

LAPORAN STUDI KASUS
PERAN CONCIERGE DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS DAN KEPUASAN
TAMU DI HARPER PREMIER NAGOYA

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



Oleh:

Adra Yonata Meyza / 24135064

Dosen Pembimbing	: Dr.Hermansyah,S.Pd.M.Pd
Supervisor	: Egon Setiawan

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

LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS
Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagaimana Magang Berdampak I
FPP-UNP

Semester Januari – Juni 2026

Oleh :

Adra Yonata Meyza
NIM : 24135064

Progra Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa Dan Disahkan Oleh :

Dosen Pembimbing



Dr. Hermansyah.S.Pd.,M.Pd
NIP.198906022023211023

a.n Dekan FPP- UNP
Kepala Unit Hubungan Industri



Viseha Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP.199502132022032020

LEMBARAN PENGESAHAN INDUSTRI
Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan Magang
berdampak I
FPP – UNP

Semester Januari – Juni 2026

Oleh :

Adra Yonata Meyza
Nim : 24135064

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa Dan Disahkan Oleh :

Pembimbing Industri :


Yoni Saputra
Front Office Manager


HARPER PREMIER MAGOTA BATAM
BY LETTER
Suharyanto
Human Resources Manager

KATA PENGANTAR

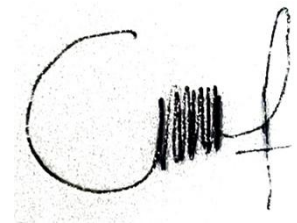
Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan Studi kasus yang ada di hotel HARPER PREMIER NAGOYA BATAM. Study kasus ini dibentuk untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari – Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya penyusunan pada study kasus ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S. ST., M.M., Ph. D., CHE. selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah M.Pd. selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Kurnia Illahi Manvi SST.Par, M.Par selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Bapak Dr. Hermansyah S.Pd., M.Pd. Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Yanuar Dedy selaku *General Manager* Harper Premier Nagoya Batam.
8. Bapak Suharyanto selaku *Human Resources Manager* Harper Premier Nagoya Batam.
9. Bapak Yoni Saputra selaku *Front Office Manager* Harper Premier Nagoya Batam.
10. Seluruh *Staff Front Office* Harper Premier Nagoya Batam yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di harper premier nagoya Batam. Kami berharap laporn magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritkan dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Batam,15 July 2026

Penulis

A handwritten signature in black ink, featuring a large, stylized 'C' shape on the left, followed by a series of vertical strokes, and ending with a long, sweeping horizontal line on the right.

Adra Yonata meyza

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN FAKULTAS	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LEMBARAN PENGESAHAN INDUSTRI	I
KATA PENGANTAR	III
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABLE	1
DAFTAR GAMBAR	2
DAFTAR LAMPIRAN	3
ABSTRAK	4
BAB 1 PENDAHULUAN	5
1.1. Latar Belakang	5
1.2. Identifikasi Masalah	6
1.3. Rumusan Masalah	6
1.4. Tujuan Studi Kasus	7
1.5. Manfaat Studi Kasus	7
2.1. Landasan Teori	8
2.2. Penelitian Terdahulu	9
2.3. Kerangka Pemikiran	10
BAB III METODE STUDI KASUS	12
3.1. Jenis Penelitian	12
3.2. Lokasi dan Waktu PLI	12
3.3. Profil Organisasi/Perusahaan	13
3.3.1 . Sejarah Archipelago	13
3.3.2 Sejarah Harper Premier Nagoya Batam	14
3.3.3. Visi dan Misi Archipelago Group	15
3.3.4 Fasilitas Harper Premier Nagoya Batam	16
3.4. Subjek dan Objek Studi Kasus	22
3.4.1. Subjek Studi Kasus	22
3.4.2. Objek Studi Kasus	22
3.5. Teknik Pengumpulan Data	23
3.6. Teknik Analisis Data	24
4.1. Gambaran Umum Kasus	27
4.2. Temuan Studi Kasus	27

4.3.	Analisis Permasalahan	28
4.4.	Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	29
4.5.	Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		32
5.1.	Kesimpulan	32
5.2.	Saran	33
DAFTAR PUSTAKA.....		34
LAMPIRAN		35

DAFTAR TABLE

Table 1. Penelitian Terdahulu	9
Table 2. Tipe kamar	16
Table 3. Meeting Room Facility	16
Table 4. Food & Beverage Harper Premier Nagoya Batam	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian	10
gambar 2. Logo Archiplago	13
Gambar 3 Gambar Hotel Harper Premier Nagoya Batam	14
Gambar 4 Logo Harper premier nagoya batam	15
Gambar 5 Deluxe Room	16
Gambar 6 Suite Room	16
Gambar 7 Aster 1	17
Gambar 8 Aster 2	17
Gambar 9 Tulip.....	17
Gambar 10 Anggrek	17
Gambar 11 Svarga Premier Bistro.....	18
Gambar 12 Struktur Harper premier nagoya batam	18

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 pedoman wawancara	35
Lampiran 2 hasil observasi	36
Lampiran 3 dokumentasi kegiatan pli	37
Lampiran 4 Surat Tugas	38
Lampiran 5 logbook.....	39
Lampiran 6 konsultasi dengan dosen pembimbing pli.....	45
Lampiran 7 konsultasi dengan supervisor.....	46

ABSTRAK

Concierge sebagai bagian dari Front Office Department berperan penting dalam menciptakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu melalui layanan personal seperti penanganan barang bawaan, pemberian informasi, dan pemenuhan permintaan khusus, namun peran ini belum sepenuhnya dioptimalkan di Harper Premier Nagoya sehingga berpotensi memengaruhi kepuasan dan loyalitas tamu. Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan peran dan tanggung jawab concierge di Harper Premier Nagoya, mengidentifikasi bentuk-bentuk pelayanan concierge yang memengaruhi kepuasan tamu, serta menganalisis kontribusi pelayanan concierge terhadap terbentuknya loyalitas tamu untuk kembali menginap.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus, di mana pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung di lapangan selama praktik kerja, wawancara dengan staf concierge, serta studi dokumentasi berupa guest comment yang diucapkan tamu secara langsung kepada Front Office Department Harper Premier Nagoya. Hasil studi menunjukkan bahwa concierge berperan aktif dalam memberikan pelayanan personal seperti penanganan barang bawaan, pemberian informasi seputar hotel dan area sekitar, hingga bantuan reservasi transportasi maupun aktivitas wisata tamu, dan layanan yang responsif, ramah, serta cepat tanggap terbukti meningkatkan rasa nyaman tamu selama menginap dan mendorong terbentuknya loyalitas, yang terlihat dari meningkatnya jumlah tamu repeater serta ulasan positif pada guest comment.

Hasil studi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Harper Premier Nagoya dalam meningkatkan pelatihan dan standar operasional prosedur (SOP) bagi staf concierge, khususnya dalam hal komunikasi, penguasaan informasi wilayah sekitar hotel, serta kecepatan penanganan permintaan tamu, guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas tamu secara berkelanjutan.

Kata kunci: Concierge, kepuasan tamu, loyalitas tamu, front office, dan kualitas pelayanan.

BAB 1 PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang berkembang pesat seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat akan jasa akomodasi, baik untuk keperluan bisnis maupun wisata. Ketatnya persaingan antarhotel menuntut setiap pengelola untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu mempertahankan tamu dan memenangkan persaingan pasar, mengingat kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator penting yang menentukan keberhasilan hotel dalam mempertahankan loyalitas pelanggan dan meningkatkan daya saing.

Salah satu departemen yang memiliki peran besar dalam membentuk pengalaman menginap tamu adalah Front Office Department, khususnya bagian concierge. Concierge bertugas memastikan seluruh kebutuhan dan permintaan tamu terpenuhi sehingga setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama menginap, dan tidak hanya sebatas menangani barang bawaan tamu, tetapi juga dituntut memahami serta memiliki pengetahuan luas tentang hotel maupun area di sekitarnya, karena petugas concierge memainkan peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu melalui layanan personal yang mendukung kenyamanan tamu selama menginap.

Kepuasan tamu sendiri merupakan hasil evaluasi tamu terhadap kesesuaian antara harapan dan kinerja layanan yang diterima, di mana tamu akan merasakan kepuasan ketika kinerja layanan sesuai atau melebihi ekspektasi, sementara ketidaksesuaian antara harapan dan kinerja dapat menimbulkan ketidakpuasan. Tingkat kepuasan yang terjaga secara konsisten pada gilirannya akan memperkuat kepercayaan tamu dan membuka peluang terbentuknya loyalitas di masa mendatang. Loyalitas tamu sendiri tercermin dari niat untuk kembali menginap serta kesediaan merekomendasikan hotel kepada orang lain, dan pengelolaan kualitas interaksi pada titik kontak utama seperti Front Office menjadi faktor penting dalam membangun serta mempertahankan loyalitas tersebut secara berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu juga membuktikan adanya hubungan yang kuat antara kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas tamu hotel. Kualitas pelayanan dapat menjelaskan kepuasan tamu secara signifikan, yang pada gilirannya turut menjelaskan loyalitas tamu melalui kepuasan tersebut, di mana hasil penelitian menunjukkan adanya pengaruh yang kuat dan positif

antara kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu, serta pengaruh yang kuat dan positif pula antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu melalui kepuasan tamu. Hal ini menegaskan bahwa peran petugas layanan garda depan, termasuk concierge, sangat berpengaruh terhadap keberhasilan hotel dalam mempertahankan tamu.

Harper Premier Nagoya sebagai salah satu hotel yang berada di kawasan Nagoya, Batam, turut menghadapi tantangan serupa dalam upaya menjaga kepuasan dan loyalitas tamu di tengah persaingan hotel yang semakin ketat. Berdasarkan pengamatan awal penulis selama menjalani praktik kerja lapangan, peran concierge di Harper Premier Nagoya masih memiliki ruang untuk dioptimalkan, baik dari sisi kecepatan pelayanan, penguasaan informasi, maupun konsistensi keramahan terhadap tamu. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik ini sebagai bahan studi kasus guna mengetahui sejauh mana peran concierge berkontribusi terhadap peningkatan loyalitas dan kepuasan tamu di Harper Premier Nagoya.

1.2. Identifikasi Masalah

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

1. Belum optimalnya pelaksanaan tugas dan tanggung jawab concierge dalam melayani kebutuhan tamu di Harper Premier Nagoya.
2. Masih ditemukannya keluhan tamu terkait kecepatan dan ketepatan respons petugas concierge terhadap permintaan tamu.
3. Kurangnya pemahaman sebagian staf concierge terhadap informasi hotel dan area sekitar yang dibutuhkan tamu.
4. Belum maksimalnya kontribusi pelayanan concierge terhadap peningkatan loyalitas tamu untuk kembali menginap di Harper Premier Nagoya.

1.3. Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana peran concierge dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Harper Premier Nagoya?
2. Bagaimana kontribusi pelayanan concierge terhadap kepuasan tamu di Harper Premier Nagoya?

3. Bagaimana kontribusi pelayanan concierge terhadap loyalitas tamu di Harper Premier Nagoya?

1.4. Tujuan Studi Kasus

Studi kasus ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan peran dan tanggung jawab concierge dalam melayani tamu di Harper Premier Nagoya.
2. Menganalisis kontribusi pelayanan concierge terhadap tingkat kepuasan tamu di Harper Premier Nagoya.
3. Menganalisis kontribusi pelayanan concierge terhadap terbentuknya loyalitas tamu di Harper Premier Nagoya.

1.5. Manfaat Studi Kasus

A. Manfaat Teoritis

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran dan memperkaya kajian ilmu perhotelan, khususnya mengenai peran concierge dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, serta dapat dijadikan referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

B. Manfaat Praktis

- 1) Bagi penulis, sebagai sarana penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan sekaligus menambah wawasan dan pengalaman mengenai operasional concierge di industri perhotelan.
- 2) Bagi Harper Premier Nagoya, sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan concierge guna mempertahankan kepuasan dan loyalitas tamu.
- 3) Bagi lembaga pendidikan, sebagai tambahan referensi kepustakaan yang dapat digunakan oleh mahasiswa lain dalam menyusun studi kasus atau penelitian dengan topik serupa.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

A. Konsep Concierge

Concierge merupakan bagian dari Front Office Department yang bertugas memastikan seluruh kebutuhan dan permintaan tamu terpenuhi, mulai dari penanganan barang bawaan, pemberian informasi, hingga bantuan reservasi transportasi maupun aktivitas wisata, sehingga setiap tamu memiliki kenangan yang baik selama menginap. Petugas concierge dituntut memiliki pengetahuan luas mengenai hotel maupun area di luar hotel, karena mereka sering bersentuhan langsung dengan tamu dan memegang peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan.

B. Konsep Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk penilaian konsumen terhadap kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan; apabila pelayanan yang dirasakan sesuai dengan harapan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan mampu mendorong konsumen melakukan pembelian ulang serta menjadi pelanggan setia. Pelayanan yang baik dinilai mampu meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperkuat hubungan jangka panjang antara konsumen dan perusahaan.

C. Konsep Kepuasan Tamu

Kepuasan didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja suatu produk atau jasa dengan harapannya. Dalam konteks perhotelan, kepuasan tamu merupakan konsep multidimensional yang dipengaruhi oleh kualitas interaksi pelayanan, kenyamanan fasilitas, dan nilai yang dirasakan tamu selama pengalaman menginap, di mana kepuasan terbentuk melalui persepsi tamu terhadap sikap, perhatian, dan responsivitas karyawan hotel.

D. Konsep Loyalitas Tamu

Loyalitas tamu merupakan indikator keberhasilan strategi pelayanan dalam industri jasa yang berorientasi pada hubungan, karena mampu menciptakan keterikatan emosional antara tamu dan hotel. Indikator loyalitas tamu pada umumnya mencakup niat kunjungan ulang, yaitu keinginan tamu untuk kembali menginap di hotel yang sama, serta kesediaan tamu memberikan rekomendasi positif kepada orang lain. Pengelolaan kualitas interaksi pada

titik kontak utama seperti Front Office menjadi faktor penting dalam membangun dan mempertahankan loyalitas tamu secara berkelanjutan.

2.2. Penelitian Terdahulu

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

Table 1. Penelitian Terdahulu

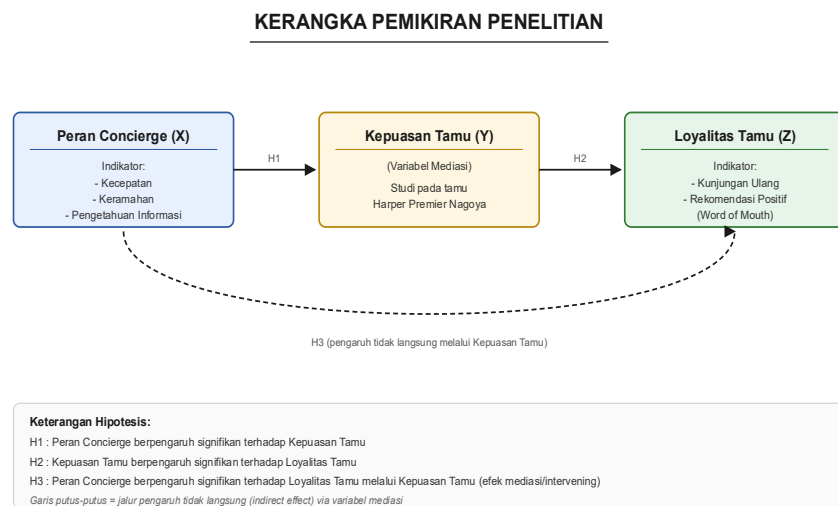
Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Raihanafa & Wijoyo (2024)	Peran Concierge dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department pada Renaissance Hotel & Resort Okinawa	Concierge berperan penting dalam menciptakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu melalui pelayanan yang cepat, ramah, dan informatif
Bandil, Maramis, & Wijanarko (2022)	Analisis Penilaian Tamu tentang Pelayanan Concierge (Studi Kasus di Sintesa Peninsula Hotel Manado)	Penilaian tamu terhadap pelayanan concierge secara umum positif, namun masih perlu peningkatan pada aspek kecepatan respons.
Irfan (2023)	The Role of the Concierge in the Front Office Department at the Swiss-Belinn Hotel Jalan Surabaya Medan	Concierge berkontribusi signifikan terhadap kelancaran operasional Front Office dan kenyamanan tamu selama menginap.
Hutagalung, Ariyani, & Entas (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu melalui Kepuasan Tamu (Studi Kasus di Favehotel Gatot Subroto Jakarta)	Kualitas pelayanan berpengaruh kuat dan positif terhadap kepuasan tamu, yang selanjutnya mendorong loyalitas tamu.
Abelia & Ariasih (2026)	Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap	Kualitas pelayanan dan fasilitas secara simultan

	Kepuasan Pelanggan pada Hotel Sentral di Buleleng	maupun parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
--	---	--

Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa peran petugas layanan garda depan seperti concierge secara konsisten terbukti berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas tamu, meskipun objek dan lokasi penelitiannya berbeda-beda. Hal ini memperkuat relevansi studi kasus yang dilakukan penulis di Harper Premier Nagoya.

2.3. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu di atas, kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dapat digambarkan sebagai berikut: pelayanan concierge yang meliputi kecepatan, keramahan, dan pengetahuan informasi menjadi input utama yang memengaruhi kepuasan tamu. Kepuasan tamu yang terbentuk secara konsisten kemudian mendorong terciptanya loyalitas tamu, yang tercermin dari niat kunjungan ulang dan rekomendasi positif kepada calon tamu lain.



Gambar 1 Kerangka Pemikiran Penelitian

Kerangka ini menjadi dasar bagi penulis dalam menganalisis bagaimana peran concierge di Harper Premier Nagoya berkontribusi terhadap kepuasan dan loyalitas tamu pada bab-bab selanjutnya.

BAB III METODE STUDI KASUS

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus (case study). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai peran Concierge dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan tamu di Harper Premier Nagoya Batam berdasarkan fakta yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu objek atau kasus tertentu, yaitu peran Concierge dalam memberikan pelayanan informasi, bantuan, dan rekomendasi kepada tamu guna mendukung terciptanya loyalitas dan kepuasan tamu terhadap hotel. Melalui pendekatan ini, penulis dapat memperoleh informasi secara mendalam mengenai proses kerja Concierge, bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu di hotel. Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian digunakan untuk memperoleh data secara ilmiah dengan tujuan memahami suatu fenomena sesuai kondisi yang sebenarnya, sedangkan studi kasus digunakan untuk mengkaji suatu kasus secara mendalam sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai objek yang diteliti..

3.2. Lokasi dan Waktu PLI

Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Harper Premiere Nagoya Batam yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, Nagoya, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Harper Premiere Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang bergerak di bidang jasa perhotelan dan memberikan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya kepada tamu. Pelaksanaan PLI berlangsung selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai 28 Januari 2025 hingga 27 Juni 2025, sesuai dengan ketentuan Program Studi serta kebijakan yang berlaku di Harper Premiere Nagoya Batam. Selama pelaksanaan PLI, penulis ditempatkan pada Departemen Front Office dengan posisi sebagai Concierge.

3.3. Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1. Sejarah Archipelago



gambar 2. Logo Archipelago

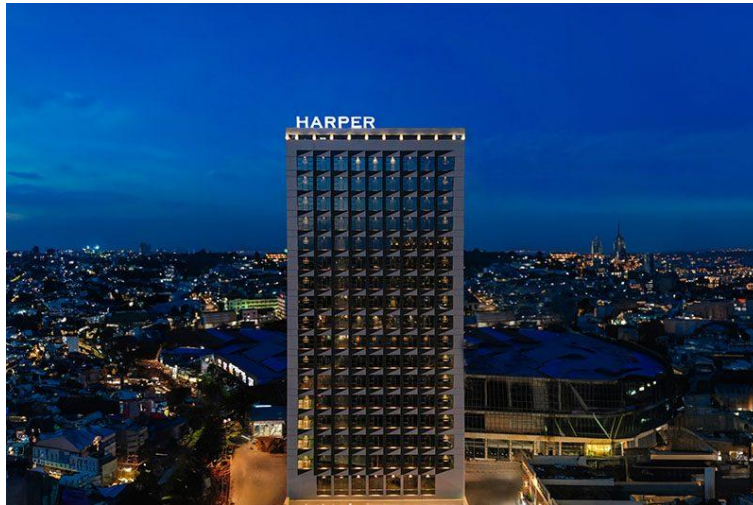
Group Archipelago International, sebelumnya dikenal sebagai Aston International, adalah perusahaan manajemen perhotelan yang didirikan pada tahun 1997 di Indonesia. Seiring perkembangannya, perusahaan ini telah berekspansi ke berbagai wilayah di Asia Tenggara, Afrika, dan Amerika Latin dengan jumlah properti lebih dari 150 yang mencakup hotel, kondotel, resort, apartemen layanan, dan hotel butik. Selain itu, terdapat sekitar 100 properti yang masih dalam tahap pengembangan.

Archipelago International merupakan salah satu operator manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara, dengan lebih dari 200 properti yang beroperasi di Indonesia, Malaysia, dan Filipina. Perusahaan ini juga dikenal sebagai satu-satunya grup hotel yang pernah mengelola Village of Athletes pada ajang besar internasional, yaitu Asian Games ke-18 tahun 2018.

Archipelago International menaungi berbagai merek hotel seperti Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, FaveHotels, NEO, dan Kamuela. Seluruh brand tersebut dikelola untuk memenuhi kebutuhan pasar yang beragam, mulai dari ekonomi hingga kelas premium.

Pada awal perkembangannya, perusahaan ini sempat terdampak krisis finansial di Indonesia pada akhir tahun 1990-an sehingga pertumbuhannya tidak terlalu pesat dalam satu dekade pertama. Namun, sejak tahun 2009, seiring meningkatnya tren wisata domestik dengan harga terjangkau, Archipelago International mulai melakukan ekspansi agresif dengan membuka berbagai properti baru setiap tahunnya. Pada tahun 2013, nama perusahaan resmi diubah dari Aston International menjadi Archipelago International untuk mencerminkan perluasan bisnis yang tidak hanya berfokus pada merek Aston, tetapi juga mencakup berbagai brand hotel lainnya di tingkat internasional.

3.3.2 Sejarah Harper Premier Nagoya Batam



Gambar 3 Gambar Hotel Harper Premier Nagoya Batam

Manajemen Archipelago International merupakan jaringan manajemen hotel layanan lengkap di Asia Tenggara dan salah satu yang terbesar di Indonesia. Archipelago International memasuki pasar Asia Tenggara pada tahun 1997 dan memiliki lebih dari 200 properti yang mencakup hotel, kondotel, resort, apartemen layanan, dan hotel butik, di mana lebih dari 150 di antaranya telah beroperasi (terdiri dari lebih dari 20.000 kamar), serta sekitar 100 hotel lainnya masih dalam tahap pengembangan.

Harper Premier Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang berada di bawah naungan Archipelago International. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 2024 dan hadir sebagai bagian 14 dari pengembangan kawasan perhotelan di Batam, khususnya di area Nagoya yang strategis.

Harper Premier Nagoya Batam memiliki sekitar 210 kamar yang luas dan nyaman dengan berbagai tipe kamar seperti Deluxe dan Suite. Setiap kamar dirancang modern dengan fasilitas lengkap seperti Google Nest Hub, Smart TV, WiFi, minibar, serta perlengkapan kamar mandi yang nyaman dan mewah.

Hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran di lantai atas yang menyajikan hidangan internasional dan lokal dengan pemandangan kota Batam, spa untuk relaksasi tamu, serta fasilitas bisnis yang mendukung kegiatan profesional.

Dari segi lokasi, Harper Premier Nagoya Batam berada di kawasan Nagoya Thamrin City yang sangat strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Nagoya Hill Mall serta mudah diakses dari Bandara Internasional Hang Nadim maupun pelabuhan ferry Batam Centre.

Fasilitas hotel mencakup resepsionis 24 jam, area parkir, restoran, layanan spa, serta ruang pertemuan yang dapat digunakan untuk berbagai acara bisnis maupun sosial dengan kapasitas yang memadai. Setiap kamar juga dilengkapi dengan fasilitas modern seperti AC, TV, WiFi, minibar, pembuat kopi/teh, serta kamar mandi pribadi yang nyaman.



Gambar 4 Logo Harper premier nagoya batam

3.3.3. Visi dan Misi Archipelago Group

1. Visi

To be the most trusted and preferred hospitality partner in the markets we serve, recognized for great guest experiences, strong owner relationships, and teams that take pride in their work

Misi

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

3.3.4 Fasilitas Harper Premier Nagoya Batam

Table 2. Tipe kamar

No	Tipe	Fasilitas	Harga	Total Unit
1.	Deluxe Room (24 sqm)  Gambar 5 Deluxe Room	Kamar tersedia dalam pilihan Smoking Room dan Non-Smoking Room, serta dilengkapi dengan Google Nest, electric kettle, 5 hanger, minibar, Wi-Fi, hair dryer, shower, serta bathroom amenities yang terdiri dari 2 bath towels, 1 hand towel, 1 shower cap, 1 cotton bud set, 2 toothbrushes beserta toothpaste, dan 1 hand soap untuk menunjang kenyamanan selama menginap.	IDR..1.021.907 Net	179
2.	Suite Room (38 sqm)  Gambar 6 Suite Room	Kamar dilengkapi dengan ruang tamu, Smart TV, Google Nest, electric kettle, 5 hanger, Safety Deposit Box (SDB), minibar, Wi-Fi, hair dryer, shower, serta bathroom amenities yang terdiri dari 3 bath towels, 2 hand towels, 2 face towels, 2 kimono (bathrobes), shower cap, cotton bud set, 2 toothbrushes beserta toothpaste, dan 1 hand soap, untuk menunjang kenyamanan selama menginap.	IDR.1.471.907 Net	30

(Sumber:[https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoya batam](https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoya-batam))

Table 3. Meeting Room Facility

No	Type	Facility	Capacity
----	------	----------	----------

1.	Aster 1 (82 Sqm)  Gambar 7 Aster 1	Dilengkapi dengan LED display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, sound system, microphone, air conditioning, natural daylight, flexible seating arrangement, coffee break area, serta dukungan tim banquet profesional.	100 guests
2.	126 guests  Gambar 8 Aster 2	Dilengkapi dengan LED display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, sound system, microphone, air conditioning, natural daylight, flexible seating arrangement, serta layanan coffee break dan banquet	126 guests
3.	Tulip (54 Sqm)  Gambar 9 Tulip	Dilengkapi dengan interactive display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, air conditioning, sound system, microphone, conference table, serta fasilitas pendukung presenta	15 guests
4.	Anggrek (54 Sqm)  Gambar 10 Anggrek	Dilengkapi dengan LED display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, sound system, microphone, air conditioning, flexible seating arrangement, serta layanan coffee break dan banque	60 guests

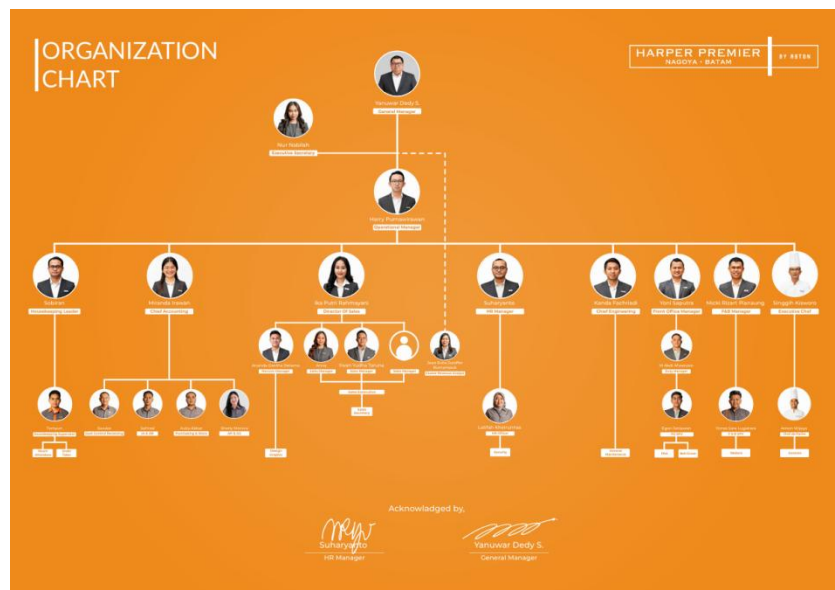
(Sumber:<https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoyabatam>)

Table 4.Food & Beverage Harper Premier Nagoya Batam

No	Nama Restaurant	Jam Buka	Metode Pelayanan	Fasilitas
1.	Svarga Premier Bistro  Gambar 11 Svarga Premier Bistro	06.00 - 20.00	Buffet & à la carte	Toilet, Smoking Area, I, Restaurant Overview, Indonesian & International Cuisine, Free Wifi

(Sumber: <https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoyabatam>)

3.3.5 Struktur Organisasi Harper Premier Nagoya Batam



Gambar 12 Struktur Harper premier nagoya batam

Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut dijabarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan dalam struktur organisasi Harper Premier Nagoya Batam. Seperti halnya organisasi pada umumnya, Harper Premier Nagoya Batam juga memiliki struktur organisasi yang memperlihatkan job description dari setiap department. Adapun struktur organisasi hotel tersebut adalah sebagai berikut:

1. General Manager

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di hotel yang bertanggung jawab terhadap seluruh 19 operasional hotel secara keseluruhan serta menerima laporan dari setiap Head of Department. General Manager membawahi beberapa departemen, yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Service Department, Food & Beverage Product Department, Accounting Department, Human Resource Department, Sales & Marketing Department, dan Engineering Department, serta dibantu oleh Executive Secretary dan Assistant Manager.

2. Executive Assistant Manager

Executive Assistant Manager bertindak sebagai pembantu umum dalam pelaksanaan operasional hotel sehari-hari. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- Bertanggung jawab kepada General Manager
- Membuat laporan kepada atasan mengenai perkembangan perusahaan secara berkala setiap bulan
- Mengawasi kinerja setiap departemen
- Mengadakan rapat dengan kepala departemen untuk membahas informasi dan permasalahan operasional.

3. Operation Manager

Operation Manager merupakan posisi manajemen yang bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional hotel agar berjalan dengan efektif dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Operation Manager bertugas memastikan setiap departemen operasional, seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, serta departemen terkait lainnya, dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Selain itu, Operation Manager juga bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan, mengevaluasi kinerja setiap departemen, menangani permasalahan operasional yang terjadi, serta memastikan penerapan Standar

Operasional Prosedur (SOP) berjalan dengan optimal. Dalam menjalankan 20 tugasnya, Operation Manager berperan sebagai penghubung antara manajemen hotel dan departemen operasional untuk menciptakan koordinasi kerja yang efektif serta meningkatkan kepuasan tamu.

4. Human Resource Departement

Human Resource Department merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kepegawaian di hotel. Departemen ini menangani proses rekrutmen, pengangkatan, promosi, mutasi, pemberian peringatan, hingga pemberhentian karyawan. Selain itu, HRD juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelatihan (training) bagi karyawan baru, yang biasanya dilakukan selama masa tertentu sebelum penempatan kerja sesuai kemampuan dan keterampilan.

5. Accounting Deparement

Accounting Department dipimpin oleh seorang Chief Accountant yang dibantu oleh Assistant Chief Accountant. Departemen ini bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan dan pembukuan hotel hingga menghasilkan laporan keuangan (financial statement). Chief Accountant membawahi beberapa bagian, yaitu:

- Cost Control Receiving
- IA & AR
- Purchasing & Store
- AP & GC

Tugas dan tanggung jawab Accounting Department meliputi:

- Mencetak dan merekap seluruh transaksi penjualan dari berbagai sumber pendapatan secara berkala
- Melaksanakan inventarisasi perusahaan
- Menyusun tarif dan pengelolaan harga penjualan

- Mengatur pengadaan barang yang dibutuhkan operasional hotel
- Melakukan pengecekan dan kontrol terhadap seluruh pembukuan keuangan

6. Sales & Marketing Departement

Sales & Marketing Department memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat hunian (occupancy) hotel. Departemen ini bertugas mempromosikan hotel kepada masyarakat luas dengan tujuan meningkatkan jumlah tamu, memperkenalkan fasilitas hotel, serta memastikan pelayanan yang diberikan dapat menarik minat pelanggan.

7. Front Office Departement

Front Office Department merupakan pusat informasi dan layanan utama di hotel. Departemen ini menjadi tempat pertama tamu mendapatkan kesan saat datang dan kesan terakhir saat meninggalkan hotel. Front Office bertanggung jawab dalam memberikan informasi, instruksi, serta pelayanan kepada tamu selama menginap.

8. Housekeeping Departement

Housekeeping Department bertugas dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu serta area publik hotel. Departemen ini juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan guest room dan guest supplies. Housekeeping dipimpin oleh Housekeeping leader yang dibantu oleh Housekeeping Supervisor dalam pelaksanaan operasional sehari-hari.

9. Food & Beverage Departement

Food & Beverage Department mencakup Restaurant, Room Service, Bar & Lounge, serta Banquet. Departemen ini bertanggung jawab dalam penyediaan makanan dan minuman bagi tamu hotel. Food & Beverage Service fokus pada pelayanan kepada tamu, termasuk tata cara greeting, taking order, dan service standard. Selain melayani makanan dan minuman, departemen ini juga menangani produk F&B baik alkohol maupun non-alkohol di restoran dan bar. Food & Beverage Department berada di bawah pengawasan Food & Beverage Manager yang dibantu oleh Restaurant Manager, Bar & Lounge Manager, serta beberapa supervisor.

3.4. Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah Concierge pada Departemen Front Office di Harper Premier Nagoya. Pemilihan Concierge sebagai subjek studi kasus didasarkan pada peran dan tanggung jawabnya yang berhubungan langsung dengan proses pelayanan personal kepada tamu, mulai dari kedatangan hingga keberangkatan. Concierge memiliki tugas sebagai penghubung komunikasi antara tamu dengan berbagai fasilitas hotel maupun pihak eksternal, dalam menerima, mencatat, serta menindaklanjuti berbagai permintaan khusus tamu, seperti penanganan barang bawaan, pemberian informasi, reservasi transportasi, hingga rekomendasi aktivitas wisata.

Selain Concierge, subjek pendukung dalam studi kasus ini adalah Front Office Manager, Supervisor Front Office, dan staf Bell Service yang terlibat dalam kegiatan operasional pelayanan tamu. Pihak-pihak tersebut menjadi sumber informasi untuk memperoleh data mengenai pelaksanaan tugas, sistem kerja, koordinasi antarbagian, standar pelayanan yang diterapkan, serta kendala yang dihadapi dalam menjalankan tugas Concierge dalam mendukung kepuasan dan loyalitas tamu di Harper Premier Nagoya.

3.4.2. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah peran dan bentuk pelayanan Concierge dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan tamu di Harper Premier Nagoya. Objek penelitian ini berfokus pada pelaksanaan kegiatan kerja Concierge, mulai dari proses penyambutan dan penanganan barang bawaan tamu, pemberian informasi seputar hotel dan area sekitar, penanganan permintaan khusus (special request), koordinasi dengan departemen terkait, hingga penanganan keluhan tamu agar dapat ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Selain itu, studi kasus ini juga membahas mengenai kontribusi pelayanan Concierge terhadap tingkat kepuasan tamu selama menginap, faktor-faktor yang mendorong terbentuknya loyalitas tamu untuk kembali menginap (repeater guest), kendala yang ditemukan selama pelaksanaan tugas seperti keterbatasan informasi wilayah, kendala bahasa, maupun tingginya volume permintaan tamu pada saat occupancy tinggi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi

kendala tersebut. Melalui analisis terhadap objek studi kasus ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge mampu mendukung pelayanan yang efektif serta memberikan kepuasan dan membangun loyalitas tamu di Harper Premier Nagoya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyusunan studi kasus. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga metode tersebut digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan peran dan tanggung jawab Concierge dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan tamu di Harper Premier Nagoya.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam studi kasus ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Harper Premier Nagoya, khususnya pada Departemen Front Office dengan posisi sebagai Concierge. Melalui observasi ini, penulis mengamati secara langsung proses kerja Concierge, mulai dari menyambut dan menangani barang bawaan tamu, memberikan informasi seputar hotel dan area sekitar, menangani permintaan khusus (special request) tamu, hingga melakukan koordinasi dengan departemen terkait untuk memastikan setiap permintaan tamu ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge dalam mendukung kepuasan dan loyalitas tamu selama menginap.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan pihak yang memiliki informasi terkait objek penelitian. Dalam studi kasus ini, wawancara dilakukan dengan pihak yang berhubungan dengan operasional Concierge, yaitu Front Office di Harper Premier Nagoya. Wawancara di

lakukan dengan Duty Manager harper premier Nagoya batam untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh mengenai standar pelayanan yang diterapkan, peran Concierge dalam mendukung kepuasan tamu dari sudut pandang manajemen, penanganan keluhan tamu, serta evaluasi kinerja pelayanan Front Office secara umum. Sementara itu, wawancara dengan Front Office Manager, Supervisor, dan staf Concierge dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tugas dan tanggung jawab Concierge, prosedur kerja yang diterapkan, kendala yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan guna membangun loyalitas tamu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen atau bukti pendukung yang berkaitan dengan studi kasus. Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh melalui pengumpulan data berupa foto kegiatan kerja Concierge, Standar Operasional Prosedur (SOP), struktur organisasi hotel, dokumen atau formulir yang digunakan dalam operasional Front Office, serta guest comment atau ulasan tamu terkait pelayanan Concierge. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh dalam studi kasus ini menjadi lebih lengkap dan akurat.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dikumpulkan, direduksi, dikelompokkan, dan dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai peran dan tanggung jawab Concierge dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan tamu di Harper Premier Nagoya. Analisis data dilakukan melalui tahapan sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

Tahap ini dilakukan dengan mengumpulkan seluruh data yang diperoleh selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office, yaitu hasil observasi langsung terhadap proses kerja Concierge, hasil

wawancara dengan Duty Manager, Front Office Manager, Supervisor, dan staf Concierge, serta dokumentasi berupa SOP, struktur organisasi, formulir operasional, dan guest comment.

2. Reduksi Data

Data yang telah terkumpul dari ketiga sumber tersebut kemudian diseleksi dan disederhanakan dengan memilih data-data pokok yang berkaitan langsung dengan pelaksanaan tugas Concierge dan upaya peningkatan kepuasan serta loyalitas tamu, sementara data yang kurang relevan dikesampingkan agar analisis lebih terfokus.

3. Pengelompokan Data

Data yang telah direduksi selanjutnya dikelompokkan berdasarkan pokok permasalahan, yaitu pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge, standar pelayanan yang diterapkan, kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan, serta upaya yang dilakukan Front Office dalam membangun loyalitas dan kepuasan tamu. Pengelompokan ini juga mempertimbangkan perbedaan sudut pandang antara hasil wawancara dengan pihak manajemen (Duty Manager) dan pihak pelaksana operasional (Front Office Manager, Supervisor, dan staf Concierge).

4. Penyajian Data

Data yang telah dikelompokkan kemudian disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dengan memadukan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga diperoleh gambaran yang utuh dan saling melengkapi mengenai kondisi sebenarnya di lapangan terkait peran Concierge di Harper Premier Nagoya.

5. Analisis Data

Data yang telah disajikan selanjutnya dianalisis dengan mengacu pada teori-teori pelayanan, loyalitas, dan kepuasan tamu, serta hasil penelitian terdahulu yang relevan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana pelaksanaan tugas Concierge berperan dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, sekaligus mengidentifikasi kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan dengan pelaksanaannya di lapangan.

6. Penarikan Kesimpulan dan Rekomendasi

Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan, serta memberikan rekomendasi terhadap permasalahan yang ditemukan, khususnya yang berkaitan dengan optimalisasi peran Concierge dalam mendukung kepuasan dan loyalitas tamu di Harper Premier Nagoya.

Seluruh tahapan tersebut dilakukan secara sistematis agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya mengenai pelaksanaan peran Concierge dalam mendukung kualitas pelayanan kepada tamu. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian deskriptif studi kasus yang menekankan pemahaman mendalam terhadap suatu kasus melalui berbagai sumber data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Harper Premier Nagoya Batam, pada Departemen Front Office dengan posisi Concierge. Harper Premier Nagoya Batam adalah hotel berbintang 3 di bawah naungan Archipelago International, berlokasi di kawasan Nagoya Thamrin City, Batam, dengan sekitar 210 kamar serta fasilitas penunjang seperti restoran, meeting room, dan spa. Sebagai bagian dari Front Office, Concierge menempati posisi strategis karena paling sering bersentuhan langsung dengan tamu, mulai dari penyambutan di lobby, penanganan barang bawaan, pemberian informasi seputar hotel dan area sekitar, hingga pemenuhan permintaan khusus (special request) tamu.

Berdasarkan pengamatan selama enam bulan PLI, pelayanan Concierge secara umum telah berjalan sesuai alur kerja yang ditetapkan, namun pelaksanaannya di lapangan belum sepenuhnya optimal. Kondisi ini terlihat dari variasi kualitas pelayanan antarpetugas, terutama saat occupancy hotel tinggi, seperti akhir pekan, musim liburan, maupun saat berlangsungnya kegiatan MICE di ruang pertemuan. Gambaran umum inilah yang menjadi latar bagi penulis untuk menelusuri lebih jauh peran Concierge dalam mendukung kepuasan dan loyalitas tamu, sebagaimana diuraikan pada sub-bab berikutnya.

4.2. Temuan Studi Kasus

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi selama PLI, diperoleh beberapa temuan utama terkait pelaksanaan tugas Concierge di Harper Premier Nagoya, sebagai berikut.

1. Pelaksanaan Tugas Pokok Concierge. Concierge menjalankan tugas rutin meliputi penyambutan tamu (guest greeting) sejak kedatangan di drop off, penanganan barang bawaan (luggage handling) saat check-in/check-out, pemberian informasi seputar hotel dan destinasi wisata/kuliner sekitar Batam, pengaturan reservasi transportasi, serta koordinasi dengan departemen lain (Housekeeping, Food & Beverage, Engineering) untuk permintaan yang memerlukan tindak lanjut lintas departemen.
2. Respons Tamu yang Positif. Berdasarkan guest comment, mayoritas tamu menilai positif keramahan dan kesediaan Concierge membantu kebutuhan mereka. Sikap ramah dan

responsif ini menjadi salah satu faktor pembentuk kesan baik terhadap pengalaman menginap secara keseluruhan.

3. Kendala Kecepatan dan Ketepatan Respons. Ditemukan keterlambatan respons Concierge saat volume permintaan tinggi bersamaan, misalnya saat check-in rombongan atau event di meeting room, karena keterbatasan jumlah petugas pada satu shift.
4. Keterbatasan Penguasaan Informasi Wilayah. Sebagian staf, terutama yang baru, belum sepenuhnya menguasai informasi area di luar hotel secara mendalam, seperti rute alternatif, estimasi waktu tempuh, atau rekomendasi kuliner, sehingga informasi yang diberikan kadang kurang detail dibandingkan staf senior.
5. Kendala Bahasa dalam Melayani Tamu Asing. Ditemukan kendala komunikasi saat melayani tamu mancanegara yang tidak aktif berbahasa Indonesia maupun Inggris, sehingga penyampaian informasi dan penanganan permintaan khusus menjadi kurang efektif dan memerlukan waktu tambahan.
6. Kontribusi terhadap Loyalitas Tamu. Ditemukan indikasi peningkatan jumlah repeater guest yang menyebutkan pengalaman positif dengan Concierge sebagai salah satu alasan mereka kembali menginap, sejalan dengan meningkatnya ulasan positif pada guest comment terkait pelayanan Front Office.

4.3. Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan pada sub-bab 4.2, permasalahan yang dihadapi Concierge bersumber dari tiga faktor utama: sumber daya manusia, sistem/prosedur kerja, dan beban kerja pada periode occupancy tinggi.

Pertama, dari sisi sumber daya manusia, kendala penguasaan informasi wilayah dan bahasa menunjukkan bahwa pembekalan (briefing) dan pelatihan bagi staf, khususnya staf baru, belum berjalan merata. Pengetahuan area sekitar dan kemampuan bahasa asing cenderung diperoleh secara otodidak dari pengalaman kerja, bukan pelatihan terstruktur, sehingga kualitas pelayanan antarpetugas tidak konsisten.

Kedua, dari sisi sistem kerja, meskipun SOP penanganan tamu sudah tersedia, pelaksanaannya belum optimal terutama dalam pembagian tugas saat lonjakan permintaan. Belum

adanya mekanisme prioritas (misalnya sistem antrean atau pembagian zona tanggung jawab) membuat penanganan tamu kurang terstruktur pada jam sibuk.

Ketiga, dari sisi beban kerja, jumlah personel Concierge per shift belum sebanding dengan volume tamu saat occupancy tinggi, menjadi penyebab utama keterlambatan respons. Hal ini sejalan dengan konsep kualitas pelayanan bahwa kesesuaian kapasitas layanan dengan volume permintaan sangat menentukan persepsi tamu terhadap kinerja layanan.

Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan memengaruhi kepuasan tamu, karena ketidaksesuaian antara harapan tamu terhadap kecepatan dan kelengkapan informasi dengan kenyataan yang dialami berpotensi menurunkan kepuasan, meskipun penilaian tamu terhadap keramahan petugas tetap positif.

4.4. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan studi kasus ini sejalan dengan konsep Concierge pada Bab II, yang menyatakan bahwa petugas Concierge dituntut memiliki pengetahuan luas mengenai hotel dan area sekitarnya karena berperan penting menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan. Kendala penguasaan informasi wilayah yang ditemukan menunjukkan tuntutan peran tersebut belum terpenuhi merata oleh seluruh petugas.

Sikap ramah dan responsif yang tercermin dari guest comment positif memperkuat konsep kualitas pelayanan, di mana pelayanan yang sesuai harapan tamu dipersepsikan baik dan mendorong kunjungan ulang. Sebaliknya, kendala kecepatan respons saat occupancy tinggi mencerminkan kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan dan yang diterima tamu, yang menurut konsep kepuasan tamu berpotensi menimbulkan ketidakpuasan bila tidak segera ditangani.

Hasil ini sejalan dengan penelitian Raihanafa dan Wijoyo (2024), yang menemukan Concierge berperan penting menciptakan kesan pertama dan terakhir bagi tamu melalui pelayanan cepat, ramah, dan informatif. Temuan mengenai perlunya peningkatan kecepatan respons juga sejalan dengan penelitian Bandil, Maramis, dan Wijanarko (2022) di Sintesa Peninsula Hotel Manado, yang menunjukkan penilaian tamu terhadap Concierge secara umum positif namun masih perlu perbaikan pada kecepatan pelayanan.

Sementara itu, indikasi meningkatnya repeater guest memperkuat hasil penelitian Hutagalung, Ariyani, dan Entas (2022) yang membuktikan kualitas pelayanan berpengaruh kuat dan positif terhadap kepuasan tamu, yang selanjutnya mendorong loyalitas tamu. Temuan ini juga relevan dengan penelitian Irfan (2023) yang menyimpulkan Concierge berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan tamu selama menginap, serta penelitian Abelia dan Ariasih (2026) yang menegaskan kualitas pelayanan secara konsisten berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada industri perhotelan.

Dengan demikian, hasil studi kasus ini memperkuat kerangka pemikiran pada Bab II, yaitu bahwa kecepatan, keramahan, dan pengetahuan informasi Concierge menjadi input utama yang memengaruhi kepuasan tamu, yang pada gilirannya mendorong loyalitas tamu melalui niat kunjungan ulang dan rekomendasi positif kepada calon tamu lain.

4.5. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan di atas, penulis mengajukan beberapa solusi dan rekomendasi perbaikan sebagai berikut.

1. Penguatan Program Pelatihan dan Briefing Berkala. Manajemen disarankan mengadakan pelatihan rutin bagi staf Concierge, khususnya product knowledge hotel dan informasi wilayah sekitar (rute, destinasi wisata, kuliner, transportasi), agar seluruh petugas memiliki standar penguasaan informasi yang setara, tidak hanya bergantung pada pengalaman kerja individu.
2. Penyusunan Panduan Informasi Area (Local Guide Sheet). Perlu disusun panduan tertulis/digital berisi informasi area sekitar hotel yang dapat diakses dan diperbarui berkala oleh seluruh staf Concierge, agar informasi yang disampaikan kepada tamu lebih konsisten dan akurat.
3. Optimalisasi Penjadwalan Staf pada Periode Occupancy Tinggi. Perlu dilakukan penyesuaian jumlah personel Concierge pada shift dengan prediksi occupancy tinggi, misalnya akhir pekan atau saat event MICE, guna mengurangi keterlambatan respons terhadap permintaan tamu.
4. Peningkatan Kemampuan Bahasa Asing. Diperlukan pelatihan bahasa asing dasar, khususnya Bahasa Inggris dan bahasa lain sesuai segmentasi tamu dominan, untuk

memudahkan komunikasi dengan tamu mancanegara serta mengurangi hambatan penyampaian informasi.

5. Evaluasi Berkala melalui Guest Comment. Manajemen disarankan melakukan evaluasi berkala terhadap guest comment terkait pelayanan Concierge secara sistematis, agar masukan dan keluhan tamu dapat segera ditindaklanjuti sebagai bahan perbaikan berkelanjutan bagi kualitas pelayanan, kepuasan, dan loyalitas tamu.

Penerapan solusi dan rekomendasi tersebut diharapkan dapat mendukung Harper Premier Nagoya mengoptimalkan peran Concierge secara menyeluruh, sehingga kepuasan tamu dapat terjaga konsisten dan loyalitas tamu untuk kembali menginap terus meningkat di masa mendatang.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada Bab IV mengenai peran Concierge dalam meningkatkan loyalitas dan kepuasan tamu di Harper Premier Nagoya Batam, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Concierge di Harper Premier Nagoya menjalankan peran penting sebagai bagian dari Front Office yang paling sering berhadapan langsung dengan tamu, mulai dari penyambutan, penanganan barang bawaan, pemberian informasi hotel dan area sekitar, hingga pemenuhan permintaan khusus tamu. Peran ini menjadikan Concierge salah satu faktor utama pembentuk kesan tamu terhadap hotel secara keseluruhan.
2. Pelayanan Concierge secara umum sudah berjalan sesuai alur kerja yang ditetapkan dan mendapat penilaian positif dari tamu, terutama dari sisi keramahan dan kesediaan membantu. Sikap ini terbukti berkontribusi terhadap kepuasan tamu dan mendorong sebagian tamu untuk kembali menginap (repeater guest), sehingga secara langsung berpengaruh terhadap loyalitas tamu.
3. Meskipun demikian, pelayanan Concierge masih menghadapi beberapa kendala, yaitu keterlambatan respons saat permintaan tamu tinggi bersamaan, penguasaan informasi wilayah yang belum merata antarpetugas, dan kendala bahasa saat melayani tamu mancanegara. Ketiga kendala ini bersumber dari tiga faktor utama, yaitu keterbatasan pelatihan sumber daya manusia, pelaksanaan SOP yang belum optimal saat lonjakan permintaan, dan jumlah petugas yang belum sebanding dengan volume tamu pada periode occupancy tinggi.
4. Kendala-kendala tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan tamu dan pelayanan yang mereka terima, yang berpotensi menurunkan kepuasan tamu apabila tidak segera diperbaiki. Namun, secara keseluruhan, peran Concierge di Harper Premier Nagoya tetap memberikan kontribusi positif terhadap upaya hotel dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

5.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Harper Premier Nagoya Batam dalam meningkatkan peran Concierge, sebagai berikut.

1. Bagi manajemen hotel, disarankan mengadakan pelatihan dan briefing rutin bagi staf Concierge, khususnya mengenai product knowledge hotel dan informasi wilayah sekitar, agar seluruh petugas memiliki tingkat penguasaan informasi yang setara dan tidak hanya bergantung pada pengalaman kerja masing-masing.
2. Bagi manajemen hotel, disarankan menyusun panduan informasi wilayah (local guide sheet) secara tertulis atau digital yang dapat diakses dan diperbarui secara berkala, sehingga informasi yang disampaikan kepada tamu lebih konsisten dan akurat.
3. Bagi manajemen hotel, disarankan menyesuaikan jumlah petugas Concierge pada shift dengan prediksi occupancy tinggi, misalnya akhir pekan atau saat berlangsungnya kegiatan MICE, agar keterlambatan respons terhadap permintaan tamu dapat dikurangi.
4. Bagi manajemen hotel, disarankan mengadakan pelatihan bahasa asing dasar bagi staf Concierge, khususnya Bahasa Inggris dan bahasa lain sesuai segmentasi tamu dominan, agar komunikasi dengan tamu mancanegara menjadi lebih lancar.
5. Bagi manajemen hotel, disarankan melakukan evaluasi berkala terhadap guest comment terkait pelayanan Concierge secara sistematis, sehingga masukan dan keluhan tamu dapat segera ditindaklanjuti sebagai bahan perbaikan berkelanjutan.
6. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan cakupan data yang lebih luas, misalnya melalui survei kepuasan tamu secara kuantitatif, agar diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai pengaruh pelayanan Concierge terhadap loyalitas tamu di industri perhotelan.

Dengan diterapkannya saran-saran tersebut, diharapkan peran Concierge di Harper Premier Nagoya Batam dapat berjalan lebih optimal, sehingga kepuasan tamu dapat terjaga secara konsisten dan loyalitas tamu untuk kembali menginap dapat terus meningkat di masa mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Archipelago International. (n.d.). Harper Premier Nagoya Batam.
<https://www.archipelagointernational.com/>
- Yudhantyo, A. (2024). *PERAN CONCIERGE DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN INFORMASI HOTEL DAN DESTINASI WISATA TERHADAP KEPUASAN TAMU DI HOTEL TENTREM YOGYAKARTA* (Doctoral dissertation, STP SAHID SURAKARTA).
<https://repo.stpsahidsurakarta.ac.id/id/eprint/69/>
- Firdaus, T. G. PENINGKATAN EFEKTIVITAS PELAYANAN BARANG MELALUI PERAN CONCIERGE DI MILLENNIUM HOTEL SIRIH JAKARTA.
<https://repository.bsi.ac.id/repo/files/458353/challenge/Tugas-Akhir-Tifira.pdf>
- Gustiawan, D. (2025). *The Art Of Hospitality: Sebuah Catatan Tentang Manajemen Hotel*. PT Indonesia Delapan Kreasi Nusa.
- Pontara, C. J. B. (2024). *MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN FRONT OFFICE DEPARTMENT MELALUI TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB CONCIERGE PADA HOTEL ARTOTEL SUITES MANGKULUHUR JAKARTA* (Doctoral dissertation, Universitas Nasional).
<https://repository.unas.ac.id/id/eprint/12439/>
- Almadi, M. F., Bascha, U. F., Nata, J. H., Reindrawati, D. Y., & Suriani, N. E. (2022). Implementasi Strategi Concierge Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel Shangri-La. *Eco-Entrepreneur*, 8(2), 25-32.
<https://journal.trunojoyo.ac.id/eco-entrepreneur/article/view/17696>
- Alfaridzi, C. G. (2024). *OPTIMALISASI STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN CONCIERGE DI HILTON BALI RESORT* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Ganesha)
<https://repo.undiksha.ac.id/19833/>
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan front office department melalui tugas dan tanggung jawab concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), 13-28.
<https://www.academia.edu/download/95686968/215.pdf>

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 PEDOMAN WAWANCAR

A. Pedoman Wawancara

Judul Penelitian : Peran Concierge Dalam Meningkatkan Loyalitas Dan Kepuasan Tamu Di Harper Premier Nagoya.

Nama Narasumber : Abdi Afwanzen

Jabatan : Duty Manager

Hari/Tanggal : 21 July 2026

Daftar Pertanyaan

1. Menurut bapak sebagai bagian dari FDA, seperti apa peran concierge dalam mendukung pelayanan kepada tamu di Harper Premier Nagoya Batam?
2. Bagaimana bentuk kerja sama antara FDA dan concierge dalam menangani tamu, terutama saat proses check-in dan check-out?
3. Menurut bapak, hal apa yang biasanya dilakukan concierge sehingga tamu merasa lebih puas dan dihargai selama menginap?
4. Ada nggak contoh kejadian di mana peran concierge terlihat jelas membantu menyelesaikan masalah atau permintaan tamu, sehingga tamu jadi lebih puas?
5. Menurut pengamatan bapak , apakah pelayanan concierge memengaruhi keputusan tamu untuk menginap kembali di hotel ini?
6. Apakah ada perlakuan atau informasi khusus yang biasanya dikoordinasikan antara FDA dan concierge terkait tamu yang sudah pernah menginap sebelumnya (repeat guest)?
7. Menurut bapak, tantangan apa yang sering muncul dalam koordinasi antara FDA dan concierge, dan bagaimana biasanya itu diatasi?

LAMPIRAN 2 HASIL OBSERVASI

1. Concierge sebagai Kesan Pertama dan Terakhir bagi Tamu

Selama menjalani training sebagai concierge, saya mengamati bahwa concierge menjadi pihak pertama yang menyambut tamu saat tiba dan pihak terakhir yang berinteraksi dengan tamu saat check-out. Kesan yang terbentuk pada momen ini sangat memengaruhi penilaian tamu terhadap keseluruhan pengalaman menginap di hotel.

2. Ketepatan Informasi Membangun Kepercayaan Tamu

Dari pengalaman langsung melayani tamu, saya melihat bahwa tamu merasa lebih puas ketika mendapatkan informasi yang cepat dan akurat, baik mengenai fasilitas hotel, transportasi, maupun destinasi wisata di sekitar Nagoya. Hal ini menunjukkan bahwa penguasaan informasi menjadi salah satu kunci utama dalam pekerjaan concierge.

3. Komunikasi yang Ramah dan Profesional Menjadi Nilai Tambah

Dari interaksi langsung dengan tamu, saya menyadari bahwa gaya komunikasi yang sopan namun tetap profesional membantu menciptakan kenyamanan bagi tamu, terutama tamu asing yang belum familiar dengan lingkungan sekitar hotel.

4. Kerja Sama Antar-Departemen Mendukung Kelancaran Layanan

Saya mengamati bahwa concierge tidak bekerja sendiri, melainkan sering berkoordinasi dengan bagian front office, housekeeping, dan bell service agar permintaan tamu dapat terpenuhi dengan cepat. Koordinasi ini menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan secara menyeluruh.

5. Kendala Bahasa

Saya mengalami kendala dalam berkomunikasi dengan tamu asing, terutama tamu yang menggunakan bahasa Jepang atau bahasa asing lainnya yang belum sepenuhnya saya kuasai, sehingga terkadang membutuhkan bantuan rekan kerja atau alat bantu penerjemah.

6. Kurangnya Pengalaman dalam Menghadapi Situasi Tak Terduga

Sebagai trainee, saya masih membutuhkan waktu untuk beradaptasi ketika menghadapi permintaan tamu yang di luar prosedur standar, sehingga terkadang memerlukan arahan dari senior atau supervisor

LAMPIRAN 3 DOKUMENTAS KEGIATAN PLI



LAMPIRAN 4 SURAT TUGAS



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



SURAT TUGAS

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

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Adra Yonata Mayza	24135064	Manajemen Perhotelan	HARPER Premier Nagoya Batam	23 Januari s.d 23 Juli 2026

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

Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.

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

Kepala Unit Hubungan Industri
FPP-UNP

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

LAMPIRAN 5 LOGBOOK

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT I

Nama : Adra yonata Meyza
Nim : 24135064
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Januari 2026
Pembimbing : Dr.Hermansyah,S.Pd.,M.Pd
Mentor : Egon Setiawan
Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	28/01/2026	07.00 – 15.00	Training tentang Hotel dan SOP yang ada di Hotel	
2.	29/01/2026	07.00 – 15.00	Training tentang bagaimana SOP yang ada di Front Office di Harper	
3.	30/01/2026	07.00 – 15.00	Belajar Tentang cara menghandle Lunggage ketika di titipkan	
4.	31/01/2026	07.00 – 15.00	Menghandle Lunggage tamu ketika belum bisa check in	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 4
2. Jumlah hari libur :
3. Jumlah hari sakit/izin : -

Batam, 31 Januari 2026
Mahasiswa



Adra Yonata Meyza
Nim : 24135064

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT I

Nama : Adra Yonata Meyza
Nim : 24135064
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Februari 2026
Pembimbing : Dr.Hermansyah,S.Pd.,M.Pd
Mentor : Egon Setiawan
Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest	
2.	02/02/2026		Libur	
3.	03/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - Belajar Cara membuat list crew batik	
4.	04/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - Cara membuat list crew batik	
5.	05/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - Belajar Cara membuat list crew batik - Absen Tamu Longstay yang menaiki transport dari hotel	
6.	06/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - Belajar Cara membuat list crew batik - Belajar cara update Kunci Check out – Check in	
7.	07/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - Belajar cara Update Guest Used	
8.	08/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - Belajar cara Update Guest Used	

9.	09/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - Update Guest Used	
11.	11/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - list crew batik - Update Guest Used - Cleaning Lunggage store	
12.	12/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - Update Guest Used - Cleaning Trolly	
13.	13/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - Update Guest Used - Cleaning Trolly	
14.	14/02/2026	07.00 – 15.00	- belajar handling guest check out	
15.	15/02/2026		Libur	
16.	16/02/2026		Libur	
17.	17/02/2026	07.00 – 15.00	- Handling tamu check out - belajar handling tamu check in	
18.	18/02/2026	07.00 – 15.00	- Handling tamu check out - belajar handling tamu check in	
19.	19/02/2026	07.00 – 15.00	- Belajar set up room Vip	
20.	20/02/2026	07.00 – 15.00	- Belajar membuat group list tamu yang akan menginap	
21.	21/02/2026	12.00 – 20.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - belajar handling guest check in	
22.	22/02/2026	12.00 – 20.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik	

			- handling gus check out - belajar handling guest check in	
23.	23/02/2026		Libur	
24.	24/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - belajar handling guest check in	
25.	25/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - belajar handling guest check in - Lunggage down	
26.	26/02/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - belajar handling guest check in - Stanby in loby	
27.	27/02/2026	12.00 – 20.00	- greating to guest - handling lunggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - handling guest check in - Stanby in loby	
28.	28/02/2026	12.00 – 20.00	- Belajar Cara Injec kamar	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 23
2. Jumlah hari libur : 5
1. Jumlah hari sakit/izin : -

Batam, 28 Februari 2026
Mahasiswa



Adra Yonata Meyza
Nim : 24135064

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Adra Yonata Meyza
Nim : 24135064
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Maret 2026
Pembimbing : Dr.Hermansyah,S.Pd.,M.Pd
Mentor : Egon Setiawan
Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/03/2026	12.00-20.00	- belajar membuat reservasi by walk in guest	
Libur				
3.	03/03/2026	07.00-15.00	- belajar membuat reservasi by walk in guest - Belajar cara melihat ketersediaan kamar	
4.	04/03/2026	07.00-15.00	- belajar membuat reservasi by walk in guest - Belajar cara melihat ketersediaan kamar - belajar cara memberikan rate kamar	
5.	05/03/2026	07.00-15.00	- Showing Room	
6.	06/03/2026	12.00-20.00	- Belajar cara Inject kamar - Prepare Key Group and group list - Update Guest Used	
7.	07/03/2026	12.00-20.00	- Handling tamu Check out - Belajar cara menggunakan mesin EDC	
8.	08/03/2026	12.00-20.00	- Handling tamu Check out - Belajar cara menggunakan mesin EDC - Belajar handling crew batik	
Libur				

10.	10/03/2026	07.00-15.00	- membuat list crew - stanby in loby - showing room - handling luggage guest	
11.	11/03/2026	07.00-15.00	- Belajar Cara membaca remak di ED Dan Ea	
12.	12/03/2026	07.00-15.00	- belajar cara handling tamu move room	
13.	13/03/2026	12.00-20.00	- belajar cara wake up call service	
14.	14/03/2026	12.00-20.00	- Belajar cara menghandle tamu yang kamarnya belum ready	
15.	15/03/2026	12.00-20.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - belajar handling guest check in - Luggage down	
16.	16/03/2026	Libur	Bekerjasama Staff Front Office Departement	
17.	17/03/2026	07.00-15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Baranng Tamu dan luggage Trolly	
18.	18/03/2026	07.00-15.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - belajar handling guest check in - Luggage down	
19.	19/03/2026	07.00-15.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out	

23.	23/02/2026		- handling gus check out - belajar handling guest check in	
Libur				
24.	24/02/2026	07.00-15.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - belajar handling guest check in	
25.	25/02/2026	07.00-15.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - belajar handling guest check in - Luggage down	
26.	26/02/2026	07.00-15.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - belajar handling guest check in - Stanby in loby	
27.	27/02/2026	12.00-20.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling gus check out - handling guest check in - Stanby in loby	
28.	28/02/2026	12.00-20.00	- Belajar Cara Injec kamar	

Total jumlah hari kerja :
1. Jumlah hari kerja : 23
2. Jumlah hari libur : 5
1. Jumlah hari sakit/izin : -

Batam, 28 Februari 2026

Mahasiswa

Adra Yonata Meyza
Nim : 24135064

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Adra Yonata Meyza
Nim : 24135064
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Maret 2026
Pembimbing : Dr.Hermansyah,S.Pd.,M.Pd
Mentor : Egon Setiawan
Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/03/2026	12.00-20.00	- belajar membuat reservasi by walk in guest	
Libur				
3.	03/03/2026	07.00-15.00	- belajar membuat reservasi by walk in guest - Belajar cara melihat ketersediaan kamar	
4.	04/03/2026	07.00-15.00	- belajar membuat reservasi by walk in guest - Belajar cara melihat ketersediaan kamar - belajar cara memberikan rate kamar	
5.	05/03/2026	07.00-15.00	- Showing Room	
6.	06/03/2026	12.00-20.00	- Belajar cara Inject kamar - Prepare Key Group and group list - Update Guest Used	
7.	07/03/2026	12.00-20.00	- Handling tamu Check out - Belajar cara menggunakan mesin EDC	
8.	08/03/2026	12.00-20.00	- Handling tamu Check out - Belajar cara menggunakan mesin EDC - Belajar handling crew batik	
9.	09/03/2026		Libur	

10.	10/03/2026	07.00 – 15.00	- membuat list crew - stanby in loby - showing room - handling lunggase guest	
11.	11/03/2026	07.00 – 15.00	- Belajar Cara membaca remak di ED Dan Ea	
12.	12/03/2026	07.00 – 15.00	- belajar cara handling tamu move room	
13.	13/03/2026	12.00-20.00	- belajar cara wake up call service	
14.	14/03/2026	12.00-20.00	- Belajar cara menghandle tamu yang kamarnya belum ready	
15.	15/03/2026	12.00-20.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out - belajar handling guest check in - Lunggase down	
16.	16/03/2026	Libur	Bekerja di Staff Front Office Departemen	
17.	17/03/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Baranng Tamu dan lunggase Troly	
18.	18/03/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out - belajar handling guest check in - Lunggase down	
19.	19/03/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out	

20.	20/03/2026	Libur		
21.	21/03/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Baranng Tamu dan lunggase Troly	
22.	22/03/2026	07.00 – 15.00	- Belajar Cara Mengsatle pembayaran Minibar	
23.	23/03/2026		Sakit (Cacar)	
24.	24/03/2026		Sakit (Cacar)	
25.	25/03/2026		Sakit (Cacar)	
26.	26/03/2026		Sakit (Cacar)	
27.	27/03/2026		Sakit (Cacar)	
28.	28/03/2026		Sakit (Cacar)	
29.	29/03/2026		Sakit (Cacar)	
30.	30/03/2026		Sakit (Cacar)	
31.	31/03/2026		Sakit (Cacar)	

Total jumlah hari kerja :
 1. Jumlah hari kerja : 20
 2. Jumlah hari libur : 4
 3. Jumlah hari sakit/izin : 7

Batam, 31 Maret 2026

Adra Yonata Meyza
 Nim : 24135064

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Adra Yonata Meyza
 Nim : 24135064
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : April 2026
 Pembimbing : Dr.Hermansyah,S.Pd.,M.Pd
 Mentor : Egon Setiawan
 Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/04/2026		Sakit (Cacar)	
2.	02/04/2026		Libur	
3.	03/04/2026	07.00 – 15.00	- Belajar cara update data tamu manual	
4.	04/04/2026	07.00 – 15.00	- Cek ketersediaan barang yang akan di SR ke bagian purchasing	
5.	05/04/2026	07.00 – 15.00	-Handle titipan golf tamu - Cek Kamar yang belum melakukan Check out	
6.	06/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out - Lunggase down	
7.	07/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out - Lunggase down	
8.	08/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out - Lunggase down	
9.	09/04/2026		Libur	

10.	10/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out	
11.	11/04/2026	07.00 – 15.00	- belajar cara mengsatle pembayaran minibar	
12.	12/04/2026	07.00 – 15.00	- Dekor kamar - Update guest used -Lunggase troly	
13.	13/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out	
14.	14/04/2026	12.00-20.00	Membuat Video Dengan Team Marcom Harper premier Nagoya batam	
15.	15/04/2026	12.00-20.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out	
16.	16/04/2026		Libur	
17.	17/04/2026		Libur	
18.	18/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out - Dekor kamar	
19.	19/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest - membuat list crew batik - handling gust check out - Set up room Vip Guest	
20.	20/04/2026	07.00 – 15.00	MengSet up Kamar Vip	
21.	21/04/2026	07.00 – 15.00	-Cleaning Lunggase store - Cleaning troly	
22.	22/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling lunggase guest	

			- membuat list crew batik - handling guest check out	
23.	23/04/2026		Libur	
24.	24/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling guest check out	
25.	25/04/2026	07.00 – 15.00	-Prepare Kunci Grup -Set Up Room Vip - Belajar Cara membuat Invoice	
26.	26/04/2026	07.00 – 15.00	-Belajar cara membuat Reservasi Group	
27.	27/04/2026	07.00 – 15.00	-Prepare kunci & Group List -Stanby In Lobby Karna ada kedatangan tamu Group HOG	
28.	28/04/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling guest check out	
29.	29/04/2026		Libur	
30.	30/04/2026	07.00 – 15.00	Briefing Bersama staff yang ramah dan baik hati	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 23
2. Jumlah hari libur : 6
3. Jumlah hari sakit/izin : 1

Batam, 30 April 2026

Mahasiswa


Adra Yonata Meyza
Nim : 24135064

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT I

Nama : Adra Yonata Meyza
Nim : 24135064
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Mei 2026
Pembimbing : Dr.Hermansyah,S.Pd.,M.Pd
Mentor : Egon Setiawan
Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/05/2026	07.00 – 15.00	Sliding letter Di karenakan occupancy Sedang Penuh	
2.	02/05/2026	07.00 – 15.00	- greating to guest - handling luggage guest - membuat list crew batik - handling guest check out -handling guest check in	
3.	03/05/2026	07.00 – 15.00	STRENGTHENING BONDS BERSAMA UST.JOJO YUSUF	
4.	04/05/2026	07.00 – 15.00	- Belajar Cara menghandle tamu group	
5.	05/05/2026	07.00 – 15.00	Membantu Tamu Move Room	
6.	06/05/2026		Libur	
7.	07/05/2026	07.00 – 15.00	- Belajar cara membuat Missclear	
8.	08/05/2026	07.00 – 15.00	- Menghandle golf tamu yg akan di titipkan	

9.	09/05/2026	07.00 – 15.00	- Greeting to guest - Buat list crew -handling tamu check out -prepare key group - handling luggage guest	
10.	10/05/2026	07.00 – 15.00	- Greeting to guest - Buat list crew -handling tamu check out -prepare key group - handling luggage guest	
11.	11/05/2026		Libur	
12.	12/05/2026	07.00 – 15.00	- Greeting to guest - Buat list crew -handling tamu check out -prepare key group - handling luggage guest -Dekor room	
13.	13/05/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Baranng Tamu dan luggage Troly	
14.	14/05/2026	07.00 – 15.00	- Greeting to guest - Buat list crew -handling tamu check out -prepare key group - handling luggage guest	
15.	15/05/2026	07.00 – 15.00	- Greeting to guest - Buat list crew -handling tamu check out -prepare key group - handling luggage guest	
16.	16/05/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Baranng Tamu dan luggage Troly	
17.	17/05/2026	07.00 – 15.00	First Aid	
18.	18/05/2026		Libur	

19.	19/05/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Baranng Tamu dan luggage Troly	
20.	20/05/2026	07.00 – 15.00	- Greeting to guest - Buat list crew -handling tamu check out -prepare key group - handling luggage guest -Dekor room	
21.	21/05/2026	07.00 – 15.00	- Greeting to guest - Buat list crew -handling tamu check out -prepare key group - handling luggage guest -Dekor room	
22.	22/05/2026	07.00 – 15.00	- Greeting to guest - Buat list crew -handling tamu check out -prepare key group - handling luggage guest -Dekor room	
23.	23/05/2026	07.00 – 15.00	- Greeting to guest - Buat list crew -handling tamu check out -prepare key group - handling luggage guest -Dekor room	
24.	24/05/2026	07.00 – 15.00	- Membantu Tamu yang Akan Move Room - upselling taxi and spa - belajar handling kasih 1 kunci ke tamu	
25.	25/05/2026		Libur	
26.	26/05/2026	07.00 – 15.00	- Inject Kamar -Showing Room - Update guest use	
27.	27/05/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Baranng Tamu dan luggage Troly	
28.	28/05/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Baranng Tamu dan luggage Troly	

29.	29/05/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
30.	30/05/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
31.	31/05/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	

Total jumlah hari kerja :
 1. Jumlah hari kerja : 27
 2. Jumlah hari libur : 4
 3. Jumlah hari sakit/izin

Batam, 31 May 2026

Mahasiswa



Adra Yonata Meyza
 Nim : 24135064

9.	09/06/2026	07.00 – 15.00	Libur	
10.	10/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
11.	11/06/2026	07.00 – 15.00	Mengecek Kamar Vip, Check out / Check in Kan Tamu, Prepare Kunci Group, Mengambil SR barang	
12.	12/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
13.	13/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
14.	14/06/2026	07.00 – 15.00	Mengecek Kamar Vip, Check out / Check in Kan Tamu, Prepare Kunci Group, Mengambil SR barang.	
15.	15/06/2026		Libur	
16.	16/06/2026		Libur	
17.	17/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
18.	18/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
19.	19/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
20.	20/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
21.	21/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN

PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Adra Yonata Meyza
 Nim : 24135064
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : June 2026
 Pembimbing : Dr.Hermansyah,S.Pd.,M.Pd
 Mentor : Egon Setiawan
 Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
2.	02/06/2026		Libur	
3.	03/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
4.	04/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
5.	05/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
6.	06/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
7.	07/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
8.	08/06/2026		Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	

22.	22/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
23.	23/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
24.	24/06/2026		Libur	
25.	25/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
26.	26/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
27.	27/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room,Perpisahan.	
28.	28/06/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barang Tamu dan lunggage Trolly	
29.	29/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room,Perpisahan.	
30.	30/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room,Perpisahan.	

Total jumlah hari kerja :
 1. Jumlah hari kerja : 25
 2. Jumlah hari libur : 5
 3. Jumlah hari sakit/izin

Batam, 30 June 2026

Mahasiswa



Adra Yonata Meyza
 Nim : 24135064

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN

PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT I

Nama : Adra Yonata Meyza
 Nim : 24135064
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : Juli 2026
 Pembimbing : Dr.Hermansyah,S.Pd.,M.Pd
 Mentor : Egon Setiawan
 Departemen : Front Office

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/07/2026	07.00 – 15.00	Departemen Close Down Procedure And Basic Safety And Emergency Training	
2.	02/07/2026		Libur	
3.	03/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
4.	04/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
5.	05/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
6.	06/07/2026	07.00 – 15.00	Training Menggunakan APAR D Rooftop Harper	
7.	07/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
8.	08/07/2026		TRAINING GATHERING AND DINNER DI SVARGA RESTORAN	

21.	21/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
22.	22/07/2026		Libur	
23.	23/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
24.	24/07/2026	07.00 – 15.00	"Cross Department Challenge"	
25.	25/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
26.	26/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
27.	27/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room,Perpisahan.	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 22
2. Jumlah hari libur : 5
3. Jumlah hari sakit/izin

Batam, 30 July 2026

Mahasiswa



Adra Yonata Meyza
 Nim : 24135064

9.	09/07/2026	07.00 – 15.00	Libur	
10.	10/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
11.	11/07/2026	07.00 – 15.00	Mengecek Kamar Vip, Check out / Check in Kan Tamu, Prepare Kunci Group, Mengambil SR barang	
12.	12/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
13.	13/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	
14.	14/07/2026	07.00 – 15.00	Mengecek Kamar Vip, Check out / Check in Kan Tamu, Prepare Kunci Group, Mengambil SR barang. Dan Staff Lunch With HOD Treat.	
15.	15/07/2026		Libur	
16.	16/07/2026		Libur	
17.	17/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
18.	18/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
19.	19/07/2026	07.00 – 15.00	Membuat List Crew,Prepare Kunci Grup dan group list,Updat Guest Use,Menghandle Barannng Tamu dan lunggage Troly	
20.	20/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan Lunggage Store,Membuat List Crew Lunggage Down,Membantu Memindahkan Barang tau yang akan Move room	

LAMPIRAN 7 KONSULTASI DENGAN SUPERVISOR



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : ADA JONATA MEYLA
Unit Kegiatan Praktek : MAGANG DEPANPAK
Nama Perusahaan/Industri : HARPER PREMIER NAGOA BATAM
Jadwal Kegiatan : Januari - Juli
Nama Supervisor (Penilai) : Egon Setiawan
Jabatan Supervisor di Perusahaan : SUPERVISOR FRONT OFFICE

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	25/3/2026 Rabu	Tentang Penerimaan minimum tipean tamu	Saat Penerimaan barang tamu harus di lakukan di tempat yang aman dan telah tertentu.	
2.	13/5/2026 Rabu	Tentang Pengeluaran Menjadi POA dan Bagaimana Jaring terangnya menjadi POA.	Harus lebih banyak bertanya dan berlatih lagi agar lebih baik ke depannya.	
3.	27/5/2026 Rabu	Bagaimana cara handling tamu complain, request dan sebagainya.		
4.	6/6/2026 Sabtu	Tentang kesalahan Memberikan cate kepada tamu.	lebih di make sure lagi tentang sekap dan data cat	

26 Juli 2026

HARPER PREMIER NAGOA BATAM
Egon Setiawan
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan