

**ANALISIS PENANGANAN GUEST REQUEST OLEH CONCIERGE
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN : STUDI KASUS
PADA DEPARTEMEN FRONT OFFICE ASTON BATAM HOTEL &
RESIDENCE**

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



Oleh : Ihsan Al Maghribi / 24135077

Dosen Pembimbing : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE.

Manager : Jimmy Riedel Tengkere

**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 Penyelesaian PLI I FPP-UNP
Semester Januari 2026 - Juni 2026

Oleh:

Ihsan Al Maghribi

NIM: 24135077

Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

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




Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
NIP. 199502187022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri I FPP-UNP**

Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh

Ihsan Al Maghribi

NIM : 24135077

Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan Oleh :

Pembimbing dari Industri

Front Office Manager



(Jimmy Riedel Tengkere)

Director of Human Resources

Learning & Development Manager



(Sukma Wandansari)

(Sulthan Adam Wizarddinan Hariono)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek magang dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri selama $\pm$ 6 bulan pada posisi *Concierge* di Aston Batam Hotel & Residence. Pengalaman pada saat Pengalaman Lapangan Industri I membuat pengetahuan penulis bertambah mengenai gambaran dalam dunia kerja, khususnya pada industri perhotelan. Laporan ini dibuat untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab penulis kepada pihak kampus untuk bukti sekiranya penulis benar-benar sudah menyelesaikan Pengalaman Lapangan Industri tempat penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri adalah Aston Batam Hotel & Residence, di hotel ini penulis mendapatkan kesempatan, pengetahuan serta pengalaman yang lebih luas lagi mengenai *Concierge* dan di hotel inilah penulis mempraktekan semua yang penulis pelajari selama dikampus.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan laporan ini penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh sebab itu melalui laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. Selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I tingkat Departemen Pariwisata sekaligus

Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I

5. Bapak Kurnia Illahi Manvi, S.ST.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE. Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Beben Subekti selaku *General Manager* di Aston Batam Hotel & Residence.
9. Bapak Jimmy Riedel Tengkere selaku *Front Office Manager* di Aston Batam Hotel & Residence.
10. Ibu Sukma Wandansari selaku *Assist. Human Resource Manager* di Aston Batam Hotel & Residence.
11. Rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I di *Front Office Department* di di Aston Batam Hotel & Residence.
12. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 15 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I	12
PENDAHULUAN.....	12
Latar Belakang.....	12
Identifikasi Masalah	19
Rumusan Masalah	20
Tujuan Studi Kasus.....	20
Manfaat Studi Kasus.....	21
BAB II.....	23
TINJAUAN PUSTAKA	23
2.1 Landasan Teori	23
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III	34
METODE STUDI KASUS.....	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	36
3.3 Profil Perusahaan.....	37
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	53
3.5 Teknik Pengumpulan Data	55
3.6 Teknik Analisis Data	59
BAB IV	64
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	64
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus	64

4.2 Temuan Studi Kasus	67
4.3 Analisis Permasalahan	71
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Terdahulu	74
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan.....	77
BAB V	79
PENUTUP	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	32
Gambar 3.1 Logo Archipelago International	37
Gambar 3.2 Aston Batam Hotel & Residence	38
Gambar 3.3 Lokasi Aston Batam Hotel Residence.....	40
Gambar 3.4 Superior Room.....	41
Gambar 3.5 Deluxe Room	41
Gambar 3.6 Deluxe Family	42
Gambar 3.7 Deluxe Premiere	42
Gambar 3.8 Aston Suite.....	43
Gambar3.9 Junior Suite	43
Gambar 3.10 Two Bedroom Apartement	44
Gambar 3.11 Three Bedroom Apartement	44
Gambar 3.12 Peppermint Lounge.....	45
Gambar 3.13 Brew Station.....	45
Gambar 3.14 Basil Restaurant	46
Gambar 3.15 Swimming Pool.....	46
Gambar 3.16 G-Ten Gym	47
Gambar 3.17 G- Ten Bar	47
Gambar 3.18G – Ten Whirlpool	47
Gambar 3.19 G – Ten Sauna.....	48
Gambar 3.20 G – Ten SPA.....	48
Gambar 3.21 Struktur Organisasi	50

DAFTAR TABEL

3.1 Tabel Jenis Kamar	40
3.2 Tabel Meeting Room	49

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan	85
Sertifikat Magang	86
Surat Keterangan PLI	87
Logbook PLI.....	89
Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing	123
Lembar Konsultasi Supervisor.....	124

ABSTRAK

Concierge merupakan salah satu bagian pada Departemen Front Office yang berperan penting dalam menangani *guest request* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Penanganan *guest request* yang cepat, tepat, dan profesional dapat menciptakan kepuasan tamu serta memberikan pengalaman menginap yang positif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan di ASTON Batam Hotel & Residence.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan Front Office Supervisor dan Concierge, serta dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan *guest request* telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan hotel, meliputi pemberian informasi, pemesanan transportasi, penanganan *special request*, bantuan penyimpanan dan pengiriman barang, serta koordinasi dengan departemen terkait. Kendala yang dihadapi antara lain tingginya jumlah permintaan tamu pada saat okupansi tinggi, keterbatasan waktu pelayanan, dan koordinasi antardepartemen. Upaya yang dilakukan meliputi briefing operasional, penguatan komunikasi, penentuan prioritas pelayanan, dan penerapan standar operasional secara konsisten.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penanganan *guest request* oleh Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence telah berjalan dengan baik dan berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu.

Kata Kunci: *Guest request, Concierge, Front Office, Kualitas Pelayanan.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Seiring dengan bertambahnya jumlah destinasi wisata di Indonesia, jumlah kunjungan wisatawan ke berbagai daerah juga mengalami peningkatan. Hal ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan akomodasi, dan juga restoran guna menunjang kenyamanan. Serta, kelancaran perjalanan para wisatawan. Industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata nasional. Sejalan dengan meningkatnya mobilitas dan minat masyarakat untuk berwisata, permintaan terhadap fasilitas akomodasi yang berkualitas pun semakin tinggi. Menurut Badan Pusat Statistik (2024), Tingkat hunian kamar hotel berbintang di Indonesia menjanjikan dengan pertumbuhan okupansi kamar yang cukup baik. Kondisi tersebut menuntut hotel untuk tidak hanya berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat pengelolaan operasional dan sumber daya manusia secara profesional. Oleh karena itu, perguruan tinggi melalui program Magang Bersertifikat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di industri perhotelan agar mampu memahami penerapan teori secara nyata di lapangan.

Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019), definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (2011:6), perhotelan adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Maka dari pengertian di atas dapat

disimpulkan bahwa definisi hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Dalam industri perhotelan, Departemen Front Office merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting sebagai pusat pelayanan dan sumber informasi bagi tamu selama berada di hotel. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan sejak tamu datang, selama menginap, hingga tamu meninggalkan hotel. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Departemen Front Office menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan.

Salah satu bagian yang berada di bawah Departemen Front Office adalah Concierge, yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan prima (*service excellence*) melalui penanganan berbagai kebutuhan dan permintaan tamu (*guest request*). Guest request merupakan setiap permintaan yang diajukan tamu selama menginap, baik berupa permintaan informasi, bantuan, maupun layanan tertentu yang bertujuan meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu. Dalam pelaksanaannya, Concierge bertanggung jawab memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, destinasi wisata, transportasi, restoran, maupun tempat menarik di sekitar hotel, membantu pemesanan transportasi, tiket perjalanan, reservasi restoran, menangani permintaan khusus (*special request*), serta memberikan solusi yang cepat, tepat, dan profesional terhadap berbagai kebutuhan tamu. Seluruh pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku agar kualitas pelayanan tetap konsisten dan memenuhi standar pelayanan hotel.

Departemen Front Office tidak bekerja secara mandiri, tetapi menjalin koordinasi yang erat dengan berbagai departemen lain, seperti Housekeeping, Food and Beverage Service, Engineering, Security, Sales and Marketing, serta Bell Service. Koordinasi tersebut sangat diperlukan dalam proses penanganan *guest request*, terutama ketika permintaan tamu melibatkan lebih

dari satu departemen. Komunikasi dan kerja sama yang efektif antarbagian menjadi faktor penting dalam memastikan setiap permintaan tamu dapat ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan tamu. Penanganan *guest request* yang dilakukan secara profesional tidak hanya memberikan kenyamanan bagi tamu, tetapi juga mampu meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepuasan tamu, serta memperkuat citra positif hotel.

Pada umumnya, struktur organisasi Departemen Front Office terdiri atas beberapa posisi, seperti Front Office Manager, Assistant Front Office Manager, Front Office Supervisor, Guest Service Agent (Receptionist), Concierge, Bell Captain, Bellboy, Doorman, dan Telephone Operator. Meskipun demikian, struktur organisasi dan pembagian tugas dapat berbeda pada setiap hotel sesuai dengan klasifikasi hotel, skala operasional, serta kebutuhan organisasi. Di ASTON Batam Hotel & Residence, setiap karyawan pada Departemen Front Office menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan untuk memastikan setiap *guest request* ditangani secara efektif, efisien, responsif, dan profesional sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu.

Pada kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan pada bagian Concierge Trainee di bawah Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence. Selama pelaksanaan PLI, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional Concierge, khususnya dalam menangani berbagai *guest request* atau permintaan tamu selama menginap. Kegiatan tersebut meliputi memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu tamu memperoleh informasi mengenai destinasi wisata, transportasi, dan fasilitas umum, menangani berbagai permintaan tamu, mengoordinasikan kebutuhan tamu dengan departemen terkait, serta memastikan setiap permintaan dapat dipenuhi secara cepat, tepat, dan profesional. Seluruh kegiatan operasional tersebut dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh ASTON Batam Hotel & Residence guna menjamin konsistensi kualitas pelayanan.

Penanganan guest request yang tidak dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan dalam memenuhi kebutuhan tamu, kesalahan penyampaian informasi, kurang optimalnya penanganan permintaan khusus (*special request*), hingga munculnya keluhan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu serta citra hotel. Oleh karena itu, kemampuan Concierge dalam menangani setiap permintaan tamu secara cepat, akurat, dan sesuai prosedur menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan prima (*service excellence*) di Departemen Front Office.

Dalam menjalankan tugasnya, Concierge tidak hanya berperan sebagai penyedia informasi, tetapi juga sebagai penghubung antara tamu dengan berbagai departemen operasional hotel. Concierge bertanggung jawab menangani berbagai jenis *guest request*, seperti permintaan transportasi, pemesanan taksi atau kendaraan, reservasi restoran, informasi objek wisata, permintaan tambahan fasilitas kamar, hingga berbagai kebutuhan khusus lainnya. Untuk memenuhi permintaan tersebut, Concierge harus menjalin koordinasi yang efektif dengan Front Desk, Bell Service, Housekeeping, Food and Beverage Service, Engineering, Security, maupun departemen lainnya sehingga setiap kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Dalam pelaksanaannya, penanganan guest request tidak hanya menuntut penguasaan terhadap prosedur operasional, tetapi juga membutuhkan kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas mengenai produk dan layanan hotel, keterampilan memecahkan masalah (*problem solving*), kemampuan mengambil keputusan dengan cepat, serta sikap ramah dan profesional. Setiap permintaan tamu memiliki karakteristik yang berbeda sehingga Concierge dituntut mampu memberikan solusi yang sesuai tanpa mengabaikan standar pelayanan yang berlaku.

Pada kondisi operasional tertentu, seperti saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), kedatangan tamu rombongan (*group arrival*), maupun penyelenggaraan berbagai kegiatan seperti *meeting*, *conference*, *wedding*, dan *social event*, jumlah guest request yang diterima Concierge

cenderung meningkat. Kondisi tersebut menuntut Concierge untuk mampu mengatur prioritas pelayanan, bekerja secara cepat dan responsif, serta melakukan koordinasi yang efektif dengan berbagai departemen agar seluruh permintaan tamu dapat ditangani tanpa mengurangi kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis memperoleh pemahaman bahwa keberhasilan penanganan guest request sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang dirasakan tamu. Penanganan permintaan tamu yang dilakukan secara cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) mampu meningkatkan kepuasan tamu, menciptakan pengalaman menginap yang positif, serta memperkuat citra ASTON Batam Hotel & Residence sebagai hotel yang mengutamakan pelayanan prima. Oleh karena itu, penelitian ini difokuskan pada analisis penanganan guest request oleh Concierge sebagai salah satu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence.

Adapun peranan penting bagian *concierge* di Hotel :

1. Memberikan pelayanan informasi dan bantuan kepada tamu secara profesional Concierge memiliki peran penting sebagai pusat informasi (information center) bagi tamu selama menginap di hotel. Tugas Concierge meliputi menyambut dan membantu tamu dengan ramah, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, tempat wisata, pusat perbelanjaan, restoran, transportasi, serta berbagai destinasi di sekitar hotel. Selain itu, Concierge juga membantu memenuhi berbagai kebutuhan tamu, seperti melakukan pemesanan transportasi, reservasi restoran, pengaturan jadwal perjalanan, hingga memberikan rekomendasi destinasi sesuai kebutuhan tamu. Pelayanan yang diberikan secara profesional, cepat, dan tepat akan menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan serta meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.
2. Mendukung kelancaran operasional Front Office dan

meningkatkan citra hotel. Concierge berperan dalam mendukung kelancaran operasional Departemen Front Office melalui koordinasi yang baik dengan Receptionist, Bellboy, Doorman, Housekeeping, Security, Engineering, serta departemen lainnya. Koordinasi tersebut diperlukan untuk memastikan setiap permintaan dan kebutuhan tamu dapat ditangani secara efektif, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi, kedatangan tamu rombongan (*group arrival*), maupun penyelenggaraan berbagai kegiatan seperti meeting, wedding, dan event lainnya. Selain memberikan pelayanan informasi, Concierge juga bertanggung jawab membantu pengaturan transportasi, penanganan keluhan ringan, serta memberikan solusi atas berbagai kebutuhan tamu selama menginap. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge yang profesional, komunikatif, dan responsif akan mendukung kelancaran operasional hotel, meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat citra positif ASTON Batam Hotel & Residence, serta menciptakan pengalaman pelayanan prima (*excellent service*) bagi setiap tamu.

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

Alasan penulis memilih judul "Analisis Penanganan Guest Request oleh Concierge dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan: Studi Kasus pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence" didasarkan pada pentingnya peran Concierge dalam menangani berbagai *guest request* sebagai salah satu bentuk pelayanan prima (*service excellence*) di hotel. *Guest request* merupakan berbagai permintaan yang disampaikan tamu selama

menginap, baik yang berkaitan dengan informasi, fasilitas, transportasi, reservasi, maupun kebutuhan khusus lainnya. Penanganan *guest request* yang dilakukan secara cepat, tepat, ramah, dan profesional menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan pada Departemen Front Office karena berhubungan langsung dengan tingkat kepuasan tamu serta citra hotel. Oleh karena itu, kemampuan Concierge dalam menangani setiap permintaan tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi aspek yang penting untuk dianalisis.

Penulis tertarik mengangkat topik ini karena selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri sebagai Concierge Trainee di ASTON Batam Hotel & Residence, penulis terlibat secara langsung dalam proses penanganan berbagai *guest request*. Selama pelaksanaan tugas, penulis membantu memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu pemesanan transportasi, memberikan rekomendasi destinasi wisata, restoran, dan fasilitas umum di Kota Batam, menerima serta menindaklanjuti berbagai permintaan tamu, serta berkoordinasi dengan Bell Service, Receptionist, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service, dan departemen lainnya untuk memastikan setiap kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara optimal. Keterlibatan tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami secara langsung mekanisme penanganan *guest request* serta pentingnya koordinasi antardepartemen dalam mendukung kelancaran pelayanan kepada tamu.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri, penulis juga mengamati bahwa setiap tamu memiliki kebutuhan dan karakteristik permintaan yang berbeda-beda. Sebagian permintaan dapat ditangani secara langsung oleh Concierge, sedangkan permintaan lainnya memerlukan koordinasi dengan departemen terkait agar dapat diselesaikan secara efektif. Selain itu, pada kondisi tertentu seperti tingkat hunian hotel yang tinggi (*high occupancy*), kedatangan tamu rombongan (*group arrival*), maupun penyelenggaraan kegiatan *meeting*, *conference*, *wedding*, dan berbagai acara lainnya, jumlah *guest request* cenderung meningkat sehingga Concierge

dituntut mampu bekerja secara cepat, responsif, serta tetap memberikan pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Melalui pengalaman tersebut, penulis memperoleh pemahaman bahwa keberhasilan penanganan *guest request* sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diterima tamu. Penanganan permintaan yang dilakukan secara responsif, komunikatif, tepat, dan profesional mampu menciptakan pengalaman menginap yang positif, meningkatkan kepuasan tamu, membangun kepercayaan terhadap pelayanan hotel, serta memperkuat citra ASTON Batam Hotel & Residence sebagai hotel yang mengutamakan pelayanan berkualitas.

Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana proses penanganan *guest request* oleh Concierge pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence, kendala yang dihadapi selama proses penanganan permintaan tamu, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi berbagai kendala tersebut sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga sesuai dengan standar operasional hotel. Hasil pembahasan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas penanganan *guest request*, kualitas pelayanan Concierge, serta kepuasan tamu. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji penanganan *guest request*, pelayanan Concierge, dan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di industri perhotelan.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Concierge memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu melalui penyediaan informasi, penanganan berbagai permintaan tamu (*guest request*), serta pemberian bantuan yang cepat, tepat, dan profesional guna meningkatkan kepuasan tamu dan mendukung citra positif hotel.
2. Proses penanganan *guest request* meliputi berbagai aktivitas, seperti memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan destinasi wisata,

membantu pemesanan transportasi dan reservasi, menangani permintaan khusus (*special request*), memberikan solusi terhadap kebutuhan tamu, serta berkoordinasi dengan departemen terkait untuk memastikan setiap permintaan dapat dipenuhi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

3. Dalam pelaksanaan penanganan *guest request*, Concierge masih menghadapi berbagai kendala, seperti meningkatnya jumlah permintaan tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), perubahan permintaan tamu secara mendadak, keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan, serta perlunya koordinasi yang efektif dengan Bell Service, Front Desk, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service, Security, dan departemen lainnya agar pelayanan tetap berjalan secara optimal.
4. Diperlukan analisis mengenai penanganan *guest request* oleh Concierge pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence
2. Apa saja kendala yang dihadapi Concierge dalam menangani *guest request* pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence?
3. Upaya apa saja yang dilakukan Concierge untuk mengatasi kendala dalam penanganan *guest request* sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga di ASTON Batam Hotel & Residence?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Untuk menganalisis penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi Concierge dalam menangani *guest request* pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan Concierge dalam mengatasi kendala penanganan *guest request* sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence.

1.5 Manfaat Studi Kasus

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

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan operasional serta menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja di industri perhotelan.

2. Bagi Industri

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Departemen Front Office, khususnya bagian Concierge, dalam meningkatkan efektivitas penanganan *guest request*. Dengan demikian, kualitas pelayanan kepada tamu, efektivitas operasional, koordinasi antardepartemen, responsivitas terhadap kebutuhan tamu, serta kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh ASTON Batam Hotel & Residence

3. Bagi Program Studi

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri maupun menyusun laporan studi kasus yang berkaitan dengan

operasional Front Office, khususnya mengenai penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan mengenai pentingnya penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian mengenai operasional Front Office, penanganan *guest request*, kualitas pelayanan, pelayanan prima (*service excellence*), kepuasan tamu, serta manajemen pelayanan dalam industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Departemen Front Office

Front Office merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan kepada tamu sejak proses kedatangan (*arrival*), selama menginap (*during stay*), hingga proses keberangkatan (*departure*). Departemen ini berperan sebagai pusat pelayanan dan informasi hotel yang berinteraksi secara langsung dengan tamu, sehingga kualitas pelayanan Front Office sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan.

Menurut Bagyono (2017), Front Office merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam melayani tamu selama proses reservasi, registrasi, pemberian informasi, penanganan kebutuhan tamu, hingga proses pembayaran dan keberangkatan tamu. Front Office juga berfungsi sebagai pusat koordinasi yang menghubungkan tamu dengan berbagai departemen lain di hotel untuk memastikan pelayanan berlangsung secara efektif dan efisien.

2.1.2 Concierge

Concierge merupakan bagian dari Departemen Front Office yang bertugas memberikan bantuan, informasi, dan berbagai layanan personal kepada tamu selama menginap. Menurut Kasavana dan Brooks (2017), Concierge adalah petugas hotel yang membantu tamu dalam memperoleh informasi, melakukan pemesanan layanan, mengatur transportasi, serta memenuhi berbagai kebutuhan khusus tamu.

Menurut Bardi (2011), Concierge berperan sebagai guest assistance specialist yang harus memiliki pengetahuan luas mengenai fasilitas hotel, destinasi wisata, restoran, transportasi, dan layanan lain yang dibutuhkan tamu.

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

- a. Memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan destinasi di sekitar hotel.
- b. Membantu pemesanan transportasi, restoran, dan tiket perjalanan.
- c. Menangani berbagai permintaan tamu (*guest request*).
- d. Memberikan rekomendasi layanan sesuai kebutuhan tamu.
- e. Berkoordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu.
- f. Membantu menangani keluhan ringan dan memberikan solusi awal.
- g. Menjaga hubungan baik dengan tamu melalui pelayanan yang ramah dan profesional.

Pelaksanaan tugas tersebut menuntut Concierge memiliki kemampuan komunikasi, pengetahuan produk hotel, kemampuan memecahkan masalah, serta orientasi yang tinggi terhadap pelayanan tamu.

2.1.3 Guest Request

Menurut Vallen dan Vallen (2019), Concierge berfungsi sebagai pusat informasi (*information center*) dan penyedia berbagai layanan (*guest assistance*) yang bertugas membantu memenuhi kebutuhan tamu melalui pemberian informasi, pengaturan transportasi, reservasi, rekomendasi destinasi wisata maupun restoran, serta penanganan berbagai permintaan khusus (*special request*). Oleh karena itu, setiap *guest request* harus ditangani secara efektif dengan tetap mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel agar pelayanan yang diberikan berlangsung secara konsisten dan profesional.

Dalam praktik operasional hotel, penanganan *guest request* oleh Concierge umumnya meliputi beberapa tahapan sebagai berikut.:

1. Menerima dan mendengarkan permintaan tamu (*receiving guest request*) secara ramah, sopan, dan penuh perhatian.
2. Mengidentifikasi serta mengonfirmasi kebutuhan tamu agar permintaan dipahami dengan benar dan meminimalkan terjadinya kesalahan pelayanan.
3. Memberikan solusi atau memenuhi permintaan tamu sesuai dengan

kebijakan dan prosedur operasional hotel.

4. Melakukan koordinasi dengan departemen terkait, seperti Bell Service, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service, Security, maupun Front Desk apabila permintaan tamu memerlukan penanganan bersama.
5. Melakukan tindak lanjut (*follow up*) untuk memastikan bahwa permintaan tamu telah dipenuhi dengan baik serta memberikan kepuasan terhadap pelayanan yang diterima.
6. Mendokumentasikan atau melaporkan permintaan tamu apabila diperlukan sebagai bagian dari pengendalian operasional dan evaluasi kualitas pelayanan.

Melalui penanganan *guest request* yang dilakukan secara cepat, akurat, komunikatif, dan profesional, Concierge dapat menciptakan pengalaman menginap yang positif (*guest experience*), meningkatkan kualitas pelayanan, membangun kepuasan tamu, serta memperkuat citra positif hotel. Oleh karena itu, penanganan *guest request* menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan operasional Departemen Front Office pada industri perhotelan.

2.1.4 Pelayanan Prima (*Service Excellent*)

Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi atau melampaui harapan mereka. Menurut Tjiptono (2019), pelayanan prima mencakup kemampuan organisasi dalam memberikan layanan yang berkualitas secara konsisten melalui perhatian terhadap kebutuhan pelanggan, kecepatan pelayanan, ketepatan, keramahan, dan keandalan.

Dalam operasional Concierge, pelayanan prima tercermin melalui:

- a. Sikap ramah dan sopan kepada tamu.
- b. Respons yang cepat terhadap permintaan tamu.
- c. Ketepatan informasi yang diberikan.
- d. Kemampuan memberikan solusi atas kebutuhan tamu.
- e. Penampilan yang profesional.
- f. Komunikasi yang efektif dan empatik.

Penerapan pelayanan prima oleh Concierge diharapkan mampu menciptakan pengalaman menginap yang berkesan dan meningkatkan loyalitas tamu.

2.1.5 Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah tamu membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya. Menurut Kotler dan Keller (2016), pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan.

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh departemen, termasuk Front Office dan Concierge. Pelayanan Concierge yang cepat, akurat, ramah, dan membantu kebutuhan tamu secara efektif akan meningkatkan kepuasan tamu serta mendorong tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel.

2.1.6 Hubungan Penanganan Guest Request dengan Pelayanan Prima

Penanganan *guest request* memiliki hubungan yang erat dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel, khususnya pada Departemen Front Office. *Guest request* merupakan berbagai bentuk permintaan tamu yang harus ditangani secara cepat, tepat, responsif, dan profesional agar kebutuhan serta harapan tamu dapat terpenuhi dengan baik. Kemampuan Concierge dalam menangani setiap permintaan tamu menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan yang diberikan kepada tamu selama menginap.

Penanganan *guest request* yang dilakukan secara efektif tidak hanya berfokus pada penyelesaian permintaan tamu, tetapi juga mencakup kemampuan Concierge dalam berkomunikasi dengan baik, memahami kebutuhan tamu, memberikan solusi yang tepat, serta melakukan koordinasi dengan departemen terkait apabila diperlukan. Proses pelayanan yang responsif dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan memberikan pengalaman menginap yang positif, meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel, serta memperkuat citra hotel sebagai penyedia layanan yang profesional.

Sebaliknya, penanganan *guest request* yang kurang efektif, seperti keterlambatan dalam memberikan respons, kesalahan penyampaian informasi, kurangnya koordinasi dengan departemen lain, atau ketidakmampuan memenuhi kebutuhan tamu, dapat menurunkan kualitas pelayanan serta memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, Concierge dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi, pengetahuan mengenai produk dan layanan hotel (*product knowledge*), kemampuan memecahkan masalah (*problem solving*), serta kemampuan bekerja sama dengan berbagai departemen agar setiap permintaan tamu dapat ditangani secara optimal.

Dengan demikian, penanganan *guest request* yang dilakukan secara cepat, tepat, ramah, dan profesional merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu menciptakan kepuasan tamu, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memperkuat citra positif ASTON Batam Hotel & Residence sebagai hotel yang mengutamakan pelayanan terbaik kepada setiap tamu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai operasional Departemen Front Office, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan Bellboy, Concierge, dan penerapan pelayanan prima kepada tamu, telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada bagian Front Office sangat dipengaruhi oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), profesionalisme karyawan, kemampuan komunikasi, serta koordinasi antardepartemen. Penelitian-penelitian terdahulu menjadi landasan bagi penulis dalam memahami konsep, metode penelitian, serta hasil-hasil yang relevan dengan topik yang dikaji.

Penelitian yang dilakukan oleh Ikhsan, Sari, dan Juardi (2025) berjudul *The Concierge's Role in Improving the Quality of Front Office Department Services at Manhattan Hotel Jakarta* menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil

penelitian menunjukkan bahwa Concierge memiliki peran yang sangat penting dalam memenuhi kebutuhan serta berbagai permintaan tamu (*guest request*) mulai dari proses kedatangan hingga keberangkatan. Pelayanan yang diberikan secara responsif, komunikatif, dan profesional mampu meningkatkan kualitas pelayanan Departemen Front Office serta memberikan pengalaman menginap yang positif bagi tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan Concierge dalam memenuhi kebutuhan tamu. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian terdahulu membahas peran Concierge secara umum terhadap kualitas pelayanan Front Office, sedangkan penelitian ini secara khusus menganalisis proses penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan di ASTON Batam Hotel & Residence.

Penelitian yang dilakukan oleh Raihanafa dan Wijoyo (2024) berjudul *Peran Concierge dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Front Office Department pada Renaissance Hotel & Resort Okinawa* menggunakan metode penelitian kualitatif melalui wawancara semi-terstruktur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Concierge menghadapi berbagai kendala dalam melayani tamu, seperti keterbatasan sumber daya manusia, kurangnya pengetahuan, serta hambatan komunikasi. Upaya yang dilakukan meliputi peningkatan kompetensi, pelatihan, koordinasi antardepartemen, dan pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama mengkaji pelayanan Concierge dalam memenuhi kebutuhan tamu. Perbedaannya, penelitian terdahulu lebih berfokus pada peran Concierge secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus menganalisis penanganan *guest request* sebagai salah satu bentuk pelayanan utama Concierge.

Penelitian yang dilakukan oleh Permatasari, Wati, dan Andeska (2025) berjudul *Peranan Concierge dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan pada Tamu di The Arista Hotel Palembang* menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Concierge memiliki peran penting dalam memastikan

seluruh kebutuhan dan permintaan tamu terpenuhi melalui pelayanan yang cepat, ramah, profesional, serta didukung oleh koordinasi yang baik dengan departemen lain. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan Concierge kepada tamu. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian terdahulu mengkaji peran Concierge secara umum, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada analisis proses penanganan *guest request* sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian yang dilakukan oleh Hermawan, Sari, dan Kesa (2019) berjudul *Quality Concierge Services at the Hotel DoubleTree by Hilton Jakarta-Diponegoro* menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada tamu hotel. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Concierge dipengaruhi oleh dimensi SERVQUAL, terutama pada aspek perhatian kepada tamu, kecepatan pelayanan, serta kemampuan Concierge dalam memenuhi kebutuhan tamu secara optimal. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan Concierge. Perbedaannya, penelitian terdahulu berfokus pada pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan persepsi tamu, sedangkan penelitian ini menganalisis proses penanganan *guest request* berdasarkan aktivitas operasional Concierge.

Penelitian yang dilakukan oleh Putra, Wendri, dan Budiarta (2020) berjudul *Concierge Excellent Service to Increase Customer Satisfaction* menggunakan pendekatan kuantitatif dengan analisis SERVQUAL dan *Importance Performance Analysis*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Concierge yang cepat, akurat, informatif, dan responsif berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan tamu. Penelitian juga merekomendasikan peningkatan ketepatan informasi, kecepatan pelayanan, dan perhatian terhadap kebutuhan tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji pelayanan Concierge dalam memenuhi kebutuhan tamu. Perbedaannya, penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada pengaruh pelayanan Concierge terhadap kepuasan tamu

menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis proses penanganan *guest request* oleh Concierge.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa Concierge memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan kepada tamu melalui penyediaan informasi, pemenuhan kebutuhan, penanganan permintaan tamu (*guest request*), serta koordinasi dengan berbagai departemen di hotel. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Concierge yang responsif, komunikatif, dan profesional mampu meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta citra hotel. Namun demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis proses penanganan *guest request* oleh Concierge sebagai fokus utama penelitian masih relatif terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dengan menjelaskan bagaimana proses penanganan *guest request* oleh Concierge, kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence.

2.3 Kerangka Pemikiran

Departemen Front Office merupakan salah satu departemen operasional hotel yang berperan sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu sejak proses kedatangan (*arrival*), selama masa menginap (*during stay*), hingga proses keberangkatan (*departure*). Keberhasilan Departemen Front Office dalam memberikan pelayanan sangat memengaruhi kepuasan tamu, citra hotel, serta loyalitas pelanggan. Salah satu bagian penting dalam Departemen Front Office adalah Concierge yang bertugas memberikan berbagai bentuk bantuan, informasi, serta menangani berbagai permintaan tamu (*guest request*) untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap.

Guest request merupakan berbagai bentuk permintaan yang diajukan oleh tamu kepada pihak hotel, baik berkaitan dengan fasilitas hotel, transportasi, informasi destinasi wisata, reservasi restoran, permintaan fasilitas tambahan, maupun kebutuhan khusus lainnya. Dalam operasional

hotel, Concierge berperan sebagai pusat informasi (*information center*) sekaligus penghubung antara tamu dengan berbagai departemen di hotel. Oleh karena itu, setiap *guest request* harus ditangani secara cepat, tepat, responsif, dan profesional agar kebutuhan tamu dapat terpenuhi sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh hotel.

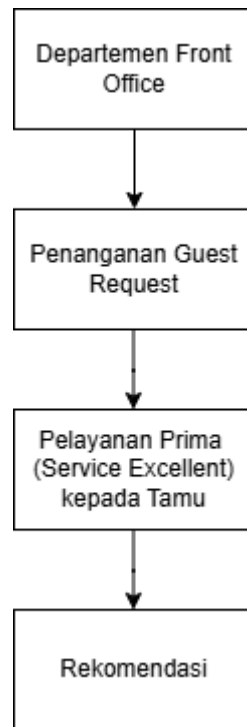
Dalam proses penanganan *guest request*, Concierge dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan yang luas mengenai produk dan layanan hotel (*product knowledge*), kemampuan memecahkan masalah (*problem solving*), serta kemampuan berkoordinasi dengan berbagai departemen, seperti Front Desk, Bell Service, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service, dan Security. Koordinasi yang efektif menjadi faktor penting untuk memastikan setiap permintaan tamu dapat ditindaklanjuti secara tepat waktu sehingga pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan tamu.

Dalam pelaksanaannya, penanganan *guest request* masih menghadapi berbagai kendala, seperti meningkatnya jumlah permintaan tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), permintaan tamu yang bersifat mendadak, keterbatasan waktu pelayanan, serta koordinasi dengan departemen terkait. Kondisi tersebut menuntut Concierge untuk mampu menentukan prioritas pelayanan, memberikan solusi secara cepat, serta tetap menjaga kualitas pelayanan tanpa mengurangi profesionalisme dalam melayani tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan di ASTON Batam Hotel & Residence. Analisis dilakukan untuk memahami bagaimana proses penanganan *guest request* dilaksanakan oleh Concierge, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta mengkaji upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat terus ditingkatkan sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh ASTON Batam Hotel & Residence. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pentingnya penanganan *guest request* sebagai

salah satu faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta citra positif hotel.

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



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran tersebut menunjukkan bahwa *guest request* merupakan salah satu bentuk pelayanan utama yang diberikan oleh Concierge sebagai bagian dari Departemen Front Office di industri perhotelan. Concierge memiliki peran strategis dalam menerima, menindaklanjuti, serta menyelesaikan berbagai permintaan tamu, seperti memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu pengaturan transportasi, memberikan rekomendasi destinasi wisata dan restoran, membantu reservasi, memenuhi kebutuhan fasilitas tambahan, serta menangani berbagai permintaan khusus (*special request*) selama tamu menginap. Seluruh proses penanganan *guest request* harus dilaksanakan secara cepat, tepat, responsif, dan profesional

sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta standar pelayanan yang berlaku di ASTON Batam Hotel & Residence.

Pelaksanaan penanganan *guest request* yang efektif memerlukan kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan mengenai produk dan layanan hotel (*product knowledge*), kemampuan memecahkan masalah (*problem solving*), serta koordinasi yang baik dengan berbagai departemen, seperti Front Desk, Bell Service, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service, dan Security. Koordinasi yang efektif memungkinkan setiap permintaan tamu dapat ditangani secara optimal sehingga pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan tamu dan standar operasional hotel.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus pada analisis penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan di ASTON Batam Hotel & Residence. Analisis dilakukan untuk mengetahui bagaimana proses penanganan *guest request* dilaksanakan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat terus ditingkatkan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pentingnya penanganan *guest request* sebagai salah satu faktor yang mendukung peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta citra positif ASTON Batam Hotel & Residence.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Melalui pendekatan ini, penulis dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai proses penanganan *guest request*, mulai dari penerimaan permintaan tamu, koordinasi dengan departemen terkait, tindak lanjut (*follow up*), hingga penyelesaian permintaan sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi di lapangan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami bagaimana Concierge memberikan pelayanan kepada tamu dalam berbagai situasi operasional, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses penanganan *guest request*, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk memastikan setiap permintaan tamu dapat dipenuhi secara cepat, tepat, responsif, dan profesional sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku di ASTON Batam Hotel & Residence.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif sehingga mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti.

Sementara itu, menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata (*real-life context*), terutama ketika batas antara fenomena dengan konteksnya tidak tampak secara jelas. Metode ini

memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih rinci mengenai aktivitas, proses, maupun peristiwa yang terjadi dalam suatu organisasi.

Dalam penelitian ini, metode studi kasus digunakan untuk menganalisis proses penanganan *guest request* oleh Concierge pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Analisis difokuskan pada setiap tahapan penanganan *guest request*, mulai dari penerimaan permintaan tamu, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel dan layanan yang tersedia, koordinasi dengan departemen terkait, tindak lanjut (*follow up*) terhadap permintaan tamu, hingga penyelesaian (*completion*) setiap permintaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar pelayanan hotel. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi Concierge dalam menangani *guest request* serta upaya yang dilakukan untuk memastikan setiap permintaan tamu dapat dipenuhi secara cepat, tepat, dan profesional sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

Data penelitian diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam operasional Departemen Front Office, khususnya Concierge, serta dokumentasi yang mendukung proses pengumpulan data. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang lengkap, akurat, dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan sehingga mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses penanganan *guest request* di ASTON Batam Hotel & Residence.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai proses penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan di ASTON Batam Hotel & Residence, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi selama proses pelayanan berlangsung, serta menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara optimal, kepuasan tamu meningkat, dan kualitas pelayanan hotel tetap terjaga sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI I

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan sesuai dengan ketentuan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang serta mempertimbangkan kesediaan pihak hotel sebagai mitra industri. Pelaksanaan PLI juga disesuaikan dengan kalender akademik dan persyaratan yang telah ditetapkan oleh program studi. Berdasarkan Buku Panduan Pengalaman Lapangan Industri Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang, kegiatan PLI merupakan bagian dari proses pembelajaran yang bertujuan memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa agar mampu mengaplikasikan pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional sesuai dengan bidang keahlian di industri perhotelan.

Dalam penelitian ini, kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai 26 Januari 2026 sampai dengan 26 Juli 2026, bertempat di ASTON Batam Hotel & Residence, khususnya pada Departemen Front Office di bagian Concierge. Selama pelaksanaan PLI, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan operasional Concierge, seperti memberikan informasi kepada tamu mengenai fasilitas hotel dan destinasi wisata, membantu menangani berbagai permintaan tamu (*guest request*), mengatur reservasi transportasi dan layanan pendukung lainnya, memberikan rekomendasi tempat wisata maupun kuliner, menangani penyimpanan serta pengiriman barang tamu, hingga berkoordinasi dengan berbagai departemen untuk memenuhi kebutuhan tamu secara efektif.

Keterlibatan secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami secara mendalam tugas dan tanggung jawab Concierge dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu. Pengalaman tersebut menjadi sumber data utama dalam penyusunan laporan studi kasus ini, khususnya dalam menganalisis pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge, kendala yang dihadapi selama operasional berlangsung, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan di ASTON Batam Hotel & Residence

3.3 Profil Perusahaan

A. Sejarah Archipelago International Group



Gambar 3.1 Logo Archipelago International
sumber : Archipelagohotels.com

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

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

B. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 3.2 Aston Batam Hotel & Residence

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

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

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

Sebagai salah satu hotel yang berada di bawah jaringan Archipelago International, Aston Batam Hotel & Residence berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu melalui penerapan standar operasional yang profesional dan

berorientasi pada kepuasan pelanggan. Komitmen tersebut diwujudkan melalui sumber daya manusia yang kompeten, pelayanan yang ramah, serta kerja sama yang baik antar departemen dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Dengan lokasi yang strategis, fasilitas yang lengkap, serta kualitas pelayanan yang baik, Aston Batam Hotel & Residence menjadi salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan, pebisnis, maupun keluarga yang berkunjung ke Kota Batam.

1. Visi dan Misi Archipelago Group

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

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

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

2. Lokasi Aston Batam Hotel and Residence

Aston Batam Hotel and Residence 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 dari pusat perbelanjaan di Nagoya dan 15 menit dari harbourbay ferry terminal.

Email : Bataminfo@AstonHotelsindonesia.com

Telephone : +62 7784 488 1888

Website : Batam.AstonHotelsInternational.com



Gambar 3.3 Maps lokasi Aston Batam Hotel and Residence

sumber : jendela360.com/en/jual-apartemen-aston-batam-residence

3. Fasilitas Aston Batam Hotel and Residence

a. Type Room

Tabel 3.1 Tipe Kamar

Kategori	Ukuran	Tipe Kasur	Jumlah kamar
Superior	33 m ²	King	16
Deluxe	34 m ²	King or Single	200
Premier	40,5 m ²	King	16
Family	50 m ²	King or Single	8
Aston Suite	76 m ²	King	8
Junior Suite	76 m ²	King	14
2 Bedroom	89,7 m ²	King	29
Apartemen			
3 Bedroom	117,5 m ²	King	22
Apartemen			
Jumlah Kamar			313

1) *Superior Room*



Gambar 3.4 Superior Room

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Kamar tipe superior ini adalah kamar yg paling murah dan jumlah nya yaitu 16 kamar saja dan luas 32 m², tipe kasurnya yaitu king sized bed dengan ukuran 200x200cm, Terdapat standard amenitiesnya termasuk shampoo, sabun mandi, sabun batang pencuci tangan, body lotion, sasi, alat pencukur, sanitary bag, tissue toilet dan wajah. Dan perlengkapan standard seperti handuk mandi, handuk tangan/muka.

2) *Deluxe Room*



Gambar 3.5 Deluxe Room

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Deluxe room merupakan kamar standar dengan jumlah kamar sebanyak 200 unit, dengan luas lantai 34 m², dan 2 tipe kasur yaitu king sized bed (200x200cm) dan twin sized bed (160x200cm). Kamar ini berada di setiap lantai pada gedung Hotel. Fasilitas standar amenities dan suppliesnya sama dengan tipe kamar lainnya. Kamar mandinya memiliki bathtub.

3) *Deluxe Family*

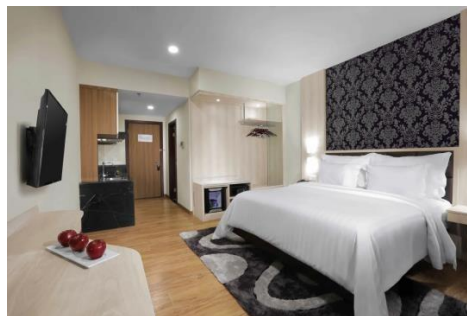


Gambar 3.6 Deluxe Family

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Tipe ini merupakan tipe kamar yang sering sekali diminati para tamu yang membawa keluarga untuk menginap karena tipe ini menyediakan 2 tipe kasur, ada yang triple single size dan ada juga yang 1 king size bed dan satu lagi single bed. Kamar ini memiliki luas 50m² dengan jumlah 16 kamar dan hanya memiliki 1 kamar disetiap lantai. Untuk fasilitas kamarnya tidak berbeda dengan kamar lainnya.

4) *Deluxe Premiere*



Gambar 3.7 Deluxe Premier di Gedung Apartement

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Tipe kamar premier ini adalah kamar yang seperti tipe studio apartemen, Kamar ini terletak pada gedung apartemen dengan jumlah kamar sebanyak 20 unit dan luas kamar 40.5 m² serta tipe kasur king sized bed (200x200cm). Fasilitas standar amenities dan suppliesnya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja karena kamar ini tipe studio, kamar ini memiliki mini kitchen dan tempat cuci piring.

5) *Aston Suite*

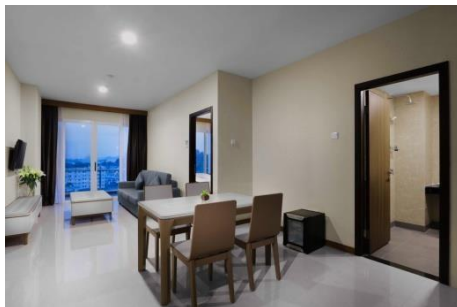


Gambar 3.8 Aston Suite

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Tipe kamar suite room ini yang paling sering di reservasi oleh para pemerintah dengan jabatan tinggi atau untuk owner dari pengusaha- pengusaha besar. Kamar ini memiliki 8 unit di gedung Hotel yang dibagi perlantainya. Luas kamar ini adalah 50,5 m² dengan tipe kasur king sized bed (200x200cm). Suite room memiliki ruang tamu dan ruang kamar yang terpisah, Standar amenities dan suppliesnya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja untuk kamar ini minibarnya tidak perlu „mengeluarkan biaya jika ingin mengkonsumsinya.

6) *Junior Suite*



Gambar 3.9 Junior Suite

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Junior suite ini merupakan kamar tipe standard yang memiliki living area dan hanya memiliki 1 kamar tidur yang berada di gedung apartemen. Kamar ini juga memiliki mini kitchen dan meja makan. Tipe ini memiliki total 14 kamar dengan tipe kasur king size dan tidak memiliki bathtub.

7) *Two Bedroom Apartement*

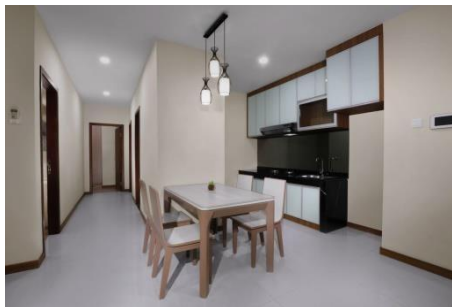


Gambar 3.10 Two Bedroom Apartement

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Two bedroom apartement berada di gedung apartemen dan memiliki dua kamar dengan balconi, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan, Tipe kamar ini hanya memiliki 5 unit saja dengan luas 90 m* dan memiliki dua tipe kasur yaitu king sized bed (200x200cm) dan twin sized bed (160x200cm). Amenities dan suppliesnya tidak ada yang berbeda dengan tipe kamar lainnya.

8) *Three Bedroom Apartement*



Gambar 3.11 Three Bedroom Apartement

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Tipe ini merupakan tipe kamar paling tinggi dan paling besar di Aston Batam Hotel and Residence. Kamarnya memiliki 3 ruangan tidur, 2 kamar tipe kasur king size bed dan 1 kamar lagi single bed. Tipe kamar ini dapat memuat sekitar 6-8 orang. Jumlah kamar nya ada 22 kamar dan memiliki living area dan mini kitchen. Dan untuk tipe ini memiliki bathtub di kamar mandinya. Dan untuk fasilitasnya tidak berbeda dengan kamar lainnya.

b. Hotel Facilities

1) Peppermint Lounge



Gambar 3.12 Peppermint Lounge

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Peppermint Lounge merupakan tempat santai yang berada di area lobby tepat di depan pintu utama lobby. Lounge ini menyediakan berbagai menu pastry dan minuman coffee atau non coffee. Peppermint ini beroperasi mulai pukul 7 pagi hingga 10 malam.

2) Brew Station



Gambar 3.13 Brew Station

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Brew Station ini merupakan outlet baru yang ada di aston batam hotel and residence. Brew station ini menyediakan berbagai cemilan seperti gorengan, coffee dan non coffee serta juga ada menyediakan alcohol. Area ini juga tempat smooking area, kebanyakan tamu bisa smooking di brew station. Buka dari pukul 7 pagi hingga 10 malam.

3) Basil Restaurant



Gambar 3.14 Basil Restaurant

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Basil Restaurant adalah restaurant yang berada di lobby area yang menyediakan *breakfest*, *lounge*, dan *dinner*. Basil beroperasi dari jam 6 pagi sampai 10 malam. Untuk breakfest mulai dari jam 6 pagi sampai 10 pagi untuk weekday dan dari jam 6 sampai jam 11 siang untuk weekend.

4) Swimming Pool



Gambar 3.15 Swimming Pool

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Kolam renang dari Hotel Aston Batam Hotel and residences terletak di lantai lobby, tepatnya di depan Basil Restaurant, Kedalaman kolam renang untuk dewasa yaitu 1,4m dan untuk anak-anak adalah 0.4m, Kolam renang, ini hanya dapat diakses untuk tamu yang menginap dan tidak terbuka untuk umum. Jam aktivitas di kolam renang ini adalah pukul 06.00 s.d 20.00.

5) G-Ten Gym



Gambar 3.16 Gravity Ten GYM

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Gravity Ten ini merupakan fasilitas dari hotel untuk hiburan dan olahraga. Semua tamu inhouse dapat mengakses fasilitas gym. Gravity ten berada di lantai 10, beroperasi dari jam 6 pagi hingga jam 9 malam. Fitness ini tidak hanya untuk tamu yang menginap, tetapi juga bisa digunakan untuk tamu luar yang member gym di aston batam.

6) G-ten Bar



Gambar 3.17 Gravity Ten Bar

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

7) G-ten Whirlpool



Gambar 3.18 Gravity Ten Whirlpool

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Whirlpool berada di lantai 10. Fasilitas ini juga bisa digunakan seluruh tamu inhouse, buka dari jam 6 pagi sampai jam 6 sore. Member gym juga dapat menggunakan whirlpool ini.

8) G-ten Sauna



Gambar 3.19 Gravity Ten Sauna

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

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

9) G-Ten SPA



Gambar 3.20 Gravity Ten Spa

sumber : Batam.AstonHotelsInternational.com

Spa juga berada di lantai 10 hotel. Spa hotel aston batam hotel and residence bekerja sama dengan outlet dari luar yaitu Aaram Spa. Spa beroperasi 24 jam untuk di room dan dari jam 10 pagi sampai jam 11 malam untuk di oulet.

C. Meeting Room

Meeting room di aston batam hotel and residence memiliki beberapa ruangan. Ada 7 meeting room dengan ukuran medium dan 1 ruangan ballroom yang berada di lantai 1.

Tabel 3.2 Meeting Room

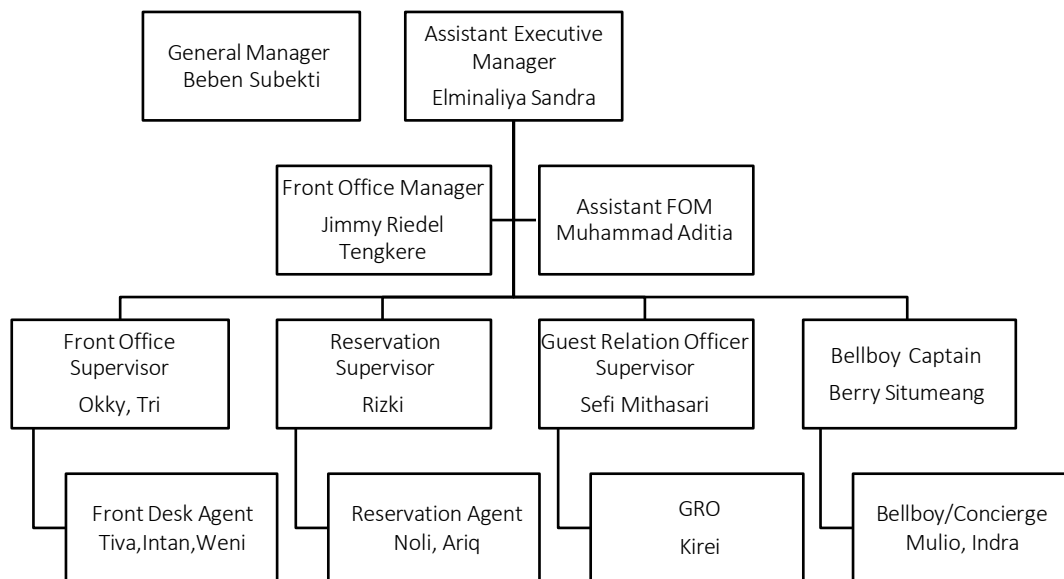
Name Meeting room	Size	cocktail	Classroom	Theater	Rountable	u-shape
Violet	42m ²	57	24	49	23	20
Gerbera	38,5m ²	50	21	43	20	-
Pinkrose	68,8m ²	100	43	86	40	36
Dahlia	98m ²	151	64	129	60	60
Lily	105m ²	175	75	150	70	60
Orchid	105m ²	175	75	150	70	60
Cypress	75m ²	625	268	536	250	100
and Lotus Ballroom	89m ²	1000	429	857	400	100

D. Others Facilities

- 1) Taxi Service, adalah layanan transportasi yang disediakan oleh pihak hotel yang bekerja sama dengan vendor taxi untuk mengantar dan menjemput tamu dari lokasi tertentu seperti bandara, terminal, tempat wisata atau area pusat perbelanjaan.
- 2) *Shuttle Bus* ke pusat perbelanjaan yang free untuk tamu inhouse hanya pada pukul 11 siang dan 5 sore.
- 3) 24 hours frontdesk, meja resepsionist dihotel buka dan melayani tamu selama 24 jam.
- 4) Musholla, fasilitas tempat ibadah untuk umat muslim yang berada di lantai 1 hotel.

- 5) *Laundry services*, layanan pencucian pakaian yang disediakan oleh hotel untuk tamu yang menginap.
- 6) Indoor parking area di basement 1 dan 2.
- 7) 24 *free* Wi-fi
- 8) 55 TV channels
- 9) *Safe Deposit Box*, brankas kecil yang disediakan oleh hotel untuk menyimpan barang-barang berharga milik tamu.
- 10) *Tea and coffee maker*, fasilitas yang disediakan di kamar hotel untuk tamu agar membuat minuman seperti the dan kopi
- 11) *Mini bar*, lemari pendingin kecil yang tersedia di kamar hotel dan berisi minuman dan makanan ringan yang bisa dikonsumsi oleh tamu.

E. Struktur Organisasi



Gambar 3.21 Struktur Organisasi Front Office
sumber : FO Aston Batam Hotel & Residence Chart

Untuk tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi yang ada diatas adalah sebagai berikut :

1. General Manager

General Manager merupakan salah satu jabatan tertinggi yang ada di Hotel, tugas dan tanggung jawab nya adalah terciptanya kelancaran operasional secara keseluruhan di Hotel dan menerima laporan-laporan

dari setiap struktur Hotel, membuat perencanaan Hotel, menggerakkan dan mengendalikan setiap kegiatan perusahaan hingga tujuan perusahaan tercapai, sebagai pemimpin yang mempunyai hak penuh dalam memutuskan setiap kegiatan yang dilaksanakan perusahaan, menetapkan tujuan dan kebijakan operasional perusahaan, memberi bimbingan kepada seluruh karyawan Hotel.

2. Front Office Manager

Front office manager merupakan jabatan tertinggi pada departemen front office dan memastikan bahwa karyawannya bekerja dengan benar. Ada beberapa tugas dan tanggung jawabnya yaitu memilih, menempatkan dan mengevaluasi karyawan, menguji atau *interview* calon staf yang melamar pada departemen front office, memastikan bahwa staff dapat menguasai sistem program hotel, memastikan bahwa staff memiliki sopan santun dan standar operasional yang sesuai, menangani keluhan tamu yang tidak dapat ditangani oleh bawahannya, membuat laporan bulanan mengenai daftar tamu dan tingkat penjualan kamar.

3. Assistant Front Office Manager

Bertanggung jawab untuk menerapkan prosedur alur kerja berdasarkan arahan dari Manajer Umum perusahaan. Tugas mereka meliputi mengawasi karyawan dalam tugas sehari-hari, memberikan dukungan pelanggan dalam situasi yang meningkat, dan mengelola alur kerja secara keseluruhan di tempat kerja.

4. Supervisor Front Office

Supervisor merupakan tingkat kepemimpinan seseorang dalam bekerja yang memberikan tugas dan memiliki wewenang untuk memerintah bawahannya. Tanggung jawab dari supervisor front desk agent Aston Batam Hotel and Residences, yaitu menangani keluhan dan kebutuhan tamu yang tidak dapat di atasi oleh front desk agent ketika manajer dan perwakilan manajer tidak berada di tempat dan memberi persetujuan mengenai keputusan dan solusi tertentu.

5. Receptionist Agent

Resepsionis adalah bagian terdepan pada departemen front office. Resepsionislah yang paling sering bertemu secara langsung dengan tamu. Tugas dan tanggung jawabnya, yaitu memberikan informasi _ yang dibutuhkan kepada tamu, melakukan *check-in* dan *check-out* tamu yang menginap, mempromosikan fasilitas lainnya agar meningkatkan *revenue* hotel, menjual kamar kepada tamu *walk-in* sesuai harga di website, menangani komplainan mengenai fasilitas maupun pelayanan di hotel.

6. Reservation

Reservation agent merupakan salah satu jabatan pada departemen front office yang berada di back house, biasanya menerima reservasi dari email maupun telepon. Tugas dan tanggung jawabnya, yaitu menerima pemesanan kamar dari tamu secara perorangan, kelompok atau melalui travel agent offline maupun online, memberikan nomor reservasi atau kode booking kepada tamu melalui email maupun sosial media chatting, menerima reservasi kamar melalui telepon dan email, menjual kamar dengan harga yang ditentukan, menulis request tamu pada kolom remark pada sistem dan membuat laporan forecast kamar setiap harinya.

7. Guest Relation Officer

GRO atau guest relation officer adalah pribadi yang mengurus dan mengatur semua tamu VIP. Tugas dan tanggung jawabnya adalah menyiapkan VIP treatment di kamar tamu, membuat welcome letter, menyambut tamu VIP, bersikap sopan dan ramah dengan tamu langganan, long stay guest maupun yang baru pertama kali datang dan menyiapkan komplimentari untuk tamu VIP.

8. Concierge/ Bellboy

Concierge dan bellboy merupakan staff pada bagian departemen front office yang melayani tamu dari pintu masuk. Tugas dan tanggung jawabnya, yaitu menyimpan barang tamu yang dititipkan, menjalankan shuttle bus pada waktu yang telah di atur, memastikan luggage room bersih dan rapi dan menjemput tamu VIP atas permintaan tamu.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

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

Subjek dalam penelitian ini adalah Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence, khususnya bagian Concierge yang terlibat secara langsung dalam pemberian pelayanan kepada tamu. Subjek penelitian meliputi Front Office Manager, Front Office Supervisor, Concierge, serta Concierge Trainee yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan berbagai layanan Concierge, seperti memberikan informasi kepada tamu, menangani permintaan tamu (*guest request*), membantu reservasi transportasi dan berbagai layanan pendukung, memberikan rekomendasi destinasi wisata dan fasilitas umum, menangani penyimpanan maupun pengiriman barang, serta menjalin koordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu. Pemilihan subjek tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas Front Office Manager, Front Office Supervisor, atau Concierge Supervisor sebagai informan utama yang memberikan informasi mengenai pembagian tugas, tanggung jawab, mekanisme koordinasi, standar pelayanan, pengawasan, serta evaluasi terhadap kinerja Concierge dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu. Selain itu, informasi juga diperoleh dari Concierge yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari menyambut tamu, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan objek wisata, menangani berbagai permintaan tamu (*guest request*), membantu pengaturan transportasi dan reservasi, hingga memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan tamu selama menginap.

Untuk melengkapi data penelitian, penulis juga memanfaatkan pengalaman selama menjalani Praktik Lapangan Industri (PLI) pada bagian Concierge melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge, bentuk pelayanan prima yang diberikan kepada tamu, kendala yang dihadapi selama operasional berlangsung, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan di ASTON Batam Hotel & Residence.

b. Objek Studi Kasus

Objek penelitian merupakan fokus atau fenomena yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah proses penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence.

Analisis dalam penelitian ini difokuskan pada proses penanganan *guest request* yang dilakukan oleh Concierge, mulai dari menerima permintaan tamu, mengidentifikasi kebutuhan tamu, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel dan layanan yang tersedia, memberikan rekomendasi destinasi wisata, restoran, serta fasilitas umum di sekitar hotel, membantu pengaturan transportasi maupun reservasi sesuai kebutuhan tamu, melakukan koordinasi dengan departemen terkait, menindaklanjuti (*follow up*) setiap permintaan tamu, hingga memastikan bahwa setiap *guest request* telah diselesaikan dengan baik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar pelayanan yang berlaku di ASTON Batam Hotel & Residence.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi Concierge dalam menangani *guest request*, seperti meningkatnya jumlah permintaan tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), permintaan tamu yang bersifat mendadak (*urgent request*), keterbatasan waktu pelayanan, koordinasi dengan Front Desk, Housekeeping,

Food and Beverage Service, Engineering, Security, maupun departemen lainnya, serta penanganan permintaan khusus (*special request*) yang memerlukan respons cepat dan penyelesaian yang tepat. Penelitian ini juga mengkaji berbagai upaya yang dilakukan oleh Departemen Front Office untuk mengatasi kendala tersebut sehingga proses penanganan *guest request* dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan profesional serta mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses penanganan *guest request* oleh Concierge pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas penanganan *guest request*, kualitas pelayanan Front Office, profesionalisme karyawan, serta kepuasan tamu melalui pelayanan yang cepat, responsif, komunikatif, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

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

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Data diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam operasional Concierge, serta dokumentasi yang berkaitan dengan proses penanganan *guest request* di lingkungan hotel.

Melalui ketiga teknik tersebut, penulis memperoleh data mengenai proses penanganan *guest request* yang dilakukan oleh Concierge, mulai dari penerimaan permintaan tamu, koordinasi dengan departemen terkait, pelaksanaan tindak lanjut (*follow up*), hingga penyelesaian permintaan tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan standar pelayanan hotel. Selain itu, data yang diperoleh juga digunakan untuk mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi Concierge dalam menangani *guest request*, serta menganalisis upaya-upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan efektivitas operasional Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence.

3.5.1 Observasi

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

Pada penelitian ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office, khususnya pada bagian Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence. Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap proses penanganan *guest request* yang dilakukan oleh Concierge, mulai dari menerima permintaan tamu, mengidentifikasi kebutuhan tamu, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu pemesanan transportasi, memberikan rekomendasi destinasi wisata, restoran, dan fasilitas umum, melakukan koordinasi dengan departemen terkait, hingga memastikan setiap permintaan tamu (*guest request*) dapat ditindaklanjuti dan diselesaikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta standar pelayanan hotel.

Selain itu, observasi juga dilakukan terhadap penerapan standar pelayanan (*service standards*), penampilan dan *grooming* Concierge, kemampuan komunikasi dan *problem solving*, kecepatan dalam merespons permintaan tamu, penggunaan sistem maupun media komunikasi

operasional, serta koordinasi antara Concierge dengan Front Desk, Bell Service, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service, Security, dan departemen lainnya dalam menangani berbagai kebutuhan tamu. Observasi dilakukan pada kondisi operasional normal maupun pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), ketika jumlah *guest request* meningkat dan memerlukan koordinasi yang lebih intensif.

Melalui kegiatan observasi tersebut, penulis memperoleh gambaran secara langsung mengenai proses penanganan *guest request* oleh Concierge, kesesuaiannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), berbagai kendala yang dihadapi selama memberikan pelayanan kepada tamu, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan tamu tetap terjaga sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan di ASTON Batam Hotel & Residence.

3.5.2 Wawancara

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

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pihak-pihak yang terlibat dalam operasional Concierge pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence, seperti Front Office Supervisor, Concierge, serta pihak lain yang memiliki kewenangan dan pengetahuan mengenai proses penanganan *guest request*. Pemilihan informan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian agar data yang diperoleh relevan dengan fokus studi kasus.

Wawancara difokuskan pada proses penanganan *guest request* oleh Concierge, meliputi prosedur penerimaan permintaan tamu, identifikasi kebutuhan tamu, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel maupun destinasi di sekitar hotel, penanganan permintaan khusus (*special request*), pengaturan transportasi, pemesanan layanan sesuai kebutuhan tamu,

koordinasi dengan departemen terkait, hingga proses tindak lanjut (*follow up*) dan penyelesaian setiap *guest request*. Selain itu, wawancara juga bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai berbagai kendala yang dihadapi Concierge dalam menangani permintaan tamu, mekanisme koordinasi dan pengawasan yang dilakukan oleh atasan, serta upaya yang diterapkan oleh Departemen Front Office untuk meningkatkan efektivitas penanganan *guest request* sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu tetap terjaga sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan di ASTON Batam Hotel & Residence.

3.5.3 Dokumentasi

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

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan operasional Concierge pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Dokumentasi tersebut meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan *guest request*, formulir atau *guest request log* (apabila tersedia), foto kegiatan operasional Concierge, dokumentasi proses pemberian informasi kepada tamu, penanganan permintaan tamu (*guest request*), koordinasi dengan departemen terkait, serta dokumentasi lain yang berkaitan dengan pelayanan Concierge. Selain itu, penulis juga menggunakan dokumentasi pribadi yang diperoleh selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) sebagai data pendukung dalam proses analisis penelitian.

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga penulis dapat membandingkan antara prosedur penanganan *guest request* yang telah ditetapkan oleh hotel dengan pelaksanaannya di lapangan. Dengan demikian, hasil analisis yang diperoleh menjadi lebih akurat dan mampu menggambarkan kondisi operasional Concierge secara objektif.

Melalui penggunaan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, diharapkan data yang diperoleh dapat saling melengkapi (*triangulasi data*) sehingga menghasilkan informasi yang valid, akurat, dan komprehensif mengenai proses penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Hasil pengumpulan data tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai pelaksanaan penanganan *guest request*, kendala yang dihadapi selama operasional, serta upaya yang dilakukan oleh Concierge untuk meningkatkan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan efektivitas operasional sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh hotel.

3.6 Teknik Analisis Data

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

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

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai proses penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON

Batam Hotel & Residence. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara bertahap untuk menjelaskan bagaimana Concierge menerima, mengidentifikasi, mengoordinasikan, dan menyelesaikan berbagai permintaan tamu (*guest request*) sesuai dengan standar pelayanan hotel. Analisis juga mencakup berbagai bentuk pelayanan yang diberikan Concierge, seperti pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, pengaturan transportasi, pemberian rekomendasi destinasi wisata, penanganan permintaan khusus (*special request*), serta koordinasi dengan departemen terkait guna memenuhi kebutuhan tamu secara cepat, tepat, dan profesional.

Selain itu, analisis difokuskan pada identifikasi berbagai kendala yang dihadapi Concierge dalam menangani *guest request*, seperti tingginya volume permintaan tamu pada periode *high occupancy*, keterbatasan waktu pelayanan, koordinasi antardepartemen, maupun permintaan tamu yang bersifat mendadak atau kompleks. Penelitian ini juga menganalisis berbagai upaya yang dilakukan oleh Concierge dan Departemen Front Office untuk mengatasi kendala tersebut sehingga kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta efektivitas operasional tetap terjaga sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan di ASTON Batam Hotel & Residence. Hasil analisis diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas penanganan *guest request* oleh Concierge serta kontribusinya dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisasi data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi. Pada tahap ini, penulis menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence.

Selanjutnya, data yang telah diperoleh dikelompokkan berdasarkan tema-tema penelitian, meliputi proses penerimaan *guest request*, identifikasi kebutuhan tamu, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel dan layanan

yang tersedia, penanganan permintaan khusus (*special request*), pengaturan transportasi, pemberian rekomendasi destinasi wisata dan fasilitas umum, koordinasi dengan departemen terkait dalam memenuhi kebutuhan tamu, tindak lanjut (*follow-up*) terhadap permintaan tamu, kendala yang dihadapi selama proses penanganan *guest request*, serta berbagai upaya yang dilakukan Concierge untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Melalui proses kondensasi data, informasi yang diperoleh menjadi lebih terarah, sistematis, dan sesuai dengan fokus penelitian sehingga memudahkan penulis dalam menganalisis proses penanganan *guest request* oleh Concierge. Proses ini juga membantu penulis mengidentifikasi temuan-temuan penting mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penanganan permintaan tamu, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

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

Dalam penelitian ini, data disajikan secara deskriptif dalam bentuk uraian naratif yang didukung oleh hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data difokuskan pada proses penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Data yang disajikan meliputi proses penerimaan *guest request*, identifikasi kebutuhan tamu, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel dan layanan yang tersedia, penanganan permintaan khusus (*special request*), pengaturan transportasi, pemberian rekomendasi destinasi wisata, restoran, dan fasilitas umum, koordinasi dengan departemen terkait, pelaksanaan *follow-up* terhadap permintaan tamu, hingga penyelesaian setiap permintaan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Selain itu, penyajian data juga memuat hasil analisis mengenai efektivitas proses penanganan *guest request*, kendala yang dihadapi Concierge dalam memenuhi kebutuhan tamu, serta upaya yang dilakukan oleh Departemen Front Office untuk mempertahankan kualitas pelayanan. Data yang telah disajikan kemudian dihubungkan dengan teori mengenai *guest request*, tugas dan tanggung jawab Concierge, serta konsep pelayanan prima (*service excellence*) sehingga diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan pelayanan kepada tamu di ASTON Batam Hotel & Residence.

Melalui penyajian data yang sistematis, diharapkan pembaca dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai bagaimana proses penanganan *guest request* dilaksanakan oleh Concierge, faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan pelayanan, serta kontribusi penanganan *guest request* terhadap peningkatan kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan efektivitas operasional Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing & Verification*)

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, penulis menginterpretasikan seluruh data yang telah dianalisis untuk memperoleh kesimpulan mengenai penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi melalui proses triangulasi data, sehingga temuan penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

Melalui proses tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan penanganan *guest request* oleh Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence, mengidentifikasi efektivitas proses pelayanan yang diberikan kepada tamu, menjelaskan berbagai kendala yang dihadapi selama menangani permintaan tamu, serta menguraikan upaya-upaya yang dilakukan oleh Concierge dan Departemen Front Office dalam menjaga serta meningkatkan kualitas pelayanan secara konsisten.

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas penanganan *guest request*, memperkuat koordinasi antardepartemen, meningkatkan profesionalisme Concierge, mengoptimalkan kualitas pelayanan Front Office, serta meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan yang cepat, responsif, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh ASTON Batam Hotel & Residence.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Penelitian ini dilaksanakan pada Departemen Front Office, khususnya bagian Concierge, di ASTON Batam Hotel & Residence. Departemen Front Office merupakan salah satu departemen operasional yang berperan sebagai pusat pelayanan tamu (*guest contact point*) dan bertanggung jawab memberikan pelayanan sejak tamu datang (*arrival*), selama menginap (*during stay*), hingga tamu meninggalkan hotel (*departure*). Salah satu bagian yang memiliki peran strategis dalam departemen ini adalah Concierge, yang bertugas memberikan informasi, bantuan, dan berbagai layanan kepada tamu untuk memenuhi kebutuhan selama menginap sehingga tercipta pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan.

Temuan ini sejalan dengan pendapat **Vallen dan Vallen (2019)** yang menyatakan bahwa Concierge merupakan pusat informasi (*information center*) yang bertanggung jawab memenuhi berbagai kebutuhan tamu melalui pelayanan informasi, reservasi, pengaturan transportasi, serta penanganan *special request* secara profesional. Selain itu, **Kasavana dan Brooks (2017)** menjelaskan bahwa Concierge memiliki tanggung jawab untuk membantu tamu memperoleh berbagai layanan sehingga pengalaman menginap menjadi lebih nyaman.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian **Ikhsan, Sari, dan Juardi (2025)** yang menyatakan bahwa Concierge memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Front Office melalui penanganan kebutuhan tamu secara cepat, komunikatif, dan profesional.

Temuan tersebut sesuai dengan teori **Bagyono (2017)** yang menyatakan bahwa Front Office merupakan pusat koordinasi yang menghubungkan tamu dengan berbagai departemen lain di hotel sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif dan efisien. Dengan demikian, keberhasilan penanganan *guest request* sangat dipengaruhi oleh komunikasi dan kerja sama antardepartemen.

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian **Permatasari, Wati, dan Andeska (2025)** yang menjelaskan bahwa koordinasi yang baik antarbagian menjadi faktor utama dalam memenuhi kebutuhan tamu secara cepat dan profesional.

Penelitian menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi Concierge adalah meningkatnya jumlah permintaan tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), keterbatasan waktu pelayanan, serta koordinasi dengan beberapa departemen yang membutuhkan waktu lebih lama.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa beban kerja Concierge meningkat seiring bertambahnya aktivitas operasional hotel sehingga diperlukan kemampuan menentukan prioritas pelayanan. Menurut **Tjiptono (2019)**, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kecepatan, ketepatan, keandalan, dan kemampuan organisasi dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian **Raihanafa dan Wijoyo (2024)** yang menyatakan bahwa keterbatasan sumber daya manusia, komunikasi, dan koordinasi merupakan kendala utama Concierge dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan hasil penelitian, Concierge melakukan berbagai upaya untuk mengatasi kendala operasional, seperti melakukan briefing sebelum operasional dimulai, meningkatkan komunikasi dengan departemen lain, menentukan skala prioritas pelayanan, serta melakukan *follow up* terhadap setiap permintaan tamu.

Upaya tersebut menunjukkan adanya penerapan pelayanan prima (*service excellence*) yang menekankan pentingnya kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, komunikasi yang baik, serta kemampuan memberikan solusi kepada tamu. Menurut **Tjiptono (2019)**, pelayanan prima diwujudkan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara konsisten.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian **Putra, Wendri, dan Budiarta (2020)** yang menyatakan bahwa pelayanan Concierge yang responsif, informatif, dan akurat berpengaruh terhadap meningkatnya kepuasan tamu.

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian dapat diketahui bahwa penanganan *guest request* yang dilakukan sesuai SOP memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan di ASTON Batam Hotel & Residence. Tamu memperoleh pelayanan yang cepat, informasi yang akurat, serta solusi yang sesuai dengan kebutuhan mereka sehingga pengalaman menginap menjadi lebih baik.

Hasil penelitian ini memperkuat penelitian **Hermawan, Sari, dan Kesa (2019)** yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Concierge dipengaruhi oleh perhatian kepada tamu, kecepatan pelayanan, serta kemampuan memenuhi kebutuhan tamu secara optimal.

Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence berperan penting dalam menangani berbagai *guest request*, baik yang berkaitan dengan fasilitas hotel maupun kebutuhan tamu di luar hotel. Pelayanan yang diberikan meliputi penyampaian informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel, pemberian rekomendasi destinasi wisata, restoran, dan pusat perbelanjaan, pengaturan transportasi, pemesanan taksi maupun layanan perjalanan, penanganan *special request*, serta koordinasi dengan berbagai departemen untuk memastikan setiap kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara cepat, tepat, dan profesional. Pelayanan tersebut menjadi salah satu faktor yang berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta membangun kepuasan dan loyalitas tamu terhadap hotel.

Dalam menjalankan tugasnya, Concierge dituntut mampu menangani setiap *guest request* sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh ASTON Batam Hotel & Residence. Proses penanganan dimulai dari menerima permintaan tamu, mengidentifikasi kebutuhan tamu, memberikan solusi atau informasi yang diperlukan, melakukan koordinasi dengan departemen terkait apabila diperlukan, melaksanakan tindak lanjut (*follow-up*), hingga memastikan bahwa permintaan tamu telah terpenuhi dengan baik. Penanganan *guest request* yang dilakukan secara responsif, komunikatif, dan profesional menjadi salah satu indikator penting dalam mewujudkan pelayanan prima (*service excellence*) pada Departemen Front Office.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan sebagai Concierge Trainee pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence. Dalam kegiatan tersebut, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional, seperti memberikan informasi kepada tamu mengenai fasilitas hotel, membantu menangani berbagai *guest request*, mengatur pemesanan transportasi, memberikan rekomendasi destinasi wisata dan fasilitas umum di Kota Batam, membantu proses penitipan barang (*luggage storage*), serta berkoordinasi dengan Front Desk, Bell Service, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage, dan departemen lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu. Keterlibatan langsung tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami secara nyata proses penanganan *guest request* dalam operasional sehari-hari.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada penanganan *guest request* oleh Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office di ASTON Batam Hotel & Residence. Analisis dilakukan untuk memahami bagaimana proses penanganan *guest request* dilaksanakan, mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta mengkaji upaya-upaya yang dilakukan oleh Concierge dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan profesional. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peran Concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan, mendukung kepuasan tamu, serta memperkuat citra positif ASTON Batam Hotel & Residence sebagai hotel yang mengutamakan pelayanan prima.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Front Office, khususnya pada bagian Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence, ditemukan bahwa penanganan *guest request* merupakan salah satu bentuk pelayanan utama yang diberikan kepada tamu selama menginap. Penanganan *guest request* dilaksanakan berdasarkan standar pelayanan yang berlaku di hotel untuk memastikan setiap permintaan tamu ditangani secara cepat, tepat,

profesional, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Pelaksanaan pelayanan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan tamu secara optimal, menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan, serta mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang konsisten.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses penanganan *guest request* oleh Concierge dilaksanakan melalui beberapa tahapan pelayanan yang saling berkaitan. Tahapan tersebut diawali dengan menerima dan mengidentifikasi permintaan tamu secara jelas, memberikan informasi atau solusi yang sesuai dengan kebutuhan tamu, melakukan koordinasi dengan departemen terkait apabila permintaan memerlukan dukungan operasional, melaksanakan tindak lanjut (*follow-up*) terhadap permintaan yang sedang diproses, serta memastikan bahwa setiap *guest request* telah diselesaikan dengan baik sesuai harapan tamu. Selain itu, Concierge juga memberikan berbagai bentuk pelayanan, seperti membantu pengaturan transportasi, memberikan rekomendasi destinasi wisata, restoran, dan fasilitas umum, membantu proses reservasi, menangani permintaan khusus (*special request*), serta memberikan informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel. Seluruh pelayanan tersebut dilaksanakan dengan sikap ramah, komunikatif, responsif, dan profesional sesuai dengan standar pelayanan Front Office.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penanganan *guest request* oleh Concierge pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence telah dilaksanakan melalui prosedur pelayanan yang sistematis dan berorientasi pada kebutuhan tamu. Setiap proses pelayanan dilakukan dengan mengedepankan kecepatan respons, ketepatan informasi, kemampuan berkomunikasi, koordinasi antardepartemen, serta kemampuan memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan tamu. Penerapan pelayanan tersebut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan pengalaman menginap yang positif (*memorable guest experience*), meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat citra ASTON Batam Hotel & Residence sebagai hotel yang mengutamakan pelayanan prima (*service excellence*).

a) Menerima dan Mengidentifikasi *Guest Request*

Tahap awal dalam penanganan *guest request* adalah menerima setiap permintaan tamu dengan sikap yang ramah, sopan, dan profesional. Concierge mendengarkan kebutuhan tamu secara saksama, melakukan komunikasi yang efektif untuk memahami maksud permintaan, kemudian mengidentifikasi jenis layanan yang dibutuhkan. Permintaan tamu dapat berupa informasi mengenai fasilitas hotel, rekomendasi destinasi wisata, pemesanan transportasi, reservasi restoran, permintaan perlengkapan tambahan, hingga berbagai *special request*. Pada tahap ini, Concierge dituntut memberikan respons yang cepat dan menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan tamu sehingga mampu menciptakan kesan pertama yang positif terhadap kualitas pelayanan hotel.

Selama Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis turut terlibat dalam menerima berbagai *guest request*, memberikan informasi kepada tamu, serta mengidentifikasi kebutuhan tamu sebelum menentukan bentuk pelayanan atau bantuan yang diperlukan.

b) Memberikan Informasi dan Solusi kepada Tamu

Setelah memahami kebutuhan tamu, Concierge memberikan informasi atau solusi yang sesuai dengan permintaan tersebut. Informasi yang diberikan meliputi fasilitas hotel, layanan yang tersedia, objek wisata, pusat perbelanjaan, restoran, rumah sakit, transportasi, maupun fasilitas umum di Kota Batam. Concierge juga memberikan rekomendasi berdasarkan kebutuhan dan preferensi tamu sehingga informasi yang diberikan bersifat akurat, jelas, dan bermanfaat. Kemampuan komunikasi, penguasaan informasi, serta keramahan menjadi faktor penting dalam tahapan ini karena berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

c) Melakukan Koordinasi dengan Departemen Terkait

Tahap Apabila *guest request* memerlukan dukungan operasional dari bagian lain, Concierge melakukan koordinasi dengan departemen terkait agar permintaan tamu dapat dipenuhi secara efektif. Koordinasi

dilakukan dengan Front Desk, Bell Service, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service, Security, maupun departemen lainnya sesuai dengan jenis permintaan tamu. Komunikasi yang baik antardepartemen menjadi faktor penting untuk memastikan pelayanan berlangsung secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Selama menjalani Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis juga terlibat dalam proses koordinasi dengan berbagai departemen ketika menangani permintaan tamu, seperti permintaan tambahan perlengkapan kamar, pengaturan transportasi, penitipan barang, maupun kebutuhan operasional lainnya.

d. Melaksanakan Tindak Lanjut (*Follow Up*) Terhadap Guest Request

Selain membantu tamu pada saat kedatangan, Bellboy juga memberikan berbagai bentuk bantuan selama tamu menginap. Pelayanan tersebut meliputi membantu proses perpindahan kamar (*room change*), penyimpanan barang (*luggage storage*), pengantaran barang ke kamar, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel maupun destinasi sekitar hotel, serta membantu memenuhi kebutuhan tamu sesuai dengan kewenangannya. Dalam setiap pelayanan, Bellboy dituntut untuk menerapkan prinsip *service excellence* melalui komunikasi yang ramah, responsif, serta profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

e. Memastikan Kepuasan Tamu

Tahap terakhir dalam penanganan *guest request* adalah memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan tamu. Concierge melakukan konfirmasi kepada tamu mengenai penyelesaian permintaan yang telah diberikan serta memastikan tidak terdapat kebutuhan lain yang masih harus ditangani. Sikap responsif, komunikatif, ramah, dan profesional pada tahap akhir pelayanan diharapkan mampu menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan (*memorable*

guest experience), meningkatkan kepuasan tamu, serta membangun loyalitas terhadap ASTON Batam Hotel & Residence.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan *guest request* oleh Concierge pada Departemen Front Office ASTON Batam Hotel & Residence telah dilaksanakan melalui tahapan pelayanan yang sistematis, mulai dari menerima dan mengidentifikasi permintaan tamu, memberikan informasi dan solusi, melakukan koordinasi dengan departemen terkait, melaksanakan tindak lanjut (*follow-up*), hingga memastikan kepuasan tamu setelah pelayanan diberikan. Pelaksanaan setiap tahapan tersebut berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan efektivitas operasional Front Office, memberikan pengalaman menginap yang positif, serta mendukung terciptanya kepuasan tamu sesuai dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh ASTON Batam Hotel & Residence.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada Departemen Front Office, khususnya bagian Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence, diketahui bahwa penanganan *guest request* telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan hotel yang berorientasi pada kepuasan tamu. Penanganan *guest request* merupakan salah satu tanggung jawab utama Concierge dalam memenuhi berbagai kebutuhan tamu selama menginap. Setiap permintaan tamu ditangani melalui proses penerimaan permintaan, identifikasi kebutuhan, pemberian informasi atau solusi, koordinasi dengan departemen terkait, pelaksanaan tindak lanjut (*follow-up*), hingga memastikan bahwa permintaan tamu telah diselesaikan dengan baik. Melalui pelaksanaan proses tersebut, Concierge berupaya memberikan pelayanan yang cepat, tepat, responsif, dan profesional sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat dipertahankan secara konsisten.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan agar penanganan *guest request*

dapat berjalan secara lebih optimal. Salah satu kendala yang ditemukan adalah meningkatnya jumlah permintaan tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), akhir pekan, maupun ketika hotel menyelenggarakan berbagai kegiatan seperti *meeting*, *conference*, *wedding*, *gathering*, dan acara berskala besar. Pada kondisi tersebut, Concierge dituntut mampu menangani berbagai permintaan tamu secara bersamaan dengan tetap menjaga kecepatan respons, ketepatan informasi, dan kualitas pelayanan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh hotel.

Selain itu, keberagaman jenis *guest request* juga menjadi tantangan dalam pelaksanaan tugas Concierge. Permintaan tamu dapat berupa pengaturan transportasi, pemesanan taksi, rekomendasi destinasi wisata, reservasi restoran, permintaan perlengkapan tambahan, informasi mengenai fasilitas hotel, hingga berbagai *special request* yang memerlukan penanganan secara khusus. Oleh karena itu, Concierge harus memiliki pengetahuan yang luas mengenai produk dan layanan hotel, kemampuan komunikasi yang baik, serta keterampilan dalam memberikan solusi yang sesuai dengan kebutuhan setiap tamu.

Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa koordinasi antardepartemen memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan penanganan *guest request*. Banyak permintaan tamu yang memerlukan kerja sama dengan Front Desk, Bell Service, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service, Security, maupun departemen lainnya. Komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik menjadi faktor utama untuk memastikan setiap permintaan tamu dapat dipenuhi secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan ASTON Batam Hotel & Residence.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis juga menemukan situasi ketika jumlah *guest request* meningkat secara signifikan, terutama pada periode *high occupancy*, kedatangan tamu rombongan (*group arrival*), maupun saat berlangsung berbagai kegiatan dan acara di hotel. Pada kondisi tersebut, Concierge dituntut mampu menentukan prioritas pelayanan, mengelola waktu secara efektif, serta

memberikan respons yang cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu. Kemampuan bekerja di bawah tekanan (*work under pressure*), *problem solving*, dan koordinasi dengan tim Front Office menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional serta memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara optimal.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, ASTON Batam Hotel & Residence menerapkan berbagai upaya untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan, antara lain melaksanakan *briefing* sebelum operasional dimulai, membagi tugas sesuai dengan kondisi operasional, memperkuat komunikasi antardepartemen selama pelayanan berlangsung, melakukan *follow-up* terhadap setiap permintaan tamu, serta melaksanakan pengawasan dan evaluasi secara berkala oleh Front Office Supervisor. Selain itu, Concierge juga didorong untuk terus meningkatkan kompetensi melalui pembelajaran mengenai produk hotel, layanan yang tersedia, destinasi wisata di Kota Batam, serta pengembangan kemampuan komunikasi dan pelayanan sehingga mampu memberikan solusi yang cepat, akurat, dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tantangan utama dalam penanganan *guest request* tidak hanya dipengaruhi oleh tingginya jumlah permintaan tamu, tetapi juga oleh kemampuan Concierge dalam memahami kebutuhan tamu, berkomunikasi secara efektif, melakukan koordinasi lintas departemen, mengelola prioritas pekerjaan, serta memberikan solusi secara cepat dan tepat. Oleh karena itu, penanganan *guest request* yang didukung oleh komunikasi yang efektif, koordinasi antardepartemen yang baik, peningkatan kompetensi karyawan, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan kepuasan tamu, memberikan pengalaman menginap yang positif (*memorable guest experience*), serta memperkuat citra positif ASTON Batam Hotel & Residence sebagai hotel yang mengutamakan pelayanan prima (*service excellence*).

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada Departemen Front Office, khususnya bagian Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence, diketahui bahwa penanganan *guest request* merupakan salah satu tanggung jawab utama Concierge dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Penanganan *guest request* dilakukan secara sistematis dengan mengedepankan prinsip pelayanan prima (*service excellence*), yaitu pelayanan yang cepat, tepat, ramah, responsif, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Melalui penanganan permintaan tamu yang efektif, Concierge berperan penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman serta membangun citra positif hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan *guest request* oleh Concierge dilakukan melalui beberapa tahapan. Tahap pertama adalah menerima permintaan tamu (*receiving guest request*) baik secara langsung di Concierge Desk, melalui telepon, maupun melalui Reception atau departemen lain. Pada tahap ini, Concierge mendengarkan kebutuhan tamu dengan saksama, mengidentifikasi jenis permintaan, serta memberikan respons yang sopan dan profesional.

Tahap berikutnya adalah menganalisis dan mengklasifikasikan permintaan tamu sesuai dengan jenis layanan yang dibutuhkan. Permintaan tersebut dapat berupa permintaan informasi mengenai fasilitas hotel, rekomendasi tempat wisata, restoran, pusat perbelanjaan, pemesanan transportasi, penyimpanan barang (*luggage storage*), pengiriman barang (*delivery service*), peminjaman peralatan hotel, hingga berbagai permintaan khusus (*special request*) yang masih berada dalam kewenangan Concierge.

Selanjutnya, Concierge menindaklanjuti setiap permintaan tamu dengan memberikan pelayanan secara langsung atau melakukan koordinasi dengan departemen terkait, seperti Front Desk, Bell Service, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage Service, maupun Security. Koordinasi antardepartemen menjadi aspek penting agar setiap

permintaan tamu dapat dipenuhi secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Tahap terakhir adalah melakukan konfirmasi kepada tamu bahwa permintaan telah diselesaikan sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan. Apabila terdapat kendala dalam proses pelayanan, Concierge memberikan penjelasan yang jelas, menawarkan alternatif solusi, serta memastikan tamu tetap memperoleh pelayanan terbaik. Tindak lanjut (*follow-up*) ini merupakan bagian penting dalam menjaga kepuasan tamu sekaligus membangun hubungan yang baik antara tamu dan hotel.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan Front Office yang menyatakan bahwa Concierge merupakan pusat informasi (*information center*) sekaligus penyedia berbagai layanan pendukung bagi tamu selama menginap. Selain itu, hasil penelitian juga sesuai dengan konsep pelayanan prima yang menekankan pentingnya kecepatan pelayanan, ketepatan informasi, kemampuan komunikasi, empati, serta kemampuan memberikan solusi terhadap kebutuhan pelanggan.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, penulis mengamati bahwa sebagian besar *guest request* dapat ditangani dengan baik sesuai standar operasional yang berlaku di ASTON Batam Hotel & Residence. Concierge menunjukkan kemampuan komunikasi yang baik, penguasaan informasi mengenai produk hotel maupun destinasi di Kota Batam, serta kemampuan menjalin koordinasi dengan berbagai departemen sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara efektif.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penanganan *guest request*. Kendala yang paling sering dijumpai adalah meningkatnya jumlah permintaan tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), kedatangan tamu rombongan (*group arrival*), maupun penyelenggaraan berbagai kegiatan seperti *meeting*, *conference*, *wedding*, dan *event* lainnya. Pada kondisi tersebut, Concierge harus menangani banyak permintaan dalam waktu yang bersamaan sehingga diperlukan kemampuan mengatur prioritas pekerjaan tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Selain itu, beberapa *guest request* memerlukan koordinasi dengan lebih dari satu departemen sehingga waktu penyelesaian menjadi lebih lama. Permintaan seperti pengaturan transportasi pada jam sibuk, *late check-out*, *special amenities*, atau kebutuhan khusus lainnya membutuhkan komunikasi yang efektif agar pelayanan dapat diberikan sesuai harapan tamu. Oleh karena itu, kemampuan koordinasi, komunikasi interpersonal, serta *problem solving* menjadi kompetensi yang sangat penting bagi seorang Concierge.

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, ASTON Batam Hotel & Residence menerapkan beberapa upaya, antara lain melaksanakan *briefing* sebelum operasional dimulai, memperkuat komunikasi antardepartemen, menetapkan prioritas pelayanan berdasarkan tingkat urgensi permintaan tamu, melakukan pengawasan oleh Front Office Supervisor, serta mendorong setiap Concierge untuk melakukan *follow-up* terhadap setiap permintaan tamu hingga benar-benar terselesaikan. Upaya tersebut membantu menjaga konsistensi kualitas pelayanan meskipun operasional hotel sedang padat.

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu mengenai penanganan *guest request* maupun pelayanan Concierge, hasil penelitian ini menunjukkan kesamaan bahwa kecepatan respons, kemampuan komunikasi, koordinasi antardepartemen, dan kemampuan memberikan solusi merupakan faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan serta kepuasan tamu. Perbedaannya, penelitian ini secara khusus menganalisis bagaimana proses penanganan *guest request* dilakukan oleh Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence berdasarkan kondisi operasional yang terjadi selama kegiatan Praktik Lapangan Industri.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan *guest request* oleh Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada Departemen Front Office. Penanganan permintaan tamu yang dilakukan secara cepat, tepat, komunikatif, serta didukung koordinasi antardepartemen yang

efektif mampu meningkatkan kepuasan tamu, menciptakan pengalaman menginap yang positif (*memorable guest experience*), serta memperkuat citra ASTON Batam Hotel & Residence sebagai hotel yang mengutamakan pelayanan berkualitas.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh Departemen Front Office, khususnya pada bagian Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence, untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu. Rekomendasi tersebut diharapkan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan, mempercepat respons terhadap berbagai kebutuhan dan permintaan tamu (*guest request*), meningkatkan profesionalisme petugas Concierge, serta menciptakan pengalaman menginap (*guest experience*) yang positif sejak tamu datang hingga meninggalkan hotel.

Selain itu, evaluasi terhadap pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge perlu dilakukan secara berkala agar pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar operasional hotel serta mampu menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan harapan tamu. Peningkatan kompetensi Concierge melalui program pelatihan (*training*), penyegaran materi pelayanan (*refreshment training*), pengembangan kemampuan komunikasi, pengetahuan mengenai destinasi wisata lokal, keterampilan *problem solving*, serta kemampuan menangani berbagai *guest request* juga perlu terus dilakukan. Dengan demikian, setiap petugas Concierge mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan berorientasi pada kepuasan tamu sesuai dengan standar pelayanan ASTON Batam Hotel & Residence.

Koordinasi yang efektif antara Concierge dengan Bellboy, Receptionist, Housekeeping, Engineering, Food and Beverage, Security, serta departemen terkait lainnya juga perlu terus ditingkatkan. Komunikasi

yang baik antardepartemen akan mempercepat penyelesaian berbagai kebutuhan tamu, mengurangi potensi kesalahan pelayanan, serta mendukung kelancaran operasional Front Office secara keseluruhan, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*) atau ketika hotel menyelenggarakan berbagai kegiatan seperti meeting, conference, wedding, maupun event lainnya.

Secara keseluruhan, rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu Departemen Front Office, khususnya bagian Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence, dalam mengoptimalkan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab secara lebih efektif, konsisten, dan berkelanjutan. Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional hotel diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan prima (*service excellence*), mempercepat penanganan berbagai permintaan tamu, meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, memperkuat citra positif hotel, serta mendukung keberhasilan operasional dan daya saing ASTON Batam Hotel & Residence dalam industri perhotelan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai **Analisis Tugas dan Tanggung Jawab Concierge dalam Memberikan Pelayanan Prima kepada Tamu: Studi Kasus di ASTON Batam Hotel & Residence**, dapat disimpulkan bahwa Concierge memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional Departemen Front Office. Tugas dan tanggung jawab Concierge tidak hanya berfokus pada pemberian informasi kepada tamu, tetapi juga mencakup penanganan berbagai permintaan tamu (*guest request*), pengaturan transportasi, pemberian rekomendasi destinasi wisata, restoran, dan fasilitas umum, membantu proses reservasi sesuai kebutuhan tamu, serta berkoordinasi dengan berbagai departemen untuk memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara cepat, tepat, dan profesional. Pelaksanaan tugas tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam mewujudkan pelayanan prima (*service excellence*) serta menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan bagi tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku. Concierge memberikan pelayanan melalui berbagai bentuk aktivitas operasional, seperti memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu tamu memperoleh informasi mengenai destinasi wisata di Kota Batam, menangani berbagai *guest request* dan *special request*, mengatur layanan transportasi, menerima serta mengoordinasikan permintaan tamu kepada departemen terkait, hingga melakukan tindak lanjut (*follow-up*) untuk memastikan setiap kebutuhan tamu telah terpenuhi. Seluruh aktivitas tersebut dilaksanakan secara sistematis, responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan tamu sehingga mampu mendukung kualitas pelayanan Departemen Front Office secara keseluruhan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala yang dihadapi Concierge dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Kendala tersebut antara lain meningkatnya jumlah permintaan tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), perubahan permintaan tamu secara mendadak, keterbatasan waktu dalam menangani beberapa permintaan secara bersamaan, serta perlunya koordinasi yang efektif dengan Bellboy, Receptionist, Housekeeping, Engineering, Security, dan departemen lainnya agar pelayanan tetap berjalan secara optimal. Kondisi tersebut menuntut Concierge untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, manajemen waktu, kemampuan menentukan prioritas pelayanan, serta kemampuan memecahkan masalah (*problem solving*) sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

Dalam menghadapi berbagai kendala tersebut, ASTON Batam Hotel & Residence melakukan berbagai upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan, antara lain melalui pelaksanaan briefing sebelum operasional dimulai, penguatan komunikasi dan koordinasi antardepartemen, penerapan standar pelayanan yang konsisten, serta pengawasan oleh Front Office Supervisor terhadap pelaksanaan pelayanan kepada tamu. Selain itu, sikap ramah, responsif, empati, ketelitian, serta kemampuan Concierge dalam memberikan solusi yang tepat terhadap setiap kebutuhan tamu menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan prima.

Secara keseluruhan, pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge di ASTON Batam Hotel & Residence telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap terciptanya pelayanan prima kepada tamu. Pelayanan yang profesional, cepat, responsif, komunikatif, dan berorientasi pada kebutuhan tamu mampu meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra positif hotel, serta mendukung efektivitas operasional Departemen Front Office. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi Concierge melalui pelatihan berkala, evaluasi pelayanan, penguatan koordinasi antardepartemen, serta pengembangan kemampuan komunikasi dan pelayanan prima perlu terus dilakukan agar kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan sesuai dengan perkembangan industri perhotelan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Departemen Front Office, khususnya bagian Concierge, disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan prima kepada tamu melalui pelatihan (*training*) dan penyegaran materi (*refreshment training*) secara berkala. Pelatihan tersebut dapat difokuskan pada peningkatan kemampuan komunikasi, *guest handling*, penanganan *guest request* dan *special request*, *problem solving*, pelayanan prima (*service excellence*), serta pengetahuan mengenai produk dan layanan hotel maupun destinasi wisata di Kota Batam. Selain itu, koordinasi dengan Bellboy, Receptionist, Housekeeping, Engineering, Security, dan departemen lainnya perlu terus diperkuat agar setiap kebutuhan tamu dapat ditangani secara cepat, tepat, dan profesional sesuai dengan standar pelayanan hotel.
2. Bagi ASTON Batam Hotel & Residence
Pihak hotel diharapkan terus mendukung peningkatan kualitas pelayanan Concierge melalui penyediaan fasilitas kerja yang memadai, pembaruan informasi mengenai destinasi wisata, transportasi, serta layanan pendukung yang sering dibutuhkan tamu. Selain itu, evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan Concierge perlu dilakukan secara berkala melalui supervisi, umpan balik (*feedback*) dari tamu, serta program pengembangan kompetensi karyawan. Dengan demikian, Concierge dapat memberikan pelayanan yang lebih responsif, profesional, dan sesuai dengan kebutuhan tamu serta perkembangan industri perhotelan.
3. Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya
Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri pada Departemen Front Office, khususnya bagian Concierge, disarankan untuk mempersiapkan pengetahuan mengenai operasional Front Office, tugas dan tanggung jawab Concierge, teknik penanganan *guest request*, pelayanan informasi, *service excellence*, standar *grooming*, etika

pelayanan, komunikasi profesional, serta koordinasi antardepartemen sebelum memulai kegiatan magang. Selain itu, mahasiswa diharapkan memiliki kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah, disiplin, tanggung jawab, kemampuan bekerja sama dalam tim, serta kemampuan memecahkan masalah agar mampu beradaptasi dengan dinamika operasional hotel dan memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

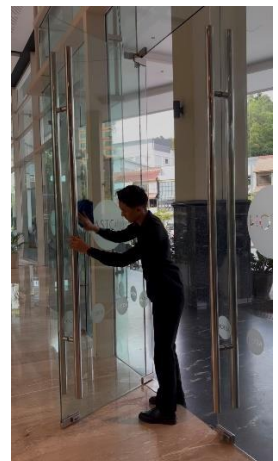
Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas operasional Concierge pada Departemen Front Office di industri perhotelan. Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan mengkaji hubungan antara pelaksanaan tugas dan tanggung jawab Concierge dengan kualitas pelayanan, pelayanan prima (*service excellence*), kepuasan tamu, loyalitas tamu, citra hotel, maupun efektivitas operasional Front Office menggunakan pendekatan penelitian yang lebih beragam, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Dengan demikian, diharapkan diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen operasional Front Office serta peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2018). Pengantar operasional hotel. Gramedia.
- Amaliasari. (2019). *Manajemen perhotelan*. Erlangga.
- Atmoko, T. (2018). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan perhotelan*. Alfabeta.
- Bagyono. (2017). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Bardi, J. A. (2017). *Hotel front office management* (6th ed.). John Wiley & Sons.
- Hasibuan, M. S. P. (2019). *Manajemen sumber daya manusia* (Edisi revisi). PT Bumi Aksara.
- Ikhsan, M., Sari, S. N., & Juardi. (2025). *The concierge's role in improving the quality of Front Office Department services at Manhattan Hotel Jakarta. Hospitality: Journal of Tourism, Recreation and Hospitality Management*,
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2017). *Managing front office operations* (10th ed.). AHLEI.
- Kasmir. (2017). *Customer service excellent: Teori dan praktik*. PT RajaGrafindo Persada.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Permatasari, M., Wati, I., & Andeska, R. (2025). Peranan concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada tamu di The Arista Hotel Palembang. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*
- Raihanafa, I., & Wijoyo, T. A. (2024). Peran concierge dalam meningkatkan kualitas pelayanan Front Office Department pada Renaissance Hotel & Resort Okinawa. *Jurnal Ilmiah Edunomika*,

- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2018). Manajemen penyelenggaraan hotel. Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2013). Pedoman penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Maestas Publishing.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.
- Universitas Negeri Padang. (2024). *Buku pedoman pengalaman lapangan industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan*. Universitas Negeri Padang.

DOKUMENTASI KEGIATAN



SERTIFIKAT MAGANG

**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESIDENCE

CERTIFICATE OF APPRECIATION

THIS CERTIFICATE IS PRESENTED TO

IHSAN AL MAGHRIBI
Universitas Negeri Padang

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

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

Batam, 27 July 2026


Sukma Wandansari
Director of Human Resources


Buben Subekti
General Manager

ASTON HUXLEY Alana Kencana HARPER AVANIKA ASTON COLLECTION HOTELS Guest NED fave NERDIC ECHOPOINT DE ARCHERLAGO

**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESIDENCE

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	4.00
2. Quantity & Quality of Work	3.80
3. Personality & Character	3.85
4. Attendance	4.00
FINAL SCORE	3.91


Jimmy Riedel Tangkere
Front Office Manager

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


Sulthan Adam Wizarddinan Hariono
Learning & Development Manager

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 Shalsabila 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

LOGBOOK

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Ihsan Al Maghribi
 NIM : 24135077
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275172818
 Supervisor/Mentor/Coach : Okky Dedy Saputra
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 31 Januari 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan
1.	Selasa/27 Jan 2026	08.00-16.00	• Induction • Showing hotel area	
2.	Rabu/28 Jan 2026	08.00-16.00	• Orientasi Departemen Front Office • Mempelajari SOP guest luggage storage • Mempelajari SOP greeting guest • Mempelajari SOP Luggage up dan Luggage down • Standby lobby hotel	
3.	Kamis/29 Jan 2026	10.00-18.00	• Mempelajari tentang bagian concierge Front Office • Standby lobby hotel • Membantu tamu untuk akses lift & kamar	
4.	Jumat/30 Jan	10.00-	• Mempelajari SOP move room • Standby lobby hotel	

	2026	18.00	• Mempelajari SOP check in & check out • Standby pool	
5.	Sabtu/31 Jan 2026	10.00-18.00	• Membantu mengambil lost and found tamu • Mempelajari cara riset dekson kamar • Membantu buka pintu dan greeting ke tamu • Standby lobby hotel	

Batam, 31 Januari 2026


 Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Ihsan Al Maghribi
 NIM : 24135077
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 08275172818
 Supervisor/Mentor/Coach : Okky Dedi Saputra
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 1 Februari 2026 – 28 Februari 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan
1.	Minggu/1 Feb 2026	10.00-18.00	- Standby lobby hotel - Membukakkan pintu untuk tamu dan greeting - Membantu mencuci mobil inventaris hotel	
2.	Senin/2 Feb 2026	OFF DAY		
3.	Selasa/3 Feb 2026	10.00-18.00	- Standby lobby hotel - Membukakkan pintu untuk tamu dan greeting - Membantu mencuci mobil inventaris hotel	
4.	Rabu/4 Feb 2026	14.00-22.00	- Standby lobby hotel - Membantu tamu untuk move room - Membantu buka pintu dan greeting ke tamu	

5.	Kamis/5 Feb 2026	14.00-22.00	• Membantu mengambil lost and found tamu • Membantu cara riset dekson kamar • Standby lobby hotel	
6.	Jumat/6 Feb 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Membersihkan area luggage store • Membukakkan pintu untuk tamu dan greeting • Membantu close gym dan refill air minum • Membantu mengantarkan kunci kamar tamu • Cek kamar • Belajar showing kamar ke tamu • Standby pool • Membantu mencuci mobil inventaris hotel	
7.	Sabtu/7 Feb 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Membantu membawa barang bawaan tamu ke kamar • Membantu membawa barang bawaan tamu masuk ke mobil • Mempelajari cara Store Request ke departemen Finance	
8.	Minggu/8 Feb 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Membukakkan pintu untuk tamu dan greeting • Membantu mencuci mobil inventaris hotel	
9.	Senin/9 Feb 2026	OFF DAY		
10.	Selasa/10 Feb 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Membantu tamu untuk move room • Membantu buka pintu dan greeting ke tamu	
11.	Rabu/11 Feb 2026	14.00-22.00	• Membantu mengambil lost and found tamu • Membantu cara riset dekson kamar • Standby lobby hotel	
12.	Kamis/12	14.00-	• Standby lobby hotel	

	Feb 2026	22.00	• Membersihkan area luggage store • Membukakkan pintu untuk tamu dan greeting • Membantu close gym dan refill air minum • Cek kamar • Belajar showing kamar ke tamu • Standby pool • Membantu mencuci mobil inventaris hotel	
13.	Jumat/13 Feb 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Membukakkan pintu untuk tamu dan greeting • Membantu mencuci mobil inventaris hotel	
14.	Sabtu/14 Feb 2026	14.00-22.00	• Cek kamar • Standby lobby hotel • Membantu tamu untuk penitipan barang • Membantu tamu mengantar luggage ke kamar	
15.	Minggu/15 Feb 2026	OFF DAY		
16.	Senin/16 Feb 2026	14.00-22.00	• Doorman dan greeting ke tamu • Move room • Showing kamar ke tamu • Mengambil lost and found ke departemen Housekeeping	
17.	Selasa/17 Feb 2026	14.00-22.00	• Membantu tamu untuk akses ke lift • Membantu akses kamar untuk Engineering dalam perbaikan fasilitas kamar yang rusak • Merekomendasikan tempat wisata dan kulineran di sekitar Batam	
18.	Rabu/18 Feb 2026	14.00-22.00	• Membantu tamu untuk informasi taxi • Membantu tamu dalam membawa barang bawaan	

			• Membantu mengarahkan lokasi Iftar	
19.	Kamis/19 Feb 2026	14.00-22.00	• Greeting dan membantu buka pintu kamar • Membantu tamu untuk penitipan barang • Membantu akses lift tamu	
20.	Jumat/20 Feb 2026	14.00-22.00	• Membantu tamu yang ingin mengambil barang atau luggage • Belajar beberapa hal basic di system operator front desk agent • Standby pool	
21.	Sabtu/21 Feb 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Move room tamu • Mencuci inventoris transportasi hotel	
22.	Minggu/22 Feb 2026	OFF DAY		
23.	Senin/23 Feb 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Membersihkan Luggage store • Mempelajari cara membuka Safe Deposit Box yang error	
24.	Selasa/24 Feb 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Menjaga kebersihan lobby hotel • Store Request ke departemen finance	
25.	Rabu/25 Feb 2026	14.00-22.00	• Doorman dan greeting ke tamu • Move room • Showing kamar ke tamu	
26.	Kamis/26 Feb 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Membukakkan pintu untuk tamu dan greeting • Membantu mencuci mobil inventaris hotel	
27.	Jumat/27 Feb 2026	14.00-22.00	• Belajar mengenai riset dekson kamar yang error	

			• Membantu membawa barang bawaan tamu	
28.	Sabtu/28 Feb 2026	14.00-22.00	• Doorman dan greeting ke tamu • Move room • Membantu membawa barang bawaan tamu • Membantu mengarahkan lokasi Iftar	

Batam, 28 Februari 2026


 Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Ihsan Al Maghribi
 NIM : 24135077
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275172828
 Supervisor/Mentor/Coach : Okky Dedy Saputra
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 1 Maret 2026 – 31 Maret 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan
1.	Minggu/01 Mar 2026	14.00-22.00	- Standby lobby hotel - Membukakkan pintu untuk tamu dan greeting - Membantu mengarahkan lokasi Ifar	
2.	Senin/02 Mar 2026	OFF DAY		
3.	Selasa/03 Mar 2026	14.00-22.00	- Doorman dan greeting ke tamu - Move room - Showing kamar ke tamu	
4.	Rabu/04 Mar 2026	14.00-22.00	- Standby lobby hotel - Membersihkan Luggage store - Membantu membuka Safe Deposit Box yang error	

5.	Kamis/05 Mar 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby hotel • Membantu membawa barang bawaan tamu ke kamar • Membantu membawa barang bawaan tamu masuk ke mobil	
6.	Jumat/06 Mar 2026	15.00- 23.00	• Membantu mengambil lost and found tamu • Membantu cara riset dekson kamar • Standby lobby hotel	
7.	Sabtu/07 Mar 2026	15.00- 23.00	• Doorman dan greeting ke tamu • Move room • Membantu membawa barang bawaan tamu • Showing kamar ke tamu	
8.	Minggu/08 Mar 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby hotel • Membersihkan area luggage store • Membukakkan pintu untuk tamu dan greeting • Membantu close gym dan refill air minum • Membantu mengantarkan kunci kamar tamu • Cek kamar • Showing kamar ke tamu • Standby pool • Membantu mengarahkan lokasi Iftar	
9.	Senin/09 Mar 2026	OFF DAY		
10.	Selasa/10 Mar 2026	14.00- 22.00	• Membantu tamu untuk informasi taxi • Membantu tamu dalam membawa barang bawaan • Membantu FDA untuk cek kunci kamar yang tertinggal di kamar	
11.	Rabu/11 Mar 2026	14.00- 22.00	• Cek kamar • Standby lobby hotel • Membantu tamu untuk penitipan barang • Membantu tamu mengantar luggage ke kamar	

12.	Kamis/12 Mar 2026	14.00- 22.00	• Doorman dan greeting ke tamu • Move room • Showing kamar ke tamu	
13.	Jumat/13 Mar 2026	15.00- 23.00	• Standby lobby hotel • Membantu membawa barang bawaan tamu ke kamar • Membantu membawa barang bawaan tamu masuk ke mobil • Membantu mengarahkan lokasi Iftar	
14.	Sabtu/14 Mar 2026	15.00- 23.00	• Doorman dan greeting ke tamu • Move room • Membantu membawa barang bawaan tamu • Showing kamar ke tamu • Membantu mengarahkan lokasi Iftar	
15.	Minggu/15 Mar 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby hotel • Membersihkan Luggage store • Membantu membuka Safe Deposit Box yang error	
16.	Senin/16 Mar 2026	OFF DAY		
17.	Selasa/17 mar 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby hotel • Membantu membawa barang bawaan tamu ke kamar • Membantu membawa barang bawaan tamu masuk ke mobil	
18.	Rabu/18 Mar 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby hotel • Move room tamu • Mencuci inventoris transportasi hotel	
19.	Kamis/19 Mar 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby hotel • Membantu membawa barang bawaan tamu ke kamar	

			Membantu membawa barang bawaan tamu masuk ke mobil	
20.	Jumat/20 Mar 2026	14.00-23.00	- Membantu tamu untuk informasi taxi - Membantu tamu dalam membawa barang bawaan - Membantu FDA untuk cek kunci kamar yang tertinggal di kamar	
21.	Sabtu/21 Mar 2026	14.00-23.00	- Doorman dan greeting ke tamu - Move room - Membantu membawa barang tamu	
22.	Minggu/22 Mar 2026	14.00-22.00	- Standby lobby hotel - Membersihkan Luggage store - Membantu membuka Safe Deposit Box yang error - Standby Pool	
23.	Senin/23 Mar 2026	OFF DAY		
24.	Selasa/24 Mar 2026	14.00-22.00	- Membantu mengambil lost and found tamu - Membantu cara riset dekson kamar - Standby lobby hotel	
25.	Rabu/25 Mar 2026	14.00-22.00	- Membantu membuka kamar tamu - Membantu mengambil barang titipan tamu - Membantu mengantar barang bawaan tamu - Move room	
26.	Kamis/26 Mar 2026	14.00-22.00	- Standby lobby hotel - Riset dekson hotel - Membantu ambil towel dan gallon gym - Membantu close gym	

27.	Jumat/27 Mar 2026	14.00- 23.00	• Cek kamar • Standby lobby hotel • Membantu tamu untuk penitipan barang • Membantu tamu mengantar luggage ke kamar	
28.	Sabtu/28 Mar 2026	14.00- 23.00	• Greeting dan membantu membukakan pintu • Move room • Luggage up • Handle taxi tamu • Membantu rekomendasi tempat kulineran ke tamu	
29.	Minggu/29 Mar 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby hotel • Membantu membawa barang bawaan tamu ke kamar • Membantu membawa barang bawaan tamu masuk ke mobil • Membantu mengarahkan lokasi Iftar	
30.	Senin/30 Mar 2026	OFF DAY		
31.	Selasa/31 Mar 2026	14.00- 22.00	• Doorman dan greeting ke tamu • Move room • Showing kamar ke tamu	

Batam, 31 Maret 2026


Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Ihsan Al Maghribi
 NIM : 24135077
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275172818
 Supervisor/Mentor/Coach : Okky Dedy Saputra
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 1 April 2026 – 30 April 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan
1.	Rabu/01 April 2026	14.00- 22.00	- Standby lobby hotel - Membersihkan Luggage store - Membantu membuka Safe Deposit Box yang error	
2.	Kamis/02 April 2026	14.00- 22.00	- Standby pool - Belajar Sistem - Luggage Up - Move room	
3.	Jumat/03 April 2026	14.00- 23.00	- Membantu membawa barang bawaan tamu - Membantu tamu akses lift - Menjaga kebersihan Lobby - Menawarkan welcome drink ke tamu - Berkomunikasi dengan tamu tentang pengalaman perjalanan dan menginap	

4.	Sabtu/04 April 2026	14.00- 23.00	• Standby Lobby hotel • Luggage up • Move room • Riset dekson Apartemen	
5.	Minggu/05 April 2026	14.00- 22.00	• Membantu tamu akses lift • Luggage up • Memberishkan area luggage store	
6.	Senin/06 April 2026	OFF DAY		
7.	Selasa/07 April 2026	14.00- 22.00	• Standby Lobby • Cek kebersihan Lobby • Luggage Up • Standby pool	
8.	Rabu/08 April 2026	14.00- 22.00	• Belajar system • Belajar Check-in kan tamu • Mengambil SR ke finance • Close gym	
9.	Kamis/09 April 2026	14.00- 22.00	• Menitipkan barang tamu • Luggage Up • Luggage down • Move room • Mengambil Lost and Found ke Housekeeping	
10.	Jumat/10 April 2026	14.00- 23.00	• Standby lobby • Luggage up • Menawarkan Welcome drink ke tamu • Bercerita dengan tamu tentang pengalaman menginap	
11.	Sabtu/11 April 2026	14.00- 23.00	• Merekomendasikan tempat kuliner dan tempat wisata kepada tamu • Luggage Up • Move room	

			• Mengambil towel gym	
12.	Minggu/12 April 2026	14.00- 22.00	• Membantu membawa barang bawaan tamu • Membantu tamu akses lift • Menjaga kebersihan Lobby • Menawarkan welcome drink ke tamu • Berkomunikasi dengan tamu tentang pengalaman perjalanan dan menginap	
13.	Senin/13 April 2026	OFF DAY		
14.	Selasa/14 April 2026	14.00- 22.00	• Standby Lobby • Cek kebersihan Lobby • Luggage Up • Standby pool	
15.	Rabu/15 April 2026	14.00- 22.00	• Cek kamar • Standby lobby hotel • Membantu tamu untuk penitipan barang • Membantu tamu mengantar luggage ke kamar	
16.	Kamis/16 April 2026	14.00- 22.00	• Standby Lobby hotel • Luggage up • Move room • Riset dekson Apartemen	
17.	Jumat/17 April 2026	14.00- 23.00	• Belajar system • Membantu penitipan barang tamu • Luggage Up • Standby Lobby	
18.	Sabtu/18 April 2026	14.00- 23.00	• Menitipkan barang tamu • Luggage Up • Move room	

			• Mengambil Lost and Found ke Housekeeping • Standby Lobby	
19.	Minggu/19 April 2026	14.00-22.00	• Membantu mengambil lost and found tamu • Membantu cara riset dekson kamar • Standby lobby hotel	
20.	Senin/20 April 2026	OFF DAY		
21.	Selasa/21 April 2026	14.00-22.00	• Standby pool • Belajar Sistem • Luggage Up • Move room • Membantu mengarahkan lokasi event tamu	
22.	Rabu/22 April 2026	14.00-22.00	• Standby lobby • Luggage up • Menawarkan Welcome drink ke tamu • Bercerita dengan tamu tentang pengalaman menginap	
23.	Kamis/23 April 2026	14.00-22.00	• Membantu membuka kamar tamu • Membantu mengambil barang titipan tamu • Membantu mengantar barang bawaan tamu • Move room	
24.	Jumat/24 April 2026	14.00-23.00	• Standby Lobby • Cek kebersihan Lobby • Luggage Up • Move room • Standby pool	

25.	Sabtu/25 April 2026	06.00- 15.00	• Belajar system • Membantu penitipan barang tamu • Luggage Up • Standby Lobby • Membantu mencuci operasional hotel	
26.	Minggu/26 April 2026	06.00- 16.00	• Cek Kamar • Mengambil 1 key yang tertinggal oleh tamu • Luggage Down • Membantu memasukkan barang tamu ke mobil transport • Farewel ke tamu	
27.	Senin/27 April 2026	OFF DAY		
28.	Selasa/28 April 2026	06.00- 15.00	• Membantu penitipan barang tamu • Membantu mengambil 1 key tamu • Luggage down • Cek kamar • Luggage up	
29.	Rabu/29 April 2026	06.00- 15.00	• Farewel ke tamu • Standby loby • Menjaga kebersihan pintu kaca lobby • Luggage down • Cek kamar	
30.	Kamis/30 April 2026	06.00- 15.00	• Belajar system check-out • Luggage down • Cek kamar	

			• Standby pool • Luggage up	
--	--	--	--	--

Batam, 30 April 2026


Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Ihsan Al Maghribi
NIM : 24135077
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081275172818
Supervisor/Mentor/Coach : Okky Dedy Saputra
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 1 Mei 2026 – 31 Mei 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan
1.	Jumat /01 Mei 2026	06.00- 16.00	• Farewel ke tamu • Standby loby • Menjaga kebersihan pintu kaca lobby • Luggage down • Cek kamar	
2.	Sabtu /02 Mei 2026	06.00- 16.00	• Membantu penititan barang tamu • Mengambil 1 key tamu yang ketinggalan • Membantu akses gym • Luggage down	
3.	Minggu /03 Mei 2026	06.00- 15.00	• Luggage down • Membantu penititan barang tamu • Cek kamar	

			• Belajar check-out kan tamu • Standby pool • Luggage Up	
4.	Senin/04 Mei 2026	OFF DAY		
5.	Selasa / 05 Mei 2026	14.00-22.00	• Luggage up • Membantu mengambil barang titipan tamu • Move room • Standby Lobby hotel	
6.	Rabu / 06 Mei 2026	14.00-22.00	• Greeting ke tamu • Membantu penitipan barang tamu • Luggage up • Mengambil SR ke finance • Close gym	
7.	Kamis / 07 Mei 2026	14.00-22.00	• Standby pool • Belajar Sistem • Luggage Up • Move room • Membantu mengarahkan lokasi event tamu	
8.	Jumat / 08 Mei 2026	10.00-23.00	• Belajar system • Membantu penitipan barang tamu • Luggage Up • Standby Lobby	
9.	Sabtu / 09 Mei 2026	14.00-23.00	• Membantu membuka kamar tamu • Membantu mengambil barang titipan tamu • Membantu mengantar barang bawaan tamu • Move room	

10.	Minggu / 10 Mei 2026	14.00-22.00	- Greeting dan membantu membukakan pintu - Move room - Luggage up - Handle taxi tamu - Membantu akses lift tamu	
11.	Senin/11 Mei 2026	OFF DAY		
12.	Selasa / 12 Mei 2026	06.00-15.00	- Farewel ke tamu - Standby loby - Menjaga kebersihan pintu kaca lobby - Luggage down - Cek kamar	
13.	Rabu / 13 Mei 2026	06.00-15.00	- Luggage down - Membantu penitipan barang tamu - Cek kamar - Belajar check-out kan tamu - Standby pool - Luggage Up	
14.	Kamis / 14 Mei 2026	06.00-15.00	- Cek Kamar - Mengambil 1 key yang tertinggal oleh tamu - Luggage Down - Membantu memasukkan barang tamu ke mobil transport - Farewel ke tamu	
15.	Jumat / 15 Mei 2026	06.00-16.00	- Belajar system - Membantu penitipan barang tamu - Luggage Up - Standby Lobby	
16.	Sabtu / 16 Mei 2026	06.00-16.00	- Belajar system check-out - Luggage down - Cek kamar - Standby pool	

			Luggage up	
17.	Minggu / 17 Mei 2026	06.00-15.00	- Standby pool - Belajar Sistem - Luggage Up - Move room	
18.	Senin/18 Mei 2026	OFF DAY		
19.	Selasa / 19 Mei 2026	14.00-22.00	- Standby lobby - Cek kebersihan area lobby - Menawarkan welcome drink kepada tamu yang baru check-in - Luggage up - Move room	
20.	Rabu / 20 Mei 2026	14.00-22.00	- Greeting dan membantu barang bawaan tamu - Membersihkan trolley concierge - Menghandle gofood tamu - Luggage up	
21.	Kamis / 21 Mei 2026	14.00-22.00	- Luggage Up - Showing kamar ke tamu - Move room	
22.	Jumat / 22 Mei 2026	14.00-23.00	- Membantu akses kamar tamu - Luggage up - Standby pool	
23.	Sabtu / 23 Mei 2026	14.00-23.00	- Standby lobby - Cek kebersihan area lobby - Mengambil lost and found ke housekeeping	
24.	Minggu / 24 Mei 2026	14.00-22.00	- Luggage up - Move room - Standby lobby	

			• Mengambil lost and found tamu	
25.	Senin/25 Mei 2026	OFF DAY		
26.	Selasa / 26 Mei 2026	06.00-16.00	• Standby lobby • Membersihkan pintu kaca dari jejak tangan • Farewell ke tamu	
27.	Rabu / 27 Mei 2026	06.00-15.00	• Luggage down • Cek kamar • Mengarahkan tamu ke restaurant untuk breakfast • Farewell ke tamu	
28.	Kamis / 28 Mei 2026	06.00-15.00	• Farewel ke tamu • Standby lobby • Menjaga kebersihan pintu kaca lobby • Luggage down • Cek kamar	
29.	Jumat / 29 Mei 2026	06.00-16.00	• Cek Kamar • Mengambil 1 key yang tertinggal oleh tamu • Luggage Down • Farewel ke tamu	
30.	Sabtu / 30 Mei 2026	06.00-15.00	• Luggage down • Cek kamar • Membantu transport tamu	
31.	Minggu/31 Mei 2026	14.00-22.00	• Standby lobby • Move room • Luggage up • Membantu tamu akses lift • Mencuci inventaris operasional hotel	

			Membantu mengambil barang titipan tamu	
--	--	--	--	--

Batam, 31 Mei 2026


 Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Ihsan Al Maghribi
NIM : 24135077
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081275172818
Supervisor/Mentor/Coach : Okky Dedy Saputra
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 1 Juni 2026 – 30 Juni 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan
1.	Senin/01 Juni 2026	OFF DAY		
2.	Selasa/02 Juni 2026	14.00-22.00	• Luggage up • Move room • Standby lobby • Membantu mengambil towel gym • Membantu mengambil barang titipan tamu	
3.	Rabu/03 Juni 2026	14.00-23.00	• Standby lobby • Cek kebersihan area lobby • Membantu mengarahkan tamu ke event • Move room	
4.	Kamis/04 Juni 2026	14.00-22.00	• Luggage up • Move room • Standby lobby • Showing kamar ke tamu	

5.	Jumat/05 Juni 2026	14.00- 22.00	• membantu engineering handle deksen kamar yang bermasalah • mengantar kunci ke kamar tamu • luggage up • standby lobby • membantu mengambil barang titipan tamu	
6.	Sabtu/06 Juni 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby • Luggage Up • Keep luggage	
7.	Minggu/07 Juni 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby • Move room • Membuka SDB lock • Luggage up • Mengambil lost and found ke housekeeping • Close gym	
8.	Senin/08 Juni 2026	OFF DAY		
9.	Selasa/09 Juni 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Cek kamar • Luggage down • Wake up guest to room • Keep luggage	
10.	Rabu/10 Juni 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Luggage down • Cek kamar • Mengambil 1 key yang tertinggal di kamar	
11.	Kamis/11 Juni 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Move room • Luggage down • Farewell ke tamu yang check out	

			• Cek kamar	
12.	Jumat/12 Juni 2026	06.00-15.00	• Standby lobby • Luggage down • Showing kamar • Membantu mencuci inventaris operasional hotel	
13.	Sabtu/13 Juni 2026	06.00-15.00	• Standby lobby • Luggage down • Move room • Luggage up • Memberishkan trolley concierge	
14.	Minggu/14 Juni 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Luggage up • Move room • Membantu mencuci mobil hotel	
15.	Senin/15 Juni 2026	OFF DAY		
16.	Selasa/16 Juni 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Luggage up • Menjaga kebersihan lobby area • Close gym	
17.	Rabu/17 Juni 2026	14.00-22.00	• Standby loby • Luggage up • Mengambil SR • Menjaga kebersihan lobby • Close gym	
18.	Kamis/18 Juni 2026	14.00-22.00	• Standby lobby • Luggage up • Greeting tamu yang datang • Move room	

19.	Jumat/19 Juni 2026	14.00-22.00	• Standby lobby • Move room • Showing kamar • Membantu membersihkan transport hotel	
20.	Sabtu/20 Juni 2026	14.00-22.00	• Standby loby • Luggage up • Mengambil SR • Menjaga kebersihan lobby • Close gym	
21.	Minggu/21 Juni 2026	14.00-22.00	• Standby lobby • Move room • Showing kamar • Membantu membersihkan transport hotel	
22.	Senin/22 Juni 2026	OFF DAY		
23.	Selasa/23 Juni 2026	06.00-15.00	• Standby lobby • Cek kamar • Luggage down • Membersihkan luggage store • Keep luggage	
24.	Rabu/24 Juni 2026	06.00-15.00	• Standby lobby • Move room • Luggage down • Farewell ke tamu yang check out • Cek kamar	
25.	Kamis/25 Juni 2026	06.00-15.00	• Standby lobby • Luggage down • Cek kamar • Mengambil 1 key yang tertinggal di	

			kamar	
26.	Jumat/26 Juni 2026	06.00- 16.00	• Standby lobby • Cek kamar • Luggage down • Wake up guest to room • Keep luggage	
27.	Sabtu/27 Juni 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Move room • Luggage down • Farewell ke tamu yang check out • Cek kamar	
28.	Minggu/28 Juni 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby • Move room • Showing kamar • Membantu membersihkan transport hotel	
29.	Senin/29 Juni 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby • Luggage up • Greeting tamu yang datang • Move room	
30.	Selasa/30 Juni 2026	14.00- 22.00	• Standby lobby hotel • Luggage up • Menjaga kebersihan lobby area	

Batam, 30 Juni 2026


 Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Ihsan Al Maghribi
 NIM : 24135077
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275172818
 Supervisor/Mentor/Coach : Okky Dedy Saputra
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 1 Juli 2026 – 27 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan
1.	Rabu/01 Juli 2026		OFF DAY	
2.	Kamis/02 Juli 2026		OFF DAY	
3.	Jumat/03 Juli 2026	14.00-23.00	- Standby lobby - Cek kebersihan area lobby - Membantu mengarahkan tamu ke event - Move room	
4.	Sabtu/04 Juli 2026	14.00-22.00	- Luggage up - Move room - Standby lobby - Showing kamar ke tamu	

5.	Minggu/05 Juli 2026	12.00- 20.00	• membantu engineering handle dekson kamar yang bermasalah • luggage up • Ambil towel gym yang bersih • membantu mengambil barang titipan tamu	
6.	Senin/06 Juli 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Luggage Up • Luggage down • Keep luggage	
7.	Selasa/07 Juli 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Membuka SDB lock • Luggage down • Mengambil lost and found ke housekeeping	
8.	Rabu/08 Juli 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Luggage down • Wake up guest to room • Keep luggage	
9.	Kamis/09 Juli 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Luggage down • Wake up guest to room • Keep luggage	
10.	Jumat/10 Juli 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Luggage down • Cek kamar • Mengambil 1 key yang tertinggal di kamar	
11.	Sabtu/11 Juli 2026	06.00- 15.00	• Standby lobby • Move room • Luggage down • Farewell ke tamu yang check out	

			• Cek kamar	
12.	Minggu/12 Juli 2026	10.00-18.00	• Standby lobby • Luggage down • Showing kamar • Membantu mencuci inventaris operasional hotel	
13.	Senin/13 Juli 2026	OFF DAY		
14.	Selasa/14 Juli 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Luggage up • Move room • Close gym dan mengantar towel kotor ke housekeeping	
15.	Rabu/15 Juli 2026	14.00-22.00	• Standby loby • Luggage up • Menjaga kebersihan lobby • Close gym	
16.	Kamis/16 Juli 2026	14.00-22.00	• Standby lobby hotel • Luggage up • Menjaga kebersihan lobby area • Close gym	
17.	Jumat/17 Juli 2026	14.00-22.00	• Standby loby • Luggage up • Mengambil SR • Menjaga kebersihan lobby	
18.	Sabtu/18 Juli 2026	14.00-22.00	• Standby lobby • Luggage up • Greeting tamu yang datang • Move room	
19.	Minggu/19	14.00-	• Standby lobby	

	Juli 2026	22.00	• Move room • Membantu membersihkan transport hotel	
20.	Senin/20 Juli 2026	OFF DAY		
21.	Selasa/21 Juli 2026	11.00-20.00	• membantu engineering handle dekson kamar yang bermasalah • mengantar kunci ke kamar tamu • luggage up • standby lobby	
22.	Rabu/22 Juli 2026	11.00-20.00	• Standby lobby • Luggage down • Showing kamar • Luggage up • Move room	
23.	Kamis/23 Juli 2026	11.00-19.00	• Standby lobby • Move room • Luggage down • Farewell ke tamu yang check out	
24.	Jumat/24 Juli 2026	06.00-15.00	• Standby lobby • Luggage down • Farewell ke tamu yang check out • Cek kamar	
25.	Sabtu Kamis /25 Juli 2026	06.00-15.00	• Standby lobby • Cek kamar • Luggage down • Keep luggage	

Minggu			
26.	Jumat/26 Juli 2026	06.00- 16.00	• Standby Lobby • Menjaga kebersihan lobby • Luggage down • Move room • Membersihkan area Luggage Store • Membersihkan trolley concierge • Mencuci inventaris hotel • Luggage down • Greeting and Farewell kepada tamu • Last Day Farewell dengan staff hotel

Batam, 26 Juli 2026


 Supervisor

LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING



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



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Ihsan Al Maghribi
 Departemen / NIM : Pariwisata / 24135077
 Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
20/1-2026	Pengajuan Judul Laporan Studi kasus "Analisis Tugas dan Tanggung Jawab Concierge dalam memberikan Pelayanan Prima kepada Tamu di Aston Batam Hotel & Residence"	Penggantian Judul yg lebih spesifik tentang laporan studi kasus, memiliki kasus dan kita dapat cara yang dilaku kan untuk mengahai	
24/2-2026	Bimbingan dan pengajuan laporan studi kasus lengkap	penambahan di bagian pembahasan tentang tambahan sitasi, penelitian atau buku yang di sitasi	
27/3-2026	Tambahan sitasi penelitian pembahasan Bab 3 di bagian jenis penelitian	Peng-Acc laporan 1-3	
5/4-2026	Konsultasi permasalahan Bab 4 di pembahasan	penambahan sitasi yg diambil buku	
17/5-2026	Bimbingan Bab 5 saran dan kesimpulan	Memberikan kesimpulan yang lebih fokus pada judul yang diambil	
27/6-2026	Bimbingan laporan Bab 1-5	Acc Laporan	

Diketahui oleh:
 Dosen Pembimbing

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

LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa : Ihsan Al Maghribi
 Unit Kegiatan Praktek : Pengalaman Lapangan Industri 1
 Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Jadwal Kegiatan : 26 Januari 2026 - 26 Juli 2026
 Nama Supervisor : Jimmy Piedad Tengker
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Front Office Manager

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	22-7-2026	Konsultasi Cover laporan studi kasus	menggunakan nama FOM sebagai Prangman Supervisor.	
2	24-7-2026	Menganalisa judul yang diambil yaitu analisa penanganan guest request oleh concierge yang efisien	yang lebih efisien untuk penanganan guest request ablah menggunakan HT	

ASTON BATAM
 HOTEL & RESIDENCES

 Supervisor