

**LAPORAN STUDI KASUS**  
**DI HOTEL ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE**  
Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah  
Pengalaman Lapangan Industri (PLI)



**Sekar Wangi / 24135033**

**Dosen Pembimbing : Pasaribu S. St.Par, M.Si.Par, CHE**  
**Manager : Hafid Al Ansori**

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTASp

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan  
Magang Berdampak I FPP-UNP  
Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

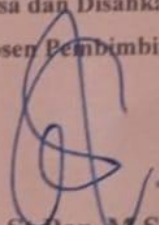
Sekar Wangi

NIM: 24135033

Program Studi Manajemen Perhotelan  
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing

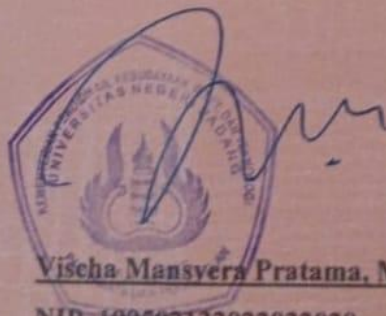


Pasaribu S. St.Par, M.Si.Par, CHE

NIP:198705202015041001

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, M. Pd.

NIP. 199502132022032020

**HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI**

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Penyelesaian  
Magang Berdampak I  
Semester Januari – Juli 2026**

**Oleh:  
Sekar Wangi  
NIM:24135033**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan  
Departamen Pariwisata**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:  
Pembimbing dari Industri**

**Food & Beverage Manager**



**Hafid al Ansori**

**Director of Human Resource Department**



**Sukma Wandansari**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat karunia- Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Magang Berdampak I yang dilaksanakan di Aston Batam Hotel & Residence. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari – Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu S. St.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Dapertemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang sekaligus sebagai dosen pembimbing PLI I.
3. Ibu Vischa Mansyera, M. Pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I tingkat Departemen Pariwisata.
5. Ibu Khairani Saladin, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph. D., CHE. Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I.
7. Dosen - dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Beben Subekti selaku General Manager di Aston Batam Hotel & Residence.
9. Bapak Hafid Al Ansori selaku Food and Beverage Manager di Aston Batam Hotel & Residence.
10. Ibu Priscilla Fairus J.K. Tjobo selaku Restaurant and Bar Manager di Aston Batam Hotel & Residence
11. Ibu Sukma Wandansari selaku Human Resource Manager di Aston Batam Hotel

*& Residence.*

12. Bapak Sulthan Adam selaku Learn and Development Manager di Aston Batam Hotel & Residence.

13. Seluruh rekan-rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I.

14. Seluruh teman-teman penulis yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis ketika Pengalaman Lapangan Industri I berlangsung.

15. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik

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

Batam, 19 Juli 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                       |      |
|---------------------------------------|------|
| HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....      | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN INDUTRI .....      | iii  |
| KATA PENGANTAR .....                  | iv   |
| DAFTAR ISI.....                       | vi   |
| DAFTAR GAMBAR .....                   | viii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                  | ix   |
| ABSTRAK .....                         | x    |
| BAB I .....                           | 1    |
| PENDAHULUAN.....                      | 1    |
| 1.1 Latar Belakang .....              | 1    |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....         | 3    |
| 1.3 Rumusan Masalah.....              | 3    |
| 1.4 Tujuan Studi Kasus .....          | 4    |
| 1.5 Manfaat Studi Kasus .....         | 4    |
| BAB II.....                           | 6    |
| TINJAUAN PUSTAKA .....                | 6    |
| 2.1 Landasan Teori.....               | 6    |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....        | 14   |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....           | 16   |
| BAB III.....                          | 18   |
| METODE STUDI KASUS .....              | 18   |
| 3.1 Jenis Penelitian.....             | 18   |
| 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 18   |
| 3.3. Profil Perusahaan .....          | 19   |
| 3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus..... | 22   |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....      | 23   |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....         | 24   |

|                                     |    |
|-------------------------------------|----|
| BAB IV .....                        | 26 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN.....           | 26 |
| 4.1 Gambaran Umum Studi Kasus ..... | 26 |
| 4.2 Hasil Studi Kasus .....         | 27 |
| 4.3 Pembahasan.....                 | 30 |
| BAB V .....                         | 35 |
| PENUTUP .....                       | 35 |
| 5.1 Kesimpulan .....                | 35 |
| 5.2 Saran.....                      | 36 |
| DAFTAR PUSTAKA .....                | 37 |
| LAMPIRAN .....                      | 38 |

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                                                     |    |
|---------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Aston Hotel Batam & Residence .....                     | 18 |
| Gambar 3. 2 Executive Commite Aston Batam Hotel & Residences .....  | 19 |
| Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residence ..... | 20 |

## DAFTAR LAMPIRAN

- a. Pedoman wawancara .....
- b. Hasil Observasi .....
- c. Dokumentasi kegiatan PLI .....
- d. Surat keterangan PLI .....
- e. Loogbook .....
- f. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI .....
- g. Lembar konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manajer di Industri .....
- h. Data pendukung lainnya .....

## ABSTRAK

Fenomena *Long Stay Guest* (tamu yang menginap dalam jangka panjang) menjadi salah satu segmen pasar yang kian krusial bagi industri perhotelan dalam menjaga ketahanan finansial dan tingkat hunian (*occupancy rate*). Berbeda dengan tamu harian atau *short stay guest*, segmen ini memiliki karakteristik, pola preferensi, dan ekspektasi yang jauh lebih kompleks karena menganggap hotel sebagai tempat tinggal sementara (*home away from home*). Penelitian/Laporan ini bertujuan untuk mengidentifikasi profil serta preferensi utama *Long Stay Guest*, menganalisis dampaknya terhadap operasional dan pendapatan hotel, serta merumuskan strategi pelayanan dan retensi yang efektif. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *kualitatif deskriptif* dengan mengumpulkan data dari *pilih, kuesioner, wawancara manajemen hotel, serta analisis data operasional*. Hasil analisis menunjukkan bahwa segmen *Long Stay Guest* sangat memprioritaskan faktor kenyamanan kamar, fasilitas pendukung harian (seperti dapur/kulkas, fasilitas *laundry*, dan koneksi internet yang stabil), privasi, serta fleksibilitas pelayanan personal dari staf hotel. Selain itu, segmen ini terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap stabilitas pendapatan *Revenue Per Available Room* (RevPAR) dan efisiensi biaya pemasaran hotel. Oleh karena itu, penyesuaian *st* kitar operasional (*SOP*), penawaran paket harga khusus (*long- stay rate*), serta pendekatan *personalized service* menjadi kunci utama dalam meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu jangka panjang.

**Kata Kunci:** *Long Stay Guest*, Industri Perhotelan, Tingkat Hunian, Kepuasan Pelanggan, Strategi Pelayanan, RevPAR

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akomodasi, baik untuk keperluan bisnis maupun wisata. Persaingan yang semakin ketat mendorong setiap hotel untuk tidak hanya menyediakan fasilitas yang lengkap, tetapi juga memberikan pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman yang berkesan bagi setiap tamu. Dalam industri hospitality, pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan tamu, karena produk yang dijual bukan hanya berupa kamar atau makanan, melainkan juga pengalaman selama menggunakan layanan hotel. Pengalaman yang dirasakan tamu atau *guest experience* menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan oleh setiap hotel. Guest experience merupakan keseluruhan kesan yang diperoleh tamu melalui setiap interaksi yang terjadi sejak pertama kali datang hingga meninggalkan hotel. Pengalaman tersebut terbentuk dari berbagai bentuk pelayanan yang diterima, seperti keramahan karyawan, kecepatan pelayanan, kemampuan staf dalam memahami kebutuhan tamu, hingga perhatian terhadap hal-hal kecil yang bersifat personal. Pengalaman positif yang diterima tamu tidak hanya akan meningkatkan kepuasan, tetapi juga dapat membangun loyalitas sehingga tamu memiliki keinginan untuk kembali menginap maupun merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Salah satu kelompok tamu yang memerlukan perhatian lebih dalam pemberian pelayanan adalah *long stay guest*. Long stay guest merupakan tamu yang menginap dalam jangka waktu relatif lebih lama dibandingkan tamu pada umumnya. Selama masa menginap tersebut, tamu akan lebih sering berinteraksi dengan berbagai departemen hotel, termasuk Food and Beverage Service. Frekuensi interaksi yang tinggi membuat tamu lebih mudah menilai konsistensi kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan. Oleh karena itu, pelayanan kepada long stay guest tidak hanya berfokus pada pemenuhan standar operasional prosedur (SOP), tetapi juga pada kemampuan staf dalam membangun hubungan yang lebih personal sehingga tamu merasa dihargai, dikenal, dan diperhatikan.

Departemen Food and Beverage Service memiliki peranan penting dalam menciptakan pengalaman tersebut. Restoran hotel menjadi salah satu fasilitas yang paling sering dikunjungi oleh tamu, terutama pada saat sarapan, makan siang, maupun makan malam. Melalui pelayanan yang profesional, ramah, serta mampu mengenali preferensi tamu, restoran dapat memberikan pengalaman yang berbeda dibandingkan sekadar menyajikan makanan dan minuman. Bentuk pelayanan seperti mengingat nama tamu, mengetahui menu favorit, memberikan sapaan yang hangat, hingga menawarkan bantuan tanpa diminta merupakan bagian dari pelayanan yang dapat meningkatkan kualitas guest experience.

Aston Batam *Hotel & Residence* merupakan salah satu hotel berbintang empat di Kota Batam yang memiliki tingkat hunian cukup tinggi dan melayani berbagai jenis tamu, baik tamu individu, tamu bisnis, maupun tamu yang menginap dalam jangka waktu panjang (*long stay guest*). Salah satu fasilitas yang menjadi pusat aktivitas tamu adalah Basil Restaurant. Restoran ini tidak hanya melayani tamu yang datang untuk bersantap, tetapi juga menjadi tempat utama penyajian sarapan bagi tamu hotel setiap hari. Kondisi tersebut menyebabkan Basil Restaurant menjadi salah satu departemen yang memiliki intensitas interaksi paling tinggi dengan tamu, khususnya long stay guest.

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, penulis mengamati bahwa karyawan tidak hanya memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, tetapi juga berupaya menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan tamu yang menginap dalam jangka waktu lama. Beberapa bentuk pelayanan yang dilakukan antara lain mengingat nama tamu, mengenali preferensi makanan dan minuman, menyapa tamu secara personal, serta memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan tamu selama berada di restoran. Pendekatan tersebut membuat tamu merasa lebih nyaman dan dihargai selama menginap di hotel.

Namun demikian, menciptakan pengalaman yang konsisten bagi setiap long stay guest bukanlah hal yang mudah. Perbedaan karakter tamu, tingginya aktivitas operasional restoran pada waktu tertentu, serta pergantian jumlah tamu setiap hari menjadi tantangan bagi karyawan untuk tetap memberikan pelayanan yang bersifat

personal. Meskipun demikian, Basil Restaurant tetap berupaya mempertahankan kualitas pelayanan melalui komunikasi yang baik antar karyawan, koordinasi dengan departemen lain, serta penerapan budaya pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa *guest experience* bagi *long stay guest* tidak hanya dibentuk oleh kualitas produk yang disajikan, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara tamu dan karyawan selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, penting untuk mengetahui bagaimana pengalaman tersebut diciptakan, faktor-faktor yang mendukung pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan oleh Basil Restaurant dalam mempertahankan pengalaman positif bagi tamu yang menginap dalam jangka waktu lama.

### **1.2 Identifikasi Masalah**

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

1. *Long stay guest* memiliki ekspektasi pelayanan yang lebih tinggi karena melakukan interaksi secara berulang dengan karyawan selama masa menginap.
2. Menciptakan *guest experience* yang positif bagi *long stay guest* memerlukan pelayanan yang tidak hanya sesuai dengan SOP, tetapi juga bersifat personal dan konsisten.
3. Karyawan Basil Restaurant dituntut mampu mengenali kebutuhan dan preferensi *long stay guest* agar tamu merasa nyaman selama menginap.
4. Tingginya aktivitas operasional restoran pada waktu tertentu dapat menjadi tantangan dalam memberikan pelayanan yang personal kepada *long stay guest*.
5. Diperlukan upaya yang berkelanjutan untuk mempertahankan pengalaman positif sehingga *long stay guest* merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali menginap.

### **1.3 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana penerapan *guest experience* bagi *long stay guest* di Basil

Restaurant Aston Batam *Hotel & Residence*?

2. Apa saja faktor yang mendukung dan menghambat terciptanya *guest experience* bagi long stay guest di Basil Restaurant Aston Batam *Hotel & Residence*?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan Basil Restaurant dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi *long stay guest*?

#### **1.4 Tujuan Studi Kasus**

Tujuan yang ingin dicapai dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

1. Mendeskripsikan penerapan *guest experience* bagi long stay guest di Basil Restaurant Aston Batam *Hotel & Residence*.
2. Mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung dan menghambat terciptanya *guest experience* bagi long stay guest di Basil Restaurant Aston Batam *Hotel & Residence*.
3. Menjelaskan upaya yang dilakukan Basil Restaurant dalam menciptakan pengalaman positif bagi *long stay guest*.

#### **1.5 Manfaat Studi Kasus**

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut.

##### **1. Bagi Penulis**

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis mengenai penerapan *guest experience* bagi long stay guest di industri perhotelan, khususnya pada Departemen *Food and Beverage Service*. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kondisi operasional yang sebenarnya.

##### **2. Bagi Aston Batam *Hotel & Residence***

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi manajemen, khususnya Basil Restaurant, dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas *guest experience* bagi long stay guest. Selain itu, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam mengembangkan pelayanan yang lebih personal sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

### **3. Bagi Universitas Negeri Padang**

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah bagi mahasiswa Program Studi Perhotelan Universitas Negeri Padang, khususnya yang akan melakukan penelitian mengenai *guest experience*, maupun pelayanan kepada *long stay guest*.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Landasan Teori

##### 2.1.1 Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha yang bergerak dalam bidang jasa pelayanan dengan menyediakan fasilitas akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai layanan pendukung lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu selama melakukan perjalanan. Dalam industri pariwisata, hotel memiliki peranan penting karena tidak hanya menyediakan tempat untuk beristirahat, tetapi juga memberikan pengalaman melalui pelayanan yang diterima oleh tamu selama menginap.

Menurut Walker (2022), hotel merupakan suatu organisasi jasa yang menggabungkan fasilitas fisik dengan pelayanan manusia untuk menciptakan nilai dan pengalaman bagi pelanggan. Berbeda dengan industri produk yang menghasilkan barang secara fisik, industri perhotelan menjual pengalaman yang terbentuk melalui interaksi antara tamu dengan fasilitas maupun karyawan hotel. Perkembangan industri perhotelan saat ini menunjukkan bahwa kebutuhan tamu mengalami perubahan. Tamu tidak hanya mempertimbangkan aspek fasilitas dan kenyamanan kamar, tetapi juga memperhatikan kualitas pelayanan, keramahan karyawan, serta kemampuan hotel dalam memahami kebutuhan mereka. Hal tersebut menjadikan pelayanan sebagai salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu.

Dalam operasionalnya, hotel memiliki berbagai departemen yang saling mendukung, seperti *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Department*, *Sales and Marketing Department*, *Engineering Department*, serta departemen pendukung lainnya. Setiap departemen memiliki peranan masing-masing dalam memastikan kegiatan operasional hotel berjalan dengan baik dan mampu memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Salah satu departemen yang memiliki hubungan langsung dengan tamu adalah *Food and Beverage Service*. Departemen ini memiliki peranan dalam memenuhi kebutuhan makanan dan minuman tamu sekaligus menjadi salah satu bagian yang dapat membentuk pengalaman selama tamu berada di hotel.

Aston Batam Hotel & Residence sebagai salah satu hotel yang menyediakan layanan akomodasi dan fasilitas pendukung memiliki berbagai departemen yang bekerja secara terintegrasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Salah satu fasilitas pelayanan tersebut adalah Basil *Restaurant* yang menjadi tempat terjadinya interaksi langsung antara karyawan dan tamu melalui pelayanan makanan dan minuman.

### **2.1.2 Food and Beverage Service**

Food and Beverage Service merupakan salah satu bagian operasional hotel yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Departemen ini memiliki peranan penting karena menjadi salah satu departemen yang memiliki tingkat interaksi tinggi dengan tamu melalui proses pelayanan secara langsung.

Menurut Walker (2022), Food and Beverage Service merupakan kegiatan pelayanan yang tidak hanya berkaitan dengan penyediaan produk makanan dan minuman, tetapi juga mencakup bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan kepada pelanggan. Kualitas pelayanan dalam departemen ini dapat dilihat melalui kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, serta mampu memenuhi kebutuhan tamu.

Dalam pelaksanaannya, Food and Beverage Service memiliki berbagai aktivitas pelayanan mulai dari persiapan area restoran (*restaurant preparation*), menyambut tamu (*greeting*), memberikan menu, mencatat pesanan (*taking order*), menyajikan makanan dan minuman (*serving*), hingga menangani permintaan maupun keluhan tamu. Setiap proses tersebut dilakukan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel.

Penerapan SOP dalam Food and Beverage Service bertujuan untuk menjaga konsistensi pelayanan yang diberikan kepada setiap tamu. Namun, kualitas pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan karyawan dalam menjalankan prosedur kerja, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan komunikasi, sikap profesional, dan perhatian terhadap kebutuhan individu tamu.

Menurut Karismayani dan Aryana (2022), pelayanan Food and Beverage Service memiliki pengaruh terhadap kepuasan tamu karena staf restoran merupakan pihak yang secara langsung berinteraksi dengan pelanggan. Pelayanan yang

diberikan oleh waiter atau waitress dapat menjadi faktor yang membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Pada Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, Food and Beverage Service memiliki peranan penting dalam menciptakan pengalaman tamu melalui pelayanan makanan dan minuman. Interaksi yang terjadi antara waiter dengan tamu, terutama tamu yang memiliki masa tinggal panjang (*long stay guest*), menjadi salah satu aspek yang dapat membangun hubungan pelayanan yang lebih dekat dan personal.

### **2.1.3 Restoran Hotel**

Restoran hotel merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh hotel untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu selama menginap. Keberadaan restoran hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyedia makanan, tetapi juga menjadi salah satu bagian yang mendukung terciptanya pengalaman tamu selama berada di hotel.

Menurut Walker (2022), restoran dalam industri hospitality merupakan kombinasi antara produk makanan, pelayanan, suasana, dan interaksi antara karyawan dengan pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan restoran tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Restoran hotel memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan restoran pada umumnya karena menjadi bagian dari keseluruhan pengalaman menginap tamu. Pelayanan yang diterima tamu ketika berada di restoran dapat memberikan pengaruh terhadap penilaian mereka terhadap hotel secara keseluruhan.

Menurut Mun, Park, dan Woo (2022), restoran yang berada dalam lingkungan hotel memiliki peranan dalam membentuk pengalaman pelanggan karena menjadi salah satu fasilitas yang sering digunakan selama masa tinggal. Faktor seperti kualitas makanan, keramahan staf, kecepatan pelayanan, serta kenyamanan suasana restoran menjadi aspek yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Dalam operasional restoran hotel, waiter dan waitress memiliki peranan penting sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan tamu. Kemampuan

karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu dapat menciptakan kesan positif dan meningkatkan kenyamanan selama berada di restoran.

Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu restoran hotel yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu. Sebagai bagian dari fasilitas hotel, Basil Restaurant tidak hanya berfokus pada penyajian produk makanan, tetapi juga pada bagaimana pelayanan yang diberikan mampu menciptakan pengalaman yang baik bagi tamu, khususnya tamu yang menginap dalam jangka waktu lama.

Bagi *long stay guest*, restoran hotel menjadi salah satu fasilitas yang memiliki intensitas penggunaan tinggi karena tamu memiliki kemungkinan untuk melakukan aktivitas makan di restoran secara berulang selama masa tinggal. Kondisi tersebut memberikan peluang bagi karyawan restoran untuk mengenali kebiasaan serta preferensi tamu sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih sesuai.

#### **2.1.4 Guest Experience**

*Guest experience* merupakan keseluruhan pengalaman yang dirasakan oleh tamu selama melakukan interaksi dengan suatu penyedia jasa, termasuk dalam industri perhotelan. Pengalaman tersebut terbentuk melalui berbagai aspek yang diterima oleh tamu, mulai dari kualitas pelayanan, fasilitas yang digunakan, suasana lingkungan, hingga interaksi yang terjadi antara tamu dengan karyawan hotel.

Menurut Herjanto dan Gaur (2022), pengalaman pelanggan dalam industri hotel terbentuk melalui kombinasi antara kualitas pelayanan, lingkungan fisik, serta hubungan emosional yang tercipta selama proses pelayanan berlangsung. Pengalaman tamu tidak hanya dinilai berdasarkan hasil akhir dari suatu pelayanan, tetapi juga bagaimana proses pelayanan tersebut diberikan kepada tamu.

Dalam industri hospitality, *guest experience* menjadi salah satu aspek penting karena tamu tidak hanya mencari produk berupa kamar atau fasilitas hotel, tetapi juga mengharapkan pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kesan positif. Pengalaman yang baik dapat menciptakan hubungan yang lebih dekat antara tamu dengan hotel serta meningkatkan kemungkinan tamu untuk kembali menggunakan layanan tersebut.

Menurut Sharma, Manhas, dan Sarangal (2022), pengalaman pelanggan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memahami kebutuhan pelanggan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan mereka. Ketika pelanggan merasa diperhatikan dan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhannya, maka akan terbentuk pengalaman positif yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam operasional hotel, karyawan memiliki peranan besar dalam membentuk pengalaman tamu karena sebagian besar pelayanan dilakukan melalui interaksi langsung. Sikap ramah, komunikasi yang baik, kemampuan memberikan solusi, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu menjadi bagian dari pengalaman yang dirasakan selama berada di hotel.

Pada Departemen Food and Beverage Service, pengalaman tamu dapat terbentuk melalui berbagai proses pelayanan yang dilakukan oleh waiter atau waitress. Mulai dari menyambut tamu, memberikan informasi mengenai menu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga memberikan perhatian terhadap permintaan khusus tamu. Setiap interaksi tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap bagaimana tamu menilai kualitas pelayanan restoran.

Bagi *long stay guest*, pengalaman yang diberikan oleh hotel memiliki karakteristik yang lebih kompleks dibandingkan tamu reguler. Hal ini disebabkan karena adanya interaksi yang berlangsung secara berulang selama masa tinggal. Intensitas interaksi tersebut memungkinkan karyawan untuk lebih memahami kebiasaan dan preferensi tamu sehingga pelayanan yang diberikan dapat menjadi lebih personal.

Dalam penelitian ini, konsep *guest experience* digunakan untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan oleh Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence mampu menciptakan pengalaman bagi tamu yang menginap dalam jangka waktu lama. Pengalaman tersebut dapat dilihat melalui kualitas pelayanan, interaksi antara karyawan dengan tamu, serta kemampuan restoran dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.

### 2.1.5 Long Stay Guest

*Long stay guest* merupakan tamu yang memiliki durasi menginap lebih lama dibandingkan dengan tamu hotel pada umumnya. Tamu dalam kategori ini biasanya memiliki kebutuhan tertentu yang menyebabkan mereka harus tinggal dalam periode waktu yang lebih panjang, seperti perjalanan bisnis, proyek perusahaan, maupun kepentingan lainnya.

Berbeda dengan tamu reguler yang hanya menggunakan fasilitas hotel dalam waktu singkat, *long stay guest* memiliki tingkat interaksi yang lebih tinggi dengan pihak hotel. Selama masa tinggal, tamu akan lebih sering menggunakan berbagai fasilitas hotel dan berhubungan dengan beberapa departemen, seperti Front Office, Housekeeping, serta Food and Beverage Service.

Menurut Hakim, Firmansyah, dan Putri (2026), tamu yang memiliki masa tinggal panjang cenderung memiliki harapan yang lebih tinggi terhadap kualitas dan konsistensi pelayanan. Hal tersebut dikarenakan pengalaman yang mereka rasakan tidak hanya berdasarkan satu kali pelayanan, tetapi berdasarkan keseluruhan pelayanan yang diterima selama berada di hotel.

Salah satu karakteristik dari *long stay guest* adalah terbentuknya kebiasaan tertentu selama menginap. Tamu yang tinggal dalam waktu lama biasanya memiliki preferensi terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti pilihan makanan, waktu makan, jenis pelayanan yang disukai, maupun kebutuhan khusus lainnya. Pemahaman terhadap kebiasaan tersebut menjadi salah satu bentuk perhatian yang dapat diberikan oleh hotel.

Dalam pelayanan Food and Beverage Service, keberadaan *long stay guest* memberikan tantangan bagi karyawan untuk mempertahankan kualitas pelayanan secara konsisten setiap hari. Namun, kondisi tersebut juga memberikan peluang untuk membangun hubungan yang lebih dekat dengan tamu melalui pelayanan yang lebih personal.

Hubungan yang terbentuk antara karyawan dan *long stay guest* dapat memberikan nilai tambah bagi pengalaman tamu. Tindakan sederhana seperti mengingat nama tamu, mengetahui makanan favorit, atau memberikan perhatian terhadap kebiasaan tertentu dapat menciptakan perasaan dihargai dan diperhatikan. Pada Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, keberadaan *long stay guest*

menjadi salah satu aspek yang menarik untuk dikaji karena restoran merupakan fasilitas yang sering digunakan selama masa tinggal. Pelayanan yang diberikan oleh staf restoran dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kenyamanan dan pengalaman tamu selama berada di hotel.

#### **2.1.6 Personalized Service**

*Personalized service* merupakan bentuk pelayanan yang diberikan dengan menyesuaikan kebutuhan, karakteristik, serta preferensi masing-masing tamu. Konsep ini menekankan bahwa setiap tamu memiliki kebutuhan yang berbeda sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat umum, tetapi juga memperhatikan aspek personal.

Menurut Isma, Arista, dan Sudarsono (2026), *personalized service* merupakan salah satu faktor yang mendukung terciptanya pengalaman positif bagi tamu melalui pelayanan yang lebih individual. Pelayanan personal dapat dilakukan melalui komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta kemampuan karyawan dalam memahami preferensi pelanggan.

Dalam industri perhotelan, *personalized service* menjadi salah satu bentuk pelayanan yang dapat membangun hubungan emosional antara tamu dan hotel. Tamu akan merasa lebih dihargai ketika karyawan mampu memberikan perhatian yang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Penerapan *personalized service* dapat dilakukan melalui berbagai tindakan sederhana dalam proses pelayanan, seperti mengingat nama tamu, mengetahui kebiasaan tamu, memberikan rekomendasi sesuai preferensi, serta memberikan respon yang cepat terhadap permintaan tertentu.

Dalam Food and Beverage Service, pelayanan personal dapat diterapkan melalui kemampuan waiter dalam mengenali karakteristik tamu. Seorang waiter tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga memiliki peranan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih berkesan melalui komunikasi dan perhatian kepada tamu.

Bagi *long stay guest*, *personalized service* memiliki peranan yang lebih besar karena adanya interaksi yang terjadi secara berulang. Semakin lama tamu tinggal di hotel, semakin besar kesempatan bagi karyawan untuk memahami

kebutuhan dan kebiasaan mereka.

Pada Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, penerapan *personalized service* menjadi salah satu aspek yang dapat mendukung terciptanya pengalaman positif bagi *long stay guest*. Kemampuan staf restoran dalam mengenali kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan yang sesuai dapat meningkatkan kenyamanan selama masa tinggal.

#### **2.1.7 Kepuasan Tamu**

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator keberhasilan suatu perusahaan jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu menjadi tujuan utama karena berkaitan dengan bagaimana tamu menilai kualitas pelayanan yang telah diterima selama menggunakan layanan hotel.

Menurut Tjiptono (2022), kepuasan pelanggan merupakan hasil evaluasi pelanggan setelah membandingkan antara harapan sebelum menerima pelayanan dengan kinerja atau pengalaman yang diperoleh setelah menerima pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan merasa puas.

Dalam industri hospitality, kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara tamu dan karyawan. Sikap ramah, kecepatan pelayanan, kemampuan memahami kebutuhan tamu, serta konsistensi pelayanan menjadi faktor yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan.

Menurut Wilson dan Goldie (2022), kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam industri hotel. Pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan tamu dapat menciptakan pengalaman positif yang mendorong pelanggan untuk memberikan penilaian baik terhadap hotel.

Pada Departemen Food and Beverage Service, kepuasan tamu dapat dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti kualitas makanan, ketepatan pelayanan, keramahan waiter, kemampuan memberikan informasi mengenai menu, serta kemampuan menangani permintaan khusus dari tamu.

Bagi *long stay guest*, kepuasan tidak hanya dilihat dari satu kali pengalaman

pelayanan, tetapi dari konsistensi pelayanan yang diterima selama periode menginap. Tamu yang tinggal lebih lama akan lebih memperhatikan bagaimana hotel mampu mempertahankan kualitas pelayanan dari waktu ke waktu.

Dalam penelitian ini, kepuasan tamu menjadi salah satu aspek yang berkaitan dengan pengalaman *long stay guest* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Pelayanan yang diberikan oleh staf restoran, termasuk kemampuan memberikan perhatian secara personal, menjadi salah satu faktor yang dapat membentuk tingkat kepuasan tamu selama menginap.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dalam memperkuat kajian mengenai *guest experience*, pelayanan Food and Beverage Service, *long stay guest*, serta penerapan pelayanan personal dalam industri perhotelan. Beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini dijelaskan sebagai berikut.

Penelitian yang dilakukan oleh Herjanto dan Gaur (2022) dengan judul *What Makes Experience a Memorable One for the Customers of Top Indonesian Hotels* membahas mengenai faktor-faktor yang membentuk pengalaman berkesan bagi pelanggan hotel di Indonesia. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pengalaman tamu tidak hanya terbentuk melalui fasilitas yang tersedia, tetapi juga melalui kualitas pelayanan dan interaksi antara pelanggan dengan karyawan hotel. Penelitian ini memiliki keterkaitan dengan penelitian yang dilakukan karena sama-sama membahas bagaimana pengalaman menjadi bagian penting dalam industri hospitality.

Penelitian yang dilakukan oleh Wilson dan Goldie (2022) dengan judul *How SERVQUAL and Visitor Satisfaction Affect Loyalty and Positive Word of Mouth Within the Indonesian Hotel Sector* membahas mengenai kualitas pelayanan dalam industri hotel dan kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak hotel menjadi salah satu aspek yang diperhatikan oleh tamu dalam menilai pengalaman mereka selama menggunakan jasa hotel. Penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan karena memberikan gambaran mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu.

Selanjutnya, penelitian oleh Karismayani dan Aryana (2022) dengan judul *Analysis of Food and Beverage Service to Increase Guest Satisfaction During the Covid-19 Pandemic at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa* membahas mengenai penerapan pelayanan Food and Beverage Service dalam memenuhi kebutuhan tamu hotel. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa kemampuan staf restoran dalam memberikan pelayanan sesuai standar, menjaga komunikasi dengan tamu, serta memperhatikan kebutuhan pelanggan menjadi bagian penting dalam menciptakan kepuasan tamu.

Penelitian oleh Ananda dan Pradini (2022) mengenai *Peran Food and Beverage Service dalam Memberikan Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan* menjelaskan bahwa staf Food and Beverage Service memiliki peranan penting karena menjadi pihak yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keramahan, ketepatan pelayanan, dan kemampuan memahami kebutuhan pelanggan menjadi bagian dari proses menciptakan pengalaman pelayanan yang baik.

Penelitian yang dilakukan oleh Sharma, Manhas, dan Sarangal (2022) dengan judul *Assessing the Impact of Innovative Practices on Customer Experience Satisfaction and Loyalty* membahas mengenai bagaimana inovasi pelayanan dapat mendukung terciptanya pengalaman dan kepuasan pelanggan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan menjadi salah satu aspek penting dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Penelitian terbaru oleh Isma, Arista, dan Sudarsono (2026) dengan judul *Peran Personalized Service, Komunikasi Interpersonal, dan Hospitality Behavior Front Office dalam Meningkatkan Positive Guest Experience Tamu Hotel* membahas mengenai penerapan pelayanan personal dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu hotel. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa komunikasi, perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara personal menjadi bagian penting dalam membangun pengalaman pelanggan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa pengalaman tamu dalam industri perhotelan terbentuk melalui berbagai aspek, seperti kualitas pelayanan, interaksi antara karyawan dan tamu, serta kemampuan

hotel dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Namun, penelitian mengenai pengalaman khusus bagi *long stay guest* melalui pelayanan Food and Beverage Service pada restoran hotel masih memiliki ruang untuk dikaji lebih lanjut.

Penelitian ini memiliki fokus yang berbeda karena membahas pengalaman *long stay guest* pada Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Penelitian ini tidak hanya melihat proses pelayanan secara umum, tetapi juga menggali bagaimana bentuk interaksi, perhatian personal, dan pelayanan yang diberikan oleh staf restoran dalam menciptakan pengalaman bagi tamu selama masa tinggal.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Penelitian mengenai *Experience for Long Stay Guest di Aston Batam Hotel and Residence pada Basil Restaurant* berangkat dari fenomena bahwa tamu yang memiliki masa tinggal lebih lama memiliki kebutuhan pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan tamu reguler. Durasi tinggal yang panjang menyebabkan intensitas interaksi antara tamu dan pihak hotel menjadi lebih sering, sehingga diperlukan pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan serta pengalaman positif selama masa menginap.

Dalam memenuhi kebutuhan tersebut, Food and Beverage Service memiliki peranan penting karena menjadi salah satu departemen yang berhubungan langsung dengan tamu melalui pelayanan makanan dan minuman. Basil Restaurant sebagai salah satu fasilitas hotel menjadi tempat berlangsungnya proses interaksi antara waiter dengan tamu, mulai dari penyambutan, pencatatan pesanan, penyajian makanan, hingga pemberian perhatian terhadap kebutuhan khusus tamu.

Pelayanan yang diberikan kepada *long stay guest* tidak hanya berpedoman pada standar operasional prosedur (SOP), tetapi juga membutuhkan pendekatan yang lebih personal. Kemampuan karyawan dalam memahami kebiasaan, preferensi, serta kebutuhan tamu menjadi bagian dari pelayanan yang dapat membangun hubungan lebih dekat antara tamu dan hotel.

Melalui proses pelayanan dan interaksi tersebut, terbentuk pengalaman yang dirasakan oleh tamu (*guest experience*). Pengalaman tersebut kemudian menjadi gambaran bagaimana pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi *long stay guest*

selama berada di Aston Batam Hotel & Residence.

## **BAB III**

### **METODE STUDI KASUS**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi secara alami di lapangan. Pendekatan ini menekankan pada pemahaman terhadap proses, pengalaman, serta makna yang diberikan oleh subjek penelitian terhadap suatu fenomena.

Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian melalui proses pengumpulan data secara mendalam, dimana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam mengumpulkan dan menganalisis data penelitian.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu objek tertentu, yaitu pengalaman *long stay guest* melalui pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Melalui pendekatan ini, penelitian dapat menggali informasi secara lebih mendalam mengenai proses pelayanan, bentuk interaksi antara karyawan dengan tamu, serta bagaimana pelayanan tersebut membentuk pengalaman bagi tamu selama masa tinggal.

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengamatan langsung selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan pengalaman *long stay guest* pada pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant.

#### **3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Aston Batam Hotel & Residence, khususnya pada Basil Restaurant yang merupakan salah satu fasilitas pelayanan makanan dan minuman dalam hotel. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa Basil Restaurant memiliki aktivitas pelayanan yang melibatkan interaksi

langsung antara staf restoran dengan tamu. Interaksi tersebut menjadi bagian penting dalam membangun pengalaman tamu, terutama bagi tamu yang memiliki masa tinggal dalam jangka waktu lama (*long stay guest*).

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence pada tanggal 27 Januari 2026 sampai dengan 27 Juli 2026. Selama kegiatan tersebut, peneliti melakukan pengamatan terhadap kegiatan operasional restoran, proses pelayanan makanan dan minuman, serta interaksi antara staf restoran dengan tamu.

### **3.3. Profil Perusahaan**

#### **3.3.1. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence**



*Gambar 3. 1 Aston Hotel Batam & Residence*

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi di Jalan Sriwijaya No. 1, Kampung Pelita, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini berada di bawah naungan merek Aston yang dikelola oleh [Archipelago International](#), salah satu perusahaan manajemen perhotelan terbesar di Indonesia.

Aston Batam Hotel & Residence mulai beroperasi pada tahun 2017 sebagai salah satu properti Aston yang hadir untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis di Kota Batam. Soft opening hotel ini dilaksanakan pada tanggal 9 September 2017, sedangkan pembukaannya dilakukan secara bertahap sebelum grand opening yang diselenggarakan pada akhir tahun yang sama.

Kehadiran Aston Batam Hotel & Residence merupakan bagian dari pengembangan jaringan hotel Aston di wilayah Kepulauan Riau. Hotel ini dibangun

dengan konsep modern yang memadukan kenyamanan, kemewahan, dan kemudahan akses menuju berbagai pusat bisnis, pusat perbelanjaan, kawasan hiburan, serta pelabuhan dan bandara yang ada di Kota Batam. Lokasinya yang strategis menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Batam.

Pada awal operasionalnya, Aston Batam Hotel & Residence memiliki 232 kamar yang terdiri dari beberapa tipe, yaitu Superior Room, Deluxe Room, Family Room, dan Suite Room. Selain fasilitas kamar, hotel ini juga dilengkapi dengan ruang pertemuan, ballroom, kolam renang, pusat kebugaran, spa, lounge, serta Basil Restaurant yang menyajikan berbagai pilihan menu lokal dan internasional.

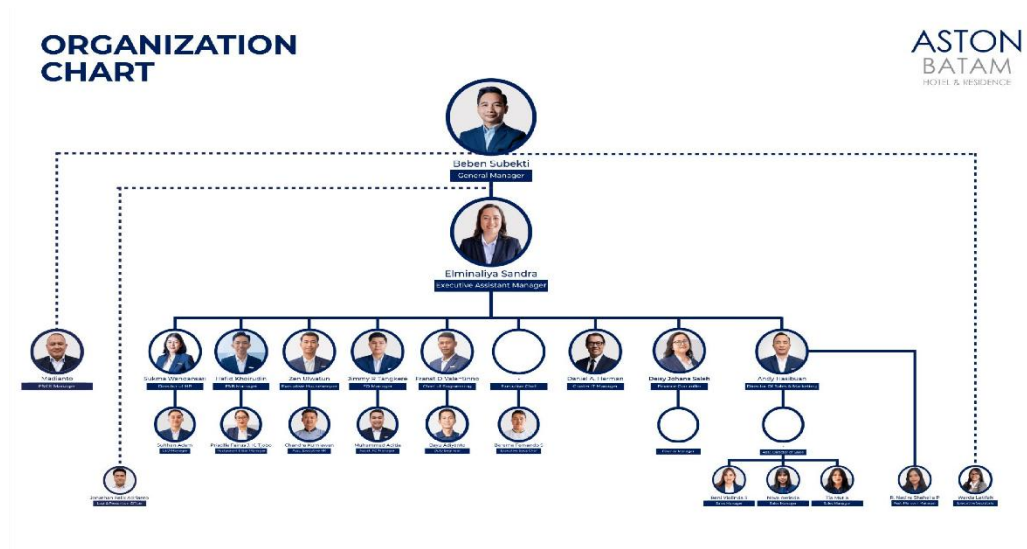
Seiring berjalannya waktu, Aston Batam Hotel & Residence terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang dimiliki. Hotel ini tidak hanya melayani kebutuhan akomodasi, tetapi juga menjadi tempat penyelenggaraan berbagai kegiatan bisnis, pertemuan, seminar, maupun acara sosial. Dengan mengedepankan pelayanan yang profesional dan berstandar internasional, Aston Batam Hotel & Residence berhasil menjadi salah satu hotel yang dikenal dan dipercaya oleh masyarakat maupun wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam.



**a. Owner:**

*Gambar 3. 2 Executive Commite Aston Batam Hotel & Residences*

## b. Stuktur Organisasi



*Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residence*

### 3.3.2. Visi:

Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan terpilih bagi tamu, pemilik, dan karyawan dimanapun kami beroperasi.

### 3.3.3. Misi:

Memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di semua hotel kami, membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya dan mendukung para pemilik hotel dalam hal merancang, menciptakan, dan mengelola hotel mereka menjadi yang terbaik dikelasnya.

#### - **Integritas**

Katakan yang sebenarnya dengan tegas. Lakukan kewajiban anda, dengan atau tanpa ada orang yang mengetahuinya.

#### - **Antusiasme**

Cintai apa yang anda kerjakan dan kerjakan apa yang anda cintai. Jadikan hari ini layak diingat sekalipun hari terlihat biasa saja.

#### - **Keunggulan:**

Lakukan dengan baik, dan lakukan dengan lebih baik selanjutnya. Kesempurnaan tidak selalu dapat mudah dicapai, tetapi jika kita konsisten mengejarnya maka kita akan mendapatkan keunggulan.

#### - **Kepemilikan**

Berusaha mencapai hasil daripada mencari alasan. Saat anda mengambil alih

kendali hidup anda adalah saat anda dapat mengubah segalanya dalam hidup ini.

- **Welas Asih**

Selalu berbuat baik dalam hal yang memungkinkan. Keunggulan seseorang bukanlah dari kemakmurannya, tetapi dari kemampuan mereka memberi pengaruh positif kepada orang disekitarnya.

### **3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus**

#### **3.4.1 Subjek Studi Kasus**

Subjek penelitian merupakan pihak yang memberikan informasi berkaitan dengan fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, pemilihan subjek dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa informan memiliki pengalaman, pengetahuan, dan keterlibatan langsung terhadap objek penelitian.

Pemilihan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling*, yaitu pemilihan informan berdasarkan tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian. Informan dipilih karena memiliki keterlibatan langsung dalam proses pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

Subjek dalam penelitian ini terdiri dari:

- 1. Food and Beverage Manager Aston Batam Hotel & Residence**

Food and Beverage Manager dipilih sebagai informan karena memiliki tanggung jawab dalam mengawasi operasional Food and Beverage Department serta memahami standar pelayanan yang diterapkan dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

- 2. Captain Restaurant Basil Restaurant**

Captain Restaurant dipilih sebagai informan karena memiliki peran dalam mengatur kegiatan operasional pelayanan restoran serta mengawasi pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh waiter atau waitress.

- 3. Waiter/Waitress Basil Restaurant**

Waiter atau waitress dipilih sebagai informan karena merupakan pihak yang berinteraksi secara langsung dengan tamu selama proses pelayanan berlangsung, mulai dari menyambut tamu hingga memberikan pelayanan makanan dan minuman.

### **3.4.2. Objek Studi Kasus**

Objek dalam penelitian ini adalah pengalaman *long stay guest* melalui pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Penelitian ini berfokus pada proses pelayanan yang diberikan oleh staf restoran, bentuk interaksi antara karyawan dengan tamu, serta penerapan pelayanan yang lebih personal dalam memenuhi kebutuhan tamu selama masa tinggal.

## **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

### **3.5.1 Observasi**

Observasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung terhadap kondisi dan aktivitas yang terjadi pada objek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Pengamatan dilakukan terhadap proses pelayanan Food and Beverage Service, mulai dari persiapan restoran, penyambutan tamu, proses pemesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga bentuk interaksi antara staf restoran dengan tamu. Melalui observasi tersebut, peneliti memperoleh gambaran mengenai bagaimana pelayanan diberikan kepada *long stay guest* serta bagaimana karyawan menerapkan pelayanan dalam menciptakan pengalaman bagi tamu.

### **3.5.2 Wawancara**

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai objek penelitian.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disusun, namun tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk memberikan jawaban berdasarkan pengalaman dan kondisi yang terjadi di lapangan.

Informasi yang digali melalui wawancara berkaitan dengan proses pelayanan *long stay guest*, bentuk perhatian yang diberikan kepada tamu, penerapan *personalized service*, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan pengalaman tamu.

### **3.5.3 Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui berbagai dokumen atau bukti pendukung yang berkaitan dengan penelitian. Dokumentasi dalam penelitian ini berupa foto kegiatan pelayanan, kondisi area Basil Restaurant, aktivitas Food and Beverage Service, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan operasional restoran. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara sehingga memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi pelayanan yang berlangsung.

## **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data merupakan proses mengolah dan menyusun data yang diperoleh dari hasil penelitian sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian. Analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara bertahap sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2020), analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

### **3.6.1 Reduksi Data**

Reduksi data merupakan proses memilih dan menyederhanakan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan pemilihan terhadap informasi yang berkaitan dengan pengalaman *long stay guest* pada pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dikelompokkan berdasarkan fokus penelitian, seperti bentuk pelayanan, interaksi antara karyawan dengan tamu, penerapan pelayanan personal, serta pengalaman yang dirasakan oleh tamu.

### **3.6.2 Penyajian Data**

Penyajian data merupakan proses menyusun informasi yang telah diperoleh agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif berdasarkan hasil observasi,

wawancara, dan dokumentasi.

Pada penelitian ini, data disajikan dalam bentuk deskripsi mengenai kondisi pelayanan di Basil Restaurant, pengalaman staf dalam melayani *long stay guest*, serta proses pelayanan yang dilakukan dalam menciptakan pengalaman tamu.

### **3.6.3 Penarikan Kesimpulan**

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap data yang telah diperoleh untuk memahami fenomena yang menjadi fokus penelitian. Kesimpulan dalam penelitian ini diperoleh berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai pengalaman *long stay guest* melalui pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

## BAB IV

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, khususnya pada Departemen Food and Beverage Service di Basil Restaurant. Penelitian ini membahas mengenai pengalaman tamu yang menginap dalam jangka waktu lama (*long stay guest*) melalui pelayanan yang diberikan oleh staf restoran selama tamu berada di hotel.

Basil Restaurant merupakan salah satu fasilitas Food and Beverage Service yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu Aston Batam Hotel & Residence. Dalam kegiatan operasionalnya, Basil Restaurant melayani berbagai jenis tamu, mulai dari tamu individu, tamu bisnis, hingga tamu yang memiliki masa tinggal dalam jangka waktu tertentu (*long stay guest*).

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan PLI, keberadaan *long stay guest* memberikan karakteristik pelayanan yang berbeda dibandingkan dengan tamu reguler. Hal tersebut dikarenakan tamu dengan masa tinggal panjang memiliki intensitas interaksi yang lebih sering dengan staf restoran, terutama pada waktu sarapan (*breakfast*) yang menjadi salah satu pelayanan utama bagi tamu hotel.

Selama proses pelayanan berlangsung, penulis menemukan bahwa beberapa *long stay guest* memiliki kebiasaan tertentu ketika menggunakan fasilitas Basil Restaurant. Beberapa tamu memiliki pilihan tempat duduk tertentu, waktu kedatangan yang hampir sama setiap hari, serta preferensi terhadap makanan dan minuman tertentu. Kondisi tersebut membuat staf restoran memiliki kesempatan untuk mengenali kebutuhan tamu dan memberikan pelayanan yang lebih personal. Pengalaman yang dirasakan oleh *long stay guest* tidak hanya terbentuk dari fasilitas yang tersedia, tetapi juga melalui interaksi yang terjadi selama proses pelayanan. Sikap ramah, perhatian kecil dari staf, serta kemampuan karyawan dalam memahami kebiasaan tamu menjadi bagian yang mendukung terciptanya pengalaman positif selama masa tinggal.

## 4.2 Hasil Studi Kasus

Hasil penelitian diperoleh melalui observasi langsung selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) serta wawancara dengan beberapa pihak yang terlibat langsung dalam pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Informan dalam penelitian ini terdiri dari Food and Beverage Manager, Captain Restaurant, dan Waiter Basil Restaurant.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan, ditemukan beberapa temuan utama mengenai pengalaman *long stay guest*, yaitu bentuk pelayanan yang diberikan, interaksi antara staf dengan tamu, penerapan pelayanan personal (*personalized service*), serta kendala yang dihadapi dalam mempertahankan kualitas pelayanan.

### 4.2.1 Pelayanan Basil Restaurant terhadap Long Stay Guest

Berdasarkan hasil observasi selama berada di Basil Restaurant, pelayanan terhadap *long stay guest* dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah diterapkan oleh hotel. Proses pelayanan dimulai dari penyambutan tamu, memberikan arahan tempat duduk, memberikan informasi mengenai menu yang tersedia, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga memastikan kebutuhan tamu telah terpenuhi.

Namun, pelayanan terhadap *long stay guest* memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan tamu yang hanya menginap dalam waktu singkat. Hal tersebut dikarenakan adanya interaksi yang terjadi secara berulang antara tamu dan staf restoran. Melalui interaksi tersebut, staf mulai memahami kebiasaan dan kebutuhan tertentu dari tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu waiter Basil Restaurant, diketahui bahwa pelayanan terhadap *long stay guest* dilakukan dengan memberikan perhatian lebih melalui pengenalan terhadap kebiasaan tamu.

“Kalau tamu yang sudah lama tinggal biasanya kita sudah mulai mengenali kebiasaan mereka. Misalnya mereka sering datang di jam yang sama, memilih tempat duduk tertentu, atau sudah memiliki minuman favorit. Jadi kita bisa memberikan pelayanan yang lebih cepat dan sesuai dengan kebutuhan mereka.”

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa pengalaman pelayanan bagi *long stay guest* tidak hanya berasal dari proses pelayanan secara

formal, tetapi juga dari perhatian kecil yang diberikan oleh staf restoran. Kemampuan karyawan dalam mengingat kebiasaan tamu menjadi salah satu bentuk pelayanan yang memberikan nilai lebih bagi pengalaman tamu.

*Captain Restaurant* juga menjelaskan bahwa konsistensi pelayanan menjadi hal penting dalam melayani tamu yang memiliki masa tinggal Panjang, “Untuk tamu long stay kita harus menjaga pelayanan tetap konsisten, karena mereka sudah sering bertemu dengan kita setiap hari. Mereka bisa merasakan apabila pelayanan yang diberikan berbeda dari biasanya.”

Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan terhadap *long stay guest* membutuhkan konsistensi yang lebih tinggi karena tamu memiliki kesempatan untuk menilai pelayanan secara berulang selama masa tinggal mereka.

#### **4.2.2 Interaksi Staf Basil Restaurant dengan Long Stay Guest**

Berdasarkan hasil observasi, interaksi antara staf Basil Restaurant dengan *long stay guest* tidak hanya terjadi pada saat proses pelayanan makanan dan minuman, tetapi juga melalui komunikasi sederhana yang dilakukan selama tamu berada di restoran.

Interaksi tersebut terlihat ketika waiter menyapa tamu yang sudah dikenal, menanyakan kondisi tamu, membantu memberikan rekomendasi menu, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan tertentu. Hubungan yang terbentuk antara staf dan tamu menjadi lebih dekat karena adanya frekuensi pertemuan yang terjadi setiap hari.

Berbeda dengan tamu reguler yang hanya melakukan interaksi dalam waktu singkat, *long stay guest* memiliki kesempatan lebih besar untuk membangun hubungan dengan staf restoran. Hal tersebut membuat pelayanan yang diberikan tidak hanya bersifat formal, tetapi juga memiliki unsur pendekatan secara personal. Berdasarkan hasil wawancara dengan Food and Beverage Manager Aston Batam Hotel & Residence: “Sebagai manager saya harus memastikan pelayanan tetap berjalan sesuai dengan SOP. Tetapi untuk tamu yang long stay, kita juga harus memberikan perhatian lebih karena mereka sudah cukup lama berada di hotel. Kita harus memastikan mereka merasa nyaman dan mendapatkan pengalaman yang baik.”

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa peran manajemen tidak hanya sebatas melakukan pengawasan terhadap standar pelayanan, tetapi juga memastikan bahwa kebutuhan emosional tamu tetap diperhatikan.

#### **4.2.3 Penerapan Personalized Service dalam Menciptakan Guest Experience**

Salah satu temuan dalam penelitian ini adalah adanya penerapan *personalized service* dalam pelayanan terhadap *long stay guest* di Basil Restaurant. Pelayanan personal dilakukan melalui tindakan sederhana yang menunjukkan perhatian staf terhadap kebutuhan tamu.

Berdasarkan hasil observasi, beberapa bentuk pelayanan personal yang dilakukan oleh staf Basil Restaurant antara lain:

1. Mengenali kebiasaan tamu seperti waktu kedatangan dan pilihan tempat duduk.
2. Mengingat makanan atau minuman yang sering dipesan oleh tamu.
3. Memberikan rekomendasi menu berdasarkan preferensi tamu.
4. Memberikan respon yang lebih cepat terhadap kebutuhan tertentu dari tamu.

Penerapan pelayanan personal tersebut terjadi karena adanya interaksi yang berlangsung secara terus menerus antara staf restoran dengan *long stay guest*. Semakin lama tamu tinggal, semakin besar kesempatan bagi staf untuk memahami karakteristik dan kebutuhan tamu.

Berdasarkan wawancara dengan waiter Basil Restaurant:

*“Kalau sudah sering melayani tamu yang sama, kita jadi tahu apa yang mereka suka. Hal kecil seperti mengingat pesanan mereka bisa membuat tamu merasa diperhatikan.”*

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan personal menjadi salah satu bagian penting dalam membentuk pengalaman tamu. Perhatian sederhana yang diberikan oleh staf dapat menciptakan rasa nyaman dan membuat tamu merasa lebih dihargai selama berada di hotel.

#### 4.2.4 Kendala dalam Memberikan Experience kepada Long Stay Guest

Dalam memberikan pengalaman pelayanan terbaik kepada *long stay guest*, Basil Restaurant juga menghadapi beberapa kendala dalam kegiatan operasionalnya. Berdasarkan hasil observasi, kendala utama terjadi ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi (*high occupancy*), terutama pada waktu pelayanan sarapan.

Pada kondisi restoran ramai, jumlah tamu yang harus dilayani meningkat sehingga staf harus bekerja lebih cepat untuk memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Kondisi tersebut terkadang menyebabkan pelayanan yang diberikan lebih berfokus pada kecepatan dibandingkan pendekatan personal kepada setiap tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Food and Beverage Manager:

*“Service excellence sudah berjalan sesuai SOP, namun terkadang pada saat peak hour kita lebih mengutamakan kecepatan pelayanan karena jumlah tamu yang banyak. Tetapi kita tetap berusaha memastikan standar pelayanan tetap berjalan.”*

Selain itu, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada kondisi tertentu juga menjadi salah satu kendala dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Berdasarkan wawancara dengan Captain Restaurant:

*“Kesulitan biasanya terjadi pada saat okupansi tinggi, ditambah lagi beberapa waktu kita sempat kekurangan team. Jadi kita harus mengatur pembagian tugas supaya pelayanan tetap berjalan.”*

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa tantangan utama dalam memberikan pengalaman terbaik kepada *long stay guest* adalah bagaimana menjaga keseimbangan antara kecepatan pelayanan dan pelayanan yang bersifat personal, terutama ketika kondisi operasional sedang padat.

#### 4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melalui observasi dan wawancara mengenai *Experience for Long Stay Guest* di Aston Batam Hotel & Residence pada Basil Restaurant, dapat diketahui bahwa pengalaman tamu terbentuk melalui proses pelayanan yang diberikan oleh staf Food and Beverage Service selama tamu melakukan interaksi dengan restoran.

Pembahasan dalam penelitian ini dikaitkan dengan beberapa konsep yang telah dijelaskan pada Bab II, yaitu konsep *guest experience*, *long stay guest*, *personalized service*, serta pelayanan Food and Beverage Service.

#### **4.3.1 Pelayanan Food and Beverage Service dalam Membentuk Guest Experience Long Stay Guest**

Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan Food and Beverage Service di Basil Restaurant telah dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di Aston Batam Hotel & Residence. Proses pelayanan dimulai dari menyambut tamu, memberikan pelayanan makanan dan minuman, hingga memastikan kebutuhan tamu terpenuhi.

Namun, dalam konteks *long stay guest*, pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan kemampuan staf dalam menjalankan SOP, tetapi juga berdasarkan bagaimana pelayanan tersebut mampu menciptakan pengalaman yang berkesan bagi tamu.

Hal ini sesuai dengan konsep *guest experience* yang menjelaskan bahwa pengalaman tamu dalam industri hospitality terbentuk melalui keseluruhan proses interaksi yang diterima selama menggunakan layanan hotel. Pengalaman tersebut tidak hanya berasal dari fasilitas yang tersedia, tetapi juga dari bagaimana karyawan memberikan perhatian dan pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan temuan penelitian, interaksi yang terjadi secara berulang antara staf Basil Restaurant dengan *long stay guest* memberikan kesempatan bagi karyawan untuk memahami kebutuhan tamu secara lebih mendalam. Hal tersebut terlihat dari kemampuan staf dalam mengenali kebiasaan tamu, seperti waktu kedatangan, pilihan tempat duduk, serta makanan dan minuman yang sering dipesan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan Food and Beverage Service memiliki peranan penting dalam membangun pengalaman tamu karena staf restoran menjadi pihak yang berhubungan langsung dengan tamu selama proses pelayanan berlangsung.

#### **4.3.2 Peran Long Stay Guest dalam Mendorong Penerapan Personalized Service**

Berdasarkan hasil penelitian, karakteristik *long stay guest* memberikan peluang bagi staf Basil Restaurant untuk menerapkan pelayanan yang lebih personal. Berbeda dengan tamu reguler yang hanya melakukan interaksi dalam waktu singkat, tamu dengan masa tinggal panjang memiliki intensitas komunikasi yang lebih sering dengan staf restoran.

Hal tersebut memungkinkan staf untuk mengenali kebutuhan dan preferensi tamu melalui pengalaman pelayanan yang terjadi setiap hari. Bentuk pelayanan personal yang ditemukan di Basil Restaurant seperti mengingat pesanan favorit tamu, mengetahui kebiasaan waktu makan, serta memberikan perhatian terhadap permintaan tertentu merupakan bentuk sederhana dari penerapan *personalized service*.

Menurut konsep *personalized service*, pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan kebutuhan individu pelanggan dapat meningkatkan rasa nyaman dan memberikan pengalaman yang lebih bermakna. Dalam konteks hotel, pelayanan personal menjadi salah satu cara untuk membangun hubungan emosional antara tamu dengan penyedia jasa.

Berdasarkan hasil observasi, penerapan pelayanan personal di Basil Restaurant tidak selalu dilakukan melalui tindakan besar, tetapi lebih banyak melalui perhatian kecil yang diberikan secara konsisten. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman positif tamu dapat terbentuk melalui interaksi sederhana yang dilakukan secara berulang.

#### **4.3.3 Konsistensi Pelayanan sebagai Faktor Penting bagi Long Stay Guest**

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, salah satu aspek penting dalam melayani *long stay guest* adalah menjaga konsistensi pelayanan. Hal ini dikarenakan tamu dengan masa tinggal panjang memiliki kesempatan untuk merasakan pelayanan hotel secara berulang setiap hari.

Apabila pelayanan yang diberikan berubah-ubah, maka tamu dapat merasakan adanya perbedaan kualitas pelayanan. Sebaliknya, pelayanan yang konsisten dapat memberikan rasa nyaman dan meningkatkan kepercayaan tamu

terhadap hotel.

Temuan ini sesuai dengan konsep kualitas pelayanan dalam industri hospitality yang menjelaskan bahwa konsistensi merupakan salah satu bagian penting dalam memenuhi harapan pelanggan. Dalam pelayanan hotel, tamu tidak hanya mengharapkan pelayanan yang baik pada satu kesempatan, tetapi mengharapkan kualitas pelayanan yang sama selama mereka menggunakan fasilitas hotel.

Pada Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, konsistensi pelayanan terlihat dari upaya staf dalam tetap memberikan pelayanan sesuai standar meskipun menghadapi berbagai kondisi operasional. Hal tersebut menjadi bagian penting dalam menjaga pengalaman positif bagi *long stay guest*.

#### **4.3.4 Kendala Pelayanan dalam Menciptakan Experience bagi Long Stay Guest**

Berdasarkan hasil penelitian, kendala utama dalam memberikan pengalaman pelayanan terbaik kepada *long stay guest* terjadi ketika kondisi operasional restoran sedang ramai, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*).

Pada kondisi tersebut, staf restoran harus melayani jumlah tamu yang lebih banyak dalam waktu yang bersamaan. Hal ini menyebabkan fokus pelayanan terkadang lebih diarahkan kepada kecepatan pelayanan agar seluruh tamu dapat terlayani dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Food and Beverage Manager, pelayanan tetap dilakukan berdasarkan SOP, namun pada kondisi tertentu staf harus melakukan penyesuaian agar operasional tetap berjalan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tantangan dalam pelayanan Food and Beverage Service bukan hanya bagaimana memberikan pelayanan sesuai standar, tetapi juga bagaimana mempertahankan unsur personal ketika menghadapi tekanan operasional.

Dalam situasi seperti ini, koordinasi antaranggota tim menjadi hal yang penting. Peran manager dan captain restaurant dalam melakukan pengawasan serta membantu operasional menjadi salah satu upaya untuk menjaga kualitas pelayanan

tetap berjalan.

#### **4.3.5 Experience for Long Stay Guest di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence**

Berdasarkan keseluruhan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengalaman *long stay guest* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence terbentuk melalui kombinasi antara pelayanan standar, interaksi karyawan, serta penerapan pelayanan personal.

Pelayanan yang diberikan oleh staf restoran tidak hanya berorientasi pada penyelesaian tugas operasional, tetapi juga menciptakan hubungan yang lebih dekat dengan tamu melalui perhatian terhadap kebutuhan mereka.

Keberadaan *long stay guest* memberikan kesempatan bagi staf untuk membangun pengalaman pelayanan yang lebih mendalam karena adanya interaksi yang berlangsung secara terus menerus. Namun, dalam penerapannya masih terdapat tantangan terutama ketika kondisi restoran mengalami peningkatan jumlah tamu.

Meskipun demikian, Basil Restaurant tetap berupaya mempertahankan kualitas pelayanan melalui penerapan SOP, koordinasi tim, serta pendekatan personal kepada tamu. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman positif bagi *long stay guest* tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang diberikan hotel, tetapi juga oleh bagaimana karyawan mampu menciptakan pelayanan yang berkesan melalui interaksi langsung dengan tamu.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai *Experience for Long Stay Guest di Aston Batam Hotel and Residence pada Basil Restaurant*, dapat disimpulkan bahwa pengalaman tamu yang menginap dalam jangka waktu lama (*long stay guest*) terbentuk melalui proses pelayanan yang diberikan oleh staf Food and Beverage Service selama tamu melakukan interaksi dengan restoran.

Pelayanan yang diberikan oleh Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan oleh hotel. Proses pelayanan dilakukan mulai dari penyambutan tamu, memberikan pelayanan makanan dan minuman, hingga memastikan kebutuhan tamu terpenuhi. Namun, dalam melayani *long stay guest*, pelayanan tidak hanya berfokus pada penerapan standar, tetapi juga membutuhkan pendekatan yang lebih personal agar tamu merasa nyaman dan diperhatikan selama masa tinggal.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan bahwa interaksi yang terjadi secara berulang antara staf restoran dengan *long stay guest* memberikan kesempatan bagi karyawan untuk mengenali kebiasaan serta kebutuhan tamu. Bentuk pelayanan seperti mengingat preferensi makanan dan minuman, mengenali waktu kedatangan tamu, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan tertentu menjadi bagian dari penerapan *personalized service* yang mendukung terciptanya pengalaman positif bagi tamu.

Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh Basil Restaurant, terutama ketika kondisi operasional sedang ramai atau tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*). Pada kondisi tersebut, staf harus lebih mengutamakan kecepatan pelayanan agar seluruh tamu dapat terlayani dengan baik. Selain itu, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada waktu tertentu juga menjadi tantangan dalam mempertahankan pelayanan yang lebih personal.

Meskipun terdapat kendala dalam operasional, Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan melalui penerapan SOP, koordinasi antaranggota tim, serta keterlibatan manajemen dalam

memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik. Dengan demikian, pengalaman *long stay guest* tidak hanya terbentuk melalui fasilitas yang diberikan hotel, tetapi juga melalui kualitas interaksi dan perhatian yang diberikan oleh staf selama proses pelayanan berlangsung.

## **5.2 Saran**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan pengalaman *long stay guest* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

### **1. Meningkatkan penerapan personalized service kepada long stay guest**

Basil Restaurant diharapkan dapat mempertahankan dan meningkatkan pelayanan personal kepada *long stay guest* dengan lebih terstruktur. Hal sederhana seperti mencatat preferensi tamu, mengenali kebiasaan tamu, serta memberikan perhatian khusus dapat menjadi strategi untuk menciptakan pengalaman yang lebih berkesan.

### **2. Meningkatkan kesiapan operasional saat high occupancy**

Pada kondisi tingkat hunian tinggi, diperlukan perencanaan operasional yang lebih baik agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan. Penyesuaian pembagian tugas, pengaturan jumlah staf, serta koordinasi antaranggota tim perlu diperhatikan agar pelayanan personal tetap dapat diberikan meskipun jumlah tamu meningkat.

### **3. Meningkatkan komunikasi antaranggota Food and Beverage Service**

Komunikasi yang baik antara Food and Beverage Manager, Captain Restaurant, dan waiter perlu terus ditingkatkan agar setiap kebutuhan tamu dapat ditangani dengan lebih efektif. Koordinasi yang baik akan membantu staf dalam memberikan pelayanan yang konsisten kepada tamu.

### **4. Memberikan pelatihan pelayanan berbasis guest experience**

Hotel dapat memberikan pelatihan secara berkala mengenai pelayanan yang berorientasi pada pengalaman tamu (*guest experience*), terutama mengenai komunikasi, hospitality behavior, dan kemampuan membaca kebutuhan tamu. Hal tersebut dapat membantu staf dalam memberikan pelayanan yang lebih profesional dan personal.

## DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., & Pradini, G. (2022). Peran Food and Beverage Service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(2), 120–128.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalhah, S. Z., Rakhman, C. U., Ratnaningsih, P. W., Inanna, Mattunruang, A. A., Herman, Nursaeni, Yusriani, Nahriana, Silalahi, D. E., Hasyim, S. H., Rahmat, A., Ulfah, Y. F., & Arisah, N. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Tahta Media Group.
- Herjanto, H., & Gaur, S. S. (2022). What makes experience a memorable one for the customers of top Indonesian hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Insights*, 5(3), 525–542.
- Isma, A., Arista, D., & Sudarsono, H. (2026). Peran personalized service, komunikasi interpersonal, dan hospitality behavior front office dalam meningkatkan positive guest experience tamu hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 9(1), 45–56.
- Karismayani, N. P., & Aryana, I. N. R. (2022). Analysis of food and beverage service to increase guest satisfaction during the Covid-19 pandemic at Renaissance Bali Uluwatu Resort & Spa. *International Journal of Glocal Tourism*, 3(1), 45–57.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Sharma, P., Manhas, P. S., & Sarangal, R. K. (2022). Assessing the impact of innovative practices on customer experience satisfaction and loyalty. *International Journal of Hospitality Management*, 102, 103152.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Andi.
- Walker, J. R. (2022). *Introduction to hospitality management*. Pearson Education.
- Wilson, R., & Goldie, J. (2022). How SERVQUAL and visitor satisfaction affect loyalty and positive word of mouth within the Indonesian hotel sector. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 10(2), 85–96.

## **LAMPIRAN**

### **1. Pedoman wawancara**

**Nama:** Maulana

**Jabatan:** Waiter

**Lokasi:** Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

#### **1. Bagaimana karakteristik long stay guest yang Anda layani di Basil Restaurant?**

**Jawaban:**

Menurut saya, *long stay guest* memiliki karakteristik yang berbeda dengan tamu biasa karena mereka berada lebih lama di hotel sehingga intensitas interaksi dengan staf juga lebih sering. Biasanya kami sudah mulai mengenali kebiasaan mereka, seperti waktu datang ke restoran, tempat duduk yang sering dipilih, serta makanan atau minuman yang biasa mereka pesan.

#### **2. Bagaimana cara Anda memberikan pelayanan kepada long stay guest di Basil Restaurant?**

**Jawaban:**

Pelayanan tetap dilakukan sesuai dengan SOP yang berlaku di restoran, mulai dari menyambut tamu, memberikan pelayanan makanan dan minuman, sampai memastikan kebutuhan tamu terpenuhi. Namun untuk tamu yang sudah lama tinggal, kami berusaha memberikan perhatian lebih dengan mengingat kebiasaan mereka agar pelayanan terasa lebih personal.

#### **3. Apakah Anda menerapkan personalized service kepada long stay guest? Jelaskan.**

**Jawaban:**

Ya, kami menerapkan pelayanan personal dalam batas kemampuan kami. Contohnya seperti mengingat minuman yang sering dipesan tamu, mengetahui tempat duduk favorit mereka, atau memberikan rekomendasi makanan sesuai dengan kebiasaan mereka. Hal-hal kecil seperti itu biasanya membuat tamu merasa lebih diperhatikan.

**4. Bagaimana hubungan atau interaksi Anda dengan long stay guest selama proses pelayanan?**

**Jawaban:**

Karena sering bertemu setiap hari, hubungan antara waiter dan tamu biasanya menjadi lebih dekat. Kami tidak hanya berkomunikasi saat mengambil pesanan, tetapi juga terkadang menyapa, menanyakan kabar, atau berbicara ringan dengan tamu agar mereka merasa nyaman selama berada di hotel.

**5. Apa kendala yang Anda alami dalam memberikan pengalaman pelayanan terbaik kepada long stay guest?**

**Jawaban:**

Kendala biasanya terjadi ketika kondisi restoran sedang ramai, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi. Pada saat itu jumlah tamu meningkat sehingga kami harus lebih fokus pada kecepatan pelayanan agar semua tamu dapat terlayani dengan baik. Selain itu, apabila jumlah staf kurang, pelayanan personal kepada setiap tamu menjadi sedikit lebih sulit dilakukan.

**6. Apakah pelayanan di Basil Restaurant sudah mampu memberikan pengalaman positif bagi long stay guest?**

**Jawaban:**

Menurut saya sudah, karena kami selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar hotel. Selain pelayanan makanan dan minuman, kami juga memberikan perhatian melalui komunikasi dan mengenali kebutuhan tamu. Walaupun pada kondisi tertentu masih ada kendala, kami tetap berusaha menjaga agar tamu merasa nyaman dan dihargai.

**7. Apa hal yang perlu ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada long stay guest?**

**Jawaban:**

Menurut saya yang perlu ditingkatkan adalah menjaga konsistensi pelayanan terutama saat kondisi ramai. Selain itu, komunikasi antaranggota tim juga harus

terus ditingkatkan agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dan kebutuhan tamu dapat terpenuhi.

**Kesimpulan hasil wawancara:**

Berdasarkan wawancara dengan waiter Basil Restaurant, dapat diketahui bahwa pengalaman *long stay guest* terbentuk melalui pelayanan yang konsisten, komunikasi antara staf dan tamu, serta kemampuan waiter dalam memahami kebutuhan tamu secara personal. Meskipun terdapat kendala pada saat kondisi restoran ramai, staf tetap berusaha mempertahankan kualitas pelayanan agar tamu mendapatkan pengalaman yang positif selama menginap di Aston Batam Hotel & Residence.

## HASIL OBSERVASI

Observasi dilakukan selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Observasi dilakukan untuk mengetahui secara langsung bagaimana proses pelayanan Food and Beverage Service dalam memberikan pengalaman kepada *long stay guest* selama berada di hotel.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, ditemukan bahwa pelayanan terhadap *long stay guest* di Basil Restaurant telah berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan oleh hotel. Proses pelayanan dimulai dari penyambutan tamu ketika memasuki area restoran, memberikan salam dan senyuman, mengarahkan tamu menuju meja yang tersedia, menawarkan menu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga melakukan pengecekan terhadap kebutuhan tamu selama berada di restoran.

Selama proses observasi, terlihat bahwa *long stay guest* memiliki pola kebiasaan yang berbeda dibandingkan dengan tamu yang hanya menginap dalam waktu singkat. Beberapa tamu yang telah lama menginap menunjukkan kebiasaan tertentu seperti datang pada waktu yang sama saat sarapan, memilih area tempat duduk tertentu, serta memiliki menu atau minuman favorit yang sering dipesan.

Kondisi tersebut membuat waiter Basil Restaurant mulai mengenali karakteristik dan preferensi dari tamu tersebut. Berdasarkan pengamatan, waiter tidak hanya memberikan pelayanan berdasarkan prosedur standar, tetapi juga melakukan pendekatan secara personal, seperti menyapa tamu yang sudah dikenal, mengingat pesanan sebelumnya, serta memberikan perhatian terhadap kebutuhan khusus tamu.

Dalam proses pelayanan, interaksi antara waiter dengan *long stay guest* terlihat lebih dekat dibandingkan dengan tamu reguler. Hal ini dikarenakan adanya intensitas pertemuan yang terjadi secara berulang setiap hari. Komunikasi sederhana seperti menanyakan kondisi tamu, memberikan rekomendasi menu,

serta berbicara secara informal menjadi bagian dari proses membangun hubungan antara staf dan tamu.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pelayanan personal menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pengalaman positif bagi *long stay guest*. Perhatian kecil yang diberikan oleh waiter membuat tamu merasa lebih dikenal dan dihargai selama menginap di Aston Batam Hotel & Residence.

Namun, dalam pelaksanaannya terdapat beberapa kendala yang ditemukan selama observasi, terutama ketika kondisi restoran sedang ramai (*peak hour*) dan tingkat hunian hotel meningkat (*high occupancy*). Pada kondisi tersebut, jumlah tamu yang harus dilayani menjadi lebih banyak sehingga waiter harus membagi fokus antara memberikan pelayanan secara cepat dan tetap menjaga kualitas interaksi dengan tamu.

Selain itu, keterbatasan jumlah staf pada waktu tertentu juga menjadi salah satu faktor yang dapat mempengaruhi optimalisasi pelayanan. Ketika jumlah tamu meningkat, pelayanan lebih berfokus pada penyelesaian operasional agar seluruh tamu tetap mendapatkan pelayanan dengan baik.

Meskipun terdapat kendala dalam kondisi tertentu, berdasarkan hasil observasi dapat diketahui bahwa staf Basil Restaurant tetap berusaha menjaga kualitas pelayanan melalui kerja sama tim, komunikasi antaranggota, serta penerapan standar pelayanan yang berlaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman *long stay guest* di Basil Restaurant tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas makanan dan minuman, tetapi juga melalui bagaimana staf memberikan perhatian, komunikasi, dan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.

Berdasarkan keseluruhan hasil observasi, dapat disimpulkan bahwa pengalaman *long stay guest* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence terbentuk melalui kombinasi antara pelayanan sesuai SOP, interaksi antara staf dan tamu, serta penerapan pelayanan personal yang dilakukan oleh waiter dalam memenuhi kebutuhan tamu selama masa tinggal.

## DOKUMENTASI KEGIATAN



*Gambar 1. Proses Polishing*



*Gambar 2. Mingle with the Guest*



*Gambar 3. Pass Around for Long Stay Guest*



*Gambar 4. Take a picture with long stay Guest*

