SOP *VIP Guest Handling*, serta menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik operasional di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan usaha jasa akomodasi yang menyediakan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung bagi tamu. Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, hotel adalah usaha penyedia akomodasi yang dilengkapi dengan pelayanan bagi wisatawan. Sementara itu, American Hotel & Lodging Association (AHLA) mendefinisikan hotel sebagai usaha komersial yang menyediakan kamar beserta berbagai pelayanan untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap.

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan usaha jasa akomodasi yang tidak hanya menyediakan fasilitas menginap, tetapi juga memberikan pelayanan yang berkualitas untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu.

2.1.2 Front Office

Front Office Department merupakan departemen yang berinteraksi langsung dengan tamu sejak proses reservasi, check-in, selama menginap, hingga check-out. Menurut Hakim, Firmansyah, dan Putri (2026), Front Office berperan sebagai primary interface yang membentuk first impression serta menentukan kepuasan tamu melalui pelayanan yang profesional. Oleh karena itu, Front Office menjadi pusat pelayanan dan koordinasi antar departemen dalam memenuhi kebutuhan tamu.

2.1.3 Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman kerja yang mengatur tahapan operasional sehingga pelayanan dapat berjalan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP berfungsi mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan koordinasi, serta menjaga kualitas pelayanan.

2.1.4 Guest Relation Officer (GRO)

Guest Relation Officer merupakan bagian dari Front Office yang bertugas membangun hubungan baik dengan tamu serta memastikan kepuasan tamu selama menginap melalui pelayanan, pemberian informasi, dan penanganan kebutuhan tamu.

Dalam penanganan tamu Very Important Person (VIP), Guest Relation Officer berperan dalam melakukan guest recognition, memberikan personalized service, mengoordinasikan preferensi tamu, serta memastikan pelayanan dilaksanakan sesuai Standard Operating Procedure (SOP).

2.1.5 Very Important Person (VIP) Guest

Very Important Person (VIP) Guest merupakan tamu yang memperoleh pelayanan khusus karena memiliki nilai strategis bagi hotel, seperti pejabat, pimpinan perusahaan, tamu loyal, atau mitra bisnis. Oleh karena itu, pelayanan kepada tamu VIP harus mengutamakan personalized service, guest recognition, dan koordinasi yang baik agar tercipta pengalaman menginap yang berkesan.

2.1.6 VIP Guest Handling

VIP Guest Handling adalah rangkaian pelayanan khusus kepada tamu VIP mulai dari pre-arrival, arrival, during stay, hingga departure. Pelaksanaannya meliputi persiapan data tamu, koordinasi antar departemen, penyambutan, escort ke kamar, serta tindak lanjut selama tamu menginap. Penerapan SOP yang konsisten menjadi kunci dalam memberikan pelayanan yang profesional dan meningkatkan kepuasan tamu VIP.

2.1.7 Excellence Service

Excellence Service merupakan pelayanan terbaik yang diberikan untuk memenuhi atau melebihi harapan tamu. Dalam industri perhotelan, pelayanan prima ditunjukkan melalui sikap profesional, responsif, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan

2.1.8 Guest Satisfaction

Kepuasan tamu merupakan tingkat kepuasan yang dirasakan setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Pada pelayanan tamu VIP, kepuasan dipengaruhi oleh kualitas penerapan SOP, kecepatan pelayanan, koordinasi antar departemen, serta kemampuan Front Office dalam memberikan pelayanan yang profesional dan personal.

2.1.9 Unexpected VIP Arrival

Unexpected VIP Arrival merupakan kondisi ketika tamu VIP datang tanpa pemberitahuan yang cukup sehingga waktu persiapan menjadi sangat terbatas.

2.1.10 Interdepartmental Coordination

Koordinasi antar-departemen merupakan kunci dalam pelayanan hotel karena proses layanan tamu VIP sering melibatkan lebih dari satu departemen, seperti Front Office, Housekeeping, dan Food and Beverage. Apabila informasi datang mendadak, maka hotel memerlukan alur komunikasi yang cepat agar room setup dan VIP treatment tetap sesuai standar.

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Muhamma d Fadli Nur Hakim, Andri Firmansyah, & Eka Diah Hesti Putri (2026)	Enhancing VIP Guest Satisfaction Through SOP Adherence: Insights into Guest Relations Officers' Knowledge and Practices in a Luxury Indonesian Hotel	Penerapan SOP VIP meningkatkan kepuasan tamu melalui kesiapan GRO dan koordinasi antar departemen.	Sama-sama membahas SOP VIP Guest Handling.	Penelitian ini fokus pada Unexpected VIP Arrival.
2	Jevri Prawiroharj	Implementasi Dimensi	Pelayanan GRO yang	Sama-sama membahas	Penelitian ini menganalisis

	o, Andi Siti Sasmita, & Rina Hayati (2022)	Pelayanan Guest Relation Officer terhadap Tamu Reguler dan VIP di Hotel Aryaduta Makassar	baik meningkatkan kualitas layanan kepada tamu VIP.	pelayanan GRO kepada tamu VIP.	implementasi SOP saat VIP datang mendadak.
3	Dwi Joko Kristianto (2021)	Upaya Guest Relation Officer Menangani Keluhan Tamu VIP di Hotel Ros In Yogyakarta	GRO berperan dalam menangani keluhan tamu VIP melalui komunikasi dan koordinasi.	Sama-sama membahas pelayanan tamu VIP.	Penelitian ini berfokus pada implementasi SOP, bukan penanganan keluhan.
4	Siti Aisyah Ghonimah (2023)	Guest Relation Officer dalam Menangani Tamu VIP dan Tamu Grup di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center	GRO bertanggung jawab dalam persiapan dan pelayanan tamu VIP sesuai standar hotel.	Sama-sama membahas tugas GRO dalam pelayanan VIP.	Penelitian ini mengkaji kendala penerapan SOP akibat waktu persiapan yang terbatas.
5	Siti Febdarina, Hendra Saputra, Rika Ayu Pratiwi, dkk. (2025)	Peranan GRO dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Grand Elite Pekanbaru	Peran GRO meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan yang personal.	Sama-sama membahas peran GRO.	Penelitian ini lebih spesifik pada implementasi SOP VIP Handling.
6	Lei, J., dkk. (2023)	Recipe for Perceived Personalization in Hotels	Personalisasi pelayanan meningkatkan pengalaman dan loyalitas tamu.	Sama-sama membahas personalized service.	Penelitian ini berfokus pada implementasi SOP VIP Handling dalam kondisi operasional khusus.

7	Gede Wira Saputra & I Gusti Putu Nugraha (2025)	Penerapan Standard Operating Procedure dalam Meningkatkan Pelayanan Room Service di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort	SOP meningkatkan konsistensi pelayanan kepada tamu.	Sama-sama membahas implementasi SOP.	Penelitian ini membahas Front Office dan VIP Guest Handling.
8	Ni Komang Rina Kandari, I Gusti Ayu Agung Mas Suryani, & I Putu Agus Dharmawan (2025)	The Application of Service Standard Operating Procedure by Guest Service Agent According to Leading Quality Assurance Standard in Jumeirah Bali	Penerapan SOP meningkatkan kualitas pelayanan Guest Service Agent.	Sama-sama membahas implementasi SOP hotel.	Penelitian ini berfokus pada SOP VIP Guest Handling.

Table 1. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu landasan penting dalam penyusunan studi kasus karena memberikan gambaran mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya terhadap topik yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini. Melalui kajian terhadap penelitian terdahulu, penulis dapat mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta celah penelitian (*research gap*) sehingga penelitian yang dilakukan memiliki dasar ilmiah yang jelas dan mampu memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen operasional hotel dan pelayanan Front Office.

Berdasarkan Tabel 1, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai implementasi *Standard Operating Procedure* (SOP), pelayanan *Guest Relation Officer* (GRO), kualitas pelayanan, *service excellence*, dan kepuasan tamu telah

banyak dilakukan oleh berbagai peneliti. Meskipun demikian, setiap penelitian memiliki fokus kajian, objek penelitian, metode penelitian, serta hasil yang berbeda-beda sesuai dengan permasalahan yang diangkat.

Penelitian yang dilakukan oleh Hakim, Firmansyah, dan Putri (2026) yang berjudul *Enhancing VIP Guest Satisfaction Through SOP Adherence: Insights into Guest Relations Officers' Knowledge and Practices in a Luxury Indonesian Hotel* menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan kepada tamu VIP sangat dipengaruhi oleh tingkat pemahaman serta kepatuhan *Guest Relation Officer* terhadap *Standard Operating Procedure* (SOP) yang diterapkan hotel. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP secara konsisten mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memberikan pengalaman menginap yang lebih baik, serta meningkatkan kepuasan tamu VIP. Selain itu, penelitian tersebut menegaskan bahwa koordinasi antar departemen, kesiapan kamar, penyediaan amenities, serta pemahaman terhadap preferensi tamu merupakan bagian penting dari proses *VIP Guest Handling*. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada fokus pembahasan mengenai implementasi SOP *VIP Guest Handling*. Akan tetapi, penelitian Hakim dkk. (2026) lebih berfokus pada tingkat kepatuhan *Guest Relation Officer* terhadap SOP pada kondisi operasional normal, sedangkan penelitian ini mengkaji implementasi SOP ketika hotel menghadapi kondisi *unexpected VIP arrival* yang menyebabkan waktu persiapan menjadi lebih terbatas.

Penelitian yang dilakukan oleh Prawiroharjo, Sasmita, dan Hayati (2022) mengenai implementasi dimensi pelayanan *Guest Relation Officer* terhadap tamu reguler dan tamu VIP di Hotel Aryaduta Makassar menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi, keramahan, empati, serta kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan tamu. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang bersifat personal (*personalized service*) mampu meningkatkan kepuasan tamu sekaligus membangun hubungan jangka panjang antara tamu dengan hotel. Persamaan penelitian sebelumnya dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai pelayanan kepada tamu VIP yang diberikan oleh *Guest Relation Officer*. Perbedaannya terdapat penelitian tersebut lebih menitikberatkan pada kualitas interaksi pelayanan, sedangkan

penelitian ini berfokus pada implementasi SOP *VIP Guest Handling* pada situasi operasional yang tidak berjalan sesuai kondisi normal.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Kristianto (2021) mengenai upaya *Guest Relation Officer* dalam menangani keluhan tamu VIP di Hotel Ros In Yogyakarta menjelaskan bahwa keberhasilan penanganan tamu VIP sangat dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi, kecepatan dalam mengambil keputusan, serta koordinasi dengan departemen lain. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan kepada tamu VIP memerlukan kemampuan *problem solving* yang baik agar setiap permasalahan dapat diselesaikan tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan kepada tamu VIP yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer*. Namun, penelitian Kristianto (2021) berfokus pada penanganan keluhan tamu VIP, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada implementasi SOP ketika tamu VIP datang secara mendadak sehingga memerlukan penyesuaian dalam pelaksanaan prosedur operasional.

Penelitian yang dilakukan oleh Ghonimah (2023) mengenai peran *Guest Relation Officer* dalam menangani tamu VIP dan tamu grup di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center menunjukkan bahwa *Guest Relation Officer* memiliki tanggung jawab yang sangat penting dalam memastikan seluruh persiapan pelayanan kepada tamu VIP berjalan sesuai standar hotel. Persiapan meliputi pengecekan reservasi, koordinasi dengan Housekeeping, penyediaan amenitas, penyambutan tamu, hingga melakukan tindak lanjut selama tamu menginap. Penelitian juga menjelaskan bahwa koordinasi yang baik sebelum kedatangan tamu akan mempermudah pelaksanaan pelayanan pada saat tamu tiba di hotel. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan kepada tamu VIP melalui peran *Guest Relation Officer*. Perbedaannya terletak pada kondisi operasional yang diteliti. Penelitian Ghonimah (2023) dilakukan pada kondisi operasional normal, sedangkan penelitian ini mengangkat kondisi *unexpected VIP arrival* yang memiliki tantangan berbeda karena keterbatasan waktu persiapan.

Penelitian yang dilakukan oleh Febdarina dkk. (2025) mengenai peranan

Guest Relation Officer dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Grand Elite Pekanbaru menjelaskan bahwa pelayanan yang profesional, perhatian terhadap kebutuhan tamu, kemampuan membangun komunikasi yang baik, serta pemberian *personalized service* berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan tamu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa tamu tidak hanya menilai kualitas pelayanan berdasarkan fasilitas hotel, tetapi juga berdasarkan pengalaman pelayanan yang diterima selama menginap. Hasil penelitian tersebut memiliki persamaan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas pentingnya pelayanan personal kepada tamu VIP. Namun, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik, yaitu mengkaji bagaimana pelayanan tersebut tetap dapat diberikan ketika proses operasional berlangsung dalam kondisi yang tidak direncanakan.

Penelitian Lei dkk. (2023) mengenai *Recipe for Perceived Personalization in Hotels* menjelaskan bahwa *personalized service* merupakan salah satu strategi yang mampu meningkatkan pengalaman tamu, persepsi kualitas pelayanan, serta loyalitas pelanggan. Penelitian tersebut menegaskan bahwa kemampuan hotel dalam mengenali preferensi tamu menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkesan. Temuan tersebut memiliki relevansi yang tinggi dengan penelitian ini karena pelayanan kepada tamu VIP pada dasarnya menuntut adanya pelayanan yang bersifat personal sesuai karakteristik masing-masing tamu. Akan tetapi, penelitian ini juga menunjukkan bahwa pada kondisi *unexpected VIP arrival*, proses pengumpulan preferensi tamu sering kali belum dapat dilakukan secara optimal sehingga diperlukan penyesuaian dalam penerapan pelayanan personal.

Penelitian Saputra dan Nugraha (2025) mengenai penerapan SOP dalam meningkatkan pelayanan *Room Service* menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP mampu meningkatkan efektivitas operasional, mengurangi kesalahan kerja, serta menjaga konsistensi pelayanan kepada tamu. Hasil penelitian tersebut memperkuat bahwa SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian kualitas pelayanan. Temuan tersebut memiliki keterkaitan dengan penelitian ini karena implementasi SOP *VIP Guest Handling* juga bertujuan menjaga konsistensi pelayanan kepada tamu VIP meskipun hotel menghadapi kondisi operasional yang berbeda.

Selanjutnya, penelitian Kandari, Suryani, dan Dharmawan (2025) mengenai penerapan SOP oleh *Guest Service Agent* berdasarkan standar *Leading Quality Assurance* menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap standar operasional mampu meningkatkan profesionalisme karyawan, kualitas pelayanan, serta kepuasan tamu. Penelitian tersebut menegaskan bahwa keberhasilan implementasi SOP tidak hanya ditentukan oleh keberadaan prosedur tertulis, tetapi juga oleh komitmen seluruh karyawan dalam menjalankan prosedur tersebut secara konsisten. Hasil penelitian tersebut memberikan gambaran bahwa penerapan SOP harus didukung oleh koordinasi yang baik serta kemampuan karyawan dalam beradaptasi terhadap kondisi operasional yang berubah.

Berdasarkan seluruh penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa sebagian besar penelitian membahas implementasi SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan, peran *Guest Relation Officer* dalam memberikan pelayanan kepada tamu VIP, pentingnya *personalized service*, koordinasi antardepartemen, serta pengaruh pelayanan terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa implementasi SOP yang konsisten mampu meningkatkan efektivitas operasional sekaligus menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu. Selain itu, koordinasi antara Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, dan departemen lainnya menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan kepada tamu VIP.

Meskipun demikian, berdasarkan hasil telaah terhadap penelitian-penelitian tersebut, masih terdapat kesenjangan penelitian (*research gap*). Sebagian besar penelitian terdahulu dilakukan pada kondisi operasional yang berjalan secara normal sehingga lebih banyak membahas penerapan SOP dalam situasi yang telah direncanakan. Penelitian-penelitian tersebut belum mengkaji secara mendalam bagaimana implementasi SOP *VIP Guest Handling* ketika hotel menghadapi kondisi *unexpected VIP arrival*, yaitu situasi ketika tamu VIP datang secara mendadak sehingga waktu persiapan menjadi sangat terbatas. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai tantangan, seperti keterlambatan koordinasi, belum lengkapnya informasi preferensi tamu, keterbatasan waktu untuk melakukan *room inspection*, serta perlunya penyesuaian pembagian tugas antar departemen agar pelayanan tetap sesuai dengan standar perusahaan.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis implementasi *Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling* pada kondisi *unexpected VIP arrival* di Aston Batam Hotel & Residence. Analisis tidak hanya difokuskan pada kesesuaian pelaksanaan SOP dengan standar Archipelago International, tetapi juga mengkaji kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, bentuk penyesuaian operasional yang dilakukan oleh Front Office, efektivitas koordinasi antardepartemen, serta rekomendasi perbaikan yang disusun berdasarkan hasil observasi, hasil wawancara, teori, dan penelitian terdahulu. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen perhotelan sekaligus menjadi bahan evaluasi bagi industri dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu VIP, khususnya pada kondisi operasional yang bersifat tidak terduga.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Pelayanan kepada tamu *Very Important Person (VIP)* merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memiliki tingkat kompleksitas lebih tinggi dibandingkan pelayanan kepada tamu reguler. Tamu VIP umumnya merupakan tamu yang memiliki kontribusi strategis terhadap perusahaan, seperti pemilik perusahaan, pejabat pemerintahan, mitra bisnis, *corporate account*, maupun tamu loyal yang memberikan nilai tambah terhadap citra dan pendapatan hotel. Oleh karena itu, pelayanan kepada tamu VIP harus dilaksanakan secara profesional, konsisten, dan sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh

perusahaan agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta mampu memberikan pengalaman menginap yang sesuai dengan harapan tamu (Bagyono, 2020; Archipelago International, 2025).

Dalam operasional Aston Batam Hotel & Residence, pelayanan kepada tamu VIP mengacu pada *Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling* yang ditetapkan oleh Archipelago International. SOP tersebut menjadi pedoman bagi Front Office Department dalam melaksanakan pelayanan kepada tamu VIP mulai dari tahap *pre-arrival*, *arrival*, *during stay*, hingga *departure*. Pada tahap *pre-arrival*, Front Office melakukan verifikasi reservasi, identifikasi kategori VIP, pengumpulan informasi mengenai preferensi tamu, pembaruan *VIP Arrival List*, serta koordinasi dengan Reservation, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Security, dan departemen terkait lainnya untuk memastikan seluruh kebutuhan tamu telah dipersiapkan sebelum kedatangan. Selanjutnya pada tahap *arrival*, tamu disambut melalui proses *guest recognition*, *express check-in*, serta pelayanan penyambutan yang sesuai dengan standar perusahaan. Selama tamu menginap (*during stay*), Front Office bersama *Guest Relation Officer* melakukan *follow up* terhadap kebutuhan tamu, menangani permintaan maupun keluhan, serta memastikan seluruh pelayanan berjalan sesuai standar. Adapun pada tahap *departure*, Front Office memastikan proses keberangkatan berlangsung secara efektif sekaligus melakukan *guest farewell* dan pendokumentasian informasi tamu sebagai referensi pelayanan pada kunjungan berikutnya (Archipelago International, 2025).

Implementasi SOP tersebut pada dasarnya dirancang untuk diterapkan pada kondisi operasional yang telah direncanakan. Namun demikian, dalam praktik operasional hotel terdapat situasi tertentu yang menyebabkan implementasi SOP tidak dapat dilaksanakan secara ideal. Salah satu kondisi tersebut adalah *unexpected VIP arrival*, yaitu kondisi ketika informasi mengenai kedatangan tamu VIP diterima dalam waktu yang sangat terbatas sehingga hotel tidak memiliki waktu persiapan sebagaimana yang telah ditetapkan dalam prosedur operasional. Kondisi tersebut dapat terjadi akibat perubahan jadwal penerbangan, percepatan waktu kedatangan tamu, perubahan reservasi, ataupun adanya permintaan

mendadak dari pihak korporasi atau manajemen hotel. Akibatnya, beberapa aktivitas pada tahap *pre-arrival*, seperti pengumpulan preferensi tamu, koordinasi antardepartemen, persiapan kamar, serta penyediaan *VIP amenities*, harus dilakukan dalam waktu yang bersamaan dengan proses kedatangan tamu.

Kondisi *unexpected VIP arrival* menuntut Front Office Department untuk tetap mampu mengimplementasikan SOP *VIP Guest Handling* secara efektif meskipun berada pada situasi yang memiliki keterbatasan waktu. Dalam kondisi tersebut, keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kepatuhan terhadap prosedur operasional, tetapi juga dipengaruhi oleh kecepatan komunikasi, koordinasi antardepartemen, kemampuan pengambilan keputusan, serta kemampuan karyawan dalam menyesuaikan pelaksanaan SOP tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diterima tamu. Hakim, Firmansyah, dan Putri (2026) menjelaskan bahwa implementasi SOP yang efektif pada pelayanan tamu VIP sangat dipengaruhi oleh kesiapan operasional, koordinasi antardepartemen, dan pemahaman petugas terhadap prosedur pelayanan. Sejalan dengan itu, Lei et al. (2023) menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan kepada tamu VIP juga dipengaruhi oleh kemampuan hotel dalam memberikan *personalized service* sesuai dengan karakteristik dan preferensi masing-masing tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di Aston Batam Hotel & Residence, penulis menemukan bahwa pada kondisi *unexpected VIP arrival* terdapat beberapa penyesuaian terhadap implementasi SOP, khususnya pada tahap *pre-arrival*. Penyesuaian tersebut meliputi percepatan koordinasi antar departemen, pengumpulan preferensi tamu secara langsung setelah tamu tiba, percepatan persiapan kamar, serta penyesuaian alur pelayanan agar tamu tetap memperoleh pengalaman menginap sesuai standar Archipelago International. Meskipun demikian, belum diketahui sejauh mana implementasi SOP tersebut telah dilaksanakan sesuai prosedur, kendala apa saja yang dihadapi selama proses pelayanan, serta bagaimana upaya yang dilakukan Front Office Department dalam mempertahankan kualitas pelayanan pada kondisi tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini disusun untuk menganalisis implementasi *Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling* pada kondisi

unexpected VIP arrival di Aston Batam Hotel & Residence. Analisis dilakukan melalui hasil observasi dan hasil wawancara yang kemudian dibandingkan dengan teori serta penelitian terdahulu untuk mengidentifikasi kesesuaian implementasi SOP, kendala yang muncul selama proses pelayanan, faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan SOP, serta upaya yang dilakukan oleh Front Office Department dalam mempertahankan kualitas pelayanan kepada tamu VIP. Hasil analisis tersebut selanjutnya menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi yang diharapkan dapat mendukung peningkatan efektivitas implementasi SOP *VIP Guest Handling* pada kondisi *unexpected VIP arrival*.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus (*case study*). Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi *Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling* pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* di Aston Batam Hotel & Residence. Pendekatan ini memungkinkan peneliti mengkaji suatu fenomena secara menyeluruh berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan SOP, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan oleh Front Office Department dalam mempertahankan kualitas pelayanan kepada tamu VIP.

Menurut Yin (2018), metode studi kasus merupakan strategi penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata (*real-life context*), terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak terlihat secara jelas. Creswell dan Poth (2018) juga menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dengan metode studi kasus bertujuan untuk mengeksplorasi suatu kasus secara mendalam melalui berbagai sumber informasi sehingga menghasilkan deskripsi yang rinci mengenai fenomena yang diteliti. Oleh karena itu, metode studi kasus dinilai sesuai dengan penelitian ini karena permasalahan yang dikaji merupakan fenomena operasional yang terjadi secara langsung selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Kasus yang menjadi fokus penelitian adalah implementasi *Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling* pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*. Kondisi tersebut merupakan situasi ketika informasi mengenai kedatangan tamu VIP diterima oleh hotel dalam waktu yang relatif singkat sehingga beberapa tahapan pelayanan, khususnya pada proses *pre-arrival*, harus disesuaikan dengan kondisi operasional yang sedang berlangsung. Situasi tersebut menuntut Front Office Department untuk tetap mengimplementasikan SOP sesuai standar Archipelago International melalui koordinasi yang cepat dengan Reservation, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Security, serta departemen terkait

lainnya agar pelayanan kepada tamu VIP tetap berjalan secara profesional.

Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan tahapan implementasi SOP *VIP Guest Handling*, tetapi juga menganalisis kesesuaian pelaksanaannya dengan *Standard Operating Procedure* Archipelago International, mengidentifikasi kendala yang muncul selama proses pelayanan, serta mengkaji upaya yang dilakukan oleh Front Office Department dalam mengatasi kendala tersebut. Analisis dilakukan dengan membandingkan hasil observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi terhadap teori serta penelitian terdahulu sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai implementasi SOP *VIP Guest Handling* pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* di Aston Batam Hotel & Residence.

Pelaksanaan penelitian dilakukan di Aston Batam Hotel & Residence, yaitu hotel berbintang empat yang berada di bawah naungan Archipelago International dan menjadi lokasi pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) penulis. Pemilihan lokasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa hotel telah menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling* sebagai standar operasional pelayanan tamu VIP serta menjadi tempat ditemukannya fenomena *Unexpected VIP Arrival* yang menjadi fokus dalam penelitian ini. Dengan demikian, lokasi penelitian dinilai mampu menyediakan data yang relevan, faktual, dan sesuai dengan tujuan penelitian

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Penelitian ini dilaksanakan di Aston Batam Hotel & Residence yang berlokasi di Jalan Sriwijaya No.1 Kampung Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Aston Batam Hotel and Residence merupakan salah satu hotel berbintang empat yang dikelola oleh Archipelago International dan telah menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling* sebagai pedoman operasional dalam memberikan pelayanan kepada tamu *Very Important Person* (VIP). Pemilihan Aston Batam Hotel & Residence sebagai lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa merupakan tempat pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) penulis, sehingga penulis memiliki kesempatan untuk melakukan observasi secara langsung terhadap proses operasional Front Office Department, khususnya implementasi SOP *VIP Guest Handling* pada kondisi

Unexpected VIP Arrival.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri, penulis ditempatkan pada Front Office Department dan memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan kepada tamu VIP, mulai dari tahap *pre-arrival*, *arrival*, *during stay*, hingga *departure*. Selain itu, penulis juga terlibat dalam berbagai aktivitas operasional, seperti koordinasi dengan Reservation, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, dan departemen terkait lainnya dalam mempersiapkan kebutuhan tamu VIP. Keterlibatan tersebut memungkinkan penulis memperoleh data yang faktual mengenai pelaksanaan SOP serta berbagai kendala yang muncul ketika hotel menghadapi kondisi *Unexpected VIP Arrival*.

Penelitian dilaksanakan selama periode Praktik Lapangan Industri yang berlangsung pada bulan Januari hingga Juli 2026. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap melalui observasi, wawancara dengan informan yang terlibat dalam pelayanan tamu VIP, serta dokumentasi yang berkaitan dengan implementasi SOP *VIP Guest Handling*. Rentang waktu tersebut dinilai memadai untuk memperoleh data yang komprehensif karena penulis dapat mengamati pelaksanaan SOP pada berbagai kondisi operasional, termasuk ketika terjadi *Unexpected VIP Arrival*. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan mampu memberikan gambaran yang mendalam mengenai implementasi SOP, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan oleh Front Office Department dalam mempertahankan kualitas pelayanan kepada tamu VIP sesuai standar Archipelago International

3.3 Profil Perusahaan

3.3.1 Identitas Perusahaan



Gambar 2. Lokasi Aston Batam Hotel and Residence

Aston Batam Hotel and Residences merupakan Hotel berbintang 4 yang terletak di pusat Nagoya di kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Beralamatkan di Jalan Sriwijaya No.1 Komplek Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kode Pos 29444. Hotel ini berjarak kira-kira 5 menit dengan menggunakan kendaraan roda empat dari pusat perbelanjaan di Nagoya dan 15 menit dari Harbourbay Ferry Terminal.

Hotel resmi beroperasi pada 9 September 2017 dengan konsep hotel and residence, yaitu menggabungkan fasilitas hotel berbintang dengan hunian apartemen dalam satu kawasan. Konsep ini memenuhi kebutuhan berbagai segmen tamu, baik wisatawan, pelaku perjalanan bisnis, tamu pemerintahan, maupun tamu yang menginap dalam jangka waktu panjang (*long stay*). Sebagai bagian dari jaringan Archipelago International, Aston Batam Hotel & Residence menerapkan standar operasional perusahaan (*Standard Operating Procedure* atau SOP) pada setiap departemen untuk memastikan pelayanan yang profesional, konsisten, dan berkualitas.

3.3.2 Sejarah Archipelago International Group

Archipelago International atau disebut AII merupakan sebuah operator manajemen bercabang yang terbesar di Asia Tenggara, Archipelago International didirikan pada tahun 1997 dan sampai titik ini sudah memiliki lebih dari 200 bangunan Hotel, resort, villa yang sedang dioperasikan di berbagai Negara seperti Indonesia, Malaysia, dan Philippines.

Archipelago International menjadi satu-satunya grup Hotel kedua di dunia, yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa-desa atlet di pertandingan International besar, Asian games ke-18 pada tahun 2018. Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, FaveHotels, NEO dan Kamuela merupakan merek dari Hotel-Hotel yang dioperasikan oleh Archipelago International.



Gambar 3. Brand Archipelago International

3.3.3 Visi dan Misi

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

Visi dari Archipelago International yaitu *“to be universally recognized as the preferred hospitality company in Asia for guest, owners and employees”* yang artinya untuk menjadi sebuah perusahaan perHotelan yang dikenal secara universal di Asia kepada seluruh tamu, pemilik dan para pekerja.

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 operational a ‘best in class’ Hotel that they can be proud of”* yang artinya membuat tamu berekspektasi lebih di Hotel kami, mendorong staf kami untuk mengembangkan karir mereka, serta mendukung pemilik dalam merancang, menciptakan, dan berhasil mengoperasikan Hotel 'terbaik di kelas' yang dapat mereka banggakan.

3.3.4 Profil Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 4. Aston Batam Hotel and Residence

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel yang menyediakan pelayanan akomodasi dengan berbagai fasilitas pendukung bagi tamu individu, kelompok, maupun perusahaan. Hotel ini memiliki lebih dari 300 kamar yang terdiri atas beberapa tipe kamar dan unit *residence* yang dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi tamu dengan kebutuhan menginap yang berbeda.

Selain menyediakan fasilitas penginapan, hotel juga memiliki restoran, lounge, ruang pertemuan, ballroom, pusat kebugaran, kolam renang, spa, area parkir, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya. Keberadaan fasilitas tersebut menjadikan Aston Batam Hotel & Residence sebagai salah satu pilihan utama untuk kegiatan bisnis, pemerintahan, *meeting, conference, wedding*, maupun perjalanan wisata di Kota Batam.

Dalam operasional, seluruh departemen bekerja secara terintegrasi untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu. Departemen tersebut meliputi Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Sales and Marketing, Finance, Human Resources, Engineering, Security, dan Information Technology. Setiap departemen memiliki fungsi yang saling mendukung dalam menciptakan pelayanan yang sesuai dengan standar Archipelago International.

3.3.5 Produk dan Fasilitas Hotel

Kategori	Ukuran	Tipe kasur	Jumlah kamar
<i>Superior</i>	32 m2	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe</i>	34 m2	<i>Double or Twin</i>	200
<i>Deluxe Premier</i>	40,5 m2	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe Family</i>	50 m2	<i>Triple Single or Double and Single</i>	8
<i>Aston Suite</i>	76 m2	<i>Double</i>	8
<i>Junior Suite</i>	65 m2	<i>Double</i>	14
<i>2 BedRoom Apartment</i>	89,7 m2	<i>Double</i>	30
<i>3 BedRoom Apartment</i>	117,5 m2	<i>Double</i>	22
Jumlah kamar			314

Table 2. Tipe Tipe Kamar

a. Superior Room



Gambar 5. Superior Room

Kamar tipe superior merupakan kamar paling standard dengan jumlah kamar 16 kamar dengan luas 32 m² dengan tipe kasur king size bed. Terdapat standard amenitiesnya, coffee and tea maker, shampoo, soap, tissue, handuk, keset kaki, dan lainnya.

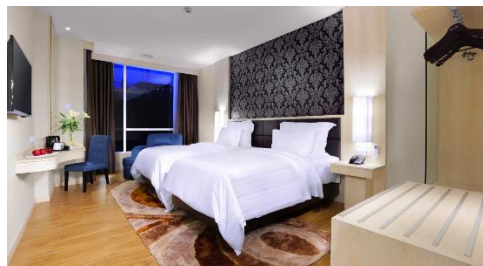
b. Deluxe Double Room



Gambar 6. Deluxe Double Room

Deluxe Double Room merupakan kamar standar dengan jumlah kamar sebanyak 105 kamar, dengan luas 34 m² dengan standar amenities dan suppliesnya sama dengan tipe kamar lainnya dengan tersedia bathtub didalamnya.

c. Deluxe Twin Room



Gambar 7. Deluxe Twin Room

Deluxe Twin Room merupakan kamar *standar* dengan jumlah kamar sebanyak 95 kamar, dengan luas 34 m². Fasilitas *standar amenities* dan *suppliesnya* sama dengan tipe kamar lainnya dengan tersedia bathtub didalamnya.

d. Deluxe Family Room



Gambar 8. Deluxe Family Room

Kamar family merupakan kamar *highly Requested* karena dapat ditempati oleh 3 orang dan berada pada gedung Hotel dengan jumlah kamar 8 unit. Ukuran kamar ini adalah 50 m² dan memiliki dua tipe kamar dengan satu *king sized Bed* dengan *twin sized Bed* atau *triple single Bed* dengan tiga kasur *single*. Fasilitas *standar amenities* dan *suppliesnya* tidak berbeda dengan tipe kamar deluxe

e. Aston Suite Room



Gambar 9. Aston Suite Room

Tipe kamar Aston Suite ini yang paling sering di reservasi oleh tamu VIP atau untuk owner dari perusahaan besar. Kamar ini memiliki 8 unit di gedung Hotel yang dibagi perlantainya dengan luas 76 m² dengan tipe kasur *king sized bed*. Aston Suite Room memiliki ruang tamu dan ruang kamar yang terpisah.

Standar amenities dan suppliesnya berbeda dengan tipe kamar lainnya, karena lebih lengkap dengan google nest, coffe maker, mini bar.

f. Deluxe Premier Room



Gambar 10. Deluxe Premier Room

Tipe kamar deluxe premier adalah kamar yang berada di gedung apartemen dengan jumlah sebanyak 16 kamar dan luas kaamra 40.5 m2 serta tipe kasur king size bed dengan tersedia mini kitchen dan balkon.

g. Junior Suite Room



Gambar 11. Junior Suite Room

Tipe kamar Junior Suite adalah kamar yang berada di gedung apartemen dengan jumlah sebanyak 14 kamar dan luas kamar 65 m2 serta tipe kasur king size bed dengan tersedia mini kitchen dan balkon.

h. 2 Bedroom Apartment



Gambar 12. 2 Bedroom Apartment

Tipe kamar 2 Bedroom adalah kamar yang berada di gedung apartemen dengan jumlah sebanyak 30 unit dan luas kamar 89,7 m² serta tipe kasur 2 king size bed dengan tersedia *mini kitchen*, *living room*, *common bathroom*, dan balkon.

i. 3 Bedroom Apartment



Gambar 13. 3 Bedroom Apartment

Tipe kamar 3 Bedroom adalah kamar yang berada di gedung apartemen dengan jumlah sebanyak 22 unit dan luas kamar 117.5 m² serta tipe kasur 2 king size bed dan 1 single bed dengan tersedia *mini kitchen*, *living room*, *common bathroom*, dan balkon.

j. Swimming Pool



Gambar 14. Swimming Pool

Swimming pool berada di area antara Gedung hotel dengan gedung apartment tepatnya berada di samping Basil Restaurant. Kolam renang dapat diakses untuk tamu menginap dengan jam operasional 06.00 hingga 20.00.

k. Basil Restaurant



Gambar 15. Basil Restaurant

Basil restoran adalah tempat breakfast, lunch, dan dinner untuk para tamu yang menginap, dengan jam operasional sarapan dimulai dari jam *weekday* (06.30-10.00) dan *weekend* (06.30- 10.30). Restoran ini menyajikan tipe sarapan Asian dan Western yang bersertifikat halal

l. Peppermint Lounge



Gambar 16. Peppermint Lounge

Peppermint Lounge adalah tempat untuk santai yang berada di lantai *lobby*. Lounge ini menyediakan berbagai jenis roti, makanan ringan dan minuman berkafein maupun *mocktai*.. *Peppermint lounge* mulai beroperasi dari pukul 11.00 sampai dengan pukul 23.00 malam

m. Gym



Gambar 17. Gym

Gym merupakan area fitness yang berada di lantai 10 gedung Hotel untuk berolahraga bagi tamu yang menginap. Gym area juga dibuka untuk umum dengan membuat member gym terlebih dahulu

n. Sauna and Whirpool



Gambar 18. Sauna and Whirpool

Whirpool dan sauna ini terletak di lantai 10 pada gedung Hotel dan dapat diakses oleh tamu Hotel yang menginap.

o. Gravity Ten Bar and Grill

Gravity ten atau G10 bar terletak di lantai 10 gedung Hotel. Bar ini dapat diakses oleh tamu yang menginap maupun bukan. Di area ini tamu dapat mencoba berbagai minuman beralkohol atau cocktails dengan harga yang berbagai ragam



Gambar 19. Gravity Ten Bar and Grill

p. Meeting Room

Name	Size	Cocktail	Class Room	Theather	Round table	Ushape
Violet	42 m2	30	15	50	40	20
Gerbera	38.5 m2	10	15	20	20	-
Pink rose	68.6 m2	30	45	50	40	36
Dahlia	98 m2	40	50	80	60	60
Lily	105 m2	50	65	120	80	60
Orchid	105 m2	50	65	120	80	60
Cypress	375 m2	200	180	300	220	100
Grand Lotus	589 m2	1000	400	1200	500	300

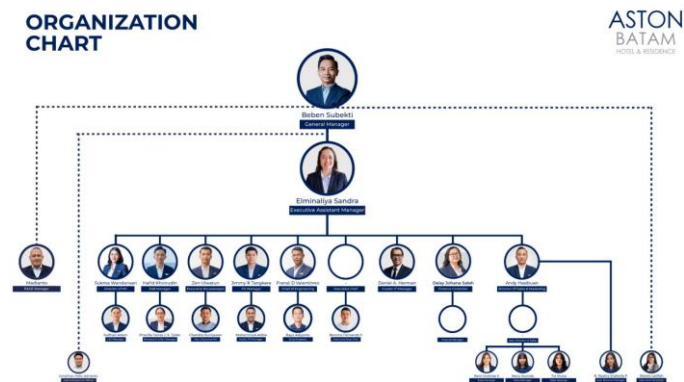
Table 3. Meeting Room

3.3.6 Departemen Front Office

Front Office Department merupakan departemen yang menjadi pusat pelayanan dan sumber informasi bagi tamu selama berada di hotel. Departemen ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan sejak proses reservasi, check-in, selama tamu menginap, hingga proses check-out. Selain itu, Front Office juga berfungsi sebagai pusat koordinasi dengan departemen lain untuk memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara efektif.

Di Aston Batam Hotel & Residence, Front Office berperan dalam memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan efisien sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) yang berlaku. Melalui koordinasi yang baik serta komunikasi yang efektif dengan seluruh departemen, Front Office berupaya menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap sehingga kualitas pelayanan hotel dapat tetap terjaga

3.3.7 Struktur Organisasi



Gambar 20. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Aston Batam Hotel & Residence disusun berdasarkan fungsi dan tanggung jawab masing-masing departemen guna mendukung tercapainya tujuan operasional hotel secara efektif dan efisien. Struktur organisasi ini menerapkan sistem hierarki yang jelas sehingga setiap departemen memiliki kewenangan, tanggung jawab, serta jalur koordinasi yang terintegrasi dalam penyelenggaraan operasional hotel.

Pada tingkat tertinggi, operasional hotel dipimpin oleh General Manager yang bertanggung jawab atas pengelolaan seluruh kegiatan operasional, administrasi, dan pencapaian target perusahaan. Dalam menjalankan tugasnya, General Manager didukung oleh para kepala departemen (*Head of Department*) yang memimpin masing-masing divisi sesuai dengan bidang kerjanya.

Departemen yang berada di bawah koordinasi General Manager meliputi Front Office Department, Housekeeping Department, Food and Beverage, Sales and Marketing Department, IT Department, Finance

Department, Human Resources Department, Engineering Department. Masing-masing departemen memiliki fungsi yang berbeda, namun saling berkoordinasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar operasional yang ditetapkan oleh Archipelago International.

Melalui struktur organisasi, pembagian tugas dan tanggung jawab setiap departemen menjadi lebih terarah sehingga koordinasi antardepartemen dapat berjalan dengan baik dalam mendukung kualitas pelayanan serta kelancaran operasional hotel

3.3.8 Struktur Organisasi Front Office



Gambar 21. Struktur Organisasi Front Office

Struktur organisasi Front Office Department Aston Batam Hotel & Residence disusun secara hierarkis untuk mendukung efektivitas operasional dan pelayanan kepada tamu. Departemen dipimpin oleh Front Office Manager yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional Front Office, dengan dukungan Front Office Assistant Manager, Duty Manager, dan Front Office Supervisor, Guest Relation Supervisor, dan Reservation Supervisor dalam mengawasi pelaksanaan operasional harian.

Di bawah koordinasi Supervisor terdapat beberapa unit kerja, yaitu Reservation, Front Desk Agent, Guest Relation Officer (GRO), Concierge. Struktur organisasi mencerminkan pembagian tugas dan tanggung jawab yang jelas sehingga koordinasi antarbagian dapat berjalan secara efektif dalam memberikan pelayanan sesuai standar Archipelago International

3.3.9 Tugas dan Tanggung Jawab Departemen Front Office

Berdasarkan struktur organisasi Front Office Department Aston Batam Hotel & Residence, tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan adalah sebagai berikut.

1. Front Office Manager

Bertanggung jawab mengelola seluruh operasional Front Office, mengawasi kinerja karyawan, memastikan pelayanan berjalan sesuai Standard Operating Procedure (SOP), serta melakukan koordinasi dengan departemen lain untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

2. Front Office Assistant Manager

Membantu Front Office Manager dalam mengawasi operasional harian, mengoordinasikan pelaksanaan tugas staf, serta membantu menyelesaikan permasalahan operasional yang terjadi di Front Office.

3. Duty Manager

Mengawasi operasional hotel pada setiap shift, memastikan pelayanan kepada tamu berjalan dengan baik, menangani keluhan atau permasalahan tamu, serta mengambil keputusan operasional apabila diperlukan.

4. Front Office Supervisor

Mengawasi aktivitas operasional Front Office, memberikan arahan kepada staf, memastikan pelayanan sesuai SOP, serta melaporkan pelaksanaan operasional kepada Front Office Manager.

5. Guest Relation Supervisor

Mengawasi pelaksanaan pelayanan Guest Relation Officer, memastikan pelayanan kepada tamu VIP, *repeater guest*, dan tamu penting lainnya berjalan sesuai standar, serta melakukan koordinasi dengan departemen terkait untuk memenuhi kebutuhan tamu.

6. Reservation Supervisor

Mengawasi kegiatan reservasi kamar, memastikan keakuratan data pemesanan, serta mengoordinasikan informasi kedatangan tamu kepada Front Office dan departemen terkait.

7. Reservation

Menerima dan memproses reservasi kamar, melakukan konfirmasi pemesanan, memperbarui data reservasi, serta menyampaikan informasi kedatangan tamu kepada Front Office.

8. Front Desk Agent

Melaksanakan proses *check-in* dan *check-out*, menangani administrasi tamu, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta membantu memenuhi kebutuhan tamu selama menginap.

9. Guest Relation Officer (GRO)

Memberikan pelayanan yang bersifat personal kepada tamu, khususnya tamu VIP, *repeater guest*, dan tamu korporat. Tugas GRO meliputi penyambutan tamu, *mingle*, *collect guest preference*, tindak lanjut *guest request* dan *guest complaint*, serta memastikan kepuasan tamu selama menginap.

10. Concierge

Memberikan bantuan dan informasi kepada tamu terkait layanan hotel maupun informasi di luar hotel, membantu penanganan barang bawaan, mengatur kebutuhan transportasi, serta memberikan pelayanan yang mendukung kenyamanan tamu selama menginap

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang memiliki keterlibatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan dan penanganan tamu VIP pada Departemen Front Office di Aston Batam Hotel & Residence. Subjek penelitian terdiri dari Front Office Manager, Reservation Supervisor, Front Office Supervisor, dan Guest Relation Officer (GRO) Supervisor. Pemilihan subjek tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa masing-masing informan memiliki tugas, tanggung jawab, dan keterlibatan yang berbeda dalam proses VIP Guest Handling, sehingga dapat memberikan informasi dari sudut pandang yang berbeda mengenai pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*. Keterlibatan beberapa informan dari bagian yang berbeda juga diperlukan karena proses penanganan tamu VIP pada dasarnya tidak hanya menjadi tanggung jawab satu orang atau satu departemen, melainkan melibatkan koordinasi antara

beberapa bagian yang memiliki fungsi berbeda dalam memastikan kebutuhan tamu dapat dipenuhi.

Front Office Manager menjadi salah satu subjek dalam studi kasus karena memiliki tanggung jawab dalam mengawasi keseluruhan kegiatan operasional Departemen Front Office serta memastikan bahwa pelayanan kepada tamu, termasuk tamu VIP, berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Informasi yang diperoleh dari Front Office Manager digunakan untuk mengetahui bagaimana kebijakan dan prosedur VIP Guest Handling diterapkan ketika hotel menerima informasi mengenai kedatangan tamu VIP secara mendadak, bagaimana pengambilan keputusan dilakukan ketika waktu persiapan terbatas, serta bagaimana koordinasi dengan departemen lain dilakukan untuk memastikan pelayanan tetap berjalan. Selain itu, Front Office Manager juga memiliki pemahaman mengenai kondisi operasional secara keseluruhan sehingga informasi yang diperoleh dapat memberikan gambaran mengenai penanganan *Unexpected VIP Arrival* dari sisi pengawasan dan pengelolaan operasional.

Reservation Supervisor dipilih sebagai subjek karena Reservation Department memiliki peranan penting dalam proses penerimaan, pencatatan, verifikasi, dan penyampaian informasi mengenai reservasi tamu kepada departemen terkait. Informasi yang diterima oleh Reservation dapat menjadi dasar bagi Front Office dalam mempersiapkan kedatangan tamu VIP, termasuk informasi mengenai nama tamu, tanggal dan waktu kedatangan, tipe kamar, kategori VIP, sumber reservasi, serta informasi tambahan lainnya yang tersedia pada reservasi. Dalam kondisi *Unexpected VIP Arrival*, proses penyampaian informasi tersebut menjadi lebih penting karena waktu yang tersedia untuk melakukan persiapan relatif terbatas. Oleh karena itu, wawancara dengan Reservation Supervisor dilakukan untuk mengetahui bagaimana alur informasi mengenai kedatangan tamu VIP diterima dan diteruskan kepada Front Office, bagaimana proses verifikasi dilakukan, serta bagaimana koordinasi dengan Person in Charge (PIC), Sales Department, maupun pihak terkait lainnya dilakukan ketika kedatangan tamu bersifat mendadak.

Front Office Supervisor juga menjadi subjek dalam studi kasus karena memiliki keterlibatan dalam pengawasan kegiatan operasional Front Office pada

saat pelayanan berlangsung. Front Office Supervisor memiliki pemahaman mengenai pelaksanaan prosedur pada tahap kedatangan tamu, kesiapan administrasi, koordinasi dengan petugas Front Desk, serta tindakan yang dilakukan apabila terdapat perubahan atau kebutuhan khusus selama proses pelayanan. Informasi dari Front Office Supervisor diperlukan untuk mengetahui bagaimana SOP VIP Guest Handling diterapkan secara langsung dalam kegiatan operasional, khususnya pada saat proses *arrival* dan *check-in*. Selain itu, informasi tersebut juga digunakan untuk mengetahui bentuk penyesuaian yang dilakukan oleh Front Office ketika persiapan tidak dapat dilakukan dalam kondisi normal akibat keterbatasan waktu sebelum tamu VIP tiba.

Guest Relation Officer (GRO) Supervisor dipilih sebagai subjek karena Guest Relation Officer memiliki peran yang sangat berkaitan dengan pelayanan personal kepada tamu VIP. GRO tidak hanya bertugas menyambut dan memberikan perhatian kepada tamu VIP, tetapi juga melakukan *guest engagement*, membangun komunikasi dengan tamu, mengetahui kebutuhan dan preferensi tamu, melakukan tindak lanjut selama tamu menginap, serta memastikan pengalaman tamu tetap sesuai dengan standar pelayanan hotel. Informasi dari GRO Supervisor menjadi penting dalam studi kasus ini karena kondisi *Unexpected VIP Arrival* dapat menyebabkan informasi mengenai *guest preference* belum tersedia secara lengkap sebelum tamu datang. Oleh karena itu, wawancara dilakukan untuk mengetahui bagaimana GRO memperoleh informasi mengenai tamu, bagaimana proses *collect guest preference* dilakukan, serta bagaimana pelayanan personal tetap diberikan ketika informasi mengenai preferensi tamu baru dapat diperoleh setelah tamu berstatus *in-house*.

Pemilihan keempat subjek tersebut juga dilakukan dengan mempertimbangkan keterkaitan masing-masing pihak terhadap tahapan VIP Guest Handling. Reservation memiliki peran dalam tahap awal penerimaan dan penyampaian informasi, Front Office memiliki peran dalam persiapan dan pelaksanaan pelayanan, GRO memiliki peran dalam memberikan pelayanan personal dan melakukan tindak lanjut kepada tamu, sedangkan Front Office Manager memiliki peran dalam pengawasan dan pengambilan keputusan operasional. Dengan demikian, informasi yang diperoleh dari masing-masing

subjek dapat saling melengkapi dan memberikan gambaran mengenai proses VIP Guest Handling secara lebih utuh. Perbedaan posisi dan tanggung jawab informan juga memungkinkan peneliti untuk membandingkan informasi yang diperoleh melalui wawancara dengan kondisi yang ditemukan selama observasi sehingga data yang digunakan dalam pembahasan tidak hanya berasal dari satu sudut pandang.

Adapun objek dalam studi kasus ini adalah implementasi Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* di Aston Batam Hotel & Residence. Objek dipilih karena penanganan tamu VIP merupakan salah satu bentuk pelayanan yang membutuhkan tingkat kesiapan dan perhatian yang lebih tinggi dibandingkan dengan pelayanan kepada tamu reguler. Dalam pelaksanaannya, SOP VIP Guest Handling digunakan sebagai pedoman bagi karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu VIP mulai dari tahap *pre-arrival*, *arrival*, *during stay*, hingga *departure*. Namun, ketika hotel menerima informasi mengenai kedatangan tamu VIP secara mendadak, terdapat kondisi yang berbeda dibandingkan dengan pelaksanaan pelayanan dalam keadaan normal. Waktu yang tersedia untuk melakukan persiapan menjadi lebih singkat, sehingga pihak hotel perlu menentukan prioritas pekerjaan, mempercepat proses komunikasi, serta melakukan koordinasi secara lebih intensif agar kebutuhan utama tamu tetap dapat dipenuhi sebelum kedatangan.

Objek studi kasus kemudian difokuskan pada beberapa aspek utama, yaitu pelaksanaan SOP VIP Guest Handling, proses koordinasi antardepartemen, kesiapan pelayanan, pemenuhan kebutuhan dan *guest preference*, kendala yang muncul selama proses persiapan dan pelayanan, serta bentuk penyesuaian operasional yang dilakukan oleh pihak hotel. Pelaksanaan SOP diamati mulai dari proses penerimaan informasi mengenai kedatangan tamu, verifikasi reservasi, persiapan kamar, penyediaan VIP amenities dan *complimentary*, penyambutan tamu, proses *check-in*, pelayanan selama tamu menginap, hingga proses keberangkatan. Sementara itu, koordinasi antardepartemen difokuskan pada hubungan kerja antara Front Office dengan Reservation, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Sales, Person in Charge (PIC), dan departemen lain yang terlibat dalam proses persiapan maupun pelayanan tamu VIP.

Selain melihat kesesuaian pelaksanaan SOP, studi kasus ini juga memperhatikan kendala yang muncul akibat kondisi *Unexpected VIP Arrival*. Keterbatasan waktu dapat memengaruhi proses pengumpulan informasi mengenai preferensi tamu, kesiapan kamar, final room inspection, penyediaan *VIP amenities*, penyediaan *complimentary*, serta pembagian tugas antardepartemen. Oleh karena itu, objek studi kasus tidak hanya diarahkan untuk mengetahui apakah prosedur telah dilaksanakan atau belum, tetapi juga untuk mengetahui bagaimana karyawan menyesuaikan pelaksanaan prosedur ketika kondisi di lapangan berbeda dari kondisi operasional yang telah direncanakan. Hal tersebut penting untuk mengetahui kemampuan hotel dalam mempertahankan standar pelayanan ketika menghadapi situasi yang tidak terduga.

Dengan demikian, subjek dan objek dalam studi kasus ini memiliki hubungan yang saling berkaitan. Subjek memberikan informasi berdasarkan peran dan pengalaman masing-masing dalam pelaksanaan VIP Guest Handling, sedangkan objek menjadi fokus utama yang diamati, diwawancarai, dan dianalisis selama pelaksanaan studi kasus. Melalui keterlibatan beberapa pihak yang memiliki fungsi berbeda serta fokus objek yang jelas, studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang menyeluruh mengenai implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* di Aston Batam Hotel & Residence, termasuk bagaimana prosedur dilaksanakan, bagaimana koordinasi dilakukan, permasalahan apa yang ditemukan, serta bagaimana pihak hotel melakukan penyesuaian agar kualitas pelayanan kepada tamu VIP tetap dapat dipertahankan

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan sesuai dengan tujuan penelitian, digunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut.

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan operasional yang berkaitan dengan pelaksanaan VIP Guest Handling pada Departemen Front Office di Aston Batam Hotel & Residence selama kegiatan Praktik Lapangan Industri. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai bagaimana SOP yang telah ditetapkan diterapkan dalam kondisi operasional yang sebenarnya.

Pengamatan tidak hanya dilakukan terhadap tindakan Guest Relation Officer atau Front Office, tetapi juga terhadap proses koordinasi dengan departemen lain yang memiliki keterlibatan dalam persiapan dan pelayanan tamu VIP. Dengan demikian, observasi dapat memberikan gambaran mengenai hubungan antara prosedur tertulis dengan praktik yang dilakukan oleh karyawan ketika melaksanakan pelayanan.

Pengamatan dilakukan terhadap tahapan *pre-arrival*, yaitu proses yang berlangsung sejak informasi mengenai kedatangan tamu VIP diterima hingga sebelum tamu tiba di hotel. Pada tahap ini, aspek yang diamati meliputi penerimaan informasi mengenai tamu, verifikasi reservasi, penyampaian informasi kepada pihak terkait, pengecekan kategori VIP, persiapan kamar, penyediaan *VIP amenities*, *complimentary*, serta koordinasi dengan Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, dan departemen terkait lainnya. Pengamatan juga diarahkan pada bagaimana pihak hotel menentukan prioritas ketika waktu persiapan terbatas. Hal tersebut menjadi penting karena kondisi *Unexpected VIP Arrival* menyebabkan beberapa kegiatan yang biasanya dilakukan secara bertahap harus dilakukan dalam waktu yang lebih singkat dan terkadang secara bersamaan.

Selanjutnya, observasi dilakukan pada tahap *arrival*, yaitu ketika tamu VIP tiba di hotel hingga proses penyambutan dan *check-in* selesai. Pengamatan pada tahap ini meliputi kesiapan administrasi, *guest recognition*, proses penyambutan, komunikasi antara petugas dengan tamu, kesiapan kamar, serta pelayanan yang diberikan kepada tamu. Pengamatan juga dilakukan terhadap bagaimana Front Office menangani kondisi ketika terdapat kebutuhan atau informasi tamu yang belum dapat dipersiapkan sebelumnya. Dengan demikian, tahap *arrival* digunakan untuk melihat apakah keterbatasan waktu pada tahap *pre-arrival* memberikan pengaruh terhadap proses pelayanan ketika tamu telah tiba di hotel.

Pada tahap *during stay*, observasi dilakukan terhadap kegiatan Guest Relation Officer dalam melakukan *guest engagement*, *mingle*, menerima dan menindaklanjuti permintaan tamu, serta mengidentifikasi kebutuhan

dan preferensi tamu. Tahap ini menjadi penting karena pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*, informasi mengenai *guest preference* tidak selalu dapat diperoleh sebelum tamu tiba. Oleh karena itu, observasi dilakukan untuk melihat bagaimana GRO memperoleh informasi tersebut melalui interaksi langsung dengan tamu dan bagaimana informasi yang diperoleh kemudian digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama masa tinggal. Pengamatan juga dilakukan terhadap komunikasi antara GRO dengan departemen lain apabila terdapat permintaan atau kebutuhan khusus dari tamu.

Tahap terakhir yang diamati adalah *departure*, yaitu proses pelayanan ketika tamu VIP meninggalkan hotel. Pengamatan dilakukan terhadap proses *check-out*, penyelesaian administrasi, komunikasi dan salam perpisahan, serta tindak lanjut berupa pembaruan informasi mengenai preferensi atau kebutuhan tamu ke dalam *guest history*. Tahap ini diamati karena pelayanan kepada tamu VIP tidak hanya berakhir pada saat kebutuhan selama menginap telah terpenuhi, tetapi juga mencakup upaya hotel dalam meninggalkan kesan positif dan menyimpan informasi yang dapat digunakan untuk pelayanan pada kunjungan berikutnya.

Selain mengamati setiap tahapan pelayanan, observasi juga diarahkan pada proses koordinasi antardepartemen. Hal yang diamati meliputi bagaimana informasi disampaikan, pihak yang menerima informasi, kecepatan respons, pembagian tugas, serta tindakan yang dilakukan ketika terdapat pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu singkat. Observasi terhadap koordinasi menjadi penting karena keberhasilan penanganan tamu VIP pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* tidak hanya bergantung pada kemampuan Front Office, tetapi juga pada kesiapan departemen lain dalam memenuhi kebutuhan yang telah diinformasikan. Hasil observasi tersebut kemudian dicatat dan dikelompokkan berdasarkan fokus studi kasus untuk digunakan pada tahap analisis.

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan dalam pelaksanaan VIP Guest Handling, yaitu

Front Office Manager, Reservation Supervisor, Front Office Supervisor, dan Guest Relation Officer (GRO) Supervisor. Wawancara digunakan sebagai teknik untuk memperoleh informasi secara lebih mendalam mengenai pelaksanaan SOP, alur komunikasi, koordinasi antardepartemen, kendala operasional, serta tindakan yang dilakukan ketika terjadi *Unexpected VIP Arrival*. Melalui wawancara, peneliti dapat memperoleh penjelasan mengenai hal-hal yang tidak dapat diketahui hanya melalui observasi, terutama mengenai alasan dan pertimbangan yang mendasari suatu tindakan operasional.

Wawancara dengan Front Office Manager difokuskan pada penerapan SOP secara keseluruhan, pengawasan pelayanan VIP, koordinasi lintas departemen, pengambilan keputusan dalam kondisi kedatangan mendadak, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Wawancara dengan Reservation Supervisor difokuskan pada proses penerimaan informasi mengenai kedatangan tamu VIP, verifikasi data reservasi, penyampaian informasi kepada Front Office dan pihak terkait, serta bentuk komunikasi dengan Sales Department atau Person in Charge (PIC). Wawancara dengan Front Office Supervisor difokuskan pada pelaksanaan operasional pada tahap *arrival*, kesiapan administrasi, koordinasi petugas Front Office, serta penanganan kondisi yang membutuhkan penyesuaian selama proses pelayanan. Sementara itu, wawancara dengan GRO Supervisor difokuskan pada proses *guest recognition*, *guest engagement*, pengumpulan *guest preference*, pemberian *personalized service*, serta tindak lanjut kebutuhan tamu selama masa menginap.

Pertanyaan wawancara juga diarahkan untuk mengetahui kendala yang biasanya muncul ketika informasi kedatangan tamu VIP diterima secara mendadak. Beberapa aspek yang menjadi perhatian meliputi keterbatasan waktu persiapan, keterlambatan atau keterbatasan informasi mengenai tamu, kesiapan kamar, penyediaan VIP amenities, penyediaan *complimentary*, proses *final room inspection*, serta koordinasi antardepartemen. Selain mengetahui kendala, wawancara juga digunakan

untuk memperoleh informasi mengenai cara pihak hotel mengatasi kendala tersebut, seperti melakukan koordinasi secara lebih cepat, menentukan pekerjaan yang menjadi prioritas, melakukan pembagian tugas, atau melakukan pelayanan dan pengumpulan informasi mengenai preferensi tamu setelah tamu berada di hotel.

Hasil wawancara kemudian dibandingkan dengan hasil observasi. Perbandingan tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah informasi yang disampaikan oleh informan sesuai dengan kondisi yang ditemukan secara langsung selama observasi. Apabila terdapat perbedaan informasi, data tersebut dikaji kembali berdasarkan konteks dan sumber yang tersedia. Dengan demikian, wawancara tidak hanya digunakan sebagai sumber informasi tambahan, tetapi juga sebagai salah satu cara untuk memperkuat hasil observasi dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai proses implementasi SOP VIP Guest Handling

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti *Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling*, *VIP Arrival List*, *Daily Operation Report*, data reservasi VIP, foto kegiatan operasional, serta dokumen pendukung lainnya. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam studi kasus ini menggunakan model analisis data Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Model tersebut digunakan karena data dalam studi kasus diperoleh dari berbagai sumber, yaitu hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga diperlukan proses analisis yang sistematis agar data yang terkumpul dapat diolah menjadi informasi yang relevan dengan fokus studi kasus. Analisis data tidak hanya dilakukan untuk menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan, tetapi juga untuk membandingkan temuan tersebut dengan SOP yang berlaku, teori yang digunakan, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan dengan implementasi VIP Guest

Handling, pelayanan tamu VIP, *personalized service*, koordinasi antardepartemen, dan kondisi *Unexpected VIP Arrival*.

Tahap pertama dalam analisis data adalah kondensasi data (*data condensation*). Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksikan, dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, seluruh data yang telah dikumpulkan tidak langsung dimasukkan ke dalam pembahasan, tetapi terlebih dahulu dipilih berdasarkan keterkaitannya dengan fokus studi kasus. Data hasil observasi dan wawancara kemudian dikelompokkan berdasarkan tahapan VIP Guest Handling, yaitu *pre-arrival*, *arrival*, *during stay*, dan *departure*. Selain berdasarkan tahapan pelayanan, data juga dikelompokkan berdasarkan aspek permasalahan yang ditemukan, seperti koordinasi antardepartemen, keterbatasan waktu persiapan, kesiapan kamar, VIP amenities, *complimentary*, *guest preference*, *personalized service*, serta bentuk penyesuaian yang dilakukan oleh pihak hotel.

Pada tahap kondensasi data, informasi yang diperoleh dari masing-masing informan juga dibandingkan satu sama lain. Informasi dari Front Office Manager dibandingkan dengan informasi dari Reservation Supervisor, Front Office Supervisor, dan GRO Supervisor untuk melihat keterkaitan antara masing-masing fungsi dalam proses VIP Guest Handling. Data hasil wawancara kemudian dibandingkan dengan hasil observasi dan dokumentasi. Proses tersebut dilakukan agar peneliti dapat membedakan antara informasi yang bersifat pendapat atau penjelasan informan dengan kondisi yang benar-benar ditemukan di lapangan. Data yang memiliki keterkaitan dengan fokus studi kasus dipertahankan dan digunakan dalam tahap berikutnya, sedangkan informasi yang tidak berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian tidak menjadi fokus utama dalam pembahasan.

Tahap kedua adalah penyajian data (*data display*). Setelah data dikondensasi dan dikelompokkan, data disusun dalam bentuk uraian yang sistematis agar hubungan antara satu temuan dengan temuan lainnya dapat dipahami. Penyajian data dilakukan berdasarkan alur pelaksanaan VIP Guest Handling sehingga pembahasan dapat menggambarkan proses pelayanan secara runtut. Pada tahap ini, hasil observasi dan wawancara mengenai *pre-arrival* disajikan terlebih dahulu, kemudian dilanjutkan dengan tahap *arrival*, *during stay*,

dan *departure*. Setiap tahap dijelaskan berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan, tindakan yang dilakukan oleh pihak hotel, koordinasi dengan departemen terkait, serta kendala yang muncul selama proses pelayanan.

Penyajian data kemudian dilanjutkan dengan menghubungkan hasil temuan dengan standar SOP VIP Guest Handling. Pada bagian ini, peneliti melihat kesesuaian antara prosedur yang ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan. Apabila terdapat kondisi yang berbeda, perbedaan tersebut tidak langsung dianggap sebagai ketidaksesuaian, tetapi dianalisis berdasarkan kondisi operasional yang menyebabkan terjadinya penyesuaian. Hal tersebut penting karena fokus studi kasus adalah kondisi *Unexpected VIP Arrival*, sehingga keterbatasan waktu dapat menyebabkan beberapa proses yang biasanya dilakukan secara terencana harus dilaksanakan dengan cara yang lebih fleksibel. Oleh karena itu, penyajian data juga memperhatikan bentuk adaptasi yang dilakukan oleh karyawan dalam mempertahankan standar pelayanan.

Setelah temuan lapangan disajikan, data kemudian dianalisis dengan menggunakan teori dan penelitian terdahulu yang relevan. Hasil observasi dan wawancara dibandingkan dengan teori mengenai SOP, VIP Guest Handling, *personalized service*, *service excellence*, dan koordinasi antardepartemen. Selanjutnya, temuan tersebut dibandingkan dengan hasil penelitian terdahulu untuk mengetahui persamaan, perbedaan, dan relevansinya dengan kondisi yang ditemukan di Aston Batam Hotel & Residence. Penelitian terdahulu tidak hanya digunakan sebagai referensi pada BAB II, tetapi juga digunakan kembali pada tahap analisis untuk memberikan dasar akademik terhadap temuan yang diperoleh. Dengan demikian, hasil pembahasan dapat menunjukkan apakah temuan pada studi kasus ini memperkuat hasil penelitian sebelumnya atau menunjukkan kondisi yang berbeda karena karakteristik *Unexpected VIP Arrival*.

Tahap ketiga adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan (*conclusion drawing and verification*). Pada tahap ini, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan keseluruhan hasil analisis yang telah dilakukan. Kesimpulan tidak ditarik hanya berdasarkan satu hasil wawancara atau satu kejadian yang diamati, tetapi berdasarkan keterkaitan antara hasil observasi, wawancara, dokumentasi, SOP, teori, dan penelitian terdahulu. Kesimpulan yang dihasilkan diarahkan untuk

menjawab fokus studi kasus, yaitu bagaimana implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*, bagaimana koordinasi antardepartemen dilakukan, kendala apa saja yang ditemukan selama proses pelayanan, serta bagaimana bentuk penyesuaian yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan kepada tamu VIP.

Verifikasi kesimpulan dilakukan dengan melihat kembali data yang telah dikumpulkan untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diambil memiliki dasar yang cukup. Proses verifikasi juga digunakan untuk memastikan bahwa analisis mengenai kendala dan solusi benar-benar berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan.

Berdasarkan ketiga tahapan tersebut, proses analisis data dalam studi kasus ini dilakukan secara berkesinambungan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terlebih dahulu dikondensasi dan dikelompokkan sesuai dengan fokus studi kasus. Data tersebut kemudian disajikan secara sistematis berdasarkan tahapan VIP Guest Handling dan aspek permasalahan yang ditemukan. Setelah itu, hasil temuan dibandingkan dengan SOP, teori, serta penelitian terdahulu untuk memperoleh analisis yang lebih mendalam. Hasil analisis selanjutnya digunakan untuk menarik dan memverifikasi kesimpulan mengenai implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*.

Dengan demikian, penggunaan model analisis Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) memungkinkan data dalam studi kasus diolah secara sistematis dari data mentah menjadi temuan, kemudian menjadi analisis dan kesimpulan. Proses tersebut diharapkan dapat menghasilkan pembahasan yang tidak hanya menggambarkan implementasi SOP VIP Guest Handling, tetapi juga menjelaskan hubungan antara SOP, kondisi operasional, koordinasi antardepartemen, kemampuan adaptasi karyawan, dan kualitas pelayanan kepada tamu VIP pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*. Hasil akhir dari proses analisis kemudian digunakan sebagai dasar untuk menyusun kesimpulan dan rekomendasi yang relevan dengan permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan studi kasus di Aston Batam Hotel & Residence.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Implementasi Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling pada Front Office Department Aston Batam Hotel & Residence pada dasarnya dilaksanakan berdasarkan standar operasional yang ditetapkan oleh Archipelago International. Pelaksanaan pelayanan kepada tamu VIP mencakup beberapa tahapan, yaitu *pre-arrival*, *arrival*, *during stay*, dan *departure*. Setiap tahapan memiliki proses dan tanggung jawab yang berbeda, namun seluruhnya saling berkaitan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan karakteristik tamu VIP. Dalam kondisi operasional normal, informasi mengenai kedatangan tamu VIP dapat diterima lebih awal sehingga pihak hotel memiliki waktu yang cukup untuk mempersiapkan kamar, *VIP amenities*, *complimentary*, administrasi, serta informasi mengenai kebutuhan dan preferensi tamu. Namun, pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*, informasi mengenai kedatangan tamu diterima dalam waktu yang relatif singkat sehingga proses persiapan harus dilakukan secara lebih cepat dan terkoordinasi. Kondisi tersebut menjadi perhatian utama dalam studi kasus ini karena keterbatasan waktu dapat memengaruhi pelaksanaan beberapa tahapan *pre-arrival*, terutama dalam memperoleh informasi mengenai *guest preference*. Meskipun demikian, pihak hotel tetap berupaya mempertahankan standar pelayanan VIP melalui koordinasi dan penyesuaian operasional sehingga kebutuhan utama tamu dapat dipenuhi sebelum maupun setelah tamu tiba di hotel.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kondisi *Unexpected VIP Arrival* tidak menyebabkan SOP VIP Guest Handling dihentikan atau diabaikan, tetapi menyebabkan adanya penyesuaian terhadap waktu dan proses pelaksanaannya. Reservation Department menerima informasi mengenai tamu VIP dari Sales Department atau Person in Charge (PIC), kemudian melakukan verifikasi data reservasi sebelum informasi tersebut diteruskan kepada Front Office dan Guest Relation Officer. Setelah informasi diterima, Front Office melakukan koordinasi dengan departemen yang berkaitan dengan kesiapan tamu, khususnya

Housekeeping Department untuk persiapan kamar, Food and Beverage Product untuk penyediaan *VIP complimentary*, dan Engineering Department untuk memastikan fasilitas kamar dalam kondisi baik. Dalam kondisi kedatangan yang mendadak, proses tersebut dilakukan dengan prioritas dan komunikasi yang lebih cepat agar persiapan utama dapat diselesaikan sebelum tamu melakukan *check-in*. Hal tersebut menunjukkan bahwa koordinasi antardepartemen menjadi bagian yang sangat penting dalam mempertahankan pelaksanaan SOP ketika waktu persiapan tidak berada dalam kondisi normal

4.2 Temuan Studi Kasus

4.2.1 Pelaksanaan VIP Guest Handling pada Tahap Pre-Arrival

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama Praktik Lapangan Industri, tahap *pre-arrival* pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* diawali dengan diterimanya informasi mengenai kedatangan tamu VIP oleh Reservation Department. Informasi tersebut berasal dari Sales Department atau Person in Charge (PIC) yang memberikan informasi mengenai tamu yang akan datang. Setelah informasi diterima, Reservation melakukan pengecekan dan verifikasi terhadap data reservasi untuk memastikan bahwa informasi mengenai tamu telah sesuai dengan data yang terdapat dalam sistem. Setelah dilakukan verifikasi, informasi tersebut diteruskan kepada Front Office Department dan Guest Relation Officer sebagai dasar untuk melakukan persiapan pelayanan. Tahap ini penting karena informasi yang diterima oleh Reservation menjadi dasar bagi departemen lain dalam menentukan kebutuhan dan prioritas persiapan sebelum tamu tiba. Dalam kondisi *Unexpected VIP Arrival*, proses penerimaan dan penyampaian informasi dilakukan dalam waktu yang lebih singkat dibandingkan kondisi kedatangan yang telah direncanakan sebelumnya. Oleh karena itu, kecepatan dalam menyampaikan informasi menjadi bagian yang sangat menentukan dalam proses persiapan pelayanan VIP.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jimmy Riedel Tangkere selaku Front Office Manager, ketika terjadi *Unexpected VIP Arrival*, koordinasi menjadi salah satu aspek yang paling penting karena informasi kedatangan tamu diterima dalam waktu yang singkat. Setelah informasi

diterima oleh Front Office, koordinasi segera dilakukan dengan Housekeeping Department, Food and Beverage Product, dan Engineering Department untuk memastikan kebutuhan tamu dapat dipersiapkan sebelum proses *check-in*. Hal tersebut menunjukkan bahwa pada kondisi kedatangan mendadak, Front Office tidak bekerja secara individual, tetapi berfungsi sebagai salah satu pusat koordinasi yang menghubungkan informasi mengenai tamu dengan departemen yang memiliki tanggung jawab terhadap kebutuhan tertentu.

Hasil wawancara dengan Muhammad Rizki selaku Reservation Supervisor juga menunjukkan bahwa Reservation menerima informasi mengenai tamu VIP dari Sales Department atau Person in Charge (PIC). Setelah informasi diterima, Reservation melakukan verifikasi terhadap data reservasi dan meneruskannya kepada Guest Relation Officer. Menurut informan, salah satu kendala yang paling sering muncul dalam kondisi tersebut adalah keterbatasan waktu persiapan. Oleh karena itu, komunikasi dan koordinasi perlu dilakukan dengan cepat agar proses pelayanan tetap dapat dilaksanakan sesuai dengan SOP. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Reservation memiliki peranan penting dalam tahap awal VIP Guest Handling karena kecepatan dan ketepatan informasi yang diterima akan memengaruhi waktu yang tersedia bagi Front Office dan departemen lainnya untuk mempersiapkan kebutuhan tamu.

Setelah informasi kedatangan tamu diterima dan diteruskan, Front Office melakukan koordinasi dengan Housekeeping Department untuk mempersiapkan kamar yang akan digunakan oleh tamu VIP. Berdasarkan hasil observasi, koordinasi dengan Housekeeping mencakup permintaan prioritas terhadap proses pembersihan kamar, penyiapan *VIP amenities*, serta pelaksanaan *final room inspection*. Hal tersebut dilakukan untuk memastikan kamar berada dalam kondisi yang sesuai sebelum tamu tiba. Dalam kondisi normal, persiapan tersebut dapat dilakukan berdasarkan waktu kedatangan yang telah diketahui sebelumnya, sedangkan dalam kondisi *Unexpected VIP Arrival*, proses persiapan harus dilakukan dalam waktu yang lebih terbatas. Oleh karena itu, pihak Front Office perlu

menyampaikan informasi dengan segera kepada Housekeeping agar proses persiapan kamar dapat diprioritaskan.

Selain Housekeeping, koordinasi juga dilakukan dengan Food and Beverage Product berkaitan dengan penyediaan *VIP complimentary*. *Complimentary* merupakan salah satu bentuk perhatian hotel kepada tamu VIP yang menjadi bagian dari pengalaman pelayanan. Pada kondisi kedatangan mendadak, penyediaan *complimentary* perlu dilakukan dengan segera agar dapat ditempatkan sesuai dengan kebutuhan sebelum tamu memasuki kamar. Berdasarkan hasil observasi, komunikasi antara Front Office dengan Food and Beverage Product dilakukan untuk memastikan kebutuhan tersebut dapat dipersiapkan dalam waktu yang tersedia. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan VIP tidak hanya berkaitan dengan proses penyambutan dan administrasi di Front Office, tetapi juga melibatkan kesiapan fasilitas dan produk yang disediakan oleh departemen lain.

Koordinasi dengan Engineering Department juga menjadi bagian dari tahap *pre-arrival*. Engineering bertanggung jawab memastikan bahwa fasilitas dan peralatan yang terdapat di dalam kamar dapat berfungsi dengan baik sebelum tamu tiba. Dalam kondisi *Unexpected VIP Arrival*, pengecekan tersebut perlu dilakukan dengan cepat karena waktu yang tersedia untuk melakukan perbaikan apabila ditemukan kendala menjadi lebih terbatas. Berdasarkan hasil observasi, Front Office menyampaikan informasi mengenai kebutuhan pengecekan kepada Engineering sebagai bagian dari persiapan kamar. Dengan demikian, kesiapan kamar pada kondisi kedatangan mendadak tidak hanya dilihat dari aspek kebersihan dan kelengkapan *amenities*, tetapi juga dari aspek fungsi fasilitas kamar.

Meskipun berbagai persiapan dilakukan secara cepat, hasil observasi menunjukkan bahwa informasi mengenai *guest preference* belum tersedia secara lengkap pada tahap *pre-arrival* ketika terjadi *Unexpected VIP Arrival*. Kondisi tersebut berbeda dengan pelayanan VIP yang telah dipersiapkan sebelumnya, ketika hotel memiliki kesempatan untuk memperoleh informasi mengenai kebiasaan, kebutuhan, atau preferensi tertentu dari tamu sebelum kedatangan. Menurut Sefi Mithasari selaku

Guest Relation Supervisor, pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*, informasi mengenai *guest preference* umumnya belum tersedia pada tahap *pre-arrival*. Oleh karena itu, proses *collect guest preference* dilakukan setelah tamu berstatus *in-house* melalui kegiatan *mingle* atau interaksi langsung dengan tamu.

Dengan demikian, hasil temuan pada tahap *pre-arrival* menunjukkan bahwa SOP VIP Guest Handling tetap menjadi pedoman dalam proses persiapan, tetapi terdapat penyesuaian akibat keterbatasan waktu. Prioritas utama diarahkan pada penyampaian informasi, kesiapan kamar, *VIP amenities*, *complimentary*, dan pengecekan fasilitas kamar. Sementara itu, aspek pelayanan yang membutuhkan informasi lebih spesifik mengenai tamu, terutama *guest preference*, belum dapat dilakukan secara optimal sebelum kedatangan. Kondisi tersebut kemudian ditindaklanjuti pada tahap *during stay* melalui interaksi langsung antara GRO dengan tamu

4.2.2 Pelaksanaan VIP Guest Handling pada Tahap Arrival

Tahap *arrival* merupakan tahap ketika tamu VIP telah tiba di hotel dan seluruh persiapan yang dilakukan pada tahap sebelumnya mulai diterapkan dalam bentuk pelayanan secara langsung. Berdasarkan hasil observasi, sebelum tamu tiba, Front Office terlebih dahulu memastikan bahwa informasi mengenai kedatangan telah diterima oleh pihak yang bertugas dan persiapan utama telah dilakukan oleh departemen terkait. Kesiapan tersebut meliputi kesiapan kamar, *VIP amenities*, *complimentary*, administrasi reservasi, serta fasilitas kamar. Karena kondisi yang dihadapi merupakan *Unexpected VIP Arrival*, proses persiapan dilakukan dengan waktu yang terbatas, sehingga koordinasi dan komunikasi yang telah dilakukan pada tahap *pre-arrival* menjadi dasar penting dalam memastikan pelayanan pada saat tamu tiba tetap berjalan dengan baik.

Pada saat tamu tiba, pelayanan tetap diberikan berdasarkan standar pelayanan tamu VIP yang berlaku di hotel. Front Office dan Guest Relation Officer memberikan perhatian terhadap proses penyambutan dan memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan statusnya sebagai tamu VIP. Berdasarkan hasil observasi, keterbatasan informasi

mengenai *guest preference* tidak menyebabkan standar dasar pelayanan VIP diabaikan. Pelayanan pada saat kedatangan tetap mengacu pada prosedur yang berlaku, sedangkan informasi yang belum tersedia mengenai preferensi tamu menjadi bagian yang akan dikembangkan setelah tamu berada di hotel. Dengan demikian, terdapat perbedaan antara standar pelayanan dasar dan pelayanan personal pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*. Standar dasar tetap dilaksanakan sejak tamu tiba, sedangkan pelayanan yang bersifat lebih personal membutuhkan proses pengumpulan informasi tambahan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tahap *arrival* menjadi titik penting dalam melihat keberhasilan persiapan yang telah dilakukan oleh departemen terkait. Apabila koordinasi pada tahap *pre-arrival* berjalan dengan baik, maka keterbatasan waktu dapat diminimalkan sehingga tamu tetap menerima pelayanan yang sesuai dengan standar. Sebaliknya, apabila terdapat informasi yang terlambat diterima atau persiapan yang belum selesai, hal tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap pengalaman tamu pada saat kedatangan. Oleh karena itu, proses *arrival* tidak berdiri sendiri, tetapi merupakan hasil dari koordinasi dan persiapan yang telah dilakukan sejak informasi kedatangan diterima

4.2.3 Pelaksanaan VIP Guest Handling pada Tahap During Stay

Tahap *during stay* merupakan tahap pelayanan ketika tamu VIP telah berstatus *in-house* dan mulai menjalani masa tinggal di hotel. Berdasarkan hasil observasi, tahap ini memiliki peranan penting dalam kondisi *Unexpected VIP Arrival* karena beberapa informasi mengenai tamu yang belum dapat diperoleh pada tahap *pre-arrival* mulai dikumpulkan melalui interaksi langsung dengan tamu. Guest Relation Officer melakukan *mingle* dan membangun komunikasi dengan tamu untuk mengetahui kebutuhan, kebiasaan, maupun preferensi yang dapat digunakan sebagai dasar pemberian pelayanan personal. Proses tersebut dilakukan secara natural melalui interaksi dengan tamu sehingga informasi yang diperoleh tidak hanya berkaitan dengan kebutuhan saat itu, tetapi juga dapat digunakan sebagai referensi pelayanan pada kunjungan berikutnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Sefi Mithasari selaku Guest Relation Supervisor, apabila *guest preference* belum tersedia sebelum tamu tiba, Guest Relation Officer melakukan *collect guest preference* ketika tamu telah berstatus *in-house*. Proses tersebut dilakukan melalui kegiatan *mingle* atau interaksi secara langsung dengan tamu. Informasi yang diperoleh kemudian diperbarui ke dalam *guest history* sehingga dapat menjadi dasar dalam memberikan pelayanan yang lebih personal pada kunjungan berikutnya.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa informasi mengenai *guest preference* yang diperoleh selama tamu menginap tidak hanya digunakan untuk kebutuhan pelayanan pada saat tersebut, tetapi juga memiliki fungsi untuk membangun riwayat pelayanan tamu. Pencatatan informasi ke dalam *guest history* memungkinkan hotel memiliki referensi mengenai kebutuhan atau preferensi tamu apabila tamu tersebut kembali menginap di kemudian hari. Dengan demikian, meskipun kondisi *Unexpected VIP Arrival* menyebabkan hotel tidak dapat memperoleh seluruh informasi personal sebelum kedatangan, proses pelayanan selama tamu menginap tetap memberikan kesempatan bagi hotel untuk mengembangkan pelayanan yang lebih personal.

Pada tahap *during stay*, koordinasi antardepartemen juga tetap dilakukan apabila terdapat kebutuhan atau permintaan tertentu dari tamu. Informasi yang diperoleh oleh GRO mengenai kebutuhan tamu dapat diteruskan kepada departemen terkait agar dapat segera ditindaklanjuti. Dengan demikian, fungsi GRO tidak hanya sebagai pihak yang berinteraksi secara langsung dengan tamu, tetapi juga sebagai penghubung antara kebutuhan tamu dengan departemen yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Pola koordinasi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan VIP merupakan proses yang berkelanjutan selama masa tinggal dan tidak berhenti setelah proses *check-in* selesai.

4.2.4 Pelaksanaan VIP Guest Handling pada Tahap Departure

Tahap *departure* merupakan tahapan terakhir dalam rangkaian VIP Guest Handling. Pada tahap ini, pelayanan diarahkan untuk memastikan

proses keberangkatan tamu berjalan dengan baik serta meninggalkan kesan positif setelah tamu menyelesaikan masa tinggalnya. Berdasarkan hasil observasi, proses keberangkatan tetap dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional hotel, termasuk penyelesaian administrasi dan pemberian perhatian kepada tamu VIP sebelum meninggalkan hotel. Tahap ini juga menjadi kesempatan bagi pihak hotel untuk memastikan bahwa kebutuhan tamu selama masa tinggal telah ditangani dengan baik serta tidak terdapat hal yang masih perlu ditindaklanjuti.

Selain proses keberangkatan, informasi mengenai tamu yang telah diperoleh selama masa tinggal menjadi bagian penting dalam proses tindak lanjut pelayanan. Informasi mengenai *guest preference* yang sebelumnya belum tersedia pada tahap *pre-arrival* dapat diperbarui ke dalam *guest history*. Dengan demikian, data yang diperoleh selama *during stay* tidak berhenti digunakan untuk pelayanan pada satu kunjungan saja, tetapi dapat menjadi sumber informasi bagi pelayanan berikutnya. Hal tersebut menjadi salah satu bentuk tindak lanjut yang memungkinkan hotel memberikan pelayanan yang lebih personal apabila tamu kembali menginap.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat diketahui bahwa implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* tetap mencakup seluruh tahapan pelayanan, yaitu *pre-arrival*, *arrival*, *during stay*, dan *departure*. Perbedaan utama terdapat pada tahap *pre-arrival*, ketika keterbatasan waktu menyebabkan beberapa informasi, khususnya *guest preference*, belum dapat diperoleh secara optimal. Kondisi tersebut kemudian ditindaklanjuti pada tahap *during stay* melalui kegiatan *mingle* dan *collect guest preference*. Dengan demikian, proses pelayanan VIP tetap berlangsung secara berkesinambungan meskipun terdapat penyesuaian pada waktu dan urutan pelaksanaan beberapa kegiatan.

4.3 Kendala Implementasi SOP VIP Guest Handling pada Kondisi Unexpected VIP Arrival

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kendala utama dalam implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* adalah keterbatasan waktu persiapan. Informasi kedatangan tamu VIP diterima

dalam waktu yang relatif singkat sehingga pihak hotel harus segera melakukan berbagai persiapan dalam waktu yang terbatas. Kondisi tersebut dapat memengaruhi proses pengumpulan informasi mengenai tamu, kesiapan kamar, penyediaan *complimentary*, serta pengecekan fasilitas kamar. Meskipun demikian, kendala tersebut tidak menyebabkan keseluruhan SOP tidak dapat diterapkan, tetapi membutuhkan penyesuaian terhadap prioritas pekerjaan dan kecepatan koordinasi antardepartemen.

Kendala berikutnya adalah belum tersedianya informasi *guest preference* pada tahap *pre-arrival*. Informasi tersebut penting dalam memberikan pelayanan yang bersifat personal karena memungkinkan hotel mengetahui kebiasaan dan kebutuhan tamu sebelum kedatangan. Namun, dalam kondisi *Unexpected VIP Arrival*, informasi tersebut umumnya belum tersedia secara lengkap. Akibatnya, pelayanan pada saat *arrival* lebih banyak mengacu pada standar pelayanan VIP yang berlaku, sedangkan pelayanan personal dikembangkan setelah tamu berada di hotel melalui proses *mingle* dan *collect guest preference*.

Selain keterbatasan informasi, waktu yang terbatas juga dapat memengaruhi proses persiapan kamar. Housekeeping harus melakukan prioritas terhadap kamar yang akan digunakan oleh tamu VIP, termasuk proses pembersihan, penyiapan *VIP amenities*, dan *final room inspection*. Food and Beverage Product juga perlu menyesuaikan waktu persiapan *VIP complimentary*, sementara Engineering perlu memastikan fasilitas kamar dalam kondisi baik. Oleh karena itu, semakin singkat waktu antara penerimaan informasi dengan kedatangan tamu, semakin tinggi kebutuhan terhadap koordinasi yang cepat dan efektif.

Meskipun terdapat beberapa kendala, hasil observasi menunjukkan bahwa pihak hotel tetap mampu menjalankan pelayanan dengan melakukan penyesuaian terhadap proses kerja. Koordinasi dilakukan secara lebih cepat, pekerjaan diprioritaskan berdasarkan kebutuhan yang paling mendesak, dan informasi mengenai *guest preference* dikumpulkan setelah tamu berstatus *in-house*. Dengan demikian, kendala yang muncul dalam kondisi *Unexpected VIP Arrival* lebih banyak berkaitan dengan keterbatasan waktu dan informasi pada tahap awal, sedangkan proses pelayanan selanjutnya dapat tetap dilanjutkan melalui koordinasi dan penyesuaian operasional.

4.4 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan yang Dapat Dilakukan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, pihak hotel dapat melakukan beberapa upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan meskipun menghadapi kondisi *Unexpected VIP Arrival*. Upaya utama yang dilakukan adalah mempercepat proses komunikasi dan koordinasi antara departemen yang terlibat. Setelah informasi mengenai tamu diterima, Front Office segera menyampaikan informasi kepada departemen terkait agar masing-masing bagian dapat menjalankan tugas sesuai tanggung jawabnya. Proses tersebut memungkinkan persiapan dilakukan secara bersamaan sehingga waktu yang terbatas dapat dimanfaatkan secara maksimal.

Upaya berikutnya adalah menentukan prioritas dalam proses persiapan. Dalam kondisi *Unexpected VIP Arrival*, tidak seluruh proses memiliki tingkat urgensi yang sama. Kesiapan kamar, kelengkapan *VIP amenities*, *complimentary*, dan fungsi fasilitas kamar menjadi bagian yang perlu dipastikan sebelum tamu tiba. Sementara itu, informasi mengenai *guest preference* yang belum tersedia dapat diperoleh setelah tamu *in-house*. Pembagian prioritas tersebut memungkinkan hotel tetap memberikan pelayanan utama kepada tamu tanpa harus menunggu seluruh informasi tersedia secara lengkap.

Guest Relation Officer juga dapat melakukan upaya melalui interaksi langsung dengan tamu setelah kedatangan. Melalui kegiatan *mingle*, GRO dapat memperoleh informasi mengenai kebutuhan dan preferensi tamu yang sebelumnya belum tersedia. Informasi tersebut kemudian dicatat dan diperbarui dalam *guest history* sehingga dapat digunakan sebagai referensi untuk pelayanan berikutnya. Dengan cara tersebut, keterbatasan informasi pada tahap *pre-arrival* tidak sepenuhnya menghilangkan kesempatan hotel untuk memberikan *personalized service*, tetapi proses pengumpulan informasi dilakukan pada tahap pelayanan yang berbeda.

Berdasarkan keseluruhan hasil temuan, dapat disimpulkan bahwa implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* di Aston Batam Hotel & Residence tetap dilaksanakan berdasarkan standar Archipelago International, tetapi membutuhkan penyesuaian dalam pelaksanaannya. Penyesuaian paling terlihat pada tahap *pre-arrival*, terutama

karena keterbatasan waktu dan belum tersedianya *guest preference*. Untuk mengatasi kondisi tersebut, Front Office bersama departemen terkait melakukan koordinasi secara cepat dan menentukan prioritas persiapan, sedangkan Guest Relation Officer melakukan *collect guest preference* setelah tamu *in-house*. Dengan demikian, hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa kemampuan koordinasi, kecepatan penyampaian informasi, dan kemampuan beradaptasi terhadap kondisi operasional menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan VIP ketika hotel menghadapi *Unexpected VIP Arrival*. Temuan inilah yang selanjutnya menjadi dasar untuk melakukan analisis permasalahan pada subbab berikutnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai implementasi Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* di Aston Batam Hotel & Residence, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan kepada tamu VIP tetap mengacu pada standar operasional yang telah ditetapkan oleh Archipelago International. Pelaksanaan VIP Guest Handling mencakup beberapa tahapan, yaitu *pre-arrival*, *arrival*, *during stay*, dan *departure*. Meskipun kondisi *Unexpected VIP Arrival* menyebabkan waktu persiapan menjadi lebih terbatas dibandingkan dengan kedatangan tamu VIP yang telah direncanakan sebelumnya, pihak hotel tetap berupaya melaksanakan prosedur pelayanan dengan melakukan penyesuaian terhadap kondisi operasional yang terjadi. Penyesuaian tersebut terutama terlihat pada proses persiapan sebelum kedatangan tamu, pengumpulan informasi mengenai *guest preference*, serta pembagian prioritas pekerjaan antardepartemen.

Pada tahap *pre-arrival*, proses VIP Guest Handling diawali dengan penerimaan informasi mengenai kedatangan tamu VIP dari Sales Department atau Person in Charge (PIC) kepada Reservation Department. Informasi tersebut kemudian diverifikasi dan diteruskan kepada Front Office serta Guest Relation Officer sebagai dasar untuk melakukan persiapan pelayanan. Front Office selanjutnya melakukan koordinasi dengan departemen terkait, khususnya Housekeeping Department, Food and Beverage Product, dan Engineering Department. Koordinasi tersebut dilakukan untuk memastikan kesiapan kamar, *VIP amenities*, *complimentary*, serta fasilitas kamar sebelum tamu tiba. Dalam kondisi *Unexpected VIP Arrival*, proses tersebut dilakukan dengan waktu yang terbatas sehingga kecepatan komunikasi dan koordinasi menjadi faktor penting dalam menentukan kesiapan pelayanan.

Pada tahap *arrival*, pelayanan kepada tamu VIP tetap dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku di hotel. Meskipun beberapa informasi mengenai tamu belum dapat diperoleh secara lengkap sebelum kedatangan, standar

dasar pelayanan VIP tetap diberikan sejak tamu tiba di hotel. Kesiapan kamar, administrasi, penyambutan, serta pelayanan pada saat *check-in* menjadi prioritas utama. Hal tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan waktu pada tahap *pre-arrival* tidak menyebabkan standar pelayanan VIP diabaikan, tetapi mendorong pihak hotel untuk melakukan penyesuaian terhadap beberapa proses yang membutuhkan informasi lebih mendalam mengenai tamu.

Pada tahap *during stay*, Guest Relation Officer memiliki peranan penting dalam melanjutkan proses pelayanan personal kepada tamu VIP. Keterbatasan informasi mengenai *guest preference* yang terjadi pada tahap *pre-arrival* ditindaklanjuti melalui kegiatan *mingle* dan komunikasi langsung dengan tamu. Melalui interaksi tersebut, GRO dapat memperoleh informasi mengenai kebutuhan, kebiasaan, maupun preferensi tamu yang kemudian dapat digunakan untuk memberikan pelayanan yang lebih personal. Informasi yang telah diperoleh juga dapat diperbarui ke dalam *guest history* sehingga dapat menjadi referensi bagi hotel apabila tamu kembali menginap pada kunjungan berikutnya. Dengan demikian, kondisi *Unexpected VIP Arrival* tidak sepenuhnya menghilangkan penerapan *personalized service*, tetapi menyebabkan proses pengumpulan informasi dilakukan pada tahap yang berbeda.

Pada tahap *departure*, pelayanan tetap dilaksanakan dengan memastikan proses keberangkatan tamu berjalan dengan baik serta kebutuhan administrasi dapat diselesaikan. Informasi mengenai preferensi tamu yang diperoleh selama masa tinggal juga dapat menjadi bagian dari pembaruan *guest history*. Hal tersebut menunjukkan bahwa VIP Guest Handling merupakan proses pelayanan yang berkesinambungan dari sebelum tamu datang hingga setelah tamu menyelesaikan masa tinggalnya. Setiap tahapan memiliki keterkaitan dan saling mendukung dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang sesuai dengan karakteristik tamu VIP.

Berdasarkan hasil studi kasus, kendala utama dalam implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* adalah keterbatasan waktu persiapan. Informasi mengenai kedatangan tamu yang diterima dalam waktu singkat menyebabkan beberapa proses yang biasanya dapat dilakukan secara lebih terencana harus diselesaikan dengan segera. Kondisi tersebut terutama memberikan pengaruh terhadap proses pengumpulan informasi mengenai *guest preference*,

persiapan kamar, penyediaan *VIP amenities, complimentary*, serta pengecekan fasilitas kamar. Selain itu, keterbatasan informasi mengenai tamu sebelum kedatangan menyebabkan pihak hotel belum dapat melakukan seluruh bentuk *personalized service* sejak tahap *pre-arrival*.

Kendala tersebut kemudian diatasi melalui koordinasi antardepartemen dan penentuan skala prioritas dalam pelaksanaan pekerjaan. Front Office berperan sebagai salah satu pusat koordinasi yang menyampaikan informasi mengenai kebutuhan tamu kepada departemen terkait. Housekeeping berfokus pada kesiapan kamar dan *VIP amenities*, Food and Beverage Product mempersiapkan *complimentary*, sedangkan Engineering memastikan fasilitas kamar dalam kondisi baik. Guest Relation Officer berfokus pada hubungan langsung dengan tamu dan melakukan pengumpulan informasi mengenai *guest preference* setelah tamu berada di hotel. Pembagian fungsi tersebut memungkinkan setiap departemen menjalankan tanggung jawabnya secara bersamaan sehingga waktu persiapan yang terbatas dapat dimanfaatkan secara lebih efektif.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* tidak hanya ditentukan oleh keberadaan dan kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam menyesuaikan prosedur dengan kondisi operasional yang terjadi. SOP tetap menjadi pedoman utama dalam memberikan pelayanan, sedangkan fleksibilitas dan kemampuan berkoordinasi diperlukan agar prosedur tersebut dapat diterapkan secara efektif ketika kondisi di lapangan berbeda dari keadaan normal. Kecepatan penyampaian informasi, koordinasi antardepartemen, penentuan prioritas pekerjaan, serta kemampuan Guest Relation Officer dalam memperoleh informasi mengenai tamu selama masa tinggal menjadi faktor penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan VIP.

Berdasarkan keseluruhan hasil tersebut, implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* di Aston Batam Hotel & Residence dapat dikatakan telah berjalan dengan baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang memerlukan penyesuaian akibat keterbatasan waktu dan informasi. Pihak hotel mampu mempertahankan pelayanan utama kepada tamu VIP melalui koordinasi dan pembagian tugas antardepartemen, sedangkan aspek pelayanan personal yang

belum dapat dipersiapkan sebelum kedatangan dapat dikembangkan selama tamu menginap melalui interaksi langsung. Oleh karena itu, fleksibilitas dalam penerapan SOP tanpa mengurangi standar pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam menghadapi kondisi *Unexpected VIP Arrival*.

5.2 Saran

Berdasarkan Berdasarkan hasil studi kasus dan permasalahan yang ditemukan dalam implementasi SOP VIP Guest Handling pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* di Aston Batam Hotel & Residence, terdapat beberapa saran yang dapat dipertimbangkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada tamu VIP. Saran yang diberikan tidak dimaksudkan untuk menggantikan SOP yang telah ditetapkan, tetapi sebagai bentuk pengembangan dan penyesuaian terhadap kondisi operasional yang memungkinkan terjadinya kedatangan tamu VIP secara mendadak.

5.2.1 Bagi Aston Batam Hotel & Residence

Aston Batam Hotel & Residence disarankan untuk memperkuat sistem komunikasi dan penyampaian informasi mengenai *Unexpected VIP Arrival* agar informasi mengenai kedatangan tamu dapat diterima oleh departemen terkait dalam waktu yang secepat mungkin. Mengingat keterbatasan waktu merupakan kendala utama dalam kondisi tersebut, diperlukan komunikasi yang jelas mengenai identitas tamu, kategori VIP, waktu kedatangan, tipe kamar, serta kebutuhan khusus yang telah diketahui. Informasi yang diterima secara cepat dan lengkap akan memberikan kesempatan yang lebih besar bagi departemen terkait untuk melakukan persiapan sebelum tamu tiba.

Hotel juga disarankan untuk memperkuat koordinasi antardepartemen melalui pembagian prioritas pekerjaan ketika menghadapi *Unexpected VIP Arrival*. Dalam kondisi waktu yang terbatas, setiap departemen perlu memahami pekerjaan yang harus diselesaikan terlebih dahulu agar proses persiapan tidak terhambat oleh pekerjaan yang memiliki tingkat urgensi lebih rendah. Kesiapan kamar, *VIP amenities*, *complimentary*, dan fungsi fasilitas kamar dapat menjadi prioritas utama sebelum tamu tiba, sedangkan informasi yang membutuhkan interaksi langsung dengan tamu dapat dikembangkan

setelah tamu berstatus *in-house*. Pembagian prioritas yang jelas dapat membantu karyawan bekerja secara lebih efektif dan mengurangi risiko adanya kebutuhan tamu yang terlewat.

Selain itu, hotel disarankan untuk mengoptimalkan proses pencatatan dan pembaruan *guest preference*. Apabila informasi mengenai preferensi tamu belum tersedia sebelum kedatangan, Guest Relation Officer dapat melakukan pengumpulan informasi secara lebih sistematis selama *mingle* dan interaksi dengan tamu. Informasi yang diperoleh kemudian perlu diperbarui secara konsisten ke dalam *guest history*. Dengan demikian, keterbatasan informasi pada saat *Unexpected VIP Arrival* tidak terjadi kembali pada kunjungan berikutnya dan hotel dapat memberikan pelayanan yang lebih personal berdasarkan riwayat kebutuhan tamu.

Hotel juga dapat mempertimbangkan adanya mekanisme atau *checklist* khusus untuk kondisi *Unexpected VIP Arrival*. Checklist tersebut dapat berisi beberapa kebutuhan utama yang harus dipastikan sebelum tamu tiba, seperti verifikasi reservasi, kesiapan kamar, *VIP amenities*, *complimentary*, pengecekan fasilitas, kesiapan administrasi, serta pemberitahuan kepada departemen terkait. Penggunaan checklist dapat membantu karyawan memastikan bahwa kebutuhan utama tetap terpenuhi meskipun waktu persiapan terbatas. Checklist tersebut juga dapat menjadi alat bantu untuk menentukan prioritas pekerjaan dan mengurangi kemungkinan adanya tahapan penting yang terlewat.

5.2.2 Bagi Departemen Front Office

Departemen Front Office disarankan untuk terus meningkatkan kemampuan koordinasi dan komunikasi internal, khususnya ketika menerima informasi mengenai kedatangan tamu VIP secara mendadak. Front Office sebagai salah satu bagian yang memiliki kontak langsung dengan tamu dan berhubungan dengan banyak departemen perlu memastikan bahwa informasi yang diberikan kepada departemen terkait bersifat jelas, lengkap, dan segera ditindaklanjuti. Kecepatan komunikasi perlu diimbangi dengan ketepatan informasi agar tidak terjadi kesalahan dalam persiapan kamar maupun pelayanan tamu.

Front Office juga disarankan untuk meningkatkan kesiapan karyawan dalam menghadapi situasi yang membutuhkan penyesuaian prosedur. Karyawan perlu memahami bahwa SOP merupakan pedoman utama, namun kondisi operasional tertentu dapat membutuhkan fleksibilitas dalam urutan maupun waktu pelaksanaannya. Pemahaman tersebut penting agar karyawan tidak hanya berfokus pada pelaksanaan prosedur secara administratif, tetapi juga mampu menentukan tindakan yang paling tepat berdasarkan kondisi tamu dan situasi operasional.

5.2.3 Bagi Guest Relation Officer

Guest Relation Officer disarankan untuk lebih mengoptimalkan proses *guest engagement* sebagai sarana memperoleh informasi mengenai *guest preference*, khususnya ketika tamu VIP datang secara mendadak. Interaksi dengan tamu dapat dilakukan secara natural dan tidak terkesan seperti proses wawancara, sehingga tamu tetap merasa nyaman dalam memberikan informasi mengenai kebutuhan dan preferensinya. Informasi yang diperoleh kemudian perlu dicatat secara tepat agar dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan selama masa tinggal maupun pada kunjungan berikutnya.

GRO juga disarankan untuk meningkatkan komunikasi dengan departemen lain apabila menemukan kebutuhan khusus dari tamu selama masa tinggal. Setiap informasi mengenai kebutuhan tamu yang membutuhkan tindakan dari departemen lain perlu diteruskan secara cepat agar dapat segera ditindaklanjuti. Dengan demikian, GRO tidak hanya berperan dalam membangun hubungan dengan tamu, tetapi juga menjadi penghubung yang membantu memastikan kebutuhan tamu dapat dipenuhi oleh departemen yang bertanggung jawab.

DAFTAR PUSTAKA

- Archipelago International. (2025). *Standard operating procedure (SOP) VIP guest handling*. Dokumen internal perusahaan.
- Aston Batam Hotel & Residence. (2025). *Company profile Aston Batam Hotel & Residence*. Dokumen internal perusahaan.
- Bagyono. (2020). *Teori dan praktik hotel front office*. Alfabeta.
- Febdarina, S., Putra, R., & Susanti, D. (2025). Peranan Guest Relation Officer dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Grand Elite Pekanbaru. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 4(4). <https://doi.org/10.55123/toba.v4i4.6813>
- Ghonimah, S. A. (2023). *Guest Relation Officer dalam menangani tamu VIP dan tamu grup di The Alana Yogyakarta Hotel & Convention Center* [Tugas akhir, Universitas Bina Sarana Informatika]. Repository Universitas Bina Sarana Informatika.
- Hakim, M. F. N., Firmansyah, A., & Putri, E. D. H. (2026). Enhancing VIP guest satisfaction through SOP adherence: Insights into Guest Relation Officers' knowledge and practices in a luxury Indonesian hotel. *Jurnal Pariwisata*, 13(1), 58–66. <https://doi.org/10.31294/pariwisata.v13i1.11572>
- Kandari, N. K. R., Putra, I. G. A., & Mahendra, I. B. (2025). The application of service SOP by Guest Service Agent according to leading quality assurance standard in Jumeirah Bali. *International Journal of Glocal Tourism*.
- Kristianto, D. J. (2021). *Upaya Guest Relation Officer menangani keluhan tamu VIP di Hotel Ros In Yogyakarta* [Skripsi, Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta]. Repository STP AMPTA. <http://repository.ampta.ac.id/id/eprint/1189>
- Lei, X., Li, Y., Wang, Z., & Zhang, H. (2023). Recipe for perceived personalization in hotels. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 73, 103334. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2023.103334>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Prawiroharjo, J., Sasmita, A. S., & Hayati, R. (2022). Implementasi dimensi pelayanan Guest Relation Officer terhadap tamu reguler dan tamu VIP di Hotel Aryaduta Makassar. *Hospitality and Gastronomy Research Journal*. <https://journal.politeknikbosowa.ac.id/HOME/article/view/211>
- Sahputra, M. F. (2023). *Penyusunan SOP menyiapkan kamar tamu di Viola Hotel Bukittinggi* [Proyek akhir, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat]. <http://eprints.umsb.ac.id/2058/>

- Saputra, G. W., & Nugraha, I. G. P. (2025). Penerapan standard operating procedure dalam meningkatkan pelayanan room service di Hotel Bali Niksoma Boutique Beach Resort. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. <https://doi.org/10.23887/jmpp.v8i1.94569>
- Seran, Y. D. K., Runtuwene, J., & Putra, A. (2026). Analisis SOP pemberian produk pastry complimentary sebagai bentuk pelayanan kepada tamu di Shangri-La Hotel Surabaya. *Journal Sains Student Research*. <https://doi.org/10.61722/jssr.v4i4.11531>
- Analisis implementasi SOP pada Front Office Department. (2024). *PESHUM*. <https://www.ulilalbabainstitute.id/index.php/PESHUM/article/download/11085/8561/27118>
- Faktor yang memengaruhi hubungan kerja Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service pada operasional breakfast di Platinum Adisucipto Hotel Yogyakarta. (2025). *Gastronomy and Culinary Art*, 4(2). <https://jurnal.ampta.ac.id/index.php/Gastronomy/article/download/930/593/3612>
- Implementasi standar operasional prosedur (SOP) Guest Service dalam menangani barang bawaan tamu *check-in* dan *check-out* di Hotel Alila Seminyak. (2023). *Jurnal PARIS*. <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/download/803/592>
- Peran Concierge dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. (2025). *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 11(1), 51–59. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata/article/view/8041>
- Peranan Housekeeping Department dalam operasional hotel. (2026). *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 12(1), 37–44. <https://journal.ubm.ac.id/index.php/hospitality-pariwisata/article/view/9549>
- Service recovery strategies: Mitigating negative word-of-mouth in the hotel industry through enhanced customer engagement. (2025). *International Hospitality Review*, 39(2). <https://www.emerald.com/ihr/article/39/2/210/1249892>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

Judul Penelitian: Analisis Implementasi *Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling* pada Kondisi *Unexpected VIP Arrival* di Aston Batam Hotel & Residence

1. Informan 1 - Front Office Manager ✓

Nama Informan : Jimmy Riedel Tangkere

Jabatan : Front Office Manager

Hari/Tanggal : 24 July 2026

No	Pertanyaan Wawancara
1	Bagaimana implementasi <i>Standard Operating Procedure (SOP) VIP Guest Handling</i> yang diterapkan di Aston Batam Hotel & Residence?
2	Bagaimana prosedur penanganan tamu VIP pada kondisi <i>Unexpected VIP Arrival</i> ?
3	Bagaimana mekanisme koordinasi antara <i>Sales Department, Person in Charge (PIC), Reservation with Guest Relation Officer</i> . Dan bagaimana koordinasi <i>Guest Relation Officer, Housekeeping Department, Food and Beverage</i> , dan <i>Engineering Department</i> dalam menangani tamu VIP?
4	Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi <i>SOP VIP Guest Handling</i> pada kondisi <i>Unexpected VIP Arrival</i> ?
5	Bagaimana upaya yang dilakukan hotel untuk memastikan kualitas pelayanan tetap sesuai standar Archipelago International meskipun waktu persiapan terbatas?

2. Informan 2 - Reservation Supervisor ✓

Identitas Informan

Nama Informan : Muhammad Rizki

Jabatan : Reservation Supervisor

Hari/Tanggal : 20 July 2026

No.	Pertanyaan Wawancara
1	Bagaimana alur penerimaan informasi mengenai tamu VIP sebelum kedatangan?
2	Bagaimana proses koordinasi antara <i>Reservation Agent</i> dengan <i>Sales Department</i> atau <i>Person in Charge (PIC)</i> ?
3	Bagaimana mekanisme penyampaian informasi tamu VIP kepada <i>Front Office Department</i> ?
4	Apa kendala yang sering ditemui ketika menerima informasi <i>Unexpected VIP Arrival</i> ?
5	Bagaimana solusi yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?

3. Informan 3 - Guest Relation Officer Supervisor ✓

Identitas Informan

Nama Informan : Sefi Mithasari

Jabatan : Guest Relation Officer Supervisor

Hari/Tanggal : 20 July 2021

No	Pertanyaan Wawancara
1	Bagaimana implementasi SOP VIP Guest Handling pada tahap <i>pre-arrival</i> , <i>arrival</i> , <i>during stay</i> , dan <i>departure</i> ?
2	Bagaimana proses persiapan pelayanan tamu VIP ketika informasi kedatangan diterima secara mendadak?
3	Bagaimana prosedur <i>collect guest preference</i> apabila informasi preferensi tamu belum tersedia sebelum kedatangan?
4	Bagaimana upaya Guest Relation Officer dalam mempertahankan <i>personalized service</i> pada kondisi <i>Unexpected VIP Arrival</i> ?
5	Apa kendala yang paling sering dihadapi selama proses tersebut?

Lampiran 2. Hasil Wawancara dan Observasi

1. Hasil Wawancara

Informan 1

Nama Informan : Jimmy Riedel Tangkere

Jabatan : Front Office Manager

Berdasarkan hasil wawancara, implementasi SOP VIP Guest Handling di Aston Batam Hotel & Residence tetap mengacu pada standar Archipelago International. Pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*, koordinasi menjadi aspek yang paling penting karena informasi kedatangan tamu diterima dalam waktu yang singkat. Reservation Department segera menyampaikan informasi kepada Front Office Department, kemudian Front Office melakukan koordinasi dengan Housekeeping Department, Food and Beverage Product, dan Engineering Department agar seluruh kebutuhan tamu dapat dipersiapkan sebelum proses *check-in*.

Informan 2

Nama Informan : Muhammad Rizki

Jabatan : Reservation Supervisor

Reservation menerima informasi tamu VIP dari *Sales Department* atau *Person in Charge* (PIC), kemudian melakukan verifikasi data reservasi dan meneruskannya kepada *Guest Relation Officer*. Kendala yang paling sering dihadapi adalah keterbatasan waktu persiapan sehingga koordinasi harus dilakukan secara cepat agar proses pelayanan tetap berjalan sesuai SOP.

Informan 3

Nama Informan : Sefi Mithasari

Jabatan : Guest Relation Supervisor

Pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*, informasi mengenai *guest preference* umumnya belum tersedia pada tahap *pre-arrival*. Oleh karena itu, *Guest*

Relation Officer melakukan *collect guest preference* ketika tamu telah berstatus *in-house* melalui kegiatan *mingle* atau interaksi langsung dengan tamu. Informasi tersebut kemudian diperbarui ke dalam *guest history* sebagai dasar pemberian *personalized service* pada kunjungan berikutnya.

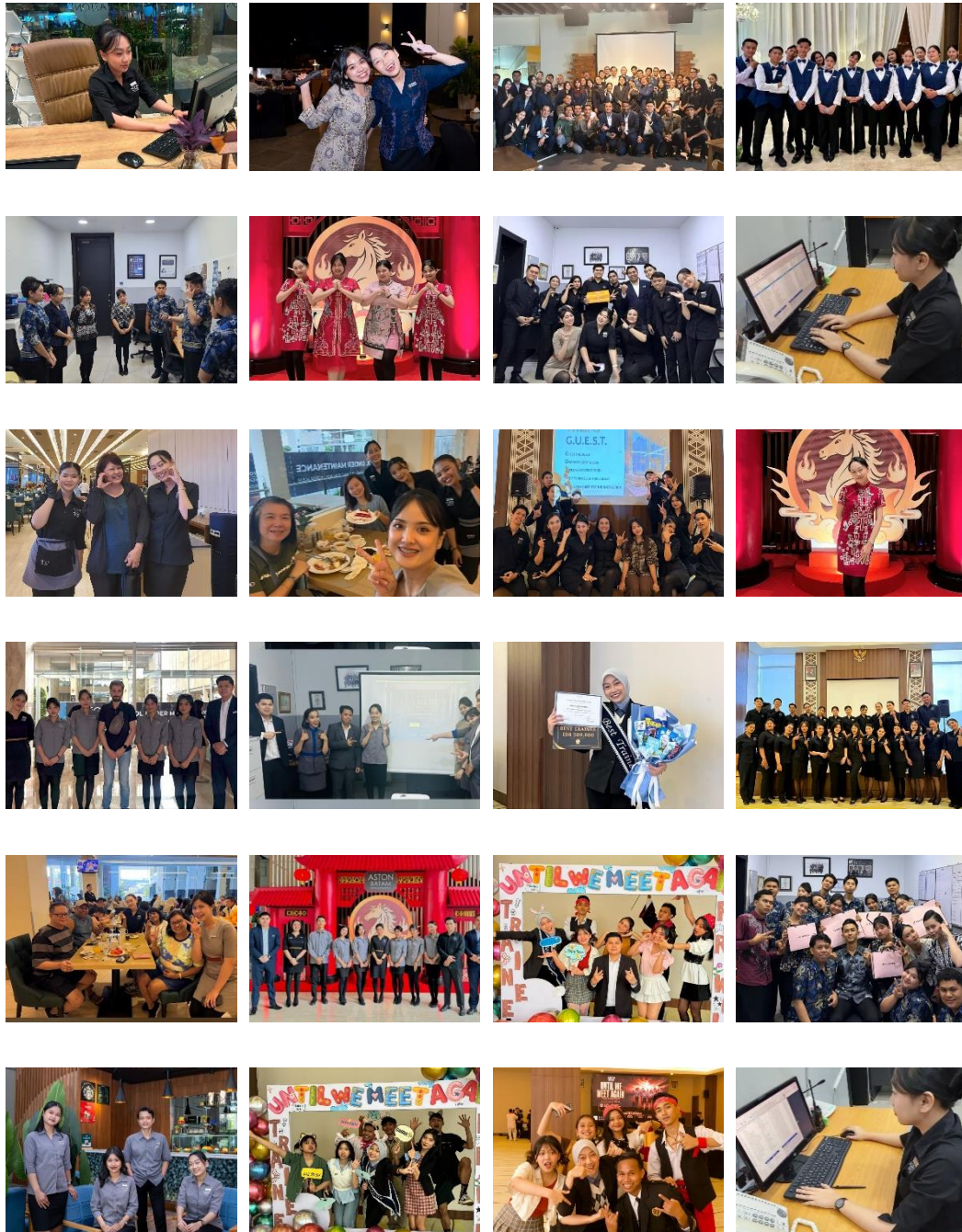
2. Hasil Observasi

Kegiatan observasi dilakukan secara langsung terhadap implementasi SOP VIP Guest Handling selama pelaksanaan praktik kerja lapangan. Berdasarkan hasil observasi, implementasi SOP pada kondisi *Unexpected VIP Arrival* tetap dilaksanakan sesuai standar operasional yang berlaku. Reservation Department menerima informasi tamu VIP dari Sales Department atau *Person in Charge* (PIC), kemudian meneruskannya kepada Front Office Department untuk segera dilakukan persiapan operasional.

Selanjutnya, Front Office Department melakukan koordinasi dengan Housekeeping Department terkait prioritas pembersihan kamar, penyiapan *VIP amenities*, serta *final room inspection*. Koordinasi juga dilakukan dengan Food and Beverage Product untuk menyiapkan *VIP complimentary* dan dengan Engineering Department untuk memastikan seluruh fasilitas kamar berfungsi dengan baik sebelum tamu tiba.

Pada kondisi *Unexpected VIP Arrival*, informasi mengenai *guest preference* belum tersedia pada tahap *pre-arrival*. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan pada saat kedatangan masih mengacu pada standar pelayanan VIP yang berlaku. Setelah tamu berstatus *in-house*, Guest Relation Officer melakukan *collect guest preference* melalui kegiatan *mingle* dan interaksi langsung dengan tamu. Informasi tersebut kemudian diperbarui ke dalam *guest history* sebagai referensi dalam memberikan pelayanan yang lebih personal pada kunjungan berikutnya

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 4. Surat Keterangan PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

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



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Oktober 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences
Di
Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 27 Januari – 27 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fiandra Julianti	24135074	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
2.	ANNISA DWI RAHMAH	24135006	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
3.	FADILAH ARFAH TAHIR	24135168	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
4.	FEBRI AURA VALEN	24135111	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
5.	Ananda Fadila Hermanto	24135155	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
6.	Ihsan Al Maghribi	24135077	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
7.	Nur Aziza	24135087	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
8.	Sahgira Melka Putri	24135133	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
9.	Sekar wangi	24135030	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
10.	Elsa Handraina	24135011	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
11.	Nurul Tanzila	24135028	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
12.	Ikhwalul Walid	24135178	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
13.	Satria Hendyarto Wibowo	24135233	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
14.	Riza Asmanita Sari	24135131	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE



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.



15.	Adinda Fatimah Darmayanti	24135063	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE
16.	Nopia Pitri	24135125	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE
17.	Restu Salwa Rachmadani	24135092	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
18.	Tria Reziana Putri	24135139	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
19.	Dayinta Putri Listya Aji	24135070	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
20.	Indah Shalsabilla Yunius	24135018	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
21.	Halimah Syaharani	2413517	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
22.	Rahmat Syawal Dwiseno	24135091	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
23.	Andhyka Bakhrazy	24135101	Manajemen Perhotelan	Finance	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE
24.	Raka Zael Septia	24135194	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE

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

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

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



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

Lampiran 5. Logbook

Logbook Kegiatan Harian
Pengalaman Lapangan Industri
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Program Studi Manajemen Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Nama : ANNISA DWI RAHMAH
NIM : 24135006
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : +628 2268 120001
Supervisor : Ibu Sefi Mithasari
Nama Industri : ASTON Batam Hotel And Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : Januari – Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Senin / 27 January 2026	08.00 – 16.00	Induction oleh Human Resources Department
2	Selasa / 28 January 2026	08.00 – 16.00	Orientasi Departemen Front Office
3	Rabu / 29 January 2026	08.00 – 16.00	Handle Whatsapp dan Pengenalan Sistem VHP
4	Kamis / 30 January 2026	08.00 – 16.00	Handle Whatsapp dan Pengenalan Daily Operation Report
5	Jumat / 31 January 2026	08.00 – 16.00	Handle Whatsapp, Daily Operation, dan Reservation Remark di Sistem VHP

Batam, 28 Juli 2026


Supervisor

Logbook Kegiatan Harian
Pengalaman Lapangan Industri
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Program Studi Manajemen Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Nama : ANNISA DWI RAHMAH
 NIM : 24135006
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : +628 2268 120001
 Supervisor : Ibu Sefi Mithasari
 Nama Industri : ASTON Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Januari – Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Sunday / 01 February	07.00 – 15.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
2	Monday / 02 February	OFF	OFF
3	Tuesday / 03 February	07.00 – 15.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
4	Wednesday / 04 February	07.00 – 15.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Update daily log book and briefing.
5	Thursday / 05 February	13.00 – 21.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
6	Friday / 06 February	13.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
7	Saturday / 07 February	13.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and

			chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
8	Sunday / 08 February	OFF	OFF
9	Monday / 09 February	07.00 - 15.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint. Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
10	Tuesday / 10 February	07.00 - 15.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint. Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
11	Wednesday / 11 February	SAKIT	SAKIT
12	Thursday / 12 February	07.00 - 15.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint. Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
13	Friday / 13 February	10.00 - 18.00	Incharge Handle Chinese Wedding at Grand Lotus Ballroom
14	Saturday / 14 February	OFF	OFF
15	Sunday / 15 February	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
16	Monday / 16 February	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
17	Tuesday / 17 February	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, mingle at kampung tiongkok, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
18	Wednesday / 18 February	OFF	OFF
19	Thursday / 19 February	07.00 - 15.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint. Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
20	Friday / 20 February	07.00 - 15.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint. Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and

21	Saturday / 21 February	07.00 - 15.00	briefing. Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
22	Sunday / 22 February	07.00 - 15.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
23	Monday / 23 February	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
24	Tuesday / 24 February	OFF	OFF
25	Wednesday / 25 February	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
26	Thursday / 26 February	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
27	Friday / 27 February	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
28	Saturday / 28 February	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift

Batam, 25 Juli 2026


Supervisor

Logbook Kegiatan Harian
Pengalaman Lapangan Industri
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Program Studi Manajemen Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Nama : ANNISA DWI RAHMAH
 NIM : 24135006
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : +628 2268 12001
 Supervisor : Ibu Sefi Mithasari
 Nama Industri : ASTON Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Januari – Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Sunday / 01 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, mingle at kampung tiongkok, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
2	Monday / 02 March	OFF	OFF
3	Tuesday / 03 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
4	Wednesday / 04 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, mingle at kampung tiongkok, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
5	Thursday / 05 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
6	Friday / 06 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
7	Saturday / 07 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
8	Sunday / 08 March	OFF	OFF

9	Monday / 09 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, mingle at kampung tongkok, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
10	Tuesday / 10 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, mingle at kampung tongkok, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
11	Wednesday / 11 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, mingle at kampung tongkok, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
12	Thursday / 12 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, mingle at kampung tongkok, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
13	Friday / 13 March	10.00 - 18.00	Incharge Banquet at Grand Lotus Ballroom
14	Saturday / 14 March	Off	Off
15		08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
15	Sunday / 15 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
16	Monday / 16 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
17	Tuesday / 17 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
18	Wednesday / 18 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing. Join Sexual Harassment Training by HRD.
19	Thursday / 19 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
20	Friday / 20 March	Off	Off
21	Saturday / 21 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report.

			check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
22	Sunday / 22 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
23	Monday / 23 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
24	Tuesday / 24 March	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary for tomorrow, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
25	Wednesday / 25 March	OFF	OFF
26	Thursday / 26 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
27	Friday / 27 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
28	Saturday / 28 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
29	Sunday / 29 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
30	Monday / 30 March	08.00 - 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
31	Tuesday / 31 March	OFF	OFF

Batam, 25 Juli 2026


Supervisor

Logbook Kegiatan Harian
Pengalaman Lapangan Industri
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Program Studi Manajemen Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Nama : ANNISA DWI RAHMAH
NIM : 24135006
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : +628 2268 120001
Supervisor : Ibu Sefi Mithasari
Nama Industri : ASTON Batam Hotel And Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : Januari – Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Wednesday / 01 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
2	Thursday / 02 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
3	Friday / 03 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
4	Saturday / 04 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
5	Sunday / 05 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
6	Monday / 06 April	OFF	OFF
7	Tuesday / 07 April	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.

8	Wednesday / 08 April	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
9	Thursday / 09 April	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
10	Friday / 10 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
11	Saturday / 11 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
12	Sunday / 12 April	OFF	OFF
13	Monday / 13 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
14	Tuesday / 14 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
15	Wednesday / 15 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
16	Thursday / 16 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
17	Friday / 17 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
18	Saturday / 18 April	OFF	OFF
19	Sunday / 19 April	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
20	Monday / 20 April	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.

21	Tuesday / 21 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
22	Wednesday / 22 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
23	Thursday / 23 April	OFF	OFF
24	Friday / 24 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
25	Saturday / 25 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
26	Sunday / 26 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
27	Monday / 27 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
28	Tuesday / 28 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
29	Wednesday / 29 April	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy call and chat, update VIP inhouse and arrival in daily operation report, check arrival and request VIP and corporate guest complimentary, update guest preference and prepare rooming list, update and sent GRO daily report to FO Leader, overhandle to morning shift
30	Thursday / 30 April	OFF	OFF

Batam, 25 Juli 2026



Supervisor

Logbook Kegiatan Harian
Pengalaman Lapangan Industri
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Program Studi Manajemen Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Nama : ANNISA DWI RAHMAH
 NIM : 24135006
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : +628 2268 120001
 Supervisor : Ibu Sefi Mithasari & Bapak Muhammad Rizki
 Nama Industri : ASTON Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Januari – Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Friday / 01 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
2	Saturday / 02 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
3	Sunday / 03 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
4	Monday / 04 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
5	Tuesday / 05 May	14.00 – 22.00	(First day as Reservation Trainee) Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone. update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
6	Wednesday / 06 May	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
7	Thursday / 07 May	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
8	Friday / 08 May	OFF	OFF
9	Saturday / 09 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
10	Sunday / 10 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy

			check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
11	Monday / 11 May	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
12	Tuesday / 12 May	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
13	Wednesday / 13 May	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
14	Thursday / 14 May	OFF	OFF
15	Friday / 15 May	OFF	OFF
16	Saturday / 16 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
17	Sunday / 17 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
18	Monday / 18 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
19	Tuesday / 19 May	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
20	Wednesday / 20 May	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
21	Thursday / 21 May	OFF	OFF
22	Friday / 22 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
23	Saturday / 23 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
24	Sunday / 24 May	08.00 – 16.00	Prepare work desk, check guest arrival, assign room for VIP and corporate guest. Mingle or asking guest feedback during their stay at Basil Restaurant and Lobby, make mingle report, follow up guest request and guest complaint, Prepare, check, and set up complimentary. Fill daily log book and briefing.
25	Monday / 25 May	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
26	Tuesday / 26 May	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
27	Wednesday / 27 May	OFF	OFF

28	Thursday / 28 May	08.00 - 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
29	Friday / 29 May	08.00 - 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
30	Saturday / 30 May	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.
31	Sunday / 31 May	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift.

Batam, 25 July 2026



Muhammad Rizki
Supervisor

Logbook Kegiatan Harian
Pengalaman Lapangan Industri
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Program Studi Manajemen Perhotelan
Universitas Negeri Padang

Nama : ANNISA DWI RAHMAH
 NIM : 24135006
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : +628 2268 120001
 Supervisor : Bapak Muhammad Rizki
 Nama Industri : ASTON Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Januari – Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Monday / 01 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
2	Tuesday / 02 June	OFF	OFF
3	Wednesday / 03 June	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift
4	Thursday / 04 June	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift
5	Friday / 05 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
6	Saturday / 06 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
7	Sunday / 07 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
8	Monday / 08 June	OFF	OFF
9	Tuesday / 09 June	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift
10	Wednesday / 10 June	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift

11	Thursday / 11 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
12	Friday / 12 June	SAKIT	SAKIT
13	Saturday / 13 June	SAKIT	SAKIT
14	Sunday / 14 June	OFF	OFF
15	Monday / 15 June	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
16	Tuesday / 16 June	SAKIT	SAKIT
17	Wednesday / 17 June	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
18	Thursday / 18 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
19	Friday / 19 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
20	Saturday / 20 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
21	Sunday / 21 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
22	Monday / 22 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
23	Tuesday / 23 June	OFF	OFF
24	Wednesday / 24 June	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
25	Thursday / 25 June	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
26	Friday / 26 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
27	Saturday / 27 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
28	Sunday / 28 June	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift

29	Monday / 29 June	OFF	OFF
30	Tuesday / 30 June	08.00 - 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtessy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift

Batam, 25 July 2026



Muhammad Rizki
Supervisor

Logbook Kegiatan Harian
Pengalaman Lapangan Industri
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Program Studi Manajemen Perhotelan
Universitas Negeri Padang

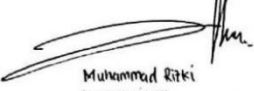
Nama : ANNISA DWI RAHMAH
 NIM : 24135006
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : +628 2268 120001
 Supervisor : Bapak Muhammad Rizki
 Nama Industri : ASTON Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Januari – Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus
1	Wednesday / 01 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
2	Thursday / 02 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
3	Friday / 03 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
4	Saturday/ 04 July	OFF	OFF
5	Sunday / 05 July	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
6	Monday / 06 July	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift.
7	Tuesday / 07 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
8	Wednesday / 08 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
9	Thursday / 09 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and

			complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
10	Friday / 10 July	OFF	OFF
11	Saturday / 11 July	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift
12	Sunday / 12 July	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift
13	Monday / 13 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
14	Tuesday / 14 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
15	Wednesday / 15 July	OFF	OFF
16	Thursday / 16 July	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift
17	Friday / 17 July	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift
18	Saturday/ 18 July	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift
19	Sunday / 19 July	08.00 – 16.00	Prepare work desk, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, courtesy check out, update OTA Comission report, make sales and personal guest reservation, update remark OTA reservation, overhandle to afternoon shift
20	Monday / 20 July	OFF	OFF
21	Tuesday / 21 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
22	Wednesday / 22 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
23	Thursday / 23 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
24	Friday / 24 July	11.00 – 19.00	Set Up Popcorn for Check in Guest and Standby at the Lobby. Handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival
25	Thursday / 25 July	14.00 – 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift

26	Sunday / 26 July 2026	14.00 - 22.00	Follow up overhandle from morning shift, courtesy check in, handle whatsapp, handle telephone, update and recourtesy guest request and complaint in daily operation report, make sales and personal guest reservation, courtesy corporate guest, update corporate guest and group inhouse and arrival, overhandle to morning shift
----	-----------------------	---------------	--

Batam, 25 July 2026


Muhammad Riki
Supervisor

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Annisa Dwi Rahmah
Unit Kegiatan Praktek : Front office
Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Jadwal Kegiatan : 27 Januari – 27 Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	29 Januari 2026	Konsultasi awal mengenai bagian praktek di GRC dan Reservasi serta pengisian logbook	memilih bagian GRC terlebih dahulu dan membuat logbook per harinya.	
2.	23 Februari 2026	Konsultasi penentuan objek penelitian laporan	mulai mengumpulkan referensi dan mengidentifikasi permasalahan untuk topik laporan	
3.	14 Maret 2026	Konsultasi penyusunan BAB I dan rencana penyusunan laporan	persempit fokus pembahasannya, lengkapi referensi sesuai kondisi di hotel.	
4.	20 April 2026	Konsultasi penyusunan BAB II, III, mengenai metode penelitian	Tambahkan referensi terbaru lebih sesuai dengan topik dengan teori dan penguasaan metode penelitian.	
5.	21 Mei 2026	Konsultasi penyusunan BAB IV	perkuat pembahasan dengan analisis hasil, penelitian terdahulu dan hasil wawancara.	
6.	29 Juni 2026	Konsultasi perubahan sistematika laporan dan konsultasi judul studi kasus	Sesuaikan isi laporan dengan sistematika, revisi struktur, dan judul studi kasus menjadi lebih spesifik.	
7.	25 July 2026	Konsultasi revisi laporan studi kasus	perkuat hasil pembahasan dengan hasil wawancara, analisis penelitian terdahulu, dan temukan solusi kasus	

Padang, 25 Juli 2026

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
NIP. 199202262020121012

Lampiran 8. Lembar Konsultasi dengan Supervisor/Manager di Industri



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 : Annisa Dwi Rahmah
 Unit Kegiatan Praktek : PU 1
 Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Jadwal Kegiatan : Januari - Juli 2026
 Nama Supervisor : Ibu Cefi Mubtasari & Bapak Muhammad Rizki
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Guest Relation Officer Supervisor & Reservasi Supervisor

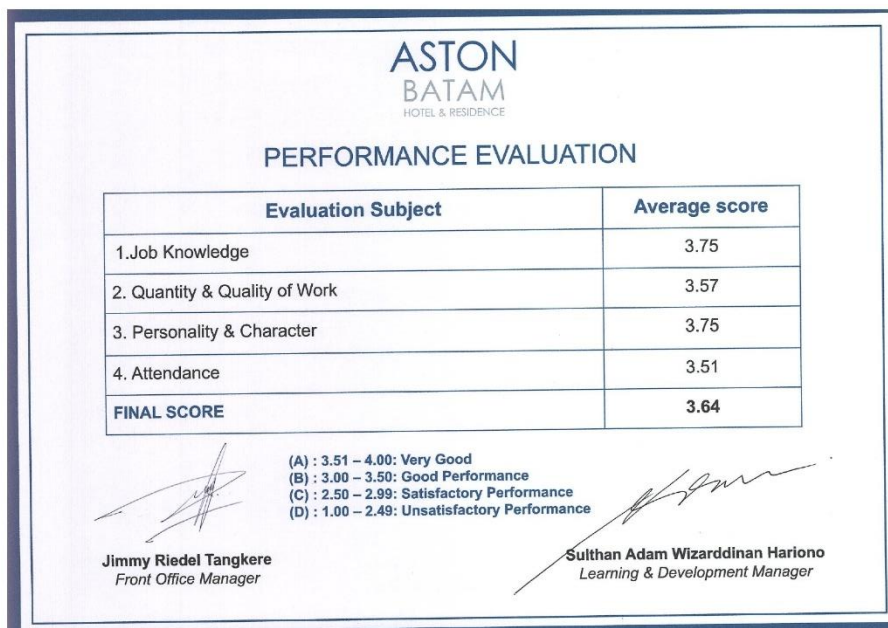
No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	20 July 2026	* Bagaimana prosedur handle sudden VIP Arrival jika shift Afternoon telah berakhir?	* Over handle to morning shift jika ada sudden VIP Arrival saat shift sudah berakhir. Jadi morning shift akan prepare kamar dan VIP treatment nya.	A
2.	20 July 2026	* How to handle Sudden VIP Reservation	1. Cek Reservasi sistem 2. Marisue jika VIP 3. Informasikan ke GKO untuk siap VIP 4. update and set di system dan update Remark 5. Please be confirm for info the arrival 6. Share VIP detail to GKO and FO	 M

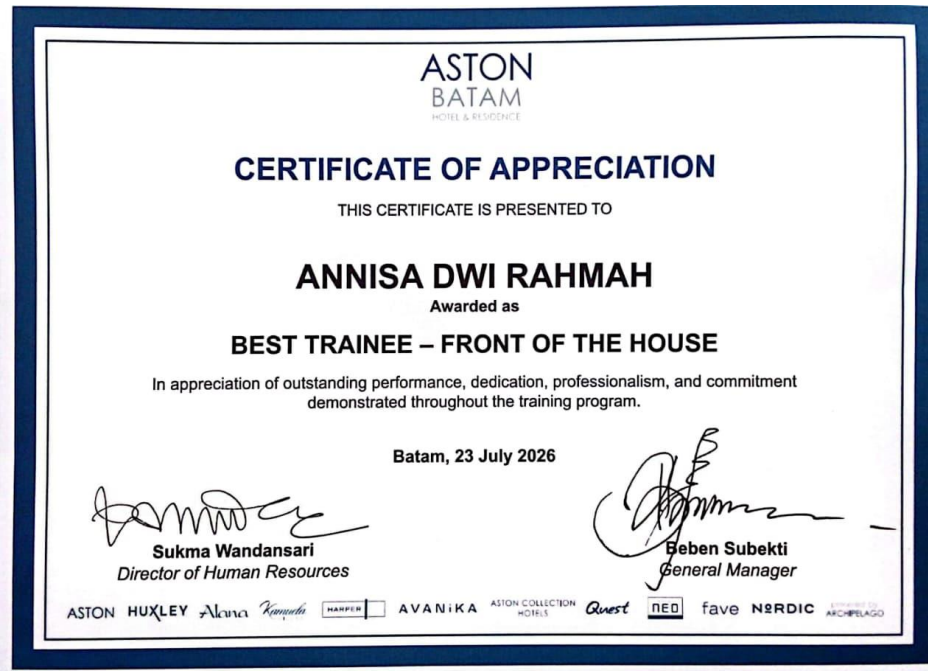
Batam, 25 July 2026


 Muhammad Rizki
 Supervisor

Lampiran 9 Data Pendukung Lainnya

1. Sertifikat Magang





2. Dokumentasi Wawancara dengan Narasumber

