

LAPORAN STUDI KASUS
STRATEGI *FRONT OFFICE* DALAM MEMBANGUN *GUEST SATISFACTION* DI ASTON NAGOYA CITY HOTEL BATAM

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



Oleh:

Septi Nurul Syaharani / 24135134

Dosen Pembimbing : Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant., M.Sc
Head Of Departement : Adrianus Waruwu (Front Office Manager)

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

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

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

Semester Juli – Desember 2026

Oleh

**Septi Nurul Syaharani
NIM: 24135134**

**Program Studi D4 Manjaemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
NIP.198505252022032002

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP.199502132022032020

LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Pengalaman Lapangan Industri (PLI)

Oleh:

Septi Nurul Syaharani

NIM: 24135134

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan disahkan Oleh:

Pembimbing dari Industri

A stylized, handwritten signature in black ink, featuring a large loop at the top and several vertical strokes below.

Adrianus Waruwu

Front Office Manager

A stylized, handwritten signature in black ink, consisting of a series of connected loops and a long horizontal stroke at the bottom.

Kireina

Human Resources Supervisor

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan Laporan Studi Kasus Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan di Aston Nagoya City Hotel Batam. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari–Juli 2026. Selama proses pelaksanaan PLI berlangsung hingga selesainya penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan studi kasus ini.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan material kepada penulis.
3. Bapak Dr. Ir Krismadinata. S. T., M. T., selaku Rektorat Universitas Negri Padang.
4. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negri Padang.
5. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
6. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negri Padang.
7. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku Koordinator pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisatas dan Perhotelan.
8. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M. Sc. Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I.
9. Bapak Yanuwar Dedy Setyawan, selaku General Manager Aston Nagoya City Hotel.

10. Bapak Budi Iman Santoso, Selaku Operation Manager Aston Nagoya City Hotel.
11. Ibu Leha Andriyani, selaku Cluster Human Resource Manager Aston Nagoya City Hotel.
12. Bapak Adrianus Waruwu, selaku Front Office Manager Aston Nagoya City Hotel .
13. Bapak Pandu Winekas, Selaku Duty Manager Aston Nagoya City Hotel
14. Ibu Ria Angelina, selaku Front Office Supervisor Aston Nagoya City Hotel.
15. Seluruh staf Front Desk Agent dan Reservasi di Aston Nagoya City Hotel yang telah membimbing, membantu, dan berbagi ilmu kepada penulis selama pelaksanaan PLI.

Laporan studi kasus ini berisi kajian mengenai **Strategi Front Office Dalam Membangun Guest Satisfaction** yang penulis amati dan alami selama 6 (enam) bulan pelaksanaan PLI di Aston Nagoya City Hotel. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, sehingga kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan guna perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pengembangan ilmu manajemen perhotelan.

Batam, 10 Juni 2026

Septi Nurul Syaharani

Nim : 241351354

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Studi Kasus	5
1.5 Manfaat Studi Kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODE STUDI KASUS	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	15
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	15
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	26
4.1 Gambaran Umum Kasus	26
4.2 Temuan Studi Kasus	28
4.3 Analisis Permasalahan	32
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	32
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	36

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	37
5.1 Kesimpulan	37
5.2 Saran.....	37
DAFTAR PUSTAKA.....	39
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Standard Operating Procedure (SOP) Check-in.....	8
Tabel 2.2 <i>Front Office Genaral Golden Rules</i>	9
Tabel 2.3 <i>Front Office Guest Satiscation Golden Rules</i>	10
Tabel 2.4 Penelitian Terdahu	12
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan PLI di Aston Nagoya City Hotel	15
Tabel 3. 2 <i>Type Room Facilities</i>	18
Tabel 3.3 Fasilitas Meeing Room	20
Tabel 4.1 Temuan Observasi Dimensi <i>Servqual</i> di Front Office.....	30
Tabel 4.2 Analisis Permasalahan dan Akar Penyebab	32
Tabel 4.3 Rekomendasi Perbaikan Layanan Front Office Aston Nagoya City Hotel	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dokumen Front Office – Guest Satisfaction Golden Rules (No. V001, 13-02-2025).....	2
Gambar 1.2 Dokumen SOP Check-In & Service Script (No. 001-FOP, V003, 14-12-2025).....	2
Gambar 1.3 Rating dan Ulasan Google Review Aston Nagoya City Hotel Batam .4	
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	14
Gambar 3.1 Brand Archipelago	16
Gambar 3.2 Aston Nagoya City Hotel	17
Gambar 3.3 <i>Superior Room</i>	18
Gambar 3.4 <i>Deluxe Room</i>	19
Gambar 3.5 <i>Junior Suite</i>	19
Gambar 3.6 Gambar Shiso Restaurant.....	21
Gambar 3.7 Struktur Organisasi Aston Nagoya City Hotel.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	40
Lampiran 2 Hasil Observasi di Front Office Departement Aston Nagoya City Hotel.....	41
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI	44
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	48
Lampiran 5 Logbook.....	49
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	56
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.....	57

ABSTRAK

Front office merupakan departemen yang paling menentukan kesan pertama dan terakhir tamu terhadap sebuah hotel, sehingga kualitas pelayanannya sangat berkaitan dengan tingkat kepuasan tamu (*Guest Satisfaction*). Laporan studi kasus ini disusun berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel Batam, dengan tujuan mendeskripsikan strategi pelayanan yang diterapkan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kepuasan tamu.

Studi kasus ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi partisipatif, wawancara, dan dokumentasi selama enam bulan pelaksanaan PLI. Hasil kajian menunjukkan bahwa *Front Office Department* menerapkan strategi pelayanan yang mengacu pada SOP dan Golden Rules Archipelago International, seperti penggunaan *good judgment*, *personal recognition*, penanganan keluhan secara profesional, serta proses *check-out* yang cepat. Berdasarkan lima dimensi *Servqual*, empat dimensi (*tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*) sudah berjalan baik, sementara dimensi *responsiveness* masih menjadi tantangan utama, terutama saat terjadi kedatangan tamu secara bersamaan (*peak hour*), tingkat hunian tinggi, dan keterbatasan jumlah staf.

Hasil kajian juga menunjukkan bahwa kendala yang muncul umumnya bukan disebabkan oleh ketiadaan SOP, melainkan oleh tantangan penerapannya di lapangan, seperti rasio staf terhadap volume tamu, konsistensi pelatihan, dan pemanfaatan data *guest history*. Sebagai tindak lanjut, disusun rekomendasi perbaikan berupa penerapan sistem *pre-check-in*, penjadwalan staf tambahan pada jam sibuk, refreshment training SOP dan Golden Rules secara berkala, penguatan *hospitality behavior*, serta pemanfaatan data tamu untuk personalisasi layanan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel Batam mempertahankan sekaligus meningkatkan kepuasan dan pengalaman menginap tamu.

Kata Kunci: *Front Office*, *Guest Satisfaction*, *Guest Experience*, *Servqual*, *Hospitality Behavior*

ABSTRACT

The front office is the department that most significantly shapes a guest's first and last impressions of a hotel; consequently, the quality of its service is closely linked to guest satisfaction levels. This case study report is based on the author's experience during an industrial internship at the Front Office Department of Aston Nagoya City Hotel Batam, aiming to describe the service strategies implemented, identify challenges encountered, and formulate recommendations for improvement to enhance guest satisfaction.

This case study employs a qualitative descriptive approach utilizing participant observation, interviews, and documentation gathered over the six-month duration of the Industrial Work Practice (PLI) program. The findings indicate that the Front Office Department implements service strategies aligned with Archipelago International's Standard Operating Procedures (SOP) and "Golden Rules" such as exercising good judgment, offering personal recognition, handling complaints professionally, and ensuring an efficient check-out process. Based on the five Servqual dimensions, four tangibles, reliability, assurance, and empathy are functioning effectively; however, responsiveness remains a primary challenge, particularly during simultaneous guest arrivals (peak hours), periods of high occupancy, and times of limited staffing.

The study results indicate that the obstacles encountered generally stem not from a lack of Standard Operating Procedures (SOPs), but rather from implementation challenges in the field such as staff-to-guest ratios, training consistency, and the utilization of guest history data. Consequently, recommendations for improvement have been formulated, including the implementation of a pre-check-in system, scheduling additional staff during peak hours, conducting periodic refreshers on SOPs and "Golden Rules," reinforcing hospitality behaviors, and leveraging guest data to personalize services. These recommendations are expected to assist the Front Office Department at Aston Nagoya City Hotel Batam in both maintaining and enhancing guest satisfaction and the overall guest experience.

Keywords: *Front Office, Guest Satisfaction, Guest Experience, Servqual, Hospitality Behavior*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang berkontribusi besar terhadap perekonomian Indonesia, terutama di kota wisata dan bisnis seperti Batam. Persaingan yang semakin ketat mendorong setiap hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna menjaga kepuasan dan loyalitas tamu (Hutagalung *et al.*, 2022). Dalam hal ini, pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan daya saing sebuah hotel.

Departemen *Front Office* memiliki peran strategis karena menjadi titik kontak pertama dan terakhir antara tamu dengan hotel, mulai dari reservasi, *check-in*, pelayanan selama menginap, hingga *check-out*. Selain menjalankan fungsi administrasi dan informasi, *Front Office* juga membentuk citra hotel sehingga kualitas pelayanannya sangat memengaruhi persepsi tamu (Andriani *et al.*, 2024).

Untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang (UNP) mewajibkan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Program ini bertujuan mengintegrasikan teori dengan praktik sekaligus mengembangkan kompetensi teknis, kemampuan interpersonal, dan sikap profesional. Oleh karena itu, penulis melaksanakan PLI sebagai salah satu syarat akademik.

Penulis melaksanakan PLI di Aston Nagoya City Hotel Batam, hotel berbintang yang dikelola oleh Archipelago International dan berlokasi di pusat kawasan bisnis Kota Batam. Selama PLI, penulis ditempatkan di Departemen *Front Office* sehingga memperoleh kesempatan untuk memahami operasional pelayanan tamu sekaligus mengamati perannya dalam membangun *guest satisfaction*.

Guest satisfaction merupakan indikator penting keberhasilan sebuah hotel. Kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas fasilitas maupun pelayanan yang diberikan. Menurut Yuliasti dan Cyasmoro (2023), pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan loyalitas tamu. Hal ini didukung oleh Agripina

et al., (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Front Office* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu.

Sebagai unit yang berada di bawah manajemen Archipelago International, Departemen *Front Office* Aston Nagoya City Hotel Batam menjalankan pelayanan berdasarkan standar operasional yang telah ditetapkan oleh *Corporate Front Office Manager*, di antaranya *Front Office – Guest Satisfaction Golden Rules* (No. V001, 13-02-2025), serta *SOP Check-In & Service Script* (No. 001-FOP, V003, 14-12-2025) yang mengatur alur proses check-in secara rinci, termasuk skrip pelayanan (*service script*) yang menjadi acuan staf dalam menyambut tamu, memverifikasi reservasi, menawarkan upselling, hingga serah terima kunci kamar, dengan target waktu penyelesaian di bawah 3 menit. Kedua dokumen ini menjadi acuan utama *staf Front Office* dalam menjalankan operasional harian guna memastikan konsistensi kualitas pelayanan.



Gambar 1.1 Dokumen Front Office – Guest Satisfaction Golden Rules (No. V001, 13-02-2025)

Sumber: Dokumen Internal Archipelago International



Gambar 1.2 Dokumen SOP Check-In & Service Script (No. 001-FOP, V003, 14-12-2025)

Sumber: Dokumen Internal Archipelago International

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Nagoya City Hotel Batam, penulis menemukan bahwa

meskipun *Front Office* telah menerapkan SOP dan *Golden Rules* tersebut dalam memberikan pelayanan kepada tamu, masih terdapat beberapa tantangan operasional yang berpotensi memengaruhi *guest satisfaction*. Tantangan tersebut antara lain terjadinya kedatangan tamu secara bersamaan (*peak hour check-in*) dan *early arrival* sehingga tamu harus menunggu karena kamar belum siap, keterbatasan jumlah staf *Front Office* pada waktu-waktu tertentu yang menyebabkan antrean pelayanan, serta adanya permintaan atau preferensi khusus tamu yang tidak selalu dapat dipenuhi karena bergantung pada ketersediaan kamar.

Oleh karena itu, kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan *Front Office* dalam membangun *guest satisfaction* tidak hanya ditentukan oleh ketersediaan dan kelengkapan SOP, tetapi juga oleh kemampuan staf dalam mengimplementasikan dan menyesuaikan standar tersebut ketika menghadapi situasi operasional yang dinamis agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Temuan ini diperkuat dengan hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan bahwa tantangan utama *Front Office* bukan terletak pada ketiadaan SOP, melainkan pada implementasi pelayanan saat menghadapi kondisi operasional yang berubah-ubah.

Bukti keberhasilan penerapan SOP dan *Golden Rules* tersebut tercermin dari penilaian tamu di platform *Google Review*. Berdasarkan data yang diakses penulis pada Juli 2026, Aston Nagoya City Hotel Batam memperoleh rating 4,9 dari skala 5 berdasarkan lebih dari 7.000 ulasan tamu, sebuah pencapaian yang tergolong sangat tinggi untuk kategori hotel bintang tiga. Tingginya rating dan besarnya jumlah ulasan ini mengindikasikan bahwa mayoritas tamu memberikan penilaian positif secara konsisten terhadap pengalaman menginap mereka, termasuk pelayanan yang diberikan oleh Departemen *Front Office*. Data ini menjadi bukti empiris bahwa penerapan SOP dan *Golden Rules* yang dijalankan berkontribusi nyata terhadap tingkat kepuasan tamu, sekaligus memperkuat relevansi topik penelitian ini.

Aston Nagoya City Hotel

4,9 ★★★★★ (7,2 rb)

Hotel bintang 3



Gambar 1.3 Rating Penilaian Aston Nagoya City Hotel Batam

Sumber: Google Review, diakses Juli 2026

Namun demikian, mempertahankan tingkat kepuasan yang tinggi merupakan tantangan tersendiri karena hotel melayani tamu bisnis maupun leisure dengan karakteristik dan kebutuhan yang beragam. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelayanan *Front Office* yang efektif agar kualitas pelayanan tetap konsisten pada berbagai kondisi operasional sehingga *guest satisfaction* dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus mengenai **Strategi *Front Office* dalam Membangun *Guest Satisfaction* di Aston Nagoya City Hotel Batam**. Penelitian ini diharapkan dapat mengidentifikasi strategi yang diterapkan berdasarkan SOP dan *Golden Rules* yang berlaku, kendala yang dihadapi dalam implementasinya, serta memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang menjadi fokus dalam studi kasus ini, yaitu sebagai berikut:

- 1) Belum optimalnya kecepatan pelayanan *front office* pada saat terjadi kedatangan tamu secara bersamaan (*peak hour check-in*).
- 2) Keterbatasan jumlah staf *front office* yang bertugas pada waktu-waktu tertentu sehingga berpotensi menimbulkan antrean dan penumpukan tamu.
- 3) Konsistensi penerapan SOP dan *Golden Rules front office* dalam praktik pelayanan sehari-hari.

- 4) Pentingnya keseimbangan antara aspek layanan teknis (kecepatan, akurasi administrasi) dan aspek *hospitality behavior* (keramahan, empati, responsivitas) dalam membentuk pengalaman tamu yang positif.
- 5) Pengaruh personalisasi layanan dan komunikasi interpersonal staf *front office* terhadap tingkat kepuasan tamu yang menginap di Aston Nagoya City Hotel Batam.

1.3 Rumusan Masalah

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

- 1) Bagaimana strategi yang diterapkan oleh *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel Batam dalam membangun guest satisfaction?
- 2) Apa saja kendala yang dihadapi oleh *Front Office Department* dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu?
- 3) Bagaimana solusi atau rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk mengoptimalkan strategi *front office* dalam membangun guest satisfaction di Aston Nagoya City Hotel Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Studi kasus ini bertujuan untuk:

- 1) Mendeskripsikan strategi yang diterapkan oleh *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel Batam dalam membangun guest satisfaction.
- 2) Mengidentifikasi kendala yang dihadapi *front office* dalam upaya meningkatkan kepuasan tamu.
- 3) Merumuskan solusi dan rekomendasi perbaikan strategi pelayanan *front office* guna meningkatkan *guest satisfaction* di Aston Nagoya City Hotel Batam.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Manfaat Teoritis

Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen perhotelan dan manajemen pelayanan, terutama mengenai strategi

pelayanan *Front Office* dalam membangun kepuasan tamu (*guest satisfaction*) dan kualitas pengalaman menginap tamu (*guest experience*). Selain itu, kajian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Aston Nagoya City Hotel

Hasil kajian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam mengembangkan strategi pelayanan *Front Office*, meningkatkan kualitas pelayanan, memperkuat kepuasan tamu, serta menciptakan pengalaman menginap yang lebih baik.

b. Bagi Departemen *Front Office*

Kajian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi petugas *Front Office* dalam meningkatkan kompetensi pelayanan, komunikasi, penanganan keluhan, serta kemampuan memberikan pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan dan harapan tamu.

c. Bagi Akademisi dan Peneliti

Kajian ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan kajian bagi mahasiswa maupun peneliti yang tertarik pada bidang manajemen perhotelan, khususnya mengenai strategi *pelayanan Front Office*, kepuasan tamu, dan pengalaman menginap tamu.

d. Bagi Penulis

Kajian ini menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, memperluas wawasan mengenai strategi pelayanan *Front Office* di industri perhotelan, serta meningkatkan kemampuan dalam melakukan penelitian ilmiah.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. *Front Office*

Front office merupakan departemen hotel yang berhubungan langsung dengan tamu serta menjadi pusat administrasi dan pelayanan, mulai dari reservasi, penyambutan, *check-in*, pelayanan selama menginap, hingga *check-out*. Departemen ini dikenal sebagai *first and last impression* karena kualitas pelayanannya sangat memengaruhi citra hotel secara keseluruhan (Andriani *et al.*, 2024).

Sejalan dengan itu, Abbott sebagaimana dikutip dalam Setijograha (2019) menyatakan bahwa *front office* merupakan departemen terdepan yang berfungsi menjual kamar sekaligus memberikan pelayanan kepada tamu. Dengan demikian, *front office* dapat disimpulkan sebagai departemen yang menjadi titik kontak utama antara hotel dan tamu serta berperan penting dalam membentuk kesan pertama dan terakhir terhadap hotel.

Sebagai departemen yang berhadapan langsung dengan tamu, *front office* memiliki sejumlah fungsi dan tanggung jawab, di antaranya:

- 1) Menyediakan dan menyampaikan seluruh informasi mengenai hotel serta fasilitas yang tersedia kepada tamu
- 2) Menjual kamar (*room sales*) serta memaksimalkan tingkat hunian hotel
- 3) Menerima dan memproses kedatangan tamu (*reception*), termasuk proses *check-in* dan *check-out*;
- 4) Menangani kebutuhan dan permintaan tamu selama masa menginap
- 5) Melaksanakan administrasi dan transaksi tamu, termasuk pembayaran dan penagihan
- 6) Menyusun dan mengelola data tamu (*guest history*) sebagai bahan koordinasi dengan departemen lain

Fungsi-fungsi tersebut menunjukkan bahwa front office tidak hanya berperan sebagai unit administratif, tetapi juga sebagai koordinator informasi yang menghubungkan kebutuhan tamu dengan departemen-departemen operasional lain di hotel.

2. *Standard Operating Procedure*

SOP *Front Office* merupakan pedoman standar yang mengatur pelaksanaan operasional, Penerapan SOP secara konsisten dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, kinerja karyawan, menjaga kualitas pelayanan, serta mendukung pencapaian keuntungan perusahaan (Andriani *et al.*, 2024).

Sebagai pedoman operasional, Archipelago International menerapkan *Golden Rules Front Office* yang terdiri atas *General Golden Rules* dan *Guest Satisfaction Golden Rules*. Pedoman ini mengatur aspek teknis, seperti standar penggunaan *key-card*, batas waktu *check-out*, dan keamanan informasi nomor kamar, serta aspek pelayanan, seperti menyapa tamu dengan nama, menghindari respons negatif, menangani keluhan secara tepat, dan menggunakan *good judgment* dalam situasi tertentu (Archipelago International, 2025a, 2025b). Prinsip *Using Good Judgment* menegaskan bahwa SOP merupakan pedoman yang tetap memberi ruang bagi staf untuk mengutamakan kepuasan tamu sesuai nilai-nilai pelayanan hotel.

1. *Standard Operating Procedure (SOP) Check-in*

No	Tahapan SOP	UraianProsedur
1	<i>Greeting & Engage</i>	Menyambut tamu dengan kontak mata, senyum, dan salam sesuai waktu (pagi/siang/sore/malam), kemudian menanyakan kebutuhan tamu. Untuk tamu yang pernah menginap (<i>returning guest</i>), menyapa menggunakan nama.
2	<i>Verify Reservation</i>	Meminta kartu identitas tamu untuk memverifikasi reservasi pada sistem. Memastikan nama tamu, tipe kamar, tanggal menginap, metode pembayaran, dan status keanggotaan Archipelago
3	<i>Guest Registration & Collect Missing Information</i>	Memastikan proses <i>Pre-Check-In</i> telah dilakukan. Jika belum, mengarahkan tamu untuk melengkapi registrasi melalui tautan yang

		dikirimkan. Apabila registrasi dilakukan secara manual, tamu diminta mengisi dan menandatangani <i>Registration Card</i> serta melengkapi data yang belum tersedia, seperti alamat email dan nomor telepon.
4	<i>Upselling Opportunity</i>	Menawarkan peningkatan tipe kamar (<i>room upgrade</i>) kepada tamu secara sopan apabila tersedia, dengan menjelaskan manfaat tambahan serta biaya upgrade yang berlaku.
5	<i>Payment & Deposit</i>	Mengonfirmasi metode pembayaran yang digunakan tamu, menerima pembayaran deposit sesuai kebijakan hotel.
6	<i>Issue Room Key & Final Briefing</i>	Menyiapkan dan menyerahkan dua kartu akses kamar kepada tamu, memberikan informasi nomor kamar dan lokasi lantai, menjelaskan fasilitas hotel seperti jam operasional restoran, penggunaan <i>Google Nest</i> . serta menutup proses <i>check-in</i> dengan ucapan yang ramah dan menawarkan bantuan apabila tamu membutuhkan sesuatu selama menginap.

Tabel 2.1 Standard Operating Procedure (SOP) Check-in

2. *Front Office General Golden Rules*

General Golden Rules Front Office memuat berbagai standar operasional yang harus diterapkan oleh seluruh staf *Front Office* dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pada tabel berikut disajikan beberapa poin *General Golden Rules* yang berkaitan dengan proses pelayanan dan mendukung terciptanya *guest satisfaction*.

No	<i>General Golden Rules</i>	Penjelasan
1	Keakuratan data reservasi dan registrasi	Memastikan seluruh data reservasi dan registrasi tamu lengkap, akurat, serta segera diinput ke dalam sistem untuk menghindari kesalahan pelayanan.
2	Menguasai informasi hotel	Seluruh staf <i>Front Office</i> wajib mengetahui tarif kamar, fasilitas hotel, promosi, serta kegiatan yang sedang berlangsung agar mampu memberikan informasi yang benar kepada tamu.
3	Memenuhi preferensi tamu	Mengidentifikasi preferensi tamu, seperti tipe kamar merokok/non-merokok, jenis tempat tidur, serta mengupayakan agar tamu keluarga atau rombongan ditempatkan berdekatan sesuai ketersediaan kamar.
4	Menjaga keamanan dan privasi tamu	Tidak menyebutkan nomor kamar maupun tarif kamar dengan suara keras, memastikan pemberian key card sesuai tamu yang berhak, serta melindungi

		informasi pribadi tamu.
5	Menerapkan standar penyambutan	Menyambut tamu dengan hangat, menggunakan nama tamu apabila memungkinkan, menjaga kontak mata, bahasa tubuh yang positif, membuka pintu bagi tamu, serta memberikan welcome drink sesuai standar hotel.

Tabel 2.2 Front Office General Golden Rules

3. Front Office Guest Satisfaction Golden Rules

Guest Satisfaction Golden Rules merupakan pedoman pelayanan yang berfokus pada upaya menciptakan kepuasan dan pengalaman positif bagi tamu selama menginap. Pedoman ini menekankan pentingnya fleksibilitas (*good judgment*), pelayanan yang personal, penanganan tamu secara profesional, serta pemberian kesan positif sejak proses check-in hingga check-out.

No	<i>Guest Satisfaction Golden Rules</i>	Penjelasan
1	<i>Using Good Judgment</i>	Menggunakan pertimbangan yang bijaksana dalam mengambil keputusan ketika menghadapi situasi yang tidak diatur secara rinci dalam SOP dengan tetap mengutamakan kepuasan tamu.
2	<i>Never Argue with Guests</i>	Menangani keluhan tamu secara profesional tanpa berdebat serta mencari solusi yang tepat.
3	<i>Be Flexible with Guest Requests</i>	Berusaha memenuhi permintaan tamu dan tidak langsung memberikan penolakan tanpa menawarkan alternatif solusi.
4	<i>Recognize Long-Stay Guests</i>	Memberikan perhatian khusus kepada tamu yang menginap dalam jangka waktu lama sebagai bentuk apresiasi dan pelayanan yang lebih personal.
5	<i>Address Guests by Name</i>	Menggunakan nama tamu atau sapaan yang sopan (<i>Sir/Madam</i>) untuk menciptakan hubungan yang lebih personal.
6	<i>Efficient Check-out</i>	Mengupayakan proses check-out berlangsung cepat dan tidak melebihi 10 menit agar memberikan kesan terakhir yang positif.
	<i>Encourage Guest Review</i>	Mendorong tamu untuk memberikan ulasan sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan hotel.
7	<i>Contact Guests About Left Items</i>	Menghubungi tamu apabila terdapat barang yang tertinggal setelah check-out sebagai bentuk kepedulian terhadap tamu.

Tabel 2.3 Front Office Guest Satisfaction Golden Rules

3. Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dan Dimensi *Servqual*

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan tamu terhadap layanan yang ditawarkan dengan persepsi mereka atas kinerja aktual penyedia jasa (Andriani *et al.*, 2024). Model *Servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi, yaitu:

1. *Tangible* (bukti fisik): penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf.
2. *Reliability* (kehandalan): kemampuan memberikan layanan secara akurat dan konsisten sesuai yang dijanjikan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap): kesediaan dan kecepatan staf dalam membantu serta merespons kebutuhan tamu.
4. *Assurance* (jaminan): kompetensi, kesopanan, dan kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya tamu.
5. *Empathy* (empati): perhatian personal dan pemahaman staf terhadap kebutuhan spesifik tamu.

Studi pada *Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort* membuktikan bahwa kelima dimensi *Servqual* tersebut, ketika diterapkan secara konsisten oleh staf *front office*, memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu, dengan kontribusi sebesar 52,3% terhadap variasi kepuasan tamu, sementara sisanya dijelaskan oleh faktor lain seperti fasilitas, harga, dan pengalaman pribadi tamu (Agripina *et al.*, 2025).

4. *Guest Satisfaction* (Kepuasan Tamu)

Kepuasan tamu merupakan tingkat perasaan tamu setelah membandingkan layanan yang diterima dengan harapannya (Hutagalung *et al.*, 2022). Kepuasan tamu diukur melalui kesesuaian harapan, minat berkunjung kembali, dan kesediaan merekomendasikan hotel kepada orang lain (Andriani *et al.*, 2024; Hutagalung *et al.*, 2022). Penelitian di Favehotel Gatot Subroto Jakarta menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu sehingga mendorong loyalitas tamu untuk kembali menginap (Hutagalung *et al.*, 2022).

5. *Hospitality Behavior Dan Positive Guest Experience*

Hospitality behavior merupakan perilaku keramahan staf hotel dalam melayani tamu melalui sikap ramah, sopan, empatik, dan profesional (Isma *et al.*, 2026). Penelitian Isma *et al.* (2026) menunjukkan bahwa *hospitality behavior* lebih berpengaruh terhadap *positive guest experience* dibandingkan *personalized service* dan komunikasi interpersonal, terutama bagi tamu usia muda. Selain itu, perilaku ini juga mendukung *service recovery* melalui respons staf yang cepat dan empatik dalam menangani pengalaman negatif tamu.

6. Loyalitas Tamu

Loyalitas tamu merupakan komitmen tamu untuk kembali menggunakan produk atau jasa hotel secara konsisten di masa depan, yang tercermin dari niat membeli kembali dan kesediaan merekomendasikan hotel kepada orang lain (Hutagalung *et al.*, 2022). Kualitas pelayanan *front office*, melalui kepuasan tamu, terbukti secara empiris turut menjelaskan variasi loyalitas tamu di industri perhotelan.

2.2 Penelitian Terdahul

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini dirangkum pada Tabel 2.1 berikut.

No.	Peneliti (Tahun)	Judul & Lokasi	Temuan Utama
1	Andriani, Sanjaya, & Pambudi (2024)	Upaya Peningkatan Pelayanan Resepsionis dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu saat Check-In Hotel Ubud Valley Boutique Resort	Resepsionis telah bekerja sesuai SOP namun belum maksimal akibat kedatangan tamu <i>check-out</i> yang bersamaan dengan <i>check-in</i> , dan kurangnya jumlah <i>staf on-duty</i> , waktu pelayanan menjadi faktor penurun kualitas layanan.
2	Agripina, Kalpikawati, & Sabudi (2025)	<i>The Influence of Front Office Service Quality on Guest Satisfaction Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort</i>	Kualitas layanan front office (5 dimensi <i>Servqual</i>) berpengaruh positif-signifikan terhadap kepuasan tam, kelemahan utama pada akurasi informasi dan efisiensi waktu <i>check-in/check-out</i> .

No.	Peneliti (Tahun)	Judul & Lokasi	Temuan Utama
3	Isma, Arista, & Sudarsono (2026)	Peran <i>Personalized Service</i> , Komunikasi Interpersonal, dan <i>Hospitality Behavior Front Office</i> Grand Inna Tunjungan Surabaya	Hanya hospitality behavior yang berpengaruh signifikan terhadap <i>positive guest experience</i> , <i>personalized service</i> & komunikasi interpersonal tidak signifikan karena telah dianggap standar dasar oleh tamu muda.
4	Hutagalung, Ariani, & Entas (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Tamu melalui Kepuasan Tamu Favehotel Gatot Subroto Jakarta	Kualitas pelayanan menjelaskan 62% variasi kepuasan tamu, dan menjelaskan 77,6% loyalitas tamu melalui kepuasan tamu, indikator <i>tangible</i> (area parkir, lobby) menjadi titik lemah.
5	Archipelago International (2025a, 2025b)	<i>Front Office – General & Guest Satisfaction Golden Rules</i>	Menetapkan standar teknis dan perilaku layanan <i>front office</i> berbasis <i>good judgment</i> , termasuk larangan berargumentasi dengan tamu, keharusan bersikap fleksibel, dan penggunaan nama tamu.

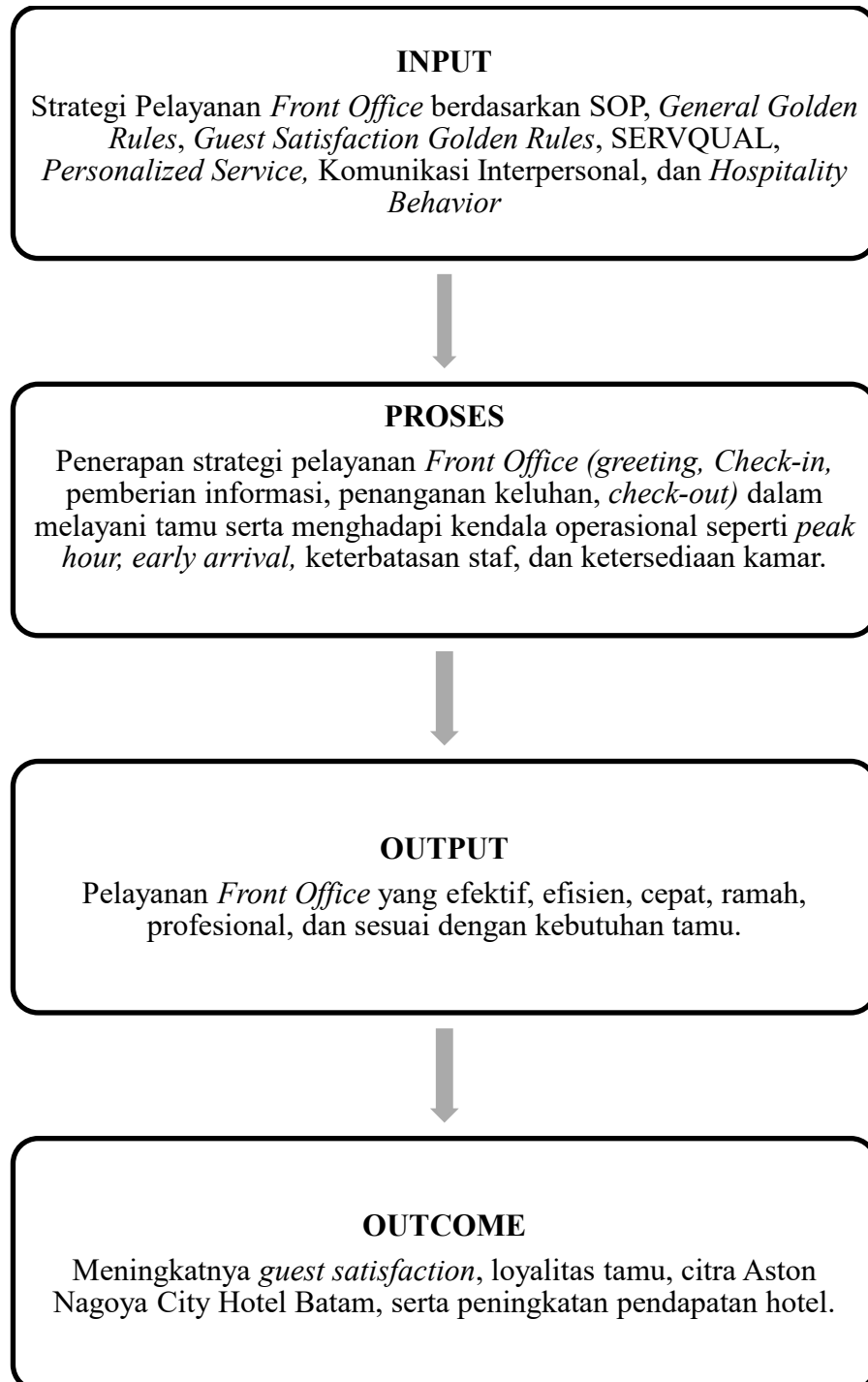
Tabel 2.4 penelitian terdahulu

Secara umum, penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *front office* berkontribusi positif terhadap kepuasan dan loyalitas tamu, meskipun faktor dominan dapat berbeda sesuai karakteristik hotel dan segmen tamu. Kesenjangan yang ditemukan adalah masih adanya tantangan dalam menjaga kecepatan pelayanan saat *peak hour* serta konsistensi *hospitality behavior* staf pada berbagai jenis hotel. Studi kasus ini berupaya mengkaji bagaimana kondisi tersebut diterapkan dalam konteks Aston Nagoya City Hotel Batam.

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian teori dan fokus penelitian yang telah dijelaskan, maka disusun kerangka pemikiran penelitian untuk memberikan gambaran mengenai alur strategi pelayanan *Front Office* dalam membangun *guest satisfaction* di Aston Nagoya City Hotel Batam. Kerangka pemikiran ini menjelaskan hubungan antara input, proses, output, dan outcome yang

menjadi pedoman dalam pelaksanaan penelitian. Adapun kerangka pemikiran penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan dan memahami strategi *front office* dalam membangun *guest satisfaction* berdasarkan data lapangan selama pelaksanaan PLI tanpa melakukan generalisasi statistik. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian Andriani *et al.*, (2024) yang menggunakan observasi, wawancara, dan studi pustaka dalam mengkaji peningkatan pelayanan resepsionis.

3.2 Lokasi dan Waktu Praktek Lapangan Industri

Studi kasus ini dilaksanakan di Aston Nagoya City Hotel Batam yang berlokasi di Komplek Nagoya Thamrin City, Jalan Imam Bonjol, Lubuk Baja, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Pelaksanaan PLI berlangsung selama kurang lebih 6 (enam) bulan pada semester Januari–Juli 2026 dengan penempatan penulis pada Departemen *Front Office*.

Adapun rincian jadwal kegiatan PLI secara umum disajikan pada Tabel 3.1 berikut.

No	Kegiatan	Keterangan
1	Pembekalan dan pengenalan industri	22 Januari -24 Januari 2026
2	Orientasi dan pengenalan area <i>Front Office</i>	25 Januari 2026
3	Praktik kerja langsung di <i>Front Office</i> (<i>Reservationist, Front Desk Agent, Concierge</i>)	26 Januari – 21 Juli 2026
4	Pengumpulan data (observasi, wawancara, dokumentasi)	Sepanjang Pelaksanaan PLI
5	Evaluasi dan penyusunan laporan studi kasus	Minggu terakhir Pelaksanaan PLI

Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan PLI di Aston Nagoya City Hotel

3.3 Profil Organisasi Perusahaan

1. Sejarah Aston Nagoya City Hotel & Archipelago International Group

a) Archipelago International Group

Archipelago merupakan salah satu perusahaan manajemen perhotelan swasta terbesar di kawasan Asia Tenggara yang telah beroperasi sejak tahun 1997. Sejak awal berdirinya, perusahaan ini terus berkembang dan memperluas jaringan bisnisnya di industri perhotelan.

Saat ini, Archipelago mengelola lebih dari 200 properti yang terdiri atas hotel, resor, dan vila yang tersebar di berbagai negara, termasuk Indonesia, Malaysia, dan Filipina, dengan total lebih dari 40.000 kamar yang beroperasi.

Dengan pengalaman yang panjang dalam bidang manajemen perhotelan, Archipelago dikenal sebagai perusahaan yang menaungi berbagai merek hotel dengan segmen pasar yang beragam. Beberapa brand yang berada di bawah pengelolaannya antara lain Aston, Aston Collection Hotels, Alana, Huxley, Kamuela, Harper, Quest, Hotel Neo, Fave, Nordic, dan Powered by Archipelago. Keberagaman merek tersebut menjadi salah satu kekuatan Archipelago dalam menyediakan layanan akomodasi yang mampu memenuhi kebutuhan berbagai jenis wisatawan dan pelaku bisnis



Gambar 3. 1 Brand Archipelago

Sumber: website Archipelago international, 2026

b) Aston Nagoya City Hotel

Aston Nagoya City Hotel merupakan salah satu hotel yang dikelola oleh Archipelago dan berlokasi di kawasan strategis Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini mulai beroperasi pada Agustus 2022 dan dirancang untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Bangunan hotel terdiri atas 14 lantai, dengan area restoran berada di lantai 1, ruang pertemuan di lantai 2, serta kamar tamu yang menempati lantai 3 hingga lantai 14. Untuk mengakomodasi

preferensi tamu, hotel menyediakan area Smoking Room yang terletak di lantai 12 dan 13.

Secara keseluruhan, Aston Nagoya City Hotel memiliki 191 kamar yang terdiri dari tipe *Superior Room*, *Deluxe Room*, dan *Junior Suite Room*. Seluruh kamar mengusung desain modern dan fungsional yang didukung oleh berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan tamu selama menginap. Dengan lokasi yang strategis, standar pelayanan yang profesional, serta fasilitas yang memadai, Aston Nagoya City Hotel terus berupaya memberikan pengalaman menginap yang berkualitas bagi setiap tamu.



Gambar 3.2 Aston Nagoya City Hotel
Sumber: Aston Nagoya City Hotel, 2025

c) Visi Dan Misi Archipelago

Visi merupakan gambaran mengenai tujuan dan arah yang ingin dicapai oleh suatu perusahaan di masa depan, sedangkan misi merupakan langkah-langkah yang dilakukan untuk mewujudkan visi tersebut. Sebagai salah satu perusahaan manajemen perhotelan terbesar di Asia Tenggara, Archipelago memiliki visi untuk “Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan pilihan bagi tamu, pemilik, dan karyawan di mana pun kami beroperasi.” Visi ini mencerminkan komitmen perusahaan untuk menjadi pilihan utama dalam industri perhotelan melalui pelayanan

yang berkualitas dan hubungan yang baik dengan seluruh pemangku kepentingan

Untuk mewujudkan visi tersebut, Archipelago menjalankan misi “Melebihi harapan tamu di semua hotel kami, membantu staf kami mengembangkan karier mereka, sekaligus mendukung pemilik hotel dalam merancang, menciptakan, dan mengoperasikan hotel terbaik di kelasnya yang dapat mereka banggakan.” Melalui misi ini, Archipelago berupaya memberikan pengalaman terbaik bagi tamu, mendukung pengembangan sumber daya manusia, serta membantu para pemilik hotel dalam mengelola properti yang unggul dan berdaya saing tinggi.

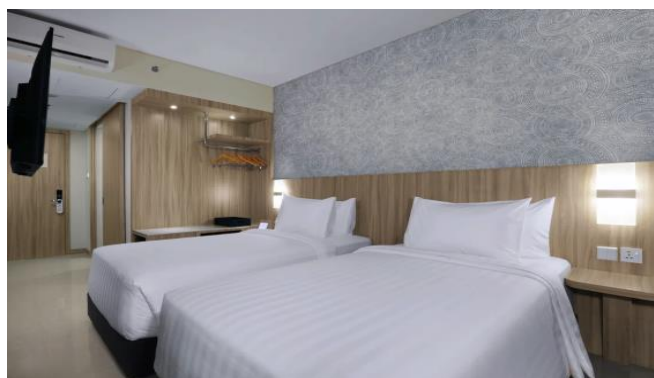
2. Fasilitas Aston Nagoya City Hotel

a. Fasilitas kamar

No	Tipe Kamar	Ukuran	Jumlah
1.	<i>Superior</i>	18 sqm	72
2.	<i>Deluxe</i>	20 sqm	84
3.	<i>Junior Suite</i>	27 sqm	35
Jumlah Kamar			191

Tabel 3. 2 Type Room Facilities
Sumber: Website Aston Nagoya City Ho

1. *Superior Room*



Gambar 3.3 Superior Room
Sumber : Website Aston Nagoya City Hotel

Kamar tipe Superior merupakan tipe kamar standar di Aston Nagoya City Hotel dengan luas sekitar 18 m² yang tersedia dalam pilihan *King Bed* atau *Twin Bed*. Kamar ini dilengkapi fasilitas pendukung kenyamanan tamu serta tersedia dalam pilihan *Smoking Room* dan *Non-Smoking Room* sesuai preferensi tamu. Tipe kamar Superior tersedia sebanyak enam kamar pada setiap lantai.

2. *Deluxe Room*

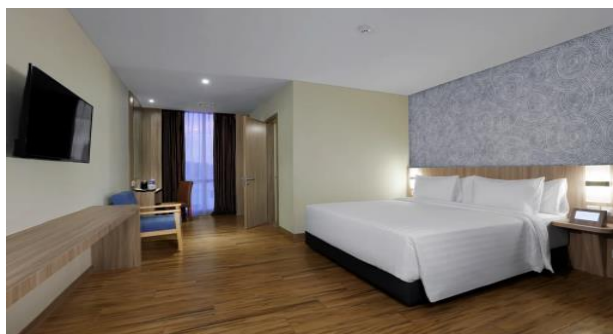


Gambar 3.4 *Deluxe Room*

Sumber : *Website Aston Nagoya City Hotel*

Kamar tipe *Deluxe* merupakan salah satu tipe kamar di Aston Nagoya City Hotel dengan luas sekitar 20 m² yang memiliki ruang lebih luas dibandingkan tipe Superior. Kamar ini tersedia di setiap lantai dengan jumlah sekitar tujuh kamar per lantai serta dilengkapi fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu. Tipe *Deluxe* juga tersedia dalam pilihan *Smoking Room* dan *Non-Smoking Room* sesuai preferensi tamu.

3. *Junior Suite*



Gambar 3.5 *Junior Suite*

Sumber : *Website Aston Nagoya City Hotel*

Kamar tipe *Junior Suite* merupakan tipe kamar di Aston Nagoya City Hotel dengan luas sekitar 27 m² yang menawarkan ruang lebih luas dibandingkan tipe *Superior* dan *Deluxe*. Kamar ini tersedia sebanyak tiga kamar di setiap lantai dan berada di ujung koridor untuk memberikan suasana yang lebih tenang serta privasi bagi tamu. Junior Suite dilengkapi fasilitas pendukung kenyamanan bagi tamu yang menginginkan ruang menginap lebih luas.

4. *Connecting Room*

Connecting Room merupakan dua kamar yang terhubung melalui pintu *internal* sehingga memudahkan tamu berpindah tanpa keluar ke koridor hotel. Di Aston Nagoya City Hotel, fasilitas ini tersedia dalam kombinasi *Superior Room* dengan *Deluxe Room* serta *Deluxe Room* dengan *Junior Suite*. Fasilitas ini dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi keluarga, rombongan, maupun tamu yang membutuhkan akses antarkamar lebih praktis.

b. *Event Facilities*

MEETING ROOM	
<u>Jasmine</u> Size: 38 sqm Capacity: 40 Guest 	<u>Lavender</u> Size: 100 sqm Capacity: 125 guest 
<u>Magnolia</u> Size: 115 sqm Capacity: 143 Guest 	<u>Edelweiss</u> Size: 313 sqm Capacity: 180 Guest 

Tabel 3.3 Tabel Fasilitas Meeting Room
Sumber : Website Aston Nagoya City Hotel

Aston Nagoya City Hotel menyediakan fasilitas pertemuan untuk berbagai kegiatan bisnis maupun sosial. Hotel ini memiliki empat

ruang, yaitu Jasmine Room, Lavender Room, Magnolia Room, dan Edelweiss Room dengan kapasitas yang berbeda. Fasilitas tersebut dapat digunakan untuk rapat, seminar, pelatihan, gathering, hingga acara perayaan dan pernikahan sesuai kebutuhan tamu.

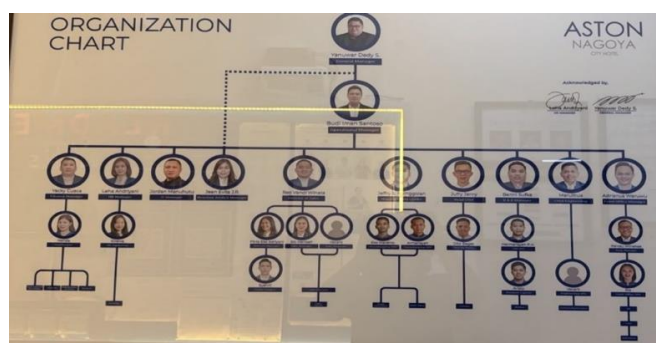
c. Restaurant



Gambar 3.6 Gambar Shiso Restaurant
Sumber : Website Aston Nagoya City Hotel

Shiso Restaurant merupakan restoran utama Aston Nagoya City Hotel dengan konsep modern minimalis dan kapasitas hingga 120 tamu. Restoran ini menyajikan hidangan Nusantara, Asia, dan Internasional dengan bahan berkualitas serta menawarkan pemandangan Kota Batam dari lantai 2. Shiso Restaurant beroperasi setiap hari pukul 06.00–22.00 WIB untuk layanan sarapan, makan siang, dan makan malam.

3. Struktur Organisasi Aston Nagoya City Hotel



Gambar 3.7 Struktur Organisasi Aston Nagoya City Hotel
Sumber : Hotel Aston Nagoya City Hotel, 2026

Dalam menjalankan kegiatan operasional hotel, terdapat beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing serta saling bekerja sama untuk mendukung kelancaran operasional dan pelayanan kepada tamu. Departemen-departemen tersebut meliputi:

1. *General Manager*, sebagai pemimpin tertinggi yang bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel.
2. *Operational Manager*, yang mengawasi dan mengoordinasikan pelaksanaan operasional harian di seluruh departemen.
3. *Front Office (FO)*, bertanggung jawab dalam menangani proses reservasi, check-in, check-out, serta memberikan informasi dan pelayanan kepada tamu.
4. *Housekeeping (HK)*, bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kamar tamu, area publik, serta memastikan standar kebersihan hotel tetap terjaga.
5. *Food and Beverage (F&B) Product and Service*, bertanggung jawab atas penyediaan produk makanan dan minuman serta pelayanan restoran, bar, *room service*, dan kegiatan katering.
6. *Sales and Marketing*, bertugas memasarkan produk dan layanan hotel, menangani pemesanan kamar, serta menyusun strategi promosi untuk meningkatkan tingkat hunian hotel.
7. *Maintenance and Engineering*, bertanggung jawab dalam pemeliharaan fasilitas hotel, perbaikan peralatan, serta pelaksanaan program perawatan secara berkala.
8. *Human Resources (HR)*, bertugas mengelola proses rekrutmen, pengembangan karyawan, pelatihan, kesejahteraan karyawan, keamanan, serta hubungan ketenagakerjaan.
9. *Finance and Accounting*, bertanggung jawab dalam pengelolaan anggaran, pembelian, penggajian, penagihan, serta penyusunan laporan keuangan hotel.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan *Front Office* di Aston Nagoya City Hotel, yaitu *Front Office Manager*, *Front Office Supervisor*, serta staf *Front Desk Agent* dan Reservasi. Objek studi kasus ini adalah strategi dan praktik pelayanan front office dalam membangun guest satisfaction, khususnya pada tahapan *pre-arrival*, *check-in*, *in-house service*, dan *check-out*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif dengan terlibat langsung dalam kegiatan operasional Departemen *Front Office* selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Melalui observasi ini, penulis mengamati secara langsung penerapan strategi pelayanan *Front Office* mulai dari proses reservasi, penyambutan tamu, *check-in*, pelayanan selama tamu menginap, penanganan permintaan dan keluhan tamu, hingga proses *check-out*. Selain itu, observasi dilakukan untuk mengetahui penerapan SOP, *Golden Rules*, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Adapun aspek yang diobservasi meliputi:

- Penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dalam pelayanan *Front Office*.
- Penerapan *General Golden Rules* dan *Guest Satisfaction Golden Rules* dalam melayani tamu.
- Pelaksanaan pelayanan pada proses reservasi, *check-in*, pelayanan selama menginap, hingga *check-out*.
- Penerapan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi *Servqual* (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).
- Penerapan *personalized service*, komunikasi interpersonal, dan *hospitality behavior* oleh petugas *Front Office*.
- Kendala operasional yang dihadapi selama proses pelayanan, seperti *peak hour check-in, early arrival*, keterbatasan jumlah staf, dan preferensi tamu berdasarkan ketersediaan kamar.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pihak-pihak yang terlibat langsung dalam operasional *Front Office*, yaitu *Front Office Manager, Front Office Supervisor*, serta beberapa staf *Front Desk Agent* dan *Reservationist*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi

yang lebih mendalam mengenai strategi pelayanan yang diterapkan, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan *guest satisfaction*.

Pokok-pokok pertanyaan dalam wawancara meliputi:

- Strategi pelayanan *Front Office* dalam membangun *guest satisfaction*.
- Penerapan SOP, *General Golden Rules*, dan *Guest Satisfaction Golden Rules* dalam pelayanan tamu.
- Kendala operasional yang sering dihadapi selama memberikan pelayanan kepada tamu.
- Upaya yang dilakukan *Front Office* dalam mengatasi kendala operasional.
- Evaluasi dan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta *guest satisfaction*.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen dan data pendukung yang berkaitan dengan objek studi kasus. Dokumentasi bertujuan untuk memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian memiliki bukti yang lebih akurat.

Dokumen yang dikumpulkan meliputi:

- Dokumen *Standard Operating Procedure (SOP) Front Office*.
- Dokumen *Front Office General Golden Rules* dan *Front Office Guest Satisfaction Golden Rules*.
- *Logbook* kegiatan penulis selama pelaksanaan PLI.
- Dokumentasi kegiatan operasional *Front Office*

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis menggunakan metode deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan untuk menggambarkan secara sistematis penerapan strategi pelayanan *Front Office* dalam membangun *guest satisfaction* di Aston Nagoya City Hotel Batam, mengidentifikasi kendala operasional yang dihadapi, serta merumuskan rekomendasi perbaikan berdasarkan hasil temuan di lapangan. Tahapan analisis data yang dilakukan meliputi sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan dengan menyeleksi, mengelompokkan, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dipilih merupakan data yang berkaitan dengan strategi pelayanan *Front Office*, penerapan SOP, *General Golden Rules*, *Guest Satisfaction Golden Rules*, dimensi *Servqual*, *personalized service*, komunikasi interpersonal, *hospitality behavior*, kendala operasional, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan *guest satisfaction*. Data yang tidak berkaitan dengan fokus studi kasus tidak digunakan dalam proses analisis.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, dan dokumentasi sehingga memudahkan pembaca memahami penerapan strategi pelayanan *Front Office*. Penyajian data mencakup hasil observasi, hasil wawancara dengan pihak *Front Office*, identifikasi kendala operasional, serta dokumentasi yang mendukung hasil studi kasus.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap akhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil reduksi dan penyajian data. Kesimpulan difokuskan pada strategi pelayanan *Front Office* yang diterapkan dalam membangun *guest satisfaction*, kendala operasional yang ditemukan selama proses pelayanan, serta rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Aston Nagoya City Hotel Batam.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Front Office Department Aston Nagoya City Hotel Batam menjalankan pelayanan tamu mulai dari *pre-arrival* (reservasi), *arrival* (*check-in*), *in-house service* (permintaan dan keluhan), hingga *departure* (*check-out*). Sebagai hotel di kawasan bisnis Nagoya, Batam, tamu yang dilayani terdiri dari segmen bisnis yang mengutamakan kecepatan serta tamu *leisure* yang mengharapkan pelayanan personal dan keramahan staf (Agripina *et al.*, 2025; Isma *et al.*, 2026).

Selama PLI, penulis memperoleh pengalaman di tiga posisi, yaitu *Front Desk Agent*, *Reservation*, dan *Bellboy*, yang mencakup pelayanan administrasi, reservasi, pembayaran, hingga kebutuhan khusus tamu. Rotasi tersebut memberikan pemahaman mengenai strategi *front office* dalam membangun *guest satisfaction* serta kendala pelayanan yang dihadapi dalam operasional sehari-hari.

1. *Front Desk Agent*

- Pada saat proses *check-in*, staf selalu menyambut tamu dengan senyum, salam, dan menyebut nama tamu apabila data telah tersedia pada sistem sebagai bentuk penerapan *Guest Satisfaction Golden Rules*.
- Saat terjadi *peak hour check-in*, beberapa tamu datang secara bersamaan sehingga antrean pelayanan meningkat. Dalam kondisi tersebut, staf tetap berupaya menjaga komunikasi dengan tamu, memberikan penjelasan mengenai estimasi waktu pelayanan, serta berkoordinasi dengan *Housekeeping* apabila terdapat kamar yang masih dalam proses pembersihan.
- Penulis juga mengamati bahwa setiap selesai proses *check-out*, staf *Front Desk* secara aktif mengajak tamu memberikan ulasan (*guest review*) sebagai bagian dari evaluasi kualitas pelayanan hotel.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa strategi pelayanan *Front Desk* tidak hanya mengutamakan kecepatan pelayanan, tetapi juga kemampuan staf dalam membangun komunikasi yang baik, memberikan solusi, dan menjaga pengalaman positif tamu selama berinteraksi dengan hotel.

2. Reservationist

- Penulis beberapa kali melakukan input reservasi grup (*group reservation*) dan memastikan tipe kamar, jumlah kamar, harga, serta permintaan khusus tamu telah sesuai sebelum dikirim ke *Front Desk*.
- Pada beberapa kesempatan ditemukan perubahan jadwal kedatangan tamu sehingga diperlukan koordinasi dengan *Housekeeping* dan *Front Desk* agar kamar tetap tersedia sesuai kebutuhan tamu.
- Penulis juga membantu melakukan pengecekan kembali (*double checking*) terhadap data reservasi untuk menghindari kesalahan penempatan kamar yang dapat memengaruhi kepuasan tamu.
- Untuk tamu yang memiliki permintaan khusus, seperti *connecting room*, *non-smoking room*, atau *high floor*, bagian reservasi menyampaikan informasi tersebut kepada *Front Desk* sesuai ketersediaan kamar sehingga peluang terpenuhinya preferensi tamu menjadi lebih besar.

Hasil observasi menunjukkan bahwa ketelitian dalam pengelolaan reservasi merupakan bagian penting dari strategi pelayanan *Front Office* karena berpengaruh terhadap kelancaran proses *check-in* dan pengalaman tamu sejak sebelum kedatangan.

3. Bellboy

- *Bellboy* menyambut tamu di pintu utama hotel, membantu membuka pintu kendaraan, serta menawarkan bantuan membawa barang bawaan menuju *lobby* maupun kamar.
- Saat mengantar tamu ke kamar, *Bellboy* menjelaskan penggunaan fasilitas kamar seperti akses listrik menggunakan *key card*, lokasi

restoran, jam sarapan, serta cara menghubungi *Front Desk* apabila tamu membutuhkan bantuan.

- Pada kondisi *early arrival*, *Bellboy* membantu menyimpan barang bawaan tamu di *luggage storage* sehingga tamu tetap dapat melakukan aktivitas di luar hotel sambil menunggu kamar siap.
- *Bellboy* juga melakukan koordinasi dengan *Front Desk* mengenai perpindahan kamar (*room move*) maupun permintaan pengambilan barang tamu sehingga pelayanan kepada tamu dapat berjalan lebih efektif.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, *Bellboy* tidak hanya bertugas membawa barang bawaan tamu, tetapi juga mendukung penerapan *hospitality behavior* melalui sikap ramah, sigap, dan proaktif yang berkontribusi terhadap terciptanya *guest satisfaction*.

4.2 Temuan Studi Kasus

1. Strategi *Front Office* dalam Membangun *Guest Satisfaction*

Berdasarkan hasil observasi selama PLI, *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel Batam menerapkan strategi pelayanan untuk membangun *guest satisfaction* melalui pelayanan yang cepat, akurat, ramah, dan berorientasi pada kebutuhan tamu. Strategi tersebut mengacu pada SOP serta *Golden Rules* Archipelago International yang menjadi standar pelayanan hotel.

Golden Rules Front Office terdiri atas *General Golden Rules* yang berfokus pada aspek operasional seperti akurasi data, keamanan informasi, dan efisiensi pelayanan, serta *Guest Satisfaction Golden Rules* yang menekankan keramahan, fleksibilitas, *good judgment*, penanganan keluhan, dan penciptaan pengalaman positif bagi tamu.

Berdasarkan observasi yang dilakukan selama PLI, beberapa strategi yang diterapkan *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel Batam dalam membangun *guest satisfaction* meliputi:

1. Penerapan prinsip *good judgment* dalam pelayanan tamu.
2. Penanganan keluhan tamu secara profesional tanpa berdebat dengan tamu.

3. *Fleksibilitas* dalam memenuhi permintaan dan kebutuhan tamu.
4. Penerapan personal *recognition* melalui penggunaan nama tamu.
5. Pemberian perhatian kepada tamu *long-stay* dan *repeater guest*.
6. Penciptaan pengalaman *check-out* yang cepat dan efisien.
7. Mendorong tamu untuk memberikan ulasan Sebagai bahan evaluasi pelayanan

Salah satu strategi utama yang diterapkan adalah penggunaan prinsip *good judgment*. Prinsip ini memberikan keleluasaan kepada staf *front office* untuk mengambil keputusan yang dianggap paling tepat sesuai dengan situasi yang dihadapi tanpa mengabaikan kepentingan tamu maupun kebijakan hotel. Dengan adanya prinsip tersebut, staf dapat memberikan solusi yang lebih cepat dan efektif ketika menghadapi kondisi yang tidak secara spesifik diatur dalam SOP.

Dalam menangani keluhan, staf *front office* diarahkan untuk tidak berdebat dengan tamu dan mengutamakan penyelesaian masalah secara profesional. Apabila tamu menunjukkan ketidakpuasan atau emosi yang tinggi, staf akan mengajak tamu ke area yang lebih tenang agar proses penyelesaian keluhan dapat dilakukan dengan lebih nyaman dan tidak mengganggu tamu lainnya. Selain itu, staf juga didorong untuk tidak langsung memberikan jawaban penolakan terhadap permintaan tamu, melainkan berusaha mencari alternatif solusi yang memungkinkan sesuai dengan kondisi operasional hotel.

Strategi berikutnya adalah penerapan *personal recognition* melalui penggunaan nama tamu saat berinteraksi. Selain itu, staf juga berupaya mengenali tamu *long-stay* maupun *repeater guest* sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih personal. Upaya ini bertujuan untuk membuat tamu merasa dihargai, diperhatikan, dan memiliki hubungan yang lebih dekat dengan hotel. Apabila nama tamu belum diketahui, staf tetap menggunakan sapaan yang sopan seperti Sir atau Madam sebagai bentuk penghormatan kepada tamu.

Pada tahap keberangkatan tamu, *Front Office Department* berupaya menciptakan kesan terakhir yang positif melalui proses *check-*

out yang cepat dan efisien. *Guest Satisfaction Golden Rules* menetapkan bahwa proses *check-out* sebaiknya tidak melebihi 10 menit sehingga tamu tidak perlu menunggu terlalu lama. Selain itu, hotel juga tidak membebankan biaya atas kehilangan *key card* sebagai upaya menjaga kepuasan tamu hingga akhir masa menginap.

Sebagai bagian dari evaluasi kualitas pelayanan, staf *front office* juga mendorong tamu untuk memberikan ulasan setelah menginap. Informasi yang diperoleh dari ulasan tamu digunakan oleh manajemen sebagai bahan evaluasi dan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Dengan demikian, penerapan *Golden Rules* dan *Guest Satisfaction Golden Rules* menjadi salah satu strategi penting yang mendukung terciptanya *guest satisfaction* di Aston Nagoya City Hotel Batam.

2. Temuan Observasi Berdasarkan Dimensi *Servqual*

Dimensi	Indikator yang Diamati	Kondisi di Lapangan	Status
<i>Tangible</i>	Kerapian counter, seragam staf, kelengkapan <i>key-card jacket</i>	Counter terlihat rapi dan staf mengenakan seragam lengkap, <i>key-card jacket</i> tersedia sesuai standar.	Baik
<i>Reliability</i>	Akurasi data reservasi, kesesuaian kamar dengan pesanan	Data reservasi (dari sales, email, telepon, maupun <i>walk-in</i>) umumnya sesuai dengan kamar yang diberikan kepada tamu.	Baik
<i>Responsiveness</i>	Kecepatan <i>check-in/out</i> , respons terhadap permintaan tamu	Pada kondisi normal staf cukup responsif; namun saat kedatangan tamu bersamaan atau <i>occupancy</i> tinggi, waktu tunggu <i>check-in</i> memanjang karena kamar belum <i>ready</i> dan jumlah staf terbatas.	Perlu Perbaikan
<i>Assurance</i>	Pengetahuan staf tentang produk & fasilitas, kesopanan	Staf <i>front office</i> menguasai informasi kamar dan fasilitas hotel serta bersikap sopan dalam melayani tamu.	Baik

Dimensi	Indikator yang Diamati	Kondisi di Lapangan	Status
<i>Empathy</i>	Perhatian personal, penyebutan nama tamu, penanganan keluhan	Staf memberikan sambutan (<i>greeting</i>) dan <i>welcome drink</i> saat tamu tiba, serta memberikan <i>personal touch</i> seperti <i>slice cake/fruit</i> untuk tamu berulang tahun, honeymoon, atau VIP.	Baik

Tabel 4.1 Temuan Observasi Dimensi *Servqual* di *Front Office*

3. kendala yang dihadapi

Berdasarkan observasi langsung penulis selama bertugas di *Front Office Department*, beberapa kendala yang benar-benar dihadapi dalam operasional front office Aston Nagoya City Hotel Batam meliputi:

1. Kedatangan tamu secara bersamaan dan lebih awal dari waktu *check-in* standar (*early arrival*), sementara kamar belum banyak yang siap (*ready*), sehingga tamu harus menunggu meskipun jam *check-in* telah tiba sejalan dengan temuan Andriani *et al.*, (2024) di Hotel Ubud Valley Boutique Resort mengenai dampak kedatangan tamu yang bersamaan.
2. Tingkat hunian (*occupancy*) yang tinggi menyebabkan jumlah kamar yang *ready* menjadi lebih terbatas, sehingga turut memperpanjang waktu tunggu tamu pada saat *check-in*.
3. Keterbatasan jumlah staf *front office* yang bertugas pada waktu-waktu tertentu, yang mengakibatkan antrean tamu menumpuk, sebagaimana juga ditemukan pada penelitian Andriani *et al.*, (2024).
4. Permintaan atau preferensi tertentu dari tamu (misalnya tipe kamar atau lantai tertentu) yang tidak selalu dapat dipenuhi karena bergantung pada ketersediaan kamar saat itu (*based on availability*), sehingga menimbulkan potensi ketidakpuasan tamu meskipun staf telah berupaya membantu semaksimal mungkin.

4.3 Analisis Permasalahan

Mengacu pada kerangka *Servqual* dan *hospitality behavior*, permasalahan yang ditemukan dapat dipetakan ke dalam akar penyebab sebagai berikut.

No.	Permasalahan	Kemungkinan Akar Penyebab	Dimensi Terdampak
1	Antrean tamu pada <i>peak hour check-in</i>	Rasio jumlah staf terhadap volume kedatangan tamu belum optimal	<i>Responsiveness</i>
2	Informasi yang kurang akurat/lengkap disampaikan staf	Pelatihan produk <i>knowledge</i> belum konsisten, pergantian staf (<i>turnover</i>) yang tinggi	<i>Reliability, Assurance</i>
3	Layanan personal dirasa “biasa saja” oleh tamu tertentu	Personalisasi belum didasarkan pada data preferensi tamu (<i>guest history</i>) secara sistematis	<i>Empathy</i>
4	Variasi kualitas keramahan antarshift/staf	Belum ada standar <i>hospitality behavior</i> yang terukur dan dievaluasi secara berkala	<i>Empathy, Assurance</i>

Tabel 4.2 Tabel Analisis Permasalahan dan Akar Penyebab

Analisis menunjukkan bahwa kendala *front office* umumnya bukan disebabkan oleh ketiadaan SOP, melainkan tantangan dalam implementasi seperti keterbatasan sumber daya manusia, konsistensi pelatihan, dan pemanfaatan teknologi. Hal ini sejalan dengan studi Andriani *et al.*, (2024) pada Hotel Ubud Valley Boutique Resort yang menyatakan bahwa pelayanan belum maksimal dipengaruhi oleh volume tamu dan keterbatasan staf, bukan karena kelalaian individu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), strategi pelayanan *Front Office* di Aston Nagoya City Hotel Batam telah mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP), *General Golden Rules*, dan *Guest Satisfaction Golden Rules* yang ditetapkan oleh Archipelago International. Strategi pelayanan tersebut diterapkan pada setiap tahapan

pelayanan tamu, mulai dari proses reservasi, penyambutan tamu, *check-in*, pelayanan selama tamu menginap, hingga proses *check-out*. Selain berpedoman pada standar operasional, petugas *Front Office* juga dituntut mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan tamu guna menciptakan *guest satisfaction*.

Hasil penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Archipelago International (2025a; 2025b) bahwa SOP, *General Golden Rules*, dan *Guest Satisfaction Golden Rules* merupakan pedoman bagi seluruh *staf Front Office* dalam memberikan pelayanan yang konsisten. Penerapan standar tersebut tidak hanya mengatur aspek teknis pelayanan, tetapi juga menekankan pentingnya penggunaan *good judgment*, pelayanan yang fleksibel, kemampuan menangani keluhan tamu secara profesional, serta pemberian pelayanan yang bersifat personal melalui penggunaan nama tamu dan perhatian terhadap preferensi tamu. Berdasarkan hasil observasi, pedoman tersebut telah diterapkan oleh petugas *Front Office* Aston Nagoya City Hotel Batam, meskipun pada kondisi operasional tertentu masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan.

Temuan penelitian ini juga mendukung penelitian Andriani *et al.* (2024), yang menyatakan bahwa penerapan SOP merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan resepsionis dan kepuasan tamu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa meskipun SOP telah diterapkan dengan baik, kualitas pelayanan dapat menurun ketika terjadi kedatangan tamu secara bersamaan (*peak hour check-in*) dan keterbatasan jumlah staf yang bertugas. Kondisi serupa juga ditemukan pada Aston Nagoya City Hotel Batam. Berdasarkan hasil observasi, pada saat tingkat hunian tinggi dan banyak tamu datang dalam waktu yang bersamaan, petugas *Front Office* harus melayani beberapa tamu sekaligus sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal. Namun demikian, staf tetap berupaya memberikan informasi kepada tamu mengenai estimasi waktu pelayanan serta berkoordinasi dengan *Housekeeping* apabila kamar belum siap digunakan.

Apabila ditinjau berdasarkan dimensi *Servqual*, hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar dimensi kualitas pelayanan telah diterapkan dengan baik. Dimensi *tangible* terlihat dari kebersihan area Front Office, kerapian seragam staf, serta kesiapan fasilitas pelayanan. Dimensi *reliability* tercermin dari kemampuan petugas dalam melaksanakan proses reservasi, *check-in*, dan *check-out* sesuai SOP yang berlaku. Dimensi *assurance* ditunjukkan melalui kemampuan staf memberikan informasi yang benar, menjaga keamanan data tamu, serta memberikan rasa percaya kepada tamu selama proses pelayanan. Sementara itu, dimensi *empathy* terlihat dari perhatian petugas terhadap kebutuhan tamu, seperti membantu tamu yang melakukan *early arrival*, memperhatikan preferensi kamar sesuai ketersediaan, dan memberikan solusi terhadap permintaan tamu.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* masih menjadi tantangan utama dalam pelaksanaan pelayanan Front Office. Berdasarkan hasil observasi, daya tanggap petugas dipengaruhi oleh kondisi operasional seperti *peak hour check-in*, keterbatasan jumlah staf yang bertugas, serta tingginya tingkat hunian hotel. Pada kondisi tersebut, petugas membutuhkan waktu lebih lama untuk menyelesaikan proses pelayanan sehingga tamu harus menunggu lebih lama dibandingkan kondisi normal. Temuan ini sejalan dengan penelitian Agripina *et al.* (2025) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan Front Office memiliki pengaruh positif terhadap *guest satisfaction*, namun kecepatan pelayanan dan efisiensi waktu *check-in* masih menjadi aspek yang perlu terus ditingkatkan.

Selain kualitas pelayanan, penelitian ini juga menunjukkan bahwa *hospitality behavior* memiliki peran penting dalam membangun *guest satisfaction*. Berdasarkan hasil observasi, petugas *Front Office* tidak hanya menjalankan prosedur pelayanan sesuai SOP, tetapi juga berusaha menciptakan suasana yang nyaman melalui sikap ramah, penggunaan bahasa yang sopan, kontak mata, senyuman, serta komunikasi interpersonal yang baik dengan tamu. Pada kondisi tertentu, petugas juga

menerapkan *personalized service*, seperti menyapa tamu menggunakan nama, mengingat preferensi tamu yang pernah menginap sebelumnya, serta memberikan perhatian terhadap permintaan khusus tamu sesuai ketersediaan hotel. Temuan tersebut mendukung penelitian Isma et al. (2026) yang menyatakan bahwa *hospitality behavior* merupakan faktor yang paling berpengaruh dalam menciptakan *positive guest experience* dibandingkan *personalized service* maupun komunikasi interpersonal.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa strategi pelayanan *Front Office* yang diterapkan Aston Nagoya City Hotel Batam berkontribusi terhadap terciptanya *guest satisfaction*. Hal tersebut terlihat dari konsistensi penerapan SOP, *Golden Rules*, kualitas pelayanan, serta upaya petugas dalam memberikan solusi ketika menghadapi kendala operasional. Selain itu, tingginya penilaian tamu pada platform *Google Review* sebagaimana dijelaskan pada Bab I menunjukkan bahwa pelayanan *Front Office* telah memberikan pengalaman yang positif bagi sebagian besar tamu. Temuan ini sejalan dengan penelitian Hutagalung et al. (2022) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu, dan kepuasan tersebut selanjutnya akan meningkatkan loyalitas tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel maupun merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa strategi pelayanan *Front Office* di Aston Nagoya City Hotel Batam pada dasarnya telah berjalan sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu. Kendala yang ditemukan dalam penelitian ini bukan disebabkan oleh ketidakterediaan SOP ataupun standar pelayanan, melainkan lebih dipengaruhi oleh kondisi operasional, seperti *peak hour check-in*, *early arrival*, keterbatasan jumlah staf, dan permintaan khusus tamu yang bergantung pada ketersediaan kamar. Oleh karena itu, peningkatan *guest satisfaction* tidak hanya memerlukan kepatuhan terhadap SOP, tetapi juga kemampuan petugas *Front Office* dalam menerapkan *good judgment*, berkomunikasi secara

efektif, serta memberikan pelayanan yang fleksibel sesuai dengan kebutuhan tamu.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

No.	Area Perbaikan	Rekomendasi
1	Manajemen <i>Peak Hour</i>	Penjadwalan staf tambahan (<i>flexi-shift</i>) pada jam kedatangan puncak
2	Konsistensi SOP	Melakukan <i>refreshment</i> training SOP dan <i>Golden Rules</i> secara berkala serta <i>spot-check</i> kepatuhan oleh supervisor
3	Penguatan <i>Hospitality Behavior</i>	Mengadakan pelatihan soft skill (empati, komunikasi, penanganan keluhan) dan memasukkan indikator <i>hospitality behavior</i> ke dalam penilaian kinerja staf
4	Personalisasi Layanan	Memanfaatkan data <i>guest history</i> /CRM untuk mengenali preferensi tamu repeater dan menyesuaikan layanan secara personal
5	Evaluasi Berkelanjutan	Melakukan survei kepuasan tamu secara rutin dan menindaklanjuti keluhan melalui sistem <i>guest review</i> yang terintegrasi

Tabel 4.3 Rekomendasi Perbaikan Layanan *Front Office* Aston Nagoya City Hotel Batam

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian pustaka dan kerangka analisis studi kasus mengenai strategi *front office* dalam membangun *guest satisfaction* di Aston Nagoya City Hotel Batam, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Strategi *front office* dalam membangun *guest satisfaction* pada dasarnya bertumpu pada penerapan SOP dan *Golden Rules* yang konsisten, penguatan lima dimensi kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*), serta *hospitality behavior* staf yang tulus dan responsif.
- b. Kendala yang umumnya dihadapi *front office* dan patut dikonfirmasi lebih lanjut pada konteks Aston Nagoya City Hotel Batam berkaitan dengan keterbatasan jumlah staf pada *peak hour*, konsistensi implementasi SOP, serta kesenjangan antara ekspektasi tamu dan pelaksanaan personalisasi layanan di lapangan.
- c. Aspek *hospitality behavior* (keramahan, empati, dan responsivitas) terbukti menjadi faktor yang lebih dominan dalam membentuk pengalaman tamu yang positif dibandingkan sekadar aspek layanan teknis semata, sehingga penguatan *soft skill staf front office* menjadi kunci strategis bagi peningkatan *guest satisfaction*.
- d. Rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan meliputi optimalisasi penjadwalan staf, pelatihan berkelanjutan, pemanfaatan teknologi *check-in* digital, personalisasi berbasis data tamu, serta evaluasi kepuasan tamu secara rutin.

5.2 Saran

- a. Bagi Aston Nagoya City Hotel Batam
 - 1) Mengevaluasi rasio jumlah staf front office terhadap volume tamu pada jam-jam sibuk dan mempertimbangkan penambahan staf paruh waktu (*flexi-staff*) pada periode tersebut.

- 2) Menjadikan *hospitality behavior* sebagai salah satu indikator penilaian kinerja (KPI) staf *front office*, tidak hanya kecepatan dan akurasi administratif.
 - 3) Melakukan digitalisasi proses *check-in/check-out* secara lebih konsisten untuk memangkas waktu tunggu tamu.
 - 4) Membangun sistem *guest history* sederhana agar personalisasi layanan terhadap tamu repeater dapat dilakukan secara lebih terarah.
- b. Bagi Program Studi
- 1) Memperbanyak kerja sama dan kuota penempatan mahasiswa PLI di departemen *front office* guna memperkuat kompetensi praktis mahasiswa dalam menangani situasi pelayanan tamu yang dinamis.
 - 2) Mengintegrasikan materi *hospitality behavior dan service recovery* secara lebih mendalam ke dalam mata kuliah *Front Office Management*.
- c. Bagi Peneliti / Mahasiswa Selanjutnya
- 1) Melengkapi studi kasus ini dengan data primer yang lebih komprehensif (jumlah responden wawancara, dokumentasi *guest complaint log*, dan *skor guest review*) agar analisis lebih terukur dan dapat diverifikasi.
 - 2) Mempertimbangkan pendekatan kuantitatif sebagai pelengkap pendekatan kualitatif untuk mengukur besaran pengaruh tiap dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Aston Nagoya City Hotel Batam secara lebih spesifik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agripina, K. S., Kalpikawati, I. A., & Sabudi, I. N. S. (2025). The influence of front office service quality on guest satisfaction at Courtyard by Marriott Bali Nusa Dua Resort. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 4(2), 209–216. <https://doi.org/10.52352/jham.v4i2.1982>
- Andriani, D. A. D., Sanjaya, I. W. K., & Pambudi, B. (2024). Upaya peningkatan pelayanan resepsionis dalam meningkatkan kepuasan tamu saat check-in. *PARIS (Jurnal Pariwisata dan Bisnis)*, 3(11), 1781–1793. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i11.903>
- Archipelago International. (2025a). *Front office – General golden rules* (V001, 13-02-2025) [Dokumen internal perusahaan]. Archipelago Hotels.
- Archipelago International. (2025b). *Front office – Guest satisfaction golden rules* (V001, 13-02-2025) [Dokumen internal perusahaan]. Archipelago Hotels.
- Hutagalung, D. A., Ariani, N., & Entas, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas tamu melalui kepuasan tamu (Studi kasus di Favehotel Gatot Subroto Jakarta). *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 13(1), 94–111. <https://doi.org/10.21009/JRMSI.013.1.06>
- 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>
- Nuryanto, H., Amalia, E., & Silitonga, F. (2024). Pengaruh harga, promosi, dan loyalitas tamu terhadap kepuasan di Hotel Aston Nagoya City Batam. *Sadar Wisata: Jurnal Pariwisata*, 7(2), 136–145. (Sebagaimana dikutip dalam Agripina et al., 2025).

LAMPIRAN

Lampiran 1

Pedoman Wawancara *Front Office Departement Aston Nagoya City Hotel*

A. Identitas Responden

Responden : *Front Office Team*

Jabatan : *Front Office Manager, Front Office Supervisor, Duty Manager, Front Desk Agent, Reservation, Concierge*



Gambar 1. Dokumentasi Wawancara

B. Daftar Pertanyaan dan Ringkasan Jawaban

No.	Pertanyaan	Ringkasan Jawaban
1.	Bagaimana prosedur standar yang diterapkan oleh <i>Front Office Departement Aston Nagoya City Hotel</i> Batam dalam menyambut dan melayani tamu, mulai dari proses reservasi, check-in, hingga check-out?	Pelayanan mengacu pada SOP <i>Front Office dan Golden Rules Archipelago International</i> , mulai dari penerimaan reservasi (sales, email, telepon, atau <i>walk-in</i>), penyambutan dan <i>check-in</i> , penanganan kebutuhan tamu selama menginap, hingga proses <i>check-out</i> yang ditargetkan tidak lebih dari 10 menit.

2.	Apa saja strategi yang diterapkan <i>Front Office</i> dalam membangun <i>guest satisfaction</i> , termasuk penerapan <i>Golden Rules</i> dan prinsip <i>good judgment</i> ?	Strategi utama meliputi penerapan prinsip <i>good judgment</i> agar staf dapat mengambil keputusan tepat di luar SOP baku, penanganan keluhan tanpa berdebat dengan tamu, personal recognition melalui penyebutan nama tamu, perhatian khusus bagi tamu <i>long-stay/repeater guest</i> , serta mendorong tamu memberikan ulasan sebagai bahan evaluasi.
3.	Apa saja kendala yang paling sering dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama pada saat <i>peak hour check-in</i> atau tingkat hunian tinggi?	Kendala utama adalah kedatangan tamu secara bersamaan (<i>early arrival</i>) saat kamar belum <i>ready</i> , tingkat hunian (<i>occupancy</i>) tinggi yang membatasi ketersediaan kamar, serta keterbatasan jumlah staf <i>front office</i> pada jam-jam sibuk sehingga menimbulkan antrian.
4.	Bagaimana cara staf <i>Front Office</i> menangani tamu yang menyampaikan keluhan?	Staf diarahkan untuk tidak berdebat dengan tamu, mengajak tamu yang emosinya tinggi ke area yang lebih tenang, serta mengutamakan pencarian solusi alternatif dibandingkan langsung menolak permintaan tamu, sesuai prinsip <i>Guest Satisfaction Golden Rules</i> .
5.	Bagaimana bentuk personalisasi layanan yang diberikan kepada tamu, seperti penggunaan nama tamu, layanan bagi tamu <i>long-stay/repeater guest</i> , atau tamu dengan momen khusus?	Personalisasi dilakukan melalui penyebutan nama tamu saat berinteraksi, pengenalan tamu <i>long-stay/repeater guest</i> , serta pemberian sentuhan personal seperti <i>slice cake</i> atau <i>slice fruit</i> bagi tamu yang berulang tahun, berbulan madu, maupun tamu VIP.
6.	Apa harapan atau rencana perbaikan yang ingin diterapkan <i>Front Office</i> ke depannya untuk meningkatkan kepuasan tamu?	<i>Refreshment training</i> SOP dan <i>Golden Rules</i> secara berkala, penguatan pelatihan <i>hospitality behavior</i> , pemanfaatan data <i>guest history</i> untuk personalisasi layanan, serta evaluasi berkelanjutan melalui survei kepuasan tamu.

Lampiran 2

Hasil Observasi di *Front Office Departement* Aston Nagoya City Hotel

A. Identitas Observasi

Hari/Tanggal : 2026
 Waktu : 12.00 – 20.30 WIB
 Lokasi : *Front Office*, Aston Nagoya City Hotel Batam
 Kegiatan Utama : *Check-in, Check-out, Reservation*

B. Hasil Observasi Permasalahan Operasional

No.	Permasalahan Operasional yang Diamati	Keterangan / Catatan Lapangan
1.	Kedatangan tamu secara bersamaan dan lebih awal dari waktu <i>check-in</i> standar (<i>early arrival</i>)	Kamar belum banyak yang <i>ready</i> sehingga tamu harus menunggu meskipun jam <i>check-in</i> telah tiba
2.	Tingkat hunian (<i>occupancy</i>) tinggi	Jumlah kamar yang <i>ready</i> menjadi lebih terbatas sehingga turut memperpanjang waktu tunggu tamu pada saat <i>check-in</i> .
3.	Keterbatasan jumlah staf <i>Front Office</i> pada waktu-waktu tertentu	Antrean tamu menumpuk pada jam sibuk (<i>peak hour</i>), khususnya saat <i>check-in</i> dan <i>check-out</i> bersamaan.
4.	Permintaan/preferensi khusus tamu yang tidak selalu dapat dipenuhi	Bergantung pada ketersediaan kamar (<i>based on availability</i>) sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan meskipun staf sudah berusaha membantu.

C. Ringkasan Analisis Observasi dan Wawancara

Hasil observasi menunjukkan bahwa dari lima dimensi *Servqual*, empat dimensi (*tangible*, *reliability*, *assurance*, dan *empathy*) berada pada kategori baik: *counter* dan seragam staf rapi, data reservasi akurat, staf menguasai informasi produk dan bersikap sopan, serta memberikan personal touch seperti *greeting*, *welcome drink*, dan *slice cake/fruit* bagi tamu bermomen khusus. Dimensi *responsiveness* menjadi satu-satunya yang perlu perbaikan, karena kecepatan pelayanan menurun signifikan saat terjadi *early arrival*, *occupancy* tinggi, dan keterbatasan staf pada *peak hour*.

Hasil wawancara dengan *Front Office team* memperkuat temuan observasi: permasalahan *front office* pada umumnya bukan disebabkan oleh ketiadaan SOP atau *Golden Rules*, melainkan oleh tantangan implementasi di lapangan, baik dari sisi rasio staf terhadap volume tamu, konsistensi pelatihan produk *knowledge*, maupun pemanfaatan data *guest history* untuk personalisasi layanan secara sistematis. Temuan ini sejalan dengan hasil analisis akar penyebab pada Tabel 4.2 dalam laporan, yang memetakan empat permasalahan utama (antrean *peak hour*, informasi kurang akurat, personalisasi belum optimal, dan variasi keramahan antarstaf) pada dimensi *Responsiveness*, *Reliability*, *Assurance*, dan *Empathy*.

D. Implikasi terhadap Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di atas, implikasi rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan *Front Office Department* Aston Nagoya City Hotel Batam adalah sebagai berikut:

1. Manajemen *Peak Hour*: penjadwalan staf tambahan (*flexi-shift*) pada jam kedatangan puncak, untuk mengatasi antrean akibat *early arrival* dan *occupancy* tinggi.
2. *Konsistensi SOP*: melakukan *refreshment training SOP* dan *Golden Rules* secara berkala (misalnya triwulanan) serta spot-check kepatuhan oleh supervisor.
3. Penguatan *Hospitality Behavior*: mengadakan pelatihan *soft skill* (empati, komunikasi, penanganan keluhan) dan memasukkan indikator *hospitality behavior* ke dalam penilaian kinerja staf.
4. Personalisasi Layanan: memanfaatkan data *guest history/CRM* untuk mengenali preferensi tamu repeater dan menyesuaikan layanan secara personal.
5. Evaluasi Berkelanjutan: melakukan survei kepuasan tamu secara rutin dan menindaklanjuti keluhan melalui sistem *guest review* yang terintegrasi.

Lampiran 3.

Dokumentasi Kegiatan PLI



Gambar 2. *Handling checkin*



Gambar 3. Pembuatan reservasi



Gambar 4. *Greeting*



Gambar 5. *Kartini Days*



Gambar 6. Training Mempersiapkan Diri Menuju Dunia Kerja



Gambar 7. Training Lost And Found



Gambar 8. *Best Mention* Periode Juni



Gambar 9. *Chit Chat Heart To Heart With HRD*



Gambar 10. *General Staff Meeting*



Gambar 11. *Front Office General Meeting*



Gambar 12. *Mngle With Guest*



Gambar 13. *Daily Briefing*



Gambar 14. *Presentation*

Lampiran 4

Surat Keterangan PLI



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



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025
Lamp. : 1 lembar
Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 17 Oktober 2025

Kepada Yth : Pimpinan Aston Nagoya City Hotel
Di
Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Aston Nagoya City Hotel untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 23 Januari – 23 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Marsya putri Atari	24135080	Manajemen Perhotelan	F&B PRODUCT	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
2.	Zahara Nabila Putri	24135208	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
3.	SEPTI NURUL SYAHARANI	24135134	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
4.	Rafi Maulana	24135192	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
5.	Muhammad Faziz	24135119	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.
6.	Ariya Elza Dzakyev	24135157	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.

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

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

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


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

Gambar 15. Surat Keterangan PLI

Lampiran 5

Logbook

Periode : 23-31 Januari 2026

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI					
Periode		: Januari			
Tahun		: 2026			
Nama		: Septi Nurul Syaharani			
NIM		: 24135134			
Program Studi		: Manajemen Perhotelan			
Nomor Hp		: 083869211267			
Front Office Manager		: Adrianus Waruwu			
Nama Industri		: Aston Nagoya City Hotel			
Waktu Pelaksanaan PLJ		: 22-31 Januari 2026			
No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Kamis/ 22 Jan 2026	08.00 – 17.00	Orientasi umum (HRD) : Pengenalan visi, misi, core value, serta fasilitas dasar		
2.	Jum'at/ 23 Jan 2026	08.00 – 17.00	Orientasi departemen (FOM): Golden rules, tugas dan tanggung jawab seorang Front Office		
3.	Sabtu/ 24 Jan 2026	08.00 – 16.00	Hotel Tour : Peninjauan jumlah/tipe kamar, area umum, dan area operasional		
4.	Minggu/ 25 Jan 2026	07.00 – 15.30	Pengenalan Sistem dan Pelatihan sistem (PMS seneca): Pelatihan penggunaan sistem reservasi dan operasional hotel meliputi fungsi dasar sistem, menu yang tersedia, serta proses Reservasi dan operasional hotel.		

5.	Senin/ 26 Jan 2026	07.00 – 15.30	Manajemen kunci: mempelajari cara menghapus kunci kamar tamu yang sudah Check-out.		
6.	Selasa/ 27 Jan 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
7.	Rabu/ 28 Jan 2026	07.00 – 15.30	Group rooming: penyusunan data tamu rombongan, jumlah kamar, serta penyesuaian dengan data reservasi		
8.	Kamis/ 29 Jan 2026	07.00 – 15.30	Mengedit Email reservasi tamu, dan memastikan informasi reservasi sudah sesuai.		
9.	Jum'at/ 30 Jan 2026	07.00 – 15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
10.	Sabtu/ 31 Jan 2026	07.00 – 15.30	Guest review : meminta ulasan tamu setelah check-out sebagai evaluasi kualitas layanan .		

Periode : 01-28 Februari 2026

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI					
Periode		: Februari			
Tahun		: 2026			
Nama		: Septi Nurul Syaharani			
NIM		: 24135134			
Program Studi		: Manajemen Perhotelan			
Nomor Hp		: 083869211267			
Front Office Manager		: Adrianus Waruwu			
Nama Industri		: Aston Nagoya City Hotel			
Waktu Pelaksanaan PLJ		: 01-28 Februari 2026			
No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Minggu/01 Feb 2026	07.00 – 15.30	Penitipan luggage tamu: Menerima dan menyimpan barang tglan tamu dengan pemberian luggage tag, pencatatan data barang, serta penyimpanan di luggage store courtesy.		
2.	Senin/02 Feb 2026	07.00 – 15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
3.	Selasa/03 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
4.	Rabu/04 Feb 2026	12.00 – 20.30	Pembayaran guest list : Memperbarui data tamu di sistem seperti nama dan identitas untuk memastikan akurasi data tamu.		
5.	Kamis/05 Feb 2026	12.00 – 20.30	Pelatihan kesiapan kerja : Mengikuti training "Mempersiapkan Diri Menuju Dunia Kerja" yang diselenggarakan oleh HRD.		

6.	Jum'at/06 Feb 2026	12.00 – 20.30	Penghapusan guest use : Menginput penggunaan layanan tamu seperti minibar, miscellaneous charges, dan konsumsi lainnya sesuai tanggal penggunaan.		
7.	Sabtu/07 Feb 2026	12.00 – 20.30	Group Arrival Preparation: Menyiapkan rooming list dan kartu kunci kamar untuk kedatangan tamu grup.		
8.	Minggu/08 Feb 2026	12.00 – 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
9.	Senin/09 Feb 2026	12.00 – 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
10.	Selasa/10 Feb 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
11.	Rabu/11 Feb 2026	07.00 – 15.30	Pengantaran lost and found : Mengembalikan barang tamu yang tertinggal melalui prosedur lost and found kepada pemiliknya.		
12.	Kamis/12 Feb 2026	07.00 – 15.30	Penghapusan guest use : Menginput penggunaan layanan tamu seperti minibar, miscellaneous charges, dan konsumsi lainnya sesuai tanggal penggunaan.		
13.	Jum'at/13 Feb 2026	07.00 – 15.30	Persiapan group arrival : Menyusun group list crew Super Air Jet, dan tamu group serta menyiapkan kunci kamarnya.		
14.	Sabtu/14 Feb 2026	07.00 – 15.30	Persiapan VIP amenities : Menempatkan sliced fruit di kamar tamu VIP sebagai bagian dari welcome amenities hotel.		

15.	Minggu/15 Feb 2026	07.00 – 15.30	Pengelolaan penitipan luggage : Mengantarkan penitipan dan pengambilan barang tamu dengan memastikan kesesuaian luggage tag.	
16.	Senin/16 Feb 2026	07.00 – 15.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.	
17.	Selasa/17 Feb 2026	OFF	OFF	OFF
18.	Rabu/18 Feb 2026	12.00 – 20.30	Guest welcoming event : Menyambut tamu pada perayaan Tahun Baru Imlek dan membagikan jeruk sebagai bentuk hospitality hotel.	
19.	Kamis/19 Feb 2026	12.00 – 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).	
20.	Jum'at/20 Feb 2026	12.00 – 20.30	Penanganan permintaan tamu via telepon : Menerima dan menindaklanjuti permintaan tambahan amenities serta meneruskan permintaan tersebut kepada Room Division.	
21.	Sabtu/21 Feb 2026	12.00 – 20.30	Penitipan barang tamu : Menangani penyimpanan barang tamu dengan pemberian luggage tag dan penyimpanan di luggage store.	
22.	Minggu/22 Feb 2026	12.00 – 20.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.	
23.	Senin/23 Feb 2026	OFF	OFF	OFF

24.	Selasa/24 Feb 2026	07.00 – 15.30	Training check-in SOP : Mengikuti pelatihan penanganan proses check-in sesuai standar operasional Front Office.	
25.	Rabu/25 Feb 2026	07.00 – 15.30	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu lengkap dan sesuai dengan room number	
26.	Kamis/26 Feb 2026	07.00 – 15.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.	
27.	Jum'at/27 Feb 2026	07.00 – 15.30	Posting minibar charge : proses posting biaya minibar ke dalam sistem operasional hotel.	
28.	Sabtu/28 Feb 2026	07.00 – 15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.	

Periode: 01-30 Maret 2026

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI					
Periode		: Maret			
Tahun		: 2026			
Nama		: Septi Nurul Syaharani			
NIM		: 24135134			
Program Studi		: Manajemen Perhotelan			
Nomor Hp		: 083869211267			
Front Office Manager		: Adrianus Wanuwu			
Nama Industri		: Aston Nagoya City Hotel			
Waktu Pelaksanaan PLI		: 01-28 Februari 2026			

No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Minggu/01 Maret 2026	12.00 – 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
2.	Senin/02 Maret 2026	12.00 – 20.30	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu lengkap dan sesuai dengan room number		
3.	Selasa/03 Maret 2026	12.00 – 20.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
4.	Rabu/04 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
5.	Kamis/05 Maret 2026	12.00 – 20.30	Partisipan kamar VIP : Melakukan set up kamar VIP dengan memastikan kondisi kamar siap, AC menyala, serta menyiapkan sliced fruit sebagai welcome amenities.		

6.	Jumat/06 Maret 2026	12.00 – 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
7.	Sabtu/07 Maret 2026	12.00 – 20.30	Menghantarkan slice cake pada tamu yang berulang tahun atau honeymoon sebagai ucapan dari hotel.		
8.	Minggu/08 Maret 2026	12.00 – 20.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
9.	Senin/09 Maret 2026	12.00 – 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
10.	Selasa/10 Maret 2026	12.00 – 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
11.	Rabu/11 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
12.	Kamis/12 Maret 2026	07.00 – 15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
13.	Jum'at/13 Maret 2026	07.00 – 15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		

14.	Sabtu/14 Maret 2026	07.00 - 15.30	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel.		
15.	Minggu/15 Maret 2026	07.00 - 15.30	Group Arrival Preparation: Menyiapkan rooming list dan kartu kunci kamar untuk kedatangan tamu grup.		
16.	Senin/16 Maret 2026	07.00 - 15.30	Penitipan barang tamu: Menangani penyimpanan barang tamu dengan pemberian luggage tag dan penyimpanan di luggage store.		
17.	Selasa/17 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
18.	Rabu/18 Maret 2026	12.00 - 20.30	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu terlipat dan sesuai dengan room number.		
19.	Kamis/19 Maret 2026	12.00 - 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
20.	Jum'at/20 Maret 2026	12.00 - 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
21.	Sabtu/21 Maret 2026	12.00 - 20.30	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu terlipat dan sesuai dengan room number.		
22.	Minggu/22 Maret 2026	12.00 - 20.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		

23.	Senin/23 Maret 2026	12.00 - 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
24.	Selasa/24 Maret 2026	12.00 - 20.30	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu terlipat dan sesuai dengan room number.		
25.	Rabu/25 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
26.	Kamis/26 Maret 2026	07.00 - 15.30	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel.		
27.	Jum'at/27 Maret 2026	07.00 - 15.30	Handling Check-out Tamu: Melakukan proses check-out tamu sesuai SOP serta memastikan seluruh tagihan tamu telah diselesaikan.		
28.	Sabtu/28 Maret 2026	07.00 - 15.30	Penitipan Luggage Tamu: Menerima dan menyimpan barang titipan tamu dengan memberikan luggage tag dan mencatat data barang.		
29.	Minggu/29 Maret 2026	07.00 - 15.30	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu terlipat dan sesuai dengan room number.		
30.	Senin/30 Maret 2026	07.00 - 15.30	Group Arrival Preparation: Menyiapkan rooming list dan kartu kunci kamar untuk kedatangan tamu grup.		
31.	Selasa/31 Maret 2026	07.00 - 15.30	Penitipan Luggage Tamu: Menerima dan menyimpan barang titipan tamu dengan memberikan luggage tag dan mencatat data barang.		

Periode: 01-30 April 2026

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI					
Periode : April Tahun : 2026 Nama : Septi Nurul Syaharani NIM : 24135134 Program Studi : Manajemen Perhotelan Nomor Hp : 083869211267 Front Office Manager : Adianus Waruwu Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel Waktu Pelaksanaan PLJ : 01-30 April 2026					
No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Rabu/01 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
2.	Kamis/02 April 2026	12.00 - 20.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
3.	Jumat/03 April 2026	12.00 - 20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
4.	Sabtu/04 April 2026	12.00 - 20.30	Luggage Delivery: Mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar dan memastikan barang diterima dengan baik.		
5.	Minggu/05 April 2026	12.00 - 20.30	Group Arrival Preparation: Menyiapkan rooming list dan kartu kunci kamar untuk kedatangan tamu grup.		

6.	Senin/06 April 2026	12.00 - 20.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
7.	Selasa/07 April 2026	12.00 - 20.30	Counter Preparation: Menyiapkan area Front Office counter dan menyiapkan perlengkapan operasional sebelum pelayanan dimulai.		
8.	Rabu/08 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
9.	Kamis/09 April 2026	07.00 - 15.30	Luggage Delivery: Mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar dan memastikan barang diterima dengan baik.		
10.	Jumat/10 April 2026	07.00 - 15.30	Group Arrival Preparation: Menyiapkan rooming list dan kartu kunci kamar untuk kedatangan tamu grup.		
11.	Sabtu/11 April 2026	07.00 - 15.30	Penitipan Luggage Tamu: Menerima dan menyimpan barang titipan tamu dengan memberikan luggage tag dan mencatat data barang.		
12.	Minggu/12 April 2026	07.00 - 15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
13.	Senin/13 April 2026	07.00 - 15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
14.	Selasa/14 April 2026	07.00 - 15.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
15.	Rabu/15 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

16.	Kamis / 16 April 2026	12.00-20.00	Telephone Service: Menerima dan menindaklanjuti permintaan tamu melalui telepon serta meneruskannya ke departemen terkait		
17.	Jumat / 17 April 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
18.	Sabtu / 18 April 2026	12.00-20.00	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel.		
19.	Minggu / 19 April 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
20.	Senin / 20 April 2026	12.00-20.00	Penitipan Luggage Tamu: Menerima dan menyimpan barang titipan tamu dengan memberikan luggage tag dan mencatat data barang.		
21.	Selasa / 21 April 2026	12.00-20.00	Handling Check-in Tamu: Melayani proses check-in tamu mulai dari verifikasi identitas hingga penyerahan kartu kunci kamar		
22.	Rabu / 22 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
23.	Kamis / 23 April 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
24.	Jumat / 24 April 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		

25.	Sabtu / 25 April 2026	07.00-15.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
26.	Minggu / 26 April 2026	07.00-15.30	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel.		
27.	Senin / 27 April 2026	07.00-15.30	Penitipan Luggage Tamu: Menerima dan menyimpan barang titipan tamu dengan memberikan luggage tag dan mencatat data barang.		
28.	Selasa / 28 April 2026	07.00-15.30	Menghantarkan slice cake pada tamu yang berulang tahun atau honeymoon sebagai ucapan dari hotel.		
29.	Rabu / 29 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
30.	Kamis / 30 April 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		

Periode: 01-31 Mei 2026

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI					
Periode		: Mei			
Tahun		: 2026			
Nama		: Septi Nurul Syaharani			
NIM		: 24135134			
Program Studi		: Manajemen Perhotelan			
Nomor Hp		: 083869211267			
Front Office Manager		: Adriana Waruwu			
Nama Industri		: Aston Nagoya City Hotel			
Waktu Pelaksanaan PLI		: 01-31 Mei 2026			
No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Jumat / 01 Mei 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
2.	Sabtu / 02 Mei 2026	12.00-20.00	Memastikan permintaan khusus tamu seperti non-smoking room, high floor, atau connecting room telah dipenuhi.		
3.	Minggu / 03 Mei 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
4.	Senin / 04 Mei 2026	12.00-20.00	Penitipan Luggage Tamu: Menerima dan menyimpan barang titipan tamu dengan memberikan luggage tag dan mencatat data barang.		
5.	Selasa / 05 Mei 2026	07.00-15.30	Menghantarkan sliced fruit atau amenities lainnya ke kamar VIP sebagai bentuk pelayanan khusus hotel.		
6.	Rabu / 06 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

7.	Kamis / 07 Mei 2026	07.00-15.30	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel.		
8.	Jumat / 08 Mei 2026	07.00-15.30	Menghantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu lengkap dan sesuai dengan room number.		
9.	Sabtu / 09 Mei 2026	07.00-15.30	Menghantarkan sliced fruit atau amenities lainnya ke kamar VIP sebagai bentuk pelayanan khusus hotel.		
10.	Minggu / 10 Mei 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
11.	Senin / 11 Mei 2026	07.00-15.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
12.	Selasa / 12 Mei 2026	07.00-15.30	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel.		
13.	Rabu / 13 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
14.	Kamis / 14 Mei 2026	12.00-20.00	Menghantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu lengkap dan sesuai dengan room number.		
15.	Jumat / 15 Mei 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		

16.	Sabtu/ 16 Mei 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
17.	Minggu/ 17 Mei 2026	12.00-20.00	Luggage Delivery: Mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar dan memastikan barang diterima dengan baik.		
18.	Senin/ 18 Mei 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
19.	Selasa/ 19 Mei 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
20.	Rabu/ 20 Mei 2026	Off	Off	Off	Off
21.	Kamis/ 21 Mei 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
22.	Jumat/ 22 Mei 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
23.	Sabtu/ 23 Mei 2026	07.00-15.30	Menghantarkan slice cake pada tamu yang berulang tahun atau honeymoon sebagai ucapan dari hotel.		

24.	Minggu/ 24 Mei 2026	07.00-15.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
25.	Senin/ 25 Mei 2026	07.00-15.30	Luggage Delivery: Mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar dan memastikan barang diterima dengan baik.		
26.	Selasa/ 26 Mei 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
27.	Rabu/ 27 Mei 2026	07.00-15.30	Off	Off	Off
28.	Kamis/ 28 Mei 2026	12.00-20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
29.	Jumat/ 29 Mei 2026	12.00-20.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
30.	Sabtu/ 30 Mei 2026	12.00-20.30	Menghantarkan slice cake pada tamu yang berulang tahun atau honeymoon sebagai ucapan dari hotel.		
31.	Minggu/ 31 Mei 2026	12.00-20.30	Luggage Delivery: Mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar dan memastikan barang diterima dengan baik.		

Periode: 01-30 Juni 2026

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI					
Periode		: Juni			
Tahun		: 2026			
Nama		: Septi Nurul Syaharani			
NIM		: 24135134			
Program Studi		: Manajemen Perhotelan			
Nomor Hp		: 083869211267			
Front Office Manager		: Adhians Warsu			
Nama Industri		: Aston Nagoya City Hotel			
Waktu Pelaksanaan PLI		: 01-31 Juni 2026			
No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Senin/ 01 Juni 2026	12.00-20.30	Luggage Delivery: Mengantarkan barang bawaan tamu ke kamar dan memastikan barang diterima dengan baik.		
2.	Selasa/ 02 Juni 2026	12.00-20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
3.	Rabu/ 03 Juni 2026	Off	Off	Off	Off
4.	Kamis/ 04 Juni 2026	07.00-15.30	Group Arrival Preparation: Menyiapkan rooming list dan kartu kunci kamar untuk kedatangan tamu grup.		
5.	Jumat/ 05 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		

6.	Sabtu/ 06 Juni 2026	07.00-15.30	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel.		
7.	Minggu/ 07 Juni 2026	07.00-15.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
8.	Senin/ 08 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
9.	Selasa/ 09 Juni 2026	07.00-15.30	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel.		
10.	Rabu/ 10 Juni 2026	Off	Off	Off	Off
11.	Kamis/ 11 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
12.	Jumat/ 12 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
13.	Sabtu/ 13 Juni 2026	07.00-15.30	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel.		

14.	Minggu/ 14 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
15.	Senin/ 15 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
16.	Selasa/ 16 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
17.	Rabu/ 17 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
18.	Kamis / 18 Juni 2026	12.00-20.00	Penitipan Luggage Tamu: Menerima dan menyimpan barang titipan tamu dengan memberikan luggage tag dan mencatat data barang.		
19.	Jumat / 19 Juni 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
20.	Sabtu / 20 Juni 2026	12.00-20.00	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		

21.	Minggu/ 21 Juni 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
22.	Senin/ 22 Juni 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
23.	Selasa/ 23 Juni 2026	12.-00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
24.	Rabu/ 24 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
25.	Kamis / 25 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
26.	Jumaat/ 26 Juni 2026	07.00-15.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
27.	Sabtu/ 27 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		

28.	Minggu/ 28 Juni 2026	07.00-15.30	Guest Review: Meminta ulasan kepada tamu setelah proses check-out untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan dan fasilitas hotel		
29.	Senin/ 29 Juni 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
30.	Selasa/ 30 Juni 2026	07.00-15.30	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu lengkap dan sesuai dengan room number		

Periode: 01-19 July 2026

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI					
Periode		: July			
Tahun		: 2026			
Nama		: Septi Nurul Syaharani			
NIM		: 24135134			
Program Studi		: Manajemen Perhotelan			
Nomor Hp		: 083869211267			
Front Office Manager		: Adrianus Waruwu			
Nama Industri		: Aston Nagoya City Hotel			
Waktu Pelaksanaan PLJ		: 01-19 Juli 2026			
No.	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Training	Dokumentasi	Paraf
1.	Rabu/ 01 Juli 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
2.	Kamis/02 Juli 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
3.	Kamis/03 Juli 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
4.	Jumaat/ 04 Juli 2026	12.00-20.00	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu lengkap dan sesuai dengan room number.		
5.	Sabtu / 05 Juli 2026	12.00-20.00	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
6.	Minggu/ 05 Juli 2026	12.00-20.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
7.	Senin/06 Juli 2026	12.00-20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
8.	Selasa/07 Juli 2026	07.00-15.30	Courtesy call untuk memastikan tamu check-out atau memperpanjang masa inap, melakukan proses check-out tamu sesuai prosedur dan memastikan semua tagihan tamu sudah terselesaikan.		
9.	Rabu/09 Juli 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
10.	Senin/10 Juli 2026	07.00-15.30	Menghantarkan slice cake pada tamu yang berulang tahun atau honeymoon sebagai ucapan dari hotel.		
11.	Sabtu/11 Juli 2026	07.00-15.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest), mengantarkan luggage tamu.		

12.	Minggu /12 Jul 2026	07.00-15.30	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu lengkap dan sesuai dengan room number.		
13.	Senin/13 Jul 2026	07.00-15.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
14.	Selasa/ 14 Jul 2026	07.00-15.30	Mengantarkan luggage tamu ke kamar dan memastikan barang bawaan tamu lengkap dan sesuai dengan room number.		
15.	Rabu/ 15 Jul 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
16.	Kamis/ 16 Jul 2026	12.00-20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
17.	Jumaat/17 Jul 2026	12.00-20.30	Daily Briefing: Mengikuti briefing operasional bersama tim Front Office mengenai arrival, departure, dan occupancy hotel.		
18.	Sabtu/18 Jul 2026	12.00-20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		
19.	Minggu/ 19 Jul 2026	12.00-20.30	Melakukan proses check-in tamu sesuai prosedur, membuat reservasi dari email, WhatsApp, sales, dan telepon, melakukan courtesy call kepada tamu check-in, merekap guest preference (VIP, high paying, dan long stay guest).		

Lampiran 6

Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



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

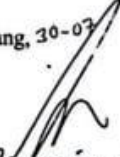


LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Septi Nurul Syaharani
 Unit Kegiatan Praktek : Front Office
 Nama Perusahaan/Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Jadwal Kegiatan : Januari – Juli 2026
 Nama Dosen Pembimbing : Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M. Sc

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin / 11-Mei- 2026	pengajuan judul laporan studi kasus " Strategi Pelayanan Front Office dalam menyambut Guest Entertaimen di Aston Nagoya City Hotel		
2	Kamis / 23-Juni 2026	Revisi pertama	memperbaiki kerangka penulisan, kutipan dokumen dan lampiran	
3.	Jumat / 24-Juni 2026	Revisi kedua.	Memperbaiki latar belakang dan linker masalah terkait Sahstakum	
4.	Senin / 7-Juli 2026	Ke laporan studi kasus		

Padang, 30-07 Juli 2026


 Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M. Sc
 Nip. 198505250270 3002

Lampiran 7

Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Septi Nurul Istikomah
 Unit Kegiatan Praktek : Asion Nagoya City Hotel
 Nama Perusahaan/Industri : Asion Nagoya City Hotel
 Jadwal Kegiatan : Pia Angelina Kusuma
 Nama Supervisor (Penilai) : Front Office Supervisor
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Front Office Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Kamis/09- April 2026	Kemampuan komunikasi dengan tamu. Usung: Ketersediaan dan kenyamanan kamar karena kondisi kamar asing.	tingkatkan kemampuan b. inggris dengan latihan rutin, latihan pab. - ketr. yg sering digunakan di front office	<i>[Signature]</i>
2.	Sabtu /13- Mei 2026	Handling complaint : Penanganan keluhan tamu yg keliru kesimpulan dengan baik.	Asupani complaint dengan cepat sesuai SOP, dan koordinasi svt / manager	<i>[Signature]</i>
3.	Senin /08- Juni 2026	Handling luggage: Ketersediaan fasilitas kamar yang kurang baik saat check-in dan check-out.	tingkatkan prosedur penanganan luggage dan pastikan nama dan nomor kamar sebelum registrasi	<i>[Signature]</i>
4.	17 Juni 2026	Double check-in : kesalahan dalam melakukan check-in pada 2 tamu untuk satu kamar.	Selalu lakukan pengesahan status kamar pd sistem PMS sebelum proses check in.	<i>[Signature]</i>



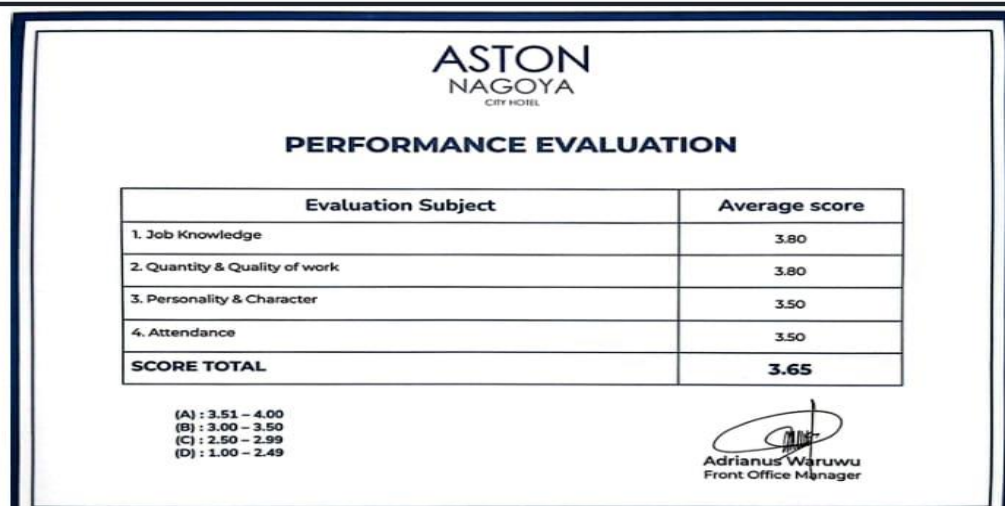
Tanda tangan nama penilai stempel
 Perusahaan HOTEL

Gambar 16. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri

Lampiran pendukung lainnya



Dipindai dengan CamScanner



Dipindai dengan CamScanner



Dipindai dengan CamScanner