

LAPORAN STUDI KASUS

IMPLEMENTASI PERSONALIZED SERVICE OLEH GUEST RELATION OFFICER DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE

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



Oleh:

Elsa Handraina/ 24135011

Dosen Pembimbing : Pasaribu,SST.Par,M.Si.Par.,CHE

Supervisor : Sefi Mithasari

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak 1**

FPP-UNP

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Elsa Handraina

NIM: 24135011

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Pasaribu, SST.Par.,M.Si.Par.,CHE

NIP. 198705202015041001

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vin. K. Heryana Septiana, M.Pd.

NIP. 199109212023032020

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

Elsa Handraina

NIM : 24135011

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)

ASTON BATAM
HOTEL & RESIDENCES
Human Resources Department



(Sulthan Adam Wizarddinan Hariono)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dengan judul ***"Implementasi Personalized Service oleh Guest Relation Officer dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Aston Batam Hotel & Residence"*** dengan baik dan tepat pada waktunya.

Laporan Studi Kasus ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Selain sebagai bentuk pemenuhan kewajiban akademik, pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri memberikan kesempatan kepada penulis untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di dunia industri perhotelan. Melalui kegiatan ini, penulis dapat memahami penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan serta memperoleh pengetahuan, keterampilan, dan wawasan baru mengenai operasional hotel, khususnya dalam pelaksanaan *personalized service* oleh *Guest Relation Officer*.

Dalam proses pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri hingga penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti. S. Ant, M.Sc selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par,M.Si.Par.,CHE. selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang sekaligus Dosen Pembimbing PLI yang telah membantu dalam proses pembuatan studi kasus ini.

4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku dosen Pembimbing Akademik
6. Bapak Beben Subekti selaku General Manager Aston Batam Hotel & Residence.
7. Ibu Sukma Wandansari selaku Director of Human Resource Aston Batam Hotel & Residence.
8. Bapak Jimmy Riedel Tangkere selaku Front Office Manager
9. Ibu Sefi Mithasari selaku Guest Relation Officer Supervisor
10. Seluruh staf dan tim Front Office Aston Batam Hotel & Residence yang telah membantu dan bekerja sama selama pelaksanaan PLI.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan studi kasus ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, menjadi bahan referensi bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Perhotelan, serta memberikan kontribusi dalam pengembangan kualitas pelayanan, khususnya mengenai implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di industri perhotelan.

Batam, 25 Juli 2026

Elsa Handraina

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II	6
TINJAU PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Front Office Department.....	7
2.1.3 Guest Relation Officer.....	8
2.1.4 Personalized Service.....	9
2.1.5 Kepuasan Tamu	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran	15
BAB III.....	18
METODE STUDI KASUS.....	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	18
3.3 Profil Organisasi/ Perusahaan	19
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	34

3.5 Teknik Pengumpulan Data	35
3.6 Teknik Analisis Data	36
BAB IV	38
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 Gambaran Umum Kasus	38
4.3 Analisis Permasalahan	41
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	42
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	44
BAB V.....	46
KESIMPULAN DAN SARAN.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN	50
a. Pedoman Wawancara	50
b. Hasil Observasi	50
c. Dokumentas Kegiatan PLI	51
d. Surat Keterangan PLI.....	58
e. Logbook.....	59
f. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	Error! Bookmark not defined.
g. Lembar Konsultasi dengan PCI/Supervisor/Manager di Industri.....	60
h. Data Pendukung Lainnya	62

DAFTAR TABEL

Table 1. Type Room Facilities.....	22
Table 2. Meeting Rooms	30
Table 3. Struktur Organisasi.....	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Aston Batam Hotel & Residence	19
Gambar 2. Aston Batam Hotel & Residence	21
Gambar 3. Brand Archipelago Group.....	20
Gambar 4. Superior Room.....	23
Gambar 5. Deluxe Room	23
Gambar 6. Deluxe Premier	24
Gambar 7. Deluxe Family	24
Gambar 8. Aston Suite.....	25
Gambar 9. 2 Bedroom Apartement.....	26
Gambar 10. 3 Bedroom Apartement.....	26
Gambar 11. Swimming Pool.....	27
Gambar 12. 12 Peppermint Lounge	27
Gambar 13. Basil Restaurant	28
Gambar 14. Gym and Fitness Centre.....	28
Gambar 15. Gravity Ten Bar	29
Gambar 16. Whirepool and Sauna.....	29
Gambar 17 Kampung Tiongkok Event.....	51
Gambar 18 Mingle at Basil Restaurant.....	51
Gambar 19 Welcaming Guest VIP	52
Gambar 20 long Stay Farewell	52
Gambar 21 Memperingati Hari Kartini	53
Gambar 22 Mengikuti Acara Senam Pagi	53
Gambar 23 Buka Puasa Bersama.....	54
Gambar 24 Ciatok Event	54
Gambar 25 Mingle at Basil Restaurant.....	54
Gambar 26 Mingle at Loby Hotel.....	55
Gambar 27Mingle at Seafood Symphony.....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Hasil Observasi

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI

Lampiran 4. Surat Keterangan PLI

Lampiran 5. Logbook

Lampiran 6. Lembaran Konsultasi dengan PCI/Supervisor/Manager di Industri

Lampiran 7. Wawancara Supervisor

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Seiring dengan meningkatnya persaingan di bidang perhotelan, setiap hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai dengan standar operasional, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang berkesan bagi setiap tamu. Salah satu bentuk pelayanan yang banyak diterapkan adalah *personalized service*, yaitu pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan kebutuhan, preferensi, dan karakteristik masing-masing tamu. Di Aston Batam Hotel & Residence, *Guest Relation Officer* (GRO) memiliki peran penting dalam mengimplementasikan *personalized service* sebagai upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu selama menginap.

Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Metode yang digunakan dalam studi kasus ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan *Guest Relation Officer* dan pihak terkait, dokumentasi kegiatan operasional, serta studi kepustakaan yang mendukung pembahasan.

Berdasarkan hasil observasi, implementasi *personalized service* di Aston Batam Hotel & Residence dilakukan melalui penyambutan tamu (*welcoming guest*), pemberian perhatian secara personal, pendampingan tamu VIP, penanganan permintaan khusus, pemberian ucapan pada momen tertentu, serta tindak lanjut terhadap kebutuhan dan keluhan tamu. Penerapan pelayanan tersebut memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan tamu karena mampu menciptakan pengalaman menginap yang lebih nyaman dan berkesan. Namun, dalam pelaksanaannya masih

terdapat beberapa kendala, seperti tingginya tingkat hunian hotel pada periode tertentu, keterbatasan waktu pelayanan, serta perlunya koordinasi yang lebih efektif dengan departemen lain. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi antarbagian, penguatan kompetensi *Guest Relation Officer*, serta konsistensi dalam penerapan standar pelayanan agar kualitas *personalized service* dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: *Guest Relation Officer, Personalized Service*, Kepuasan Tamu, Pelayanan Hotel, Aston Batam Hotel & Residence.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus mengalami perkembangan seiring dengan meningkatnya aktivitas pariwisata, perjalanan bisnis, serta kebutuhan masyarakat akan akomodasi yang berkualitas. Persaingan yang semakin ketat antara hotel mendorong setiap pelaku industri untuk terus meningkatkan mutu pelayanan agar mampu memenuhi harapan tamu. Dalam industri jasa, pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan tamu karena pelayanan merupakan pengalaman yang dirasakan secara langsung selama tamu menggunakan fasilitas hotel.

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator keberhasilan operasional hotel. Tamu yang merasa puas cenderung memberikan penilaian positif, merekomendasikan hotel kepada orang lain, serta memiliki keinginan untuk kembali menginap. Sebaliknya, pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan dapat menimbulkan keluhan, menurunkan citra hotel, dan mengurangi loyalitas tamu. Oleh karena itu, setiap hotel dituntut untuk tidak hanya memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman menginap yang berkesan bagi setiap tamu.

Seiring dengan perkembangan industri perhotelan, konsep pelayanan juga mengalami perubahan. Saat ini, tamu tidak hanya mengharapkan pelayanan yang cepat dan ramah, tetapi juga pelayanan yang lebih personal sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing. Konsep pelayanan tersebut dikenal sebagai *personalized service*. *Personalized service* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan karakteristik, kebiasaan, maupun kebutuhan khusus tamu sehingga tamu merasa dihargai dan memperoleh pengalaman menginap yang lebih bermakna. Penerapan pelayanan yang bersifat personal diyakini mampu meningkatkan kepuasan tamu sekaligus memperkuat citra positif hotel.

Dalam operasional hotel, salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam memberikan *personalized service* adalah *Guest Relation Officer* (GRO). *Guest Relation Officer* bertanggung jawab menjalin hubungan baik dengan tamu sejak kedatangan hingga tamu meninggalkan hotel. Tugas tersebut meliputi menyambut tamu, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu memenuhi permintaan khusus, menangani keluhan, melakukan *follow up* terhadap kebutuhan tamu, serta memastikan tamu memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapan. Melalui tugas tersebut, *Guest Relation Officer* menjadi salah satu representasi hotel yang berperan dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu.

Aston Batam Hotel & Residence merupakan hotel berbintang empat yang berada di Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Hotel ini melayani berbagai segmen tamu, baik tamu individu, keluarga, wisatawan, maupun tamu yang melakukan perjalanan bisnis. Tingginya mobilitas tamu dengan latar belakang dan kebutuhan yang beragam menuntut Aston Batam Hotel & Residence untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan konsisten. Salah satu upaya yang dilakukan hotel adalah menerapkan *personalized service* melalui *Guest Relation Officer* sebagai bentuk perhatian terhadap kebutuhan setiap tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, penulis mengamati bahwa *Guest Relation Officer* memiliki peran yang cukup penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Bentuk pelayanan yang dilakukan antara lain menyambut tamu yang datang, mendampingi tamu VIP, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu menangani permintaan khusus, memberikan ucapan pada momen tertentu seperti ulang tahun atau hari jadi, serta melakukan tindak lanjut terhadap pengalaman tamu selama menginap. Pelayanan tersebut dilakukan untuk menciptakan hubungan yang baik antara hotel dengan tamu sehingga tamu merasa lebih diperhatikan dan dihargai.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dapat memengaruhi efektivitas penerapan *personalized service*. Pada periode dengan tingkat hunian yang tinggi, *Guest Relation Officer* harus melayani

banyak tamu dengan kebutuhan yang berbeda dalam waktu yang bersamaan. Selain itu, koordinasi dengan departemen lain, seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, dan Engineering, menjadi faktor penting dalam memenuhi permintaan tamu secara cepat dan tepat. Apabila koordinasi tidak berjalan dengan baik, pelayanan yang diberikan berpotensi menjadi kurang optimal dan dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Berdasarkan kondisi tersebut, penerapan *personalized service* oleh Guest Relation Officer menjadi hal yang menarik untuk dikaji lebih lanjut. Melalui studi kasus ini, penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi *personalized service* di Aston Batam Hotel & Residence, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul **"Implementasi Personalized Service oleh Guest Relation Officer dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Aston Batam Hotel & Residence."**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence, yaitu sebagai berikut.

1. Meningkatnya harapan tamu terhadap pelayanan yang tidak hanya cepat dan ramah, tetapi juga bersifat personal sesuai dengan kebutuhan masing-masing tamu.
2. Pentingnya peran *Guest Relation Officer* dalam membangun hubungan baik dengan tamu melalui penerapan *personalized service*.
3. Pelaksanaan *personalized service* memerlukan koordinasi yang baik dengan berbagai departemen agar setiap kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara optimal.
4. Tingginya tingkat hunian hotel pada waktu tertentu dapat memengaruhi efektivitas *Guest Relation Officer* dalam memberikan pelayanan secara personal kepada setiap tamu.

5. Perlu dilakukan analisis mengenai implementasi *personalized service*, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *Guest Relation Officer* dalam menerapkan *personalized service* kepada tamu?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan *Guest Relation Officer* untuk meningkatkan kepuasan tamu melalui penerapan *personalized service* di Aston Batam Hotel & Residence?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan implementasi *personalized service* yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence.
2. Menganalisis kendala yang dihadapi *Guest Relation Officer* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
3. Mendeskripsikan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas *personalized service* sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu di 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 wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis mengenai implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* dalam operasional hotel. Selain itu, studi kasus ini menjadi sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja di industri perhotelan.

2. Bagi Aston Batam Hotel & Residence

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Aston Batam Hotel & Residence, khususnya dalam meningkatkan kualitas *personalized service* yang diberikan oleh *Guest Relation Officer* sehingga kepuasan tamu dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan.

3. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan

Laporan studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Perhotelan yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) maupun penelitian yang berkaitan dengan pelayanan tamu di industri perhotelan.

4. Bagi Pembaca

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik mengenai *personalized service*, *Guest Relation Officer*, maupun kepuasan tamu di industri perhotelan.

BAB II

TINJAU PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis usaha jasa yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara profesional untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap. Dalam operasionalnya, hotel tidak hanya menawarkan fasilitas fisik, tetapi juga memberikan pelayanan yang bertujuan menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan bagi tamu.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, hotel merupakan salah satu bentuk usaha penyediaan akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi masyarakat. Sementara itu, menurut Sulastiyono (2018), hotel adalah perusahaan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, dan pelayanan lainnya bagi tamu yang membutuhkan tempat tinggal sementara dengan tujuan memperoleh keuntungan.

Sebagai industri jasa, keberhasilan sebuah hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman menginap yang menyenangkan sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu, membangun loyalitas, serta memperkuat citra hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel berbintang empat di Kota Batam yang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan bagi tamu domestik maupun mancanegara. Sebagai hotel yang melayani berbagai segmen tamu, Aston Batam Hotel & Residence terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan standar

operasional yang baik, salah satunya dengan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan setiap tamu melalui Guest Relation Officer.

2.1.2 Front Office Department

Front Office Department merupakan departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel karena menjadi bagian pertama dan terakhir yang berinteraksi secara langsung dengan tamu. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan mulai dari proses reservasi, penyambutan tamu, proses *check-in*, pemberian informasi, penanganan keluhan, hingga proses *check-out*.

Menurut Bagyono (2019), *Front Office* adalah departemen yang berhubungan langsung dengan tamu serta bertanggung jawab memberikan pelayanan sebelum, selama, dan setelah tamu menginap. Keberhasilan *Front Office* dalam memberikan pelayanan akan memberikan kesan pertama (*first impression*) yang baik bagi tamu sekaligus memengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Selain memberikan pelayanan administrasi, *Front Office* juga berperan sebagai pusat informasi dan penghubung antara tamu dengan departemen lain di hotel. Oleh karena itu, karyawan *Front Office* dituntut memiliki kemampuan komunikasi, keramahan, pengetahuan mengenai produk hotel, serta kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan tamu secara profesional.

Dalam struktur *Front Office* Department terdapat beberapa bagian, seperti *Receptionist*, *Concierge*, *Telephone Operator*, *Bellboy*, *Cashier*, *Reservation*, dan *Guest Relation Officer*. Masing-masing bagian memiliki tugas yang berbeda, namun saling mendukung dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan tamu.

Pada Aston Batam Hotel & Residence, *Front Office Department* menjadi salah satu departemen yang berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Salah satu bagian yang berhubungan langsung dengan

tamu adalah *Guest Relation Officer* yang bertugas memberikan perhatian secara personal kepada tamu selama menginap sehingga mampu menciptakan pengalaman yang lebih berkesan.

2.1.3 *Guest Relation Officer*

Guest Relation Officer (GRO) merupakan salah satu bagian yang berada di bawah *Front Office Department* dan memiliki peran penting dalam membangun serta menjaga hubungan baik antara hotel dengan tamu. *Guest Relation Officer* bertanggung jawab memberikan pelayanan yang bersifat personal, memastikan kebutuhan tamu terpenuhi, serta menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan sehingga tamu merasa dihargai dan nyaman selama berada di hotel.

Menurut Bagyono (2019), *Guest Relation Officer* adalah petugas hotel yang bertugas memberikan perhatian khusus kepada tamu, terutama tamu VIP, tamu langganan (*repeater guest*), maupun tamu yang membutuhkan pelayanan khusus. Selain itu, *Guest Relation Officer* juga berperan sebagai penghubung antara tamu dengan departemen lain dalam hotel untuk memastikan setiap kebutuhan dan permintaan tamu dapat ditangani dengan baik.

Dalam operasional hotel, *Guest Relation Officer* memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab, antara lain:

1. Menyambut dan memberikan ucapan selamat datang kepada tamu (*welcoming guest*).
2. Memberikan informasi mengenai fasilitas, produk, dan layanan hotel kepada tamu.
3. Mendampingi tamu VIP maupun tamu yang memerlukan perhatian khusus.
4. Menangani permintaan dan keluhan tamu secara profesional.
5. Melakukan *follow up* terhadap kebutuhan tamu selama menginap.
6. Menjalin komunikasi yang baik dengan tamu untuk menciptakan hubungan yang positif.

7. Berkoordinasi dengan departemen lain agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan lancar.

Guest Relation Officer dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, penampilan yang profesional, sikap ramah, empati, serta kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi tamu. Kemampuan tersebut sangat diperlukan karena *Guest Relation Officer* menjadi salah satu representasi hotel yang berinteraksi secara langsung dengan tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, *Guest Relation Officer* memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu melalui berbagai aktivitas, seperti menyambut tamu yang datang, memberikan perhatian kepada tamu VIP, membantu memenuhi permintaan khusus, memberikan ucapan ulang tahun maupun *anniversary*, melakukan *guest courtesy call*, serta memastikan tamu memperoleh pengalaman menginap yang menyenangkan. Oleh karena itu, keberadaan *Guest Relation Officer* menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence.

2.1.4 Personalized Service

Personalized service merupakan salah satu bentuk pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan karakteristik setiap tamu. Konsep ini berkembang seiring dengan meningkatnya harapan tamu terhadap pelayanan yang tidak hanya cepat dan ramah, tetapi juga mampu memberikan perhatian secara personal sesuai dengan preferensi masing-masing tamu.

Menurut Kotler dan Keller (2018), pelayanan yang berorientasi kepada pelanggan merupakan upaya perusahaan dalam memberikan nilai tambah melalui pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan sehingga mampu menciptakan kepuasan. Dalam industri perhotelan, konsep tersebut diwujudkan melalui penerapan *personalized service*, yaitu pelayanan yang disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan setiap tamu.

Penerapan *personalized service* di hotel dapat dilakukan dalam berbagai bentuk, antara lain:

1. Mengingat nama tamu dan menyapa tamu secara personal.
2. Memberikan perhatian kepada tamu pada momen tertentu, seperti ulang tahun atau hari jadi.
3. Menyediakan pelayanan sesuai dengan preferensi tamu berdasarkan riwayat kunjungan sebelumnya.
4. Memberikan respons yang cepat terhadap permintaan maupun keluhan tamu.
5. Memberikan rekomendasi fasilitas atau layanan hotel sesuai dengan kebutuhan tamu.
6. Melakukan *follow up* terhadap pengalaman tamu selama menginap.

Penerapan *personalized service* memberikan berbagai manfaat bagi hotel, seperti meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat loyalitas pelanggan, menciptakan pengalaman menginap yang berkesan, serta meningkatkan citra positif hotel. Pelayanan yang diberikan secara personal juga dapat menjadi salah satu keunggulan kompetitif di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), Aston Batam Hotel & Residence telah menerapkan *personalized service* melalui peran *Guest Relation Officer*. Bentuk pelayanan tersebut meliputi penyambutan tamu, pemberian perhatian kepada tamu VIP, pemberian ucapan pada hari ulang tahun, penanganan permintaan khusus, serta komunikasi yang baik dengan tamu selama menginap. Penerapan pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan pengalaman yang lebih berkesan sehingga tamu merasa dihargai dan memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan hotel.

2.1.5 Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu menjadi tujuan utama karena berpengaruh terhadap citra hotel,

loyalitas pelanggan, serta keberlangsungan usaha. Tamu yang merasa puas atas pelayanan yang diterima cenderung memberikan penilaian positif, merekomendasikan hotel kepada orang lain, serta memiliki keinginan untuk kembali menggunakan jasa hotel pada masa yang akan datang.

Menurut Kotler dan Keller (2018), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dengan kinerja atau pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan tamu, maka tamu akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka tamu akan merasa kurang puas dan berpotensi memberikan penilaian negatif terhadap hotel.

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh karyawan hotel. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, serta mampu memahami kebutuhan tamu menjadi faktor yang sangat menentukan dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Beberapa indikator yang menunjukkan kepuasan tamu antara lain kualitas pelayanan yang baik, kecepatan dalam memenuhi permintaan tamu, keramahan karyawan, kemampuan dalam menangani keluhan, kenyamanan selama menginap, serta kesesuaian pelayanan dengan harapan tamu. Apabila indikator-indikator tersebut terpenuhi, maka tingkat kepuasan tamu akan meningkat dan berdampak positif terhadap loyalitas pelanggan.

Guest Relation Officer memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan tamu karena berinteraksi secara langsung dengan tamu selama menginap. Melalui komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta penerapan *personalized service*, *Guest Relation Officer* dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan tamu sehingga tamu merasa dihargai dan memperoleh pengalaman menginap yang berkesan.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, penerapan *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan tamu. Pelayanan yang diberikan melalui penyambutan tamu, pendampingan tamu VIP, pemberian ucapan pada momen tertentu, penanganan permintaan khusus, serta tindak lanjut terhadap kebutuhan tamu mampu menciptakan pengalaman menginap yang lebih nyaman. Oleh karena itu, kepuasan tamu menjadi salah satu tujuan utama dalam pelaksanaan *personalized service* di Aston Batam Hotel & Residence.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penyusunan studi kasus ini. Selain itu, penelitian terdahulu dapat memberikan gambaran mengenai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya sehingga dapat diketahui persamaan, perbedaan, serta kebaruan dari penelitian yang dilakukan.

1. Penelitian oleh Febdarina, Julianto, Maryantina, Lestari, dan Suryana (2025)

Penelitian yang berjudul "Peranan *Guest Relation Officer* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Grand Elite Pekanbaru" bertujuan untuk menganalisis peran *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan metode *mixed methods*, yaitu observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner kepada tamu hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Guest Relation Officer* berada pada kategori baik dan memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Namun, masih terdapat kendala berupa keterbatasan jumlah staf serta adanya tugas yang tumpang tindih dengan resepsionis sehingga memengaruhi kecepatan pelayanan.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas peran *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Perbedaannya terletak pada objek penelitian. Penelitian

terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan GRO secara umum, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence.

2. Penelitian oleh Yunila, Ermawati, dan Akiriningsih (2020)

Penelitian berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan *Guest Relation Officer* terhadap Kepuasan Tamu di Hotel JW Marriott Surabaya" bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Guest Relation Officer* terhadap tingkat kepuasan tamu. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Guest Relation Officer* telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional hotel sehingga mampu memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan tamu.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan *Guest Relation Officer* dan kepuasan tamu. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu mengkaji kualitas pelayanan GRO secara umum, sedangkan penelitian ini mengkaji implementasi *personalized service* sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan kepada tamu.

3. Penelitian oleh Ermawati, Cardias, dan Prakoso (2024)

Penelitian yang berjudul "Implikasi Kualitas Pelayanan *Guest Relation Officer* (GRO) dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Sheraton Surabaya Hotel & Towers" bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan *Guest Relation Officer* terhadap kepuasan tamu. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Guest Relation Officer* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Keramahan, kemampuan komunikasi, dan kecepatan dalam memberikan

pelayanan menjadi faktor yang berkontribusi terhadap meningkatnya kepuasan tamu.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah sama-sama membahas peran *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian dan fokus pembahasan. Penelitian ini lebih menitikberatkan pada implementasi *personalized service* di Aston Batam Hotel & Residence.

4. Penelitian oleh Hakim, Firmansyah, dan Putri (2026)

Penelitian yang berjudul "*Enhancing VIP Guest Satisfaction Through SOP Adherence: Insights into Guest Relation Officers' Knowledge and Practices in a Luxury Indonesian Hotel*" bertujuan untuk menganalisis bagaimana pemahaman dan kepatuhan *Guest Relation Officer* terhadap SOP pelayanan VIP memengaruhi pengalaman tamu. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, analisis dokumen SOP, serta pengumpulan data dari staf *Front Office* dan tamu VIP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP yang konsisten, salam yang dipersonalisasi, perhatian terhadap preferensi tamu, serta pendampingan selama proses *check-in* mampu meningkatkan kepuasan tamu VIP. Penelitian juga menekankan pentingnya pelatihan dan penambahan staf pada periode sibuk.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan *Guest Relation Officer* yang berorientasi pada pengalaman tamu. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada kepatuhan terhadap SOP pelayanan VIP, sedangkan penelitian ini membahas implementasi *personalized service* kepada seluruh tamu.

5. Penelitian oleh Isma, Arista, dan Sudarsono (2026)

Penelitian yang berjudul "*Peran Personalized Service, Komunikasi Interpersonal, dan Hospitality Behavior Front Office dalam Meningkatkan Positive Guest Experience Tamu Hotel*" bertujuan untuk menganalisis pengaruh *personalized service*, komunikasi interpersonal, dan perilaku *hospitality* terhadap pengalaman tamu hotel. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada tamu hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku *hospitality* memberikan pengaruh yang signifikan terhadap pengalaman tamu, sedangkan *personalized service* dan komunikasi interpersonal memberikan hasil yang berbeda pada konteks penelitian tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi petugas hotel tetap menjadi faktor penting dalam membentuk pengalaman tamu.

Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas *personalized service* dalam industri perhotelan. Perbedaannya terletak pada objek penelitian. Penelitian terdahulu berfokus pada pengaruh beberapa variabel terhadap *positive guest experience*, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam studi kasus ini disusun berdasarkan hubungan antara teori yang digunakan dengan kondisi yang ditemukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence. Fokus utama penelitian ini adalah implementasi *personalized service* yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Guest Relation Officer memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang bersifat personal melalui penyambutan tamu, pemberian informasi, penanganan permintaan khusus, pemberian perhatian kepada tamu, serta menjalin komunikasi yang baik selama tamu menginap. Penerapan *personalized service*

tersebut diharapkan mampu memberikan pengalaman menginap yang lebih nyaman dan berkesan sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Dalam pelaksanaannya, *implementasi* *personalized service* tidak terlepas dari berbagai kendala, seperti tingginya jumlah tamu, beragamnya kebutuhan tamu, serta pentingnya koordinasi dengan departemen lain. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk mengatasi kendala tersebut agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada bagaimana *Guest Relation Officer* mengimplementasikan *personalized service*, kendala yang dihadapi selama pelaksanaan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence.

KERANGKA PEMIKIRAN

INDUSTRI PERHOTELAN



Kualitas Pelayanan Hotel



Guest Relation Officer (GRO)



Implementasi Personalized Service

Mengenali preferensi tamu
Komunikasi personal
Pelayanan sesuai kebutuhan tamu
Responsif terhadap permintaan
Penanganan keluhan
Follow up pelayanan



Kualitas Pelayanan Meningkat



Kepuasan Tamu

Harapan tamu terpenuhi
Pengalaman positif
Loyalitas tamu
Repeat guest
Rekomendasi kepada orang lain

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam bentuk studi kasus. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu fenomena atau kondisi yang terjadi di lapangan berdasarkan hasil pengamatan secara langsung.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini berfokus pada pemahaman secara mendalam mengenai implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence. Melalui pendekatan ini, penulis dapat mendeskripsikan proses pelaksanaan pelayanan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan tamu berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

Studi kasus ini dilakukan berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence. Oleh karena itu, penelitian ini lebih menekankan pada penggambaran kondisi yang terjadi di lapangan sehingga dapat memberikan informasi yang sesuai dengan praktik operasional *Guest Relation Officer* dalam menerapkan *personalized service* kepada tamu.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Aston Batam Hotel & Residence, yang beralamat di Jl. Sriwijaya No.1, Baloi Indah, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Aston Batam Hotel & Residence merupakan hotel berbintang empat yang berada di bawah naungan Archipelago International dan menyediakan berbagai fasilitas serta layanan bagi tamu domestik maupun mancanegara.

Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri dilaksanakan selama kurang lebih enam bulan, yaitu mulai 27 Januari 2026 hingga 27 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi, wawancara, serta pengumpulan data yang berkaitan dengan *implementasi personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence. Data yang diperoleh selama pelaksanaan PLI menjadi dasar dalam penyusunan studi kasus ini.



3.3 Profil Organisasi/ Perusahaan

Archipelago International atau disebut AII merupakan salah satu operator manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara. *Archipelago International* didirikan pada tahun 1997 dan hingga saat ini telah memiliki lebih dari 200 bangunan hotel, resort, dan vila yang beroperasi di berbagai negara, seperti Indonesia, Malaysia, dan Filipina. *Archipelago International* menjadi satu-satunya grup hotel kedua di dunia

yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa atlet pada ajang internasional besar, yaitu 2018 *Asian Games* pada tahun 2018. *Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, favehotel, NEO, dan Kamuela* merupakan merek hotel yang dioperasikan oleh *Archipelago International*



Gambar 2. Brand Archipelago Group
(Sumber : *website Archipelago international, 2020*)

a. Visi dan Misi *Archipelago Internasional*

Visi adalah pandangan atau gambaran kedepannya mengenai sistem suatu perusahaan yang akan ditujunya sedangkan misi adalah cara dan pernyataan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan itu. *Archipelago International* sendiri memiliki visi dan misi tersendiri. Visi dari Archipelago International yaitu “*to be universally recognized as the preferred hospitality company in Asia for guest, owners and employees*” yang artinya untuk menjadi sebuah perusahaan perhotelan yang dikenal secara universal di Asia kepada seluruh tamu, pemilik dan para pekerja.

Misi dari *Archipelago International* yaitu “*Exceeding guest expectations in all our Hotels, helping our staff develop their careers, while supporting owners in designing, creating and successfully operational a „best in class” Hotel that they can be proud of*” yang artinya membuat tamu berekspektasi lebih di Hotel kami, mendorong staf kami untuk mengembangkan karir mereka, serta mendukung pemilik dalam merancang, menciptakan, dan berhasil mengoperasikan Hotel 'terbaik di kelas' yang dapat mereka banggakan.

b. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 3. Aston Batam Hotel & Residence
(sumber : *Aston Batam Hotel and residences*, 2026)

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel yang berada di bawah manajemen *Archipelago International*. Aston Batam merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen yang berada dalam satu kawasan. Hotel berbintang 4 ini resmi dibuka pada tanggal 9 September 2017. *Aston Batam Hotel & Residence* memiliki 10 lantai pada gedung hotel dan 22 lantai pada gedung apartemen, dengan fasilitas 3 *lift* tamu dan 2 eskalator. Hotel ini memiliki total 314 kamar, terdiri dari 248 kamar pada gedung hotel dan 65 kamar pada gedung apartemen. Aston Batam menawarkan kamar yang nyaman dan bersih, mulai dari tipe *Superior*, *Deluxe*, *Family*, hingga *Suite Room* pada gedung hotel, serta beberapa kamar pada gedung apartemen.

Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap berstandar internasional, termasuk pilihan tempat tidur *Hollywood Twin* dan *Double*, serta kamar mandi dengan *shower* ataupun *bathtub* di dalam kamar. Fasilitas lainnya meliputi Basil Restaurant yang menyajikan hidangan lokal dan mancanegara, *Peppermint Café* dan *Gravity Ten* sebagai tempat bersantai sambil menikmati musik, serta 7 *meeting*

room dan 1 *grand ballroom* yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis, acara hiburan, maupun pernikahan. Selain itu, fasilitas wajib yang dimiliki hotel berbintang 4 juga tersedia, seperti kolam renang dengan dua ukuran untuk anak-anak dan dewasa, area *gym* atau *fitness center*, *spa*, *whirlpool*, serta sauna yang berada di lantai 10 gedung hotel.

2. Fasilitas *Aston Batam Hotel & Residences*

Merdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu *In House* dari Hotel berbintang empat ini, yaitu :

Type room facilities

Kategori	Ukuran	Tipe Kasur	Jumlah Kamar
<i>Superior</i>	32 m ²	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe</i>	34 m ²	<i>Double or Single</i>	200
<i>Deluxe Premiere</i>	40,5 m ²	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe Family</i>	50 m ²	<i>Double or Single</i>	8
<i>Aston Suit</i>	76 m ²	<i>Double</i>	8
<i>Apartement 1 Bedroom</i>	76 m ²	<i>Double</i>	14
<i>Apartement 2 Bedroom</i>	89,7 m ²	<i>Double</i>	29
<i>Apartement 3 Bedroom</i>	117,5 m ²	<i>Double</i>	22
Jumlah Kamar			314

Table 1. *Type Room Facilities*

(Sumber :website *Aston Batam Hotel and residences*)

Berikut penjelasan dari tabel diatas, yaitu :

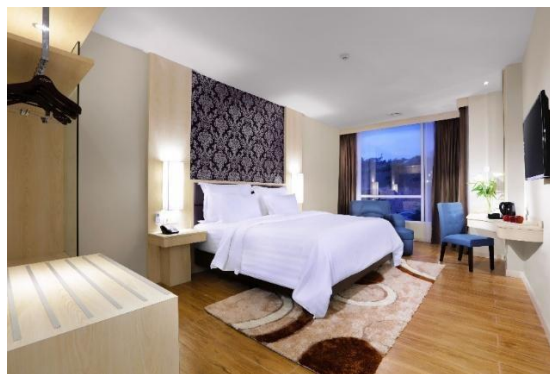
a. *Superior Room*



Gambar 4. *Superior Room*
(Sumber :website Aston Batam Hotel and residences)

Kamar tipe superior ini merupakan kamar yang paling sedikit dengan jumlah 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*, sisir, alat pencukur, *sanitary bag*, *tissue toilet* dan wajah. Dan perlengkapan standar seperti handuk mandi, handuk tangan/muka, keset kaki, kertas memo, pena/pensil, kantong untuk baju *laundry*, pengering rambut, sendal, air mineral, teh, kopi, gula dan krim.

b. *Deluxe Room*



Gambar 5. *Deluxe Room*
(Sumber : website Aston Batam Hotel and residences)

Deluxe room merupakan kamar standar dengan jumlah kamar sebanyak 200

unit, dengan luas lantai 34 m², dan dua 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.

c. *Deluxe Premier*

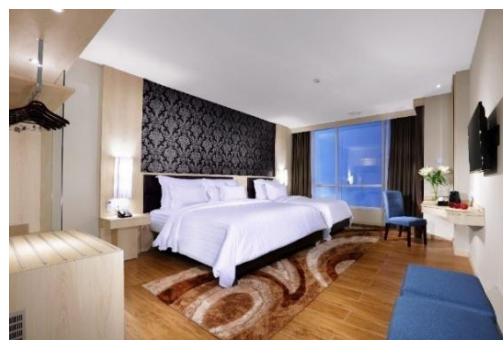


Gambar 6. *Deluxe Premier*

(Sumber : *website Aston Batam Hotel and residences, 2022*)

Tipe kamar *premier* ini adalah kamar yang seperti tipe studio apartemen. Kamar ini terletak pada gedung apartemen dengan jumlah kamar sebanyak 16 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.

d. *Deluxe Family*



Gambar 7. *Deluxe Family*

(Sumber : *Aston Batam Hotel and Residences*)

Kamar *family* merupakan kamar yang *highly requested* ketika musim liburan, karena banyak keluarga yang memilih tipe kamar ini. Kamar ini hanya dapat ditempati oleh 3 orang saja dan berada pada gedung Hotel dengan jumlah kamar 8 unit. Ukuran kamar ini adalah 50 m² dan memiliki dua tipe kamar dengan satu *king sized bed* (200x200cm) dengan *twin sized bed* (160x200cm) atau *triple single bed* dengan tiga kasur ukuran 160x200cm. Fasilitas standar *amenities* dan *supplies* nya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya.

e. *Aston Suite*



Gambar 8. Aston Suite
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

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 *supplies*nya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja untuk kamar ini minibarnya tidak perlu mengeluarkan biaya jika ingin mengkonsumsinya.

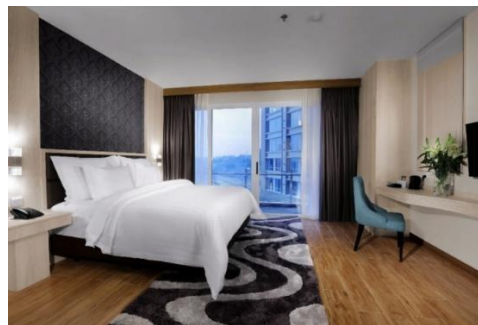
f. *2 Bedroom Apartement*



Gambar 9. 2 Bedroom Apartement
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

2 bedroom apartement berada di gedung apartemen dan memiliki dua kamardengan balkon, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini hanya memiliki 29 *unit* saja dengan luas 90 m2 dan memiliki dua tipe kasur yaitu *king sized bed* (200x200cm) dan *twin sized bed* (160x200cm). *Amenities* dan *supplies* nya tidak ada yang berbeda dengan tipe kamar lainnya.

g. *3 Bedroom Apartment*



Gambar 10. 3 Bedroom Apartement
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

2 bedroom apartement merupakan kamar yang terluas diantara kamar apartemen lainnya. Kamar ini bisa memuat kapasitas 6 sampai 7 orang dan berada di gedung apartemen yang mempunyai tiga kamar dengan balkon, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini hanya memiliki 22 unit dengan luas 117 m2 dan memiliki dua tipe kasur yaitu *king sized bed* (200x200cm) dan *twin sized bed* (160x200cm).

h. *Swimming Pool*



Gambar 11. Swimming Pool
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Swimming pool dari Hotel Aston Batam Hotel and Residence terletak di lantai *lobby*, tepatnya di depan Basil *Restaurant*. Kedalaman kolam renang untuk dewasa yaitu 1.4 m dan untuk anak-anak adalah 0.4 m. 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 WIB. s.d 20.00. WIB.

i. *Peppermint Lounge*



Gambar 12. 12 Peppermint Lounge
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Peppermint Lounge adalah tempat untuk santai yang berada di lantai *lobby* dan tepat di depan pintu masuk utama Hotel. *Lounge* ini menyediakan berbagai jenis kue, makanan ringan dan minuman berkafein maupun *mocktail* dengan berbagai macam promo setiap harinya yang berbeda-beda. *Peppermint lounge* mulai beroperasi dari pukul 11.00 sampai dengan pukul 23.00 malam.

j. *Basil Restaurant*



Gambar 13. Basil Restaurant
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

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

k. *Gym and Fitness Center*



Gambar 14. Gym and Fitness Centre
(Sumber: website Aston Batam Hotel and Residences)

G10 gym merupakan area *fitness* yang berada di lantai 10 gedung Hotel untuk berolahraga bagi tamu yang menginap. *Fitness* area ini dibuka untuk umum dengan membuat *member gym* terlebih dahulu. Untuk menjadi member, tamu dapat memilih periode lamanya berolahraga di G10.

1. *Gravity Ten Bar*



Gambar 15. Gravity Ten Bar
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Gravity ten atau *G10 bar* terletak di lantai 10 gedung Hotel. Bar ini dapat diakses oleh tamu yang menginap maupun bukan. Di area ini tamu dapat mencoba berbagai minuman beralkohol atau *cocktails* dengan harga yang berbagai ragam. Setiap hari Sabtu mulai pukul 17.00 WIB, *gravity ten bar* ini akan menyediakan makan malam *barbeque* sepuasnya dengan harga Rp 250.000++ belum termasuk *tax and services*.

m. *Whirlpool and Sauna*



Gambar 16. Whirepool and Sauna
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Whirpool dan sauna ini terletak di lantai 10 pada gedung Hotel dan dapat diakses oleh tamu Hotel maupun tamu umum. *Membership gym* dibutuhkan untuk tamu umum jika ingin menggunakan fasilitas ini.

n. *Meeting Rooms*

<i>Name of Meeting Room</i>	<i>Size</i>	<i>Cocktail</i>	<i>Classroom</i>	<i>Theather</i>	<i>Round Table</i>	<i>U - Shade</i>
<i>Violet</i>	42 m2	45	18	32	30	15
<i>Gerbera</i>	38,5 m2	20	12	20	10	12
<i>Pink Rose</i>	68,6 m2	50	24	60	40	21
<i>Dahlia</i>	98 m2	70	48	70	50	30
<i>Lily</i>	105 m2	80	54	70	60	35
<i>Orchid</i>	105 m2	80	54	70	60	35
<i>Cypress</i>	375 m2	200	150	200	150	80
<i>Grand Lotus Ballroom</i>	589 m2	1000	300	700	400	150

Table 2. Meeting Rooms
(sumber : Aston Batam Hotel and Residences, 2026)

Fasilitas Lainnya:

1. *Taxi services*
2. Shuttle bus untuk pusat perbelanjaan (*BCS Mall, Grand Batam dan Nagoya Hill*) dengan waktu tertentu.
3. *24 hour frontdesk*
4. Musholla atau tempat ibadah
5. *Laundry services*
6. *Indoor parking area (basement 1 and 2)*
7. *24 hour free-wifi up to 100 mbps*
8. *55 TV channels*
9. *SPA dan massage 24 hours*
10. *Safe deposit box*
11. *Tea and coffea maker*
12. *Mini bar*

1. Struktur Organisasi

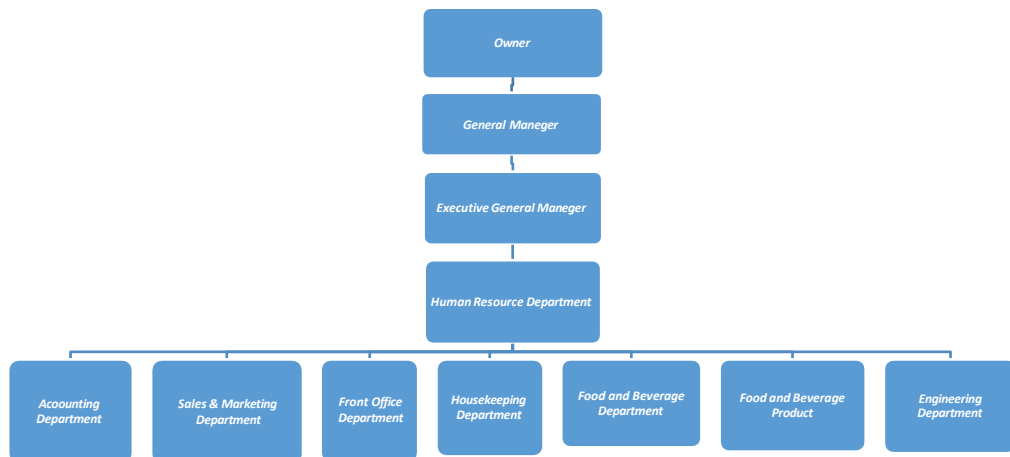


Table 3. Struktur Organisasi
(Sumber : *Aston Batam Hotel and Residences*, 2026)

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

1. *Owner*

Seorang *owner* adalah seseorang yang memiliki perusahaan atau bisnis. Ia bertanggung jawab untuk semua hal yang terjadi di perusahaan atau bisnisnya, baik itu keberhasilan maupun kegagalan. Tanggung jawab seorang *owner* tidak hanya sebatas pada aspek finansial saja, akan tetapi juga termasuk aspek hukum, manajemen, dan strategi bisnis. Selain bertugas memastikan bisnis berjalan dengan lancar, para *owner* juga diharuskan aktif melakukan koordinasi dengan para pegawai.

2. *General Manager*

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di *Aston Batam Hotel & Residence*, yang bertanggung jawab terhadap operasional hotel secara keseluruhan dan menerima semua laporan dari masing-masing *Head Department*. *General Manager* dalam menjalankan tugasnya mengepalai beberapa department yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *F & B Service department*, *F & B Product Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Sales & Marketing*

Department, dan Engineering Department, dan di bantu oleh seorang Executive Secretary dan Assistant Manager.

3. *Executive Assistant Manager*

Executive Assistant Manager bertindak sebagai pembantu umum serta pelaksanaan operasional perusahaan setiap hari. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut.

- a. Bertanggung jawab kepada *manager*
- b. Membuat laporan kepada atasan mengenai perkembangan di perusahaan setiap bulan.
- c. Mengawasi kerja tiap *department*.
- d. Mengadakan rapat dengan kepala *department* untuk memperoleh informasi dan masalah.

4. *Human Resource Departement*

Human Resource Department merupakan *department* di hotel yang bertanggung jawab dalam mengurus administrasi kepegawaian di perusahaan. Bagian ini bertugas mengepali masalah kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi pringatan, mutasi dan pemberhentian karyawan. Bagian personalia ini juga bertugas memberikan pelatihan (training) kepada calon karyawan. Pelatihan dilakukan selama 4 bulan, setelah itu karyawan tersebut di tempatkan di posisi yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya.

5. *Accounting Department*

Accounting dipimpin oleh seorang *Finance Controller*. *Finance Controller* ini bertugas mengelola keuangan dan pembukuan hotel yang pada akhirnya menghasilkan laporan keuangan (*Financial Statement*). Seorang *Finance Controller* mengepali 4 bagian antara lain :

1. *Book keeping*
2. *Income audit*
3. *Cost Control*
4. *Purchasing / Receiving*

Tugas dan tanggung jawab *Accounting Department* :

- Mencetak segala transaksi penjualan dari sektor-sektor pendapatan dengan sistem laporan secara priode.
- Melaksanakan inventaris perusahaan.
- Menyusun tarif segala penjualan.
- Mengatur pengadaan jenis-jenis barang yang dibutuhkan.
- Mengecek semua pembukuan keuangan.

6. *Sales & Marketing Department*

Di hotel *Sales & Marketing Department* memegang peranan penting dalam meningkatkan *occupancy* hotel sesuai dengan namanya *Sales & marketing* yang tugasnya mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan langganan dan mempromosikan fasilitas-fasilitas yang dimiliki serta pemberian *service* yang memuaskan.

7. *Front Office Department*

Front Office department merupakan pusat kegiatan hotel, dari *front office* inilah datangnya informasi-informasi, instruksi dan pengarahan pelayanan yang akan disajikan kepada tamu. Disamping itu di FO inilah para tamu akan mendapatkan kesan pertama sekaligus kesan terakhirnya. *Front Office Department* dalam kegiatan sehari-harinya dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*.

8. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department bertugas untuk mempersiapkan kamar, yang selalu berhubungan dengan *guest room* dan *guest supplies*. Kebersihan kamar tamu dan kebersihan *public area* di hotel merupakan tanggung jawab department ini. Dalam menjalankan tugasnya, *Housekeeping* dipimpin oleh *Executive Housekeeper* dan dibantu oleh *Housekeeper Supervisor*.

9. *Food and Beverage Service Department*

F&B Service Department yaitu meliputi *Restaurant*, *Room Service*, *Bar & Lounge* dan *Banquet*. *F&B Service* merupakan bagian yang memberikan pelayanan apa yang dibuat *F&B Product*. Pada *restaurant* dan *bar* diutamakan *service* atau pelayanan kepada tamu, tata cara *greeting*, sikap

saat mempersilahkan tamu atau cara *taking order* sangat penting. Sesuai dengan namanya *Food and Beverage*, selain menangani masalah makanan juga menyangkut masalah minuman baik yang beralkohol maupun non alkohol, yang terdapat di bar dan di *restaurant*. *Food and Beverage Service* berada dibawah pengawasan *Food and Beverage Manager* yang dibantu oleh *Restaurant Manager*, *Bar & Lounge Manager*, dan beberapa *Supervisor*.

10. *Food and Beverage Product Departement*

Food and Beverage Product Department adalah salah satu bagian divisi di *Aston Batam Hotel & Residence* yang memiliki tugas untuk menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji. Bidang *F&B Product* dibagi menjadi dua jenis produk makanan, yaitu *Hot Kitchen* dan *Pastry and Bakery*. *Hot Kitchen* merupakan dapur utama untuk membuat produk seperti *main course*, *soup*, *salad*. Sementara itu, *Pastry and Bakery* adalah produk kue dan roti sekaligus makanan penutup atau makanan manis. *Food and Beverage Product* berada di bawah pengawasan *Chef manager* dan dibantu oleh *Assistant Chef Manager*.

11. *Engineering Department*

Engineering department adalah bagian di hotel yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal sehingga seluruh operasional hotel bisa berjalan dengan baik. *Engineering Department* dipimpin oleh seorang *Chief Engeneer*.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah *Guest Relation Officer* (GRO) di *Aston Batam Hotel & Residence* yang berperan dalam memberikan pelayanan kepada tamu melalui penerapan *personalized service*. *Guest Relation Officer* dipilih sebagai subjek penelitian karena memiliki tanggung jawab dalam membangun hubungan baik dengan tamu, memberikan perhatian secara personal, menangani permintaan maupun keluhan tamu, serta memastikan tamu memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar hotel.

Adapun objek dalam studi kasus ini adalah implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence. Objek penelitian difokuskan pada bentuk-bentuk pelayanan yang diberikan kepada tamu, proses pelaksanaan *personalized service*, kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

Pemilihan subjek dan objek dalam studi kasus ini didasarkan pada hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), di mana *Guest Relation Officer* memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan melalui pelayanan yang ramah, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan setiap tamu. Oleh karena itu, studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan *personalized service* sebagai salah satu strategi dalam meningkatkan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan penulis untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan objek studi kasus. Dalam penyusunan laporan ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas operasional *Guest Relation Officer* (GRO) di Aston Batam Hotel & Residence selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai implementasi *personalized service*, bentuk pelayanan yang diberikan kepada tamu, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Wawancara dilakukan secara langsung dengan *Guest Relation Officer* serta beberapa karyawan yang berkaitan dengan pelayanan tamu. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai penerapan

personalized service, prosedur pelayanan kepada tamu, hambatan yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung, seperti foto kegiatan selama pelaksanaan PLI, dokumen yang berkaitan dengan operasional hotel, serta data lain yang relevan dengan topik studi kasus. Dokumentasi digunakan sebagai bukti pendukung terhadap hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan.

Selain itu, penulis juga menggunakan studi pustaka sebagai teknik pengumpulan data. Studi pustaka dilakukan dengan mempelajari berbagai referensi, seperti buku, jurnal ilmiah, artikel, dan sumber lain yang berkaitan dengan *Guest Relation Officer*, *personalized service*, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu. Referensi tersebut digunakan untuk memperkuat landasan teori dan mendukung pembahasan dalam studi kasus ini.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan terhadap data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka untuk memperoleh gambaran mengenai implementasi *personalized service* oleh Guest Relation Officer di Aston Batam Hotel & Residence.

Proses analisis data diawali dengan mengumpulkan seluruh data yang diperoleh selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Selanjutnya, data dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, yaitu implementasi *personalized service*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Data yang telah dikelompokkan kemudian dianalisis dan disajikan secara deskriptif dengan menghubungkan hasil temuan di lapangan dengan teori serta penelitian terdahulu yang relevan.

Melalui teknik analisis data tersebut, penulis dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan *personalized service* oleh Guest Relation Officer di Aston

Batam Hotel & Residence, sehingga diperoleh kesimpulan yang sesuai dengan tujuan studi kasus.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel berbintang empat di Kota Batam yang melayani berbagai segmen tamu, baik tamu bisnis, wisatawan, keluarga, maupun tamu yang mengikuti kegiatan pertemuan dan acara. Dengan karakteristik tamu yang beragam, hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya sesuai dengan standar operasional, tetapi juga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan setiap tamu secara optimal.

Salah satu bentuk pelayanan yang diterapkan di Aston Batam Hotel & Residence adalah *personalized service*, yaitu pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan kebutuhan, preferensi, dan karakteristik masing-masing tamu. Penerapan pelayanan ini bertujuan untuk menciptakan pengalaman menginap yang lebih nyaman, berkesan, serta meningkatkan kepuasan tamu selama berada di hotel.

Dalam pelaksanaannya, *Guest Relation Officer* (GRO) memiliki peran penting sebagai bagian dari *Front Office Department* yang berinteraksi secara langsung dengan tamu. *Guest Relation Officer* bertanggung jawab menyambut tamu, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu memenuhi permintaan khusus, menangani keluhan, serta memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan baik melalui koordinasi dengan departemen terkait.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis melakukan observasi terhadap aktivitas *Guest Relation Officer* dalam memberikan *personalized service* kepada tamu. Berdasarkan hasil observasi tersebut, diketahui bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian permintaan tamu, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang baik dengan tamu melalui komunikasi yang ramah, perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta pemberian pelayanan yang cepat dan tepat.

Beberapa bentuk *personalized service* yang diterapkan oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence antara lain menyambut tamu dengan ramah pada saat kedatangan, memberikan perhatian kepada tamu VIP maupun *repeater guest*, membantu memenuhi permintaan khusus tamu, memberikan ucapan pada momen tertentu seperti ulang tahun atau hari jadi, serta melakukan tindak lanjut terhadap kebutuhan dan kepuasan tamu selama menginap.

Meskipun penerapan *personalized service* telah berjalan dengan baik, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kondisi yang menjadi tantangan, seperti meningkatnya jumlah tamu pada periode tertentu, beragamnya karakteristik tamu, serta pentingnya koordinasi dengan departemen lain dalam memenuhi setiap kebutuhan tamu. Kondisi tersebut menjadi bagian dari gambaran umum kasus yang akan dianalisis lebih lanjut pada pembahasan berikutnya mengenai implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, diperoleh beberapa temuan mengenai implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* (GRO) dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Temuan pertama menunjukkan bahwa *Guest Relation Officer* telah menerapkan *personalized service* sejak tamu tiba di hotel. GRO menyambut tamu dengan ramah, memberikan salam, serta membantu tamu yang memerlukan informasi mengenai fasilitas dan layanan hotel. Untuk tamu VIP maupun *repeater guest*, GRO memberikan perhatian lebih dengan memastikan seluruh kebutuhan tamu telah dipersiapkan sebelum kedatangan sehingga proses penyambutan dapat berjalan dengan baik.

Temuan kedua menunjukkan bahwa *Guest Relation Officer* secara aktif menjalin komunikasi dengan tamu selama masa menginap. Komunikasi tersebut dilakukan untuk mengetahui kebutuhan tamu, memastikan pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan, serta memberikan bantuan apabila tamu mengalami kendala selama berada di hotel. Melalui komunikasi yang baik, GRO

dapat membangun hubungan yang lebih dekat dengan tamu sehingga tamu merasa diperhatikan.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa *Guest Relation Officer* memberikan perhatian terhadap permintaan khusus tamu. Apabila tamu memiliki permintaan tertentu, GRO segera berkoordinasi dengan departemen terkait agar kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat. Koordinasi tersebut melibatkan beberapa departemen, seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, dan Engineering, sesuai dengan jenis permintaan tamu.

Selain itu, *Guest Relation Officer* juga memberikan perhatian pada momen-momen tertentu, seperti ulang tahun, hari jadi (*anniversary*), atau kunjungan tamu VIP. Bentuk perhatian tersebut dilakukan melalui pemberian ucapan maupun pelayanan tambahan sesuai dengan kebijakan hotel. Pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan pengalaman menginap yang lebih berkesan bagi tamu.

Selama pelaksanaan PLI, penulis juga menemukan bahwa implementasi *personalized service* menghadapi beberapa kendala. Pada periode dengan tingkat hunian hotel yang tinggi, *Guest Relation Officer* harus melayani banyak tamu dalam waktu yang bersamaan sehingga diperlukan kemampuan mengatur prioritas pekerjaan dengan baik. Selain itu, keberhasilan *personalized service* sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar departemen. Apabila terjadi keterlambatan komunikasi atau penyampaian informasi, pemenuhan kebutuhan tamu dapat mengalami hambatan.

Secara umum, hasil observasi menunjukkan bahwa implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan dengan baik. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyelesaian kebutuhan tamu, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang positif sehingga tamu merasa nyaman, dihargai, dan memperoleh pengalaman menginap yang memuaskan.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* telah dilaksanakan sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyampaian informasi, tetapi juga pada pemberian perhatian secara personal sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik masing-masing tamu.

Pelaksanaan *personalized service* diwujudkan melalui berbagai bentuk pelayanan, seperti menyambut tamu dengan ramah, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, membantu memenuhi permintaan khusus tamu, memberikan perhatian kepada tamu VIP maupun *repeater guest*, serta melakukan tindak lanjut terhadap kebutuhan tamu selama menginap. Bentuk pelayanan tersebut menunjukkan bahwa *Guest Relation Officer* tidak hanya menjalankan tugas operasional, tetapi juga berupaya membangun hubungan yang baik dengan tamu agar tercipta pengalaman menginap yang lebih nyaman dan berkesan.

Temuan tersebut sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks penelitian ini, perhatian yang diberikan secara personal oleh *Guest Relation Officer* menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan kepuasan tamu karena tamu merasa diperhatikan dan dihargai selama menginap di hotel.

Selain itu, hasil studi kasus ini juga menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi *personalized service* sangat dipengaruhi oleh komunikasi dan koordinasi yang baik antara *Guest Relation Officer* dengan departemen lain, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, dan *Engineering*. Koordinasi yang efektif memungkinkan setiap permintaan tamu dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga. Sebaliknya,

apabila terjadi keterlambatan komunikasi atau kurangnya koordinasi, pelayanan kepada tamu dapat menjadi kurang optimal.

Selama pelaksanaan PLI, penulis juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan *personalized service*. Salah satunya adalah meningkatnya jumlah tamu pada periode dengan tingkat hunian yang tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan *Guest Relation Officer* harus melayani banyak tamu secara bersamaan sehingga diperlukan kemampuan dalam mengatur prioritas pekerjaan. Selain itu, beragamnya karakteristik dan kebutuhan tamu juga menjadi tantangan tersendiri karena setiap tamu memiliki harapan yang berbeda terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian ini memiliki kesamaan dengan penelitian Febdarina dkk. (2025) yang menyatakan bahwa *Guest Relation Officer* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan yang berkualitas. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa keterbatasan waktu pelayanan dan beban kerja yang tinggi dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan secara optimal. Temuan tersebut sesuai dengan kondisi yang diamati selama pelaksanaan PLI di Aston Batam Hotel & Residence.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence telah memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan tamu. Meskipun demikian, peningkatan koordinasi antar departemen, pengelolaan waktu kerja yang lebih efektif, serta penguatan kompetensi *Guest Relation Officer* tetap diperlukan agar kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sesuai dengan harapan tamu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan di Aston Batam Hotel & Residence, implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* (GRO) telah menjadi salah satu strategi pelayanan yang diterapkan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Bentuk pelayanan yang diberikan meliputi penyambutan tamu dengan ramah, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, penanganan

permintaan khusus, perhatian kepada tamu VIP maupun *repeater guest*, serta tindak lanjut terhadap kebutuhan tamu selama menginap. Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa GRO tidak hanya menjalankan fungsi operasional, tetapi juga berperan dalam membangun hubungan yang baik dengan tamu.

Hasil temuan tersebut sesuai dengan teori Bagyono (2019) yang menyatakan bahwa *Guest Relation Officer* merupakan bagian dari *Front Office Department* yang bertugas memberikan perhatian khusus kepada tamu, menjaga hubungan yang baik dengan tamu, serta memastikan kebutuhan tamu dapat terpenuhi selama menginap. Dalam pelaksanaannya di Aston Batam Hotel & Residence, GRO telah menjalankan peran tersebut melalui pelayanan yang komunikatif, responsif, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Implementasi *personalized service* yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* juga sejalan dengan teori Kotler dan Keller (2018) yang menyatakan bahwa kepuasan pelanggan akan tercapai apabila pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Perhatian yang diberikan kepada tamu, seperti membantu memenuhi kebutuhan khusus, memberikan pelayanan yang cepat, serta membangun komunikasi yang baik, menjadi bentuk pelayanan yang mampu memberikan pengalaman menginap yang lebih berkesan.

Selain didukung oleh teori, hasil studi kasus ini juga memiliki kesesuaian dengan penelitian yang dilakukan oleh Febdarina dkk. (2025), yang menyatakan bahwa *Guest Relation Officer* memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan tamu melalui pelayanan yang berkualitas. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang ramah, kemampuan komunikasi yang baik, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan tamu. Temuan tersebut sejalan dengan kondisi yang ditemukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri di Aston Batam Hotel & Residence.

Penelitian oleh Yunila, Ermawati, dan Akiriningsih (2020) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan *Guest Relation Officer* berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan

yang sesuai dengan standar operasional mampu menciptakan pengalaman menginap yang positif. Hal ini sesuai dengan hasil observasi penulis, di mana *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan standar hotel serta memperhatikan kebutuhan setiap tamu secara profesional.

Di sisi lain, hasil studi kasus menunjukkan bahwa penerapan *personalized service* masih menghadapi beberapa kendala, seperti meningkatnya jumlah tamu pada periode dengan tingkat hunian yang tinggi, keterbatasan waktu dalam memberikan pelayanan secara personal, serta pentingnya koordinasi dengan departemen lain. Kendala tersebut dapat memengaruhi efektivitas pelayanan apabila tidak ditangani dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang efektif, komunikasi yang baik antar departemen, serta kemampuan *Guest Relation Officer* dalam menentukan prioritas pelayanan agar kualitas *personalized service* tetap terjaga.

Secara keseluruhan, hasil studi kasus ini menunjukkan bahwa implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan dengan baik dan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kepuasan tamu. Temuan tersebut didukung oleh teori mengenai *Guest Relation Officer*, *personalized service*, dan kepuasan tamu, serta diperkuat oleh hasil penelitian terdahulu yang menunjukkan bahwa pelayanan yang bersifat personal merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Pertama, perlu dilakukan peningkatan koordinasi dan komunikasi antar departemen, khususnya antara *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*

Service, dan Engineering. Koordinasi yang baik akan mempercepat proses pemenuhan permintaan tamu sehingga pelayanan dapat diberikan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan harapan tamu.

Kedua, Aston Batam Hotel & Residence disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi *Guest Relation Officer* melalui pelatihan secara berkala mengenai komunikasi interpersonal, *hospitality service*, penanganan keluhan (*complaint handling*), serta penerapan *personalized service*. Pelatihan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kemampuan *Guest Relation Officer* dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu dan memberikan pelayanan yang lebih profesional.

Ketiga, pada periode dengan tingkat hunian hotel yang tinggi, diperlukan pengaturan pembagian tugas yang lebih efektif agar *Guest Relation Officer* tetap dapat memberikan perhatian kepada setiap tamu. Apabila diperlukan, pihak hotel dapat memberikan dukungan personel dari departemen terkait untuk membantu kelancaran pelayanan sehingga kualitas *personalized service* tetap terjaga.

Keempat, pemanfaatan data riwayat tamu (*guest history*) perlu dioptimalkan sebagai dasar dalam memberikan pelayanan yang lebih personal. Informasi mengenai preferensi tamu, riwayat kunjungan, maupun permintaan khusus sebelumnya dapat digunakan oleh *Guest Relation Officer* untuk memberikan pelayanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan tamu pada kunjungan berikutnya.

Kelima, evaluasi terhadap kualitas pelayanan sebaiknya dilakukan secara berkala melalui pengumpulan umpan balik (*feedback*) dari tamu. Masukan yang diberikan oleh tamu dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam memperbaiki kualitas pelayanan serta menyusun strategi peningkatan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence dapat terus berkembang, memberikan pengalaman menginap yang lebih berkesan bagi tamu, serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu terhadap hotel.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence, dapat disimpulkan bahwa penerapan *personalized service* telah dilaksanakan dengan baik sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan tamu. *Guest Relation Officer* berperan penting dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan tamu melalui penyambutan tamu, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, penanganan permintaan khusus, pemberian perhatian kepada tamu VIP maupun *repeater guest*, serta tindak lanjut terhadap kebutuhan dan keluhan tamu selama menginap.

Pelaksanaan *personalized service* memberikan dampak positif terhadap pengalaman menginap tamu. Pelayanan yang ramah, komunikatif, responsif, dan profesional mampu menciptakan hubungan yang baik antara tamu dengan pihak hotel sehingga tamu merasa dihargai dan memperoleh pelayanan yang sesuai dengan harapannya. Hal tersebut menunjukkan bahwa peran *Guest Relation Officer* sangat penting dalam mendukung terciptanya kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence.

Meskipun demikian, pelaksanaan *personalized service* masih menghadapi beberapa kendala, seperti meningkatnya jumlah tamu pada periode tertentu, beragamnya karakteristik dan kebutuhan tamu, serta pentingnya koordinasi dengan departemen lain dalam memenuhi setiap permintaan tamu. Namun, melalui komunikasi yang baik, kerja sama antar departemen, serta penerapan standar pelayanan yang konsisten, kendala tersebut dapat diminimalkan sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

Secara keseluruhan, implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence telah memberikan kontribusi yang positif dalam meningkatkan kepuasan tamu. Oleh karena itu, penerapan pelayanan

yang berorientasi pada kebutuhan tamu perlu terus dipertahankan dan ditingkatkan agar mampu memberikan pengalaman menginap yang lebih berkesan serta memperkuat citra positif hotel di tengah persaingan industri perhotelan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan mengenai implementasi *personalized service* oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel & Residence, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

Bagi Aston Batam Hotel & Residence, diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan kualitas *personalized service* yang diberikan kepada tamu. Pihak hotel juga diharapkan dapat memperkuat koordinasi antar departemen agar setiap kebutuhan dan permintaan tamu dapat dipenuhi secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Selain itu, pelaksanaan pelatihan secara berkala mengenai komunikasi interpersonal, *hospitality service*, dan penanganan keluhan perlu terus dilakukan untuk meningkatkan kompetensi *Guest Relation Officer* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Bagi *Guest Relation Officer*, diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan komunikasi, sikap profesional, serta kepekaan terhadap kebutuhan setiap tamu. Dengan memberikan perhatian yang lebih personal dan pelayanan yang konsisten, diharapkan tamu akan memperoleh pengalaman menginap yang lebih nyaman, berkesan, dan mampu meningkatkan loyalitas tamu terhadap Aston Batam Hotel & Residence.

Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi salah satu referensi dalam proses pembelajaran, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan pelayanan tamu, *Front Office*, dan manajemen operasional hotel. Selain itu, diharapkan program studi dapat terus menjalin kerja sama dengan industri perhotelan sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman praktik yang sesuai dengan perkembangan industri.

Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai *personalized service* dengan ruang lingkup yang lebih luas, misalnya dengan mengkaji pengaruhnya terhadap loyalitas tamu, pengalaman tamu (*guest experience*), atau citra hotel. Penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih beragam dan dapat menjadi bahan perbandingan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., Keller, K. L., & Chernev, A. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific.
- Rahmawati, D., & Hidayat, A. (2022). Peran Guest Relation Officer dalam meningkatkan loyalitas tamu hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 8(1), 45–54.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (2nd ed.). Alfabeta.
- Utami, N. P., & Wibowo, S. (2024). Implementasi *personalized service* dalam meningkatkan kepuasan pelanggan pada industri perhotelan. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 7(1), 30–41.
- Dewi, L. K. C., Putra, I. G. A. P., Antari, N. L. S., & Budiana, I. N. (2025). *Pengaruh personalized service dan complaint handling terhadap revisit intention melalui customer satisfaction (Studi pada Hotel Capella Ubud Bali)*. Relasi: Jurnal Ekonomi, 21(1). <https://doi.org/10.31967/relasi.v21i1.1444>
- Ermawati, E. A., Cardias, E. R., & Prakoso, D. S. (2025). *Implikasi kualitas pelayanan Guest Relation Officer (GRO) dalam meningkatkan kepuasan tamu di Sheraton Surabaya Hotel & Towers*. Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata, 7(2). <https://doi.org/10.32528/sw.v7i2.1778>
- Hakim, M. F. N., Firmansyah, A., & Putri, E. D. H. (2026). *Enhancing VIP guest satisfaction through SOP adherence: Insights into Guest Relation Officers' knowledge and practices in a luxury Indonesian hotel*. Jurnal Pariwisata, 13(1), 58–66. <https://doi.org/10.31294/pariwisata.v13i1.11572>
- Isma, M., Arista, I., & Sudarsono, A. (2026). *Peran personalized service, komunikasi interpersonal, dan hospitality behavior front office dalam meningkatkan positive guest experience tamu hotel*. TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination, 5(2), 168–178. <https://doi.org/10.55123/toba.v5i2.8127>
- Julianto, A., Febdarina, S., Maryantina, M., Lestari, L., & Suryana, A. (2025). *Peranan Guest Relation Officer dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Grand Elite Pekanbaru*. TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination, 4(4). <https://doi.org/10.55123/toba.v4i4.6813>
- Nurul, A., Saputri, S. D., Rachel, R., Sekar, F. M. A., & Kasmin. (2026). *The impact of front office staff service on hotel guest loyalty and satisfaction*. Interdisciplinary Journal of Global and Multidisciplinary, 2(3), 236–244.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun sebagai acuan dalam memperoleh data mengenai implementasi *personalized service* oleh **Guest Relation Officer (GRO)** dalam meningkatkan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence. Wawancara dilakukan kepada narasumber yang berkompeten untuk memperoleh informasi terkait pelaksanaan *personalized service*, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan tamu. Adapun pertanyaan yang diajukan adalah sebagai berikut:

1. Apa tugas dan tanggung jawab Anda sebagai *Guest Relation Officer*?
2. Apa yang dimaksud dengan *personalized service* menurut Anda?
3. Bagaimana *personalized service* diterapkan kepada tamu di Aston Batam Hotel & Residence?
4. Bagaimana cara Anda mengetahui kebutuhan atau preferensi tamu?
5. Apa saja kendala yang dihadapi dalam memberikan *personalized service*?
6. Bagaimana cara Anda mengatasi kendala tersebut?
7. Menurut Anda, bagaimana pengaruh *personalized service* terhadap kepuasan tamu?

Lampiran 2. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Aston Batam Hotel & Residence, *Guest Relation Officer (GRO)* berperan dalam memberikan pelayanan yang bersifat personal kepada tamu selama proses kedatangan, masa menginap, hingga keberangkatan. GRO menyambut tamu dengan ramah, menggunakan nama tamu saat berkomunikasi, memberikan informasi mengenai fasilitas hotel, serta membantu memenuhi kebutuhan dan permintaan khusus tamu. Selain itu, GRO juga melakukan koordinasi dengan departemen lain, seperti *Front Office* dan *Housekeeping*, untuk memastikan kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan baik.

Selama observasi, terlihat bahwa penerapan *personalized service* memberikan kesan positif kepada tamu. Beberapa tamu tampak memberikan respons yang baik terhadap pelayanan yang ramah, cepat, dan penuh perhatian. Namun, pada waktu tertentu, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi, GRO menghadapi kendala berupa meningkatnya jumlah tamu yang

harus dilayani sehingga waktu untuk memberikan pelayanan secara lebih personal menjadi terbatas. Meskipun demikian, GRO tetap berupaya memberikan pelayanan yang profesional dengan mengutamakan keramahan, komunikasi yang baik, dan respons yang cepat terhadap kebutuhan tamu sehingga kepuasan tamu tetap terjaga.

Lampiran 3. Dokumentas Kegiatan PLI



Gambar 17 Kampung Tiongkok Event



Gambar 18 Mingle at Basil Restaurant



Gambar 19 Welcaming Guest VIP



Gambar 20 long Stay Farewell



Gambar 21 Memperingati Hari Kartini



Gambar 22 Mengikuti Acara Senam Pagi



Gambar 23 Buka Puasa Bersama



Gambar 24 Ciatok Event



Gambar 25 Mingle at Basil Restaurant



Gambar 26 Mingle at Loby Hotel



Gambar 27 Mingle at Seafood Symphony



Gambar 28 Mingle at Buka Puasa



Gambar 29 Courtesy call



Gambar 30 Long Stay Farewell



Gambar 31 Mingle Long Stay at Breakfast

Lampiran 4. Surat Keterangan PLI

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

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

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Sekarwangi	24135030	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Elsa Handraina	24135011	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Nurul Tanzila	24135028	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Ikhwalid Walid	24135178	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Sabira Hendyarto Wibowo	24135233	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Riza Asmanita Sari	24135131	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Adinda Fatimah Damayanti	24135063	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Nopla Pibri	24135125	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026

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

Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE

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

Kepala Unit Hubungan Industri
 FPP-UNP

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

Lampiran 5. Logbook

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli
Tahun 2026

Nama : Elsa Handraina
NIM : 24135011
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082287307657
Supervisor : Sefi Mithasari
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 21 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf Supervisor
27	Selasa, 27/01/26	08.00- 16.00	• Induction • Training Archpilago value • Training Peraturan Perusahaan • Training SS • Training Uniform		
28	Rabu, 28/01/26	08.00- 16.00	• Induction • Training Archpilago • Showing area hotel		
29	Kamis, 29/01/26	07.00- 15.00	• Belajar system VHP • Belajar mengenal fasilitas hotel • Belajar update remark di system		
30	Jum'at 30/01/26	07.00- 15.00	• Belajar system VHP • Belajar courtesy check in		
31	Sabtu 31/06/26	15.00	• Belajar system VHP • Belajar angkat telfon internal dan external • Belajar update request guest		

Batam,
Supervisor


Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS HUMANIS DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 J. Prof. Dr. Hamka Komplek UINP Air Tawar Padang 20131
 E-mail : uinpadang@uipad.ac.id



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Fika Handrina
 Departemen/ NIM : Pamutatan / 20155103
 Tempat dan Waktu : Padang & Palembang

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
Senin/20 Juni 2020	Revisi Bab 1 (apam PL)	hapus kata bertu dan paling tinggi darmasugan	
Kamis/24 Juni 2020	Revisi Bab 2 dan Bab 3	menyebut sebagai dan ditun dan kemaling	
Kamis/04 Juli 2020	Revisi Bab 4	mengetik sebagai aturan	
Jumatelva Juli 2020	mengetik sebagai aturan	mengetik sebagai aturan	

Diketahui oleh:
 Dosen Pembimbing

 Paraf dan NIP: Par. M. Si. Pgr. CHE
 NIP. 03746202015041001

[illegible]

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: Eisa Handrana
NIM	: 2419.50.11
PROGRAM STUDI	: Manajemen Pemasaran
DEPARTEMEN	: Pariwisata
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Pambudi, S.T., M. Si. Pa., CMC
NAMA SUPERVISOR	:
NAMA INDUSTRI	: Aston Business Hotel & Residence
ALAMAT INDUSTRI	: Jl. Sungsungul No 1, Pk. Patra, Kec. Lubuk Baja
KOTA	: Batam
PROVINSI	: Kepulauan Riau
SEMESTER	: 4

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

**LEMBAR PENILAIAN
KOMPETENSI YANG DIPEROLEH (KOMPETENSI KEILMUAN) DAN
KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS**

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek). Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Eva Mandang
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Hotel Raffles Batam
Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menue/resep dan sejenisya	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	4	5	
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	4	5	
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	4	5	
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	4	5	
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	4	5	

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek						
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	5	
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	5	
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor				55			
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		47				67	

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 61$

Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

Batam, 21.06.2024

Supervisor,

[Signature]
Supervisor

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN
KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
- Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Kila Hendraya
 Program Studi : Manajemen Perikanan
 Nama Industri : Mega Zebra Hotel & Restaurant
 Bidang Magang : Front Office

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		26					86,6

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total skor}}{36} \times 100 = 86,6$

Dosen Pembimbing

Batas, 21.06.2024
Supervisor,

NIP/NIDN.

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

Lampiran 8. Wawancara Supervisor Guest Relation Officer

