

LAPORAN STUDI KASUS
PERAN GUEST RELATION OFFICER DALAM
PENANGANAN KELUHAN TAMU DI *ASTON BATAM HOTEL*
AND RESIDENCE

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



Oleh:

Restu Salwa Rachmadani

NIM. 24135092

Dosen Pembimbing : Hendri Azwar S.ST, M. Par., Ph.D., CHE
Front Office Manager : Jimmy Riedel Tangkere

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

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

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Restu Salwa Rachmadani

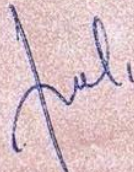
NIM: 24135092

Program Studi Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Hendri Azwar, S.ST., M. Par., Ph.D., CHE.
NIP:181027

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M. Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

Semester Januari – Juni 2026

Oleh :

Restu Salwa Rachmadani

NIM : 24135092

Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh :

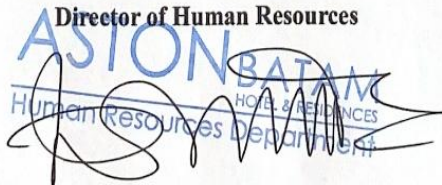
Pembimbing Dari Industri

Front Office Manager



(Jimmy Riedel Tangkere)

Director of Human Resources



ASTION BATAM
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

(Sukma Wandansari)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Magang Berdampak I yang dilaksanakan di Aston Batam Hotel *and 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 dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu S.ST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
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 Violintikha Harmawan, M.Pd. 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 Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
8. Bapak Beben Subekti selaku *General Manager* Aston Batam Hotel & *Residence*.
9. Ibu Sukma Wandansari selaku *Human Resource Manager* Aston Batam Hotel & *Residence*.
10. Bapak Jimmy Riedel Tangkere selaku *Front Office Manager* Aston Batam Hotel & *Residence*.
11. Seluruh rekan-rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I di Aston Batam Hotel & *Residence* dan teman-teman *trainee front office department* yang membantu dalam penulisan laporan ini

serta kebersamaannya selama proses kegiatan Pengalaman Lapangan Industri I berlangsung yang berada di Aston Batam Hotel & *Residence*.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Aston Batam Hotel & *Residence*. Kami berharap laporan magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Batam, 21 Juni 2026

Penulis,

Restu Salwa Rachmadani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	I
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	II
KATA PENGANTAR.....	II
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL.....	VII
DAFTAR GAMBAR	VIII
DAFTAR LAMPIRAN	IX
ABSTRAK	1
BAB I PENDAHULUAN	5
1.1 LATAR BELAKANG	5
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	11
1.3 RUMUSAN MASALAH	12
1.4 TUJUAN STUDI KASUS.....	12
1.5 MANFAAT STUDI KASUS.....	12
BAB II TUJUAN PUSTAKA	14
2.1 LANDASAN TEORI	14
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	18
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN.....	23
BAB III METODE STUDI KASUS	25
3.1 JENIS PENELITIAN	25
3.2 LOKASI DAN WAKTU PLI.....	26
3.3 PROFIL ORGANISASI / PERUSAHAAN	27
3.4 SUBJEK DAN OBJEK STUDI KASUS	31
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	31
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA	36

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1 GAMBARAN UMUM KASUS	38
4.2 TEMUAN STUDI KASUS	39
4.3 ANALISIS PERMASALAHAN	44
4.4 PEMBAHASAN BERDASARKAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.....	45
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	49
5.1 KESIMPULAN.....	49
5.2 SARAN.....	49
DAFTAR PUSTAKA	51
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 1. Penelitian tentang Revisit Intention</i>	<i>21</i>
--	-----------

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Aston Batam Hotel And Residence	27
Gambar 2. Logo Archipelago Group.....	28
Gambar 3. Brand Archipelago Group	28
Gambar 4. Farewell Front Office Team	56
Gambar 5. Konsultasi Bersama Supervisor	56
Gambar 6. Free Decoration	56
Gambar 7. Morning Mingle	56
Gambar 8. Front Office Outing.....	56
Gambar 9. Seafood Symphony	56
Gambar 10. Handle Check-in.....	56
Gambar 11. Sharing Season With Learning & Development Manager	56
Gambar 12. Mirroring	56
Gambar 13. Celebrating Birthday	56
Gambar 14. Morning Mingle	56
Gambar 15. Morning Mingle	56
Gambar 16. Longstay	56
Gambar 17. Checking VIP Room.....	56
Gambar 18. Mingle At Seafood Symphony	56
Gambar 19. Kartini Day	56
Gambar 20. Presentation	56
Gambar 21. Berbuka Bersama Seluruh Staff	56
Gambar 22. Handle Reservasi Dan Telepon Operator	57
Gambar 23. Handle Ciatok.....	57
Gambar 24. Chinese Year.....	57

DAFTAR LAMPIRAN

1. PEDOMAN WAWANCARA.....	52
2. HASIL OBSERVASI.....	54
3. DOKUMENTASI KEGIATAN PLI.....	56
4. SURAT KETERANGAN PLI.....	58
5. LOGBOOK	59
6. LEMBAR KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING PLI.....	83
7. LEMBAR KONSULTASI DENGAN SUPERVISOR.....	84
8. DATA PENDUKUNG LAINNYA	85

ABSTRAK

Abstrak

Penelitian ini dilakukan berdasarkan pentingnya peran *Guest Relations Officer (GRO)* dalam menangani keluhan tamu sebagai bagian yang esensial dalam menjaga kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan citra profesional hotel. Dalam industri perhotelan, keluhan tamu merupakan hal yang tidak dapat dihindari dan harus dikelola dengan baik karena dapat memengaruhi persepsi tamu serta loyalitas di masa mendatang. Di Aston Batam Hotel *and Residence*, GRO berperan sebagai perwakilan garis depan yang menerima keluhan, menyampaikannya kepada departemen terkait, dan melakukan tindak lanjut hingga permasalahan terselesaikan. Namun, proses penanganan keluhan masih menghadapi beberapa tantangan, seperti pemahaman yang tidak seragam terhadap prosedur operasional standar, koordinasi antar departemen yang terbatas, keterlambatan respons, serta keterbatasan wewenang pengambilan keputusan oleh GRO. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran GRO dalam menangani keluhan tamu di Aston Batam Hotel *and Residence*, mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam proses tersebut, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan staf GRO dan karyawan lain yang terlibat dalam penanganan keluhan, sedangkan observasi dilakukan untuk menelaah proses penyelesaian keluhan secara langsung di lingkungan operasional hotel. Dokumentasi juga digunakan untuk mendukung data, termasuk catatan keluhan, laporan internal, dan prosedur pelayanan. Data yang terkumpul dianalisis secara deskriptif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa GRO memiliki peran strategis dalam proses penanganan keluhan. GRO tidak hanya bertanggung jawab menerima dan mencatat keluhan, tetapi juga merespons dengan sopan, mengoordinasikan dengan departemen terkait, memantau tindakan tindak lanjut, dan memastikan tamu memperoleh solusi yang sesuai. Penelitian ini juga menemukan bahwa efektivitas

penanganan keluhan dipengaruhi oleh keterampilan komunikasi GRO, daya tanggap, kerja sama dengan departemen lain, serta kemampuan dalam mengelola emosi tamu. Meskipun demikian, pelaksanaannya masih menghadapi beberapa hambatan, terutama pada kasus yang membutuhkan pengambilan keputusan cepat atau koordinasi lintas departemen. Dalam beberapa situasi, keterlambatan terjadi karena keluhan harus melewati beberapa tingkat persetujuan sebelum solusi dapat diberikan.

Berdasarkan temuan tersebut, disarankan agar Aston Batam Hotel and Residence memperkuat peran GRO melalui pelatihan rutin dalam komunikasi, pemecahan masalah, dan pemulihan layanan. Hotel juga perlu meningkatkan koordinasi antar departemen dengan menetapkan prosedur yang lebih jelas mengenai eskalasi keluhan dan standar waktu respons. Selain itu, perlu diberikan kewenangan yang lebih besar kepada GRO dalam batas tertentu agar keluhan ringan dapat diselesaikan lebih cepat dan efisien. Perbaikan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menambah kepuasan tamu, dan mendukung reputasi hotel yang lebih baik.

Kata kunci: *Guest Relations Officer*, penanganan keluhan tamu, kualitas pelayanan hotel, kepuasan tamu, pemulihan layanan, studi kasus

Abstract

This study was conducted based on the importance of the Guest Relations Officer (GRO) in handling guest complaints as an essential part of maintaining service quality, guest satisfaction, and the hotel's professional image. In the hospitality industry, guest complaints are inevitable and must be managed properly because they can influence guest perceptions and future loyalty. At Aston Batam Hotel and Residence, the GRO serves as the front-line representative who receives complaints, communicates them to the relevant departments, and follows up until the issue is resolved. However, the complaint-handling process is still faced with several challenges, such as inconsistent understanding of standard operating procedures, limited coordination among departments, delayed responses, and restrictions in the GRO's decision-making authority. This study aims to analyze the role of the GRO in handling guest complaints at Aston Batam Hotel and Residence,

identify the obstacles faced in the process, and provide recommendations for improving service effectiveness.

This research used a qualitative method with a case study approach. The data were collected through interviews, observation, and documentation. The interviews were conducted with GRO staff and other employees involved in complaint handling, while observation was carried out to examine the complaint resolution process directly in the hotel operational environment. Documentation was also used to support the data, including complaint records, internal reports, and service procedures. The collected data were analyzed descriptively through the stages of data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

The results indicate that the GRO plays a strategic role in the complaint-handling process. The GRO is not only responsible for receiving and recording complaints, but also for responding politely, coordinating with related departments, monitoring follow-up actions, and ensuring that guests receive appropriate solutions. The study also found that the effectiveness of complaint handling is influenced by the GRO's communication skills, responsiveness, teamwork with other departments, and ability to manage guest emotions. Nevertheless, the implementation still faces several obstacles, particularly in cases that require fast decision-making or cross-department coordination. In some situations, delays occurred because the complaint had to pass through multiple levels of approval before a solution could be given.

Based on these findings, it is recommended that Aston Batam Hotel and Residence strengthen the role of the GRO through regular training in communication, problem solving, and service recovery. The hotel should also improve coordination among departments by establishing clearer procedures for complaint escalation and response time standards. In addition, it is necessary to provide the GRO with greater authority within certain limits so that minor complaints can be resolved more quickly and efficiently. These improvements are expected to enhance service quality, increase guest satisfaction, and support a better hotel reputation.

Keywords: *Guest Relations Officer, guest complaint handling, hotel service quality, guest satisfaction, service recovery, case study*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berkembangnya jumlah destinasi wisata di Indonesia menyebabkan peningkatan signifikan dalam kunjungan wisatawan ke berbagai daerah. Kondisi ini memicu kebutuhan yang semakin besar terhadap layanan akomodasi berkualitas untuk mendukung kenyamanan dan kelancaran perjalanan wisatawan. Industri perhotelan berperan sebagai komponen penting dalam sektor pariwisata yang memiliki posisi strategis dalam mendorong pembangunan ekonomi nasional. Di tengah era globalisasi dan persaingan bisnis yang semakin ketat, hotel kini tidak sekedar berfungsi sebagai tempat menginap, melainkan telah bertransformasi menjadi penyedia pengalaman pelayanan yang menyeluruh, meliputi fasilitas, kenyamanan, keamanan, dan khususnya kualitas pelayanan yang unggul.

Menurut data dari *World Travel Tourism Council* (2024), industri perhotelan Indonesia mengalami pertumbuhan signifikan pasca-pandemi, dengan peningkatan jumlah tamu sebanyak 45% dibandingkan tahun 2022. Sejalan dengan meningkatnya mobilitas dan minat masyarakat untuk berwisata dan melakukan aktivitas bisnis, permintaan terhadap fasilitas akomodasi yang berkualitas pun semakin tinggi. Namun, pertumbuhan ini juga membawa tantangan baru, yaitu meningkatnya standar dan harapan tamu terhadap kualitas pelayanan yang harus dipenuhi oleh setiap hotel. Menurut Badan Pusat Statistik (2024), tingkat hunian kamar hotel berbintang di Indonesia menunjukkan tren yang menjanjikan dengan pertumbuhan okupansi kamar yang cukup baik. Kondisi tersebut menuntut hotel untuk tidak hanya berfokus pada meningkatkan kualitas fasilitas, tetapi juga memperkuat pengelolaan operasional dan sumber daya manusia secara profesional, terutama dalam hal pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, perguruan tinggi melalui program Pengalaman Lapangan Industri memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di industri perhotelan agar mampu memahami penerapan teori secara nyata di lapangan.

Dalam konteks industri perhotelan modern, kepuasan tamu merupakan faktor determinan yang menentukan kesuksesan dan keberlangsungan bisnis hotel. Penelitian dari Badri & Mayhew (2019) menunjukkan bahwa 73% tamu yang merasa puas dengan pelayanan hotel akan kembali lagi untuk menginap, sementara hanya 27% tamu yang tidak puas yang akan memberikan rekomendasi positif kepada pihak lain.

Di dalam dunia perhotelan terdapat salah satu departemen yang sangat penting, yaitu Departemen *Front Office*. Departemen *Front Office* merupakan salah satu departemen paling krusial dalam operasional hotel karena berfungsi sebagai pusat komunikasi utama antara tamu dan hotel. *Front Office* adalah "wajah" hotel yang pertama kali ditemui tamu saat kedatangan dan terakhir ditemui saat keberangkatan, sehingga menjadi penentu utama dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Departemen ini berfungsi sebagai pusat pelayanan tamu yang bertanggung jawab dalam menangani reservasi, proses *check-in* dan *check-out*, pemberian informasi mengenai fasilitas hotel, serta berbagai kebutuhan tamu selama menginap. Departemen ini menjadi garda terdepan hotel karena berinteraksi langsung dengan tamu sejak kedatangan hingga keberangkatan. Tujuan utama departemen ini adalah memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional guna menciptakan kepuasan tamu, menjaga citra hotel, serta mendukung kelancaran operasional dan peningkatan pendapatan hotel.

Pada umumnya, Departemen *Front Office* terdiri dari beberapa section atau posisi, seperti *Front Office Manager*, *Assistant Front Office Manager*, *Reservation Staff*, *Receptionist* atau *Front Desk Agent*, *Guest Relation Officer (GRO)*, *Concierge*, *Bellboy*, dan *Telephone Operator*. Namun, struktur organisasi tersebut dapat berbeda di setiap hotel tergantung pada ukuran hotel dan kebutuhan operasional. Banyak hotel yang menggabungkan beberapa tugas atau posisi menjadi satu jabatan untuk menyesuaikan kebutuhan operasional, jumlah karyawan, serta efisiensi biaya perusahaan tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu.

Pada Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri ini, penulis ditempatkan pada bagian *Front Office*, khususnya pada *Guest Relation Officer Trainee*. *Guest Relation Officer (GRO)* merupakan staf yang berada dalam departemen *Front Office*, khususnya di unit *Guest Relation Officer*, yang memiliki peran sentral dan strategis dalam penanganan keluhan tamu dan menjaga kualitas pelayanan tamu. Posisi GRO berbeda dengan staff *Front Office* lainnya karena GRO secara khusus bertanggung jawab untuk memonitor dan memastikan kepuasan tamu selama menginap, menangani segala bentuk keluhan yang disampaikan tamu, serta melakukan tindak lanjut (*follow-up*) untuk memastikan masalah telah diselesaikan dengan baik. GRO juga berfungsi sebagai jembatan komunikasi utama antara tamu dan manajemen hotel, sehingga memerlukan kemampuan komunikasi yang unggul, pemahaman mendalam tentang operasional hotel, serta kemampuan *problem-solving* yang efektif.

Keluhan tamu (*guest complaint*) merupakan fenomena yang tidak dapat terhindarkan dalam industri perhotelan. Menurut penelitian Chen & Tsai (2020), rata-rata hotel berbintang menerima 5-10 keluhan tamu per hari, dengan 60% keluhan berkaitan dengan pelayanan, 25% dengan fasilitas, dan 15% dengan masalah personal. Kegiatan penanganan keluhan tamu yang tidak dikelola dengan baik dapat menyebabkan terjadinya penurunan tingkat kepuasan tamu, keluhan yang tidak terselesaikan hingga berlarut-larut, tamu yang merasa tidak dipedulikan, serta menurunnya kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Kondisi tersebut dapat berdampak negatif pada tingkat kepuasan tamu, citra hotel, dan bahkan dapat menyebabkan tamu tidak kembali lagi atau memberikan penilaian negatif melalui *platform online*. Oleh karena itu, penerapan prosedur penanganan keluhan yang tepat, cepat, dan sesuai dengan standar operasional hotel menjadi hal yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional *Front Office* serta memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Peranan *Guest Relation Officer* dalam penanganan keluhan tamu merupakan fungsi yang sangat krusial dalam industri perhotelan karena GRO merupakan ujung tombak pelayanan yang langsung berinteraksi dengan tamu yang sedang tidak puas. Menurut penelitian Goeldbit & Kari (2022) terhadap hotel di Indonesia, GRO yang memiliki kemampuan penanganan keluhan yang unggul

dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu dan tingkat retensi tamu. Dalam penerapannya, tugas *Guest Relation Officer* terlihat sederhana, namun pada kenyataannya terdapat berbagai hal penting yang harus diperhatikan. Hal tersebut terutama berkaitan dengan ketelitian dalam mencatat keluhan tamu, ketepatan dalam mengklasifikasi jenis keluhan, kemampuan berkomunikasi secara profesional dan menunjukkan empati kepada tamu yang sedang tidak puas, kemampuan negosiasi untuk mencapai solusi yang memuaskan kedua belah pihak, serta pemahaman mendalam terhadap prosedur dan sistem penanganan keluhan yang digunakan oleh hotel. GRO harus memiliki kemampuan komunikasi yang unggul untuk berinteraksi dengan tamu yang sedang tidak puas, termasuk kemampuan menunjukkan empati, memahami emosi tamu, dan menggunakan teknik komunikasi yang tepat untuk meredakan ketegangan. GRO harus memiliki kemampuan *problem-solving* untuk menyelesaikan masalah secara efektif dan efisien, serta kemampuan koordinasi untuk bekerja dengan unit kerja lainnya dalam menyelesaikan keluhan tamu. Selain itu, beragam jenis keluhan tamu dan tingginya permintaan penyelesaian yang cepat menuntut GRO untuk bekerja secara cermat, cepat, responsif, dan sabar dalam menangani setiap keluhan yang masuk. Oleh karena itu, posisi *Guest Relation Officer* pada Departemen *Front Office* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel, mengubah pengalaman negatif tamu menjadi pengalaman positif, serta membantu pencapaian target operasional dan pendapatan hotel yang telah ditetapkan.

Pengelolaan penanganan keluhan tamu yang baik akan membantu hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu, menjaga citra hotel di mata tamu dan masyarakat umum, meningkatkan tingkat retensi tamu, serta mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Selain itu, GRO juga membantu memantau kepuasan tamu selama menginap melalui komunikasi rutin dan observasi langsung, serta berkoordinasi dengan departemen terkait guna mendukung kelancaran pelayanan selama tamu menginap. Setelah keluhan tamu diselesaikan, GRO harus melakukan *recovery service* untuk mengembalikan kepuasan tamu dan memastikan tamu kembali merasa puas dengan pelayanan hotel.

Pengalaman Lapangan Industri merupakan kegiatan akademik yang berorientasi pada pembelajaran praktis untuk mengembangkan dan meningkatkan kompetensi mahasiswa menjadi tenaga kerja yang berkualitas dan siap bersaing di dunia kerja. Dengan mengikuti kegiatan Pengalaman Lapangan Industri, diharapkan dapat menambah pengetahuan, keterampilan, pengalaman, dan mental kerja mahasiswa dalam mempersiapkan diri memasuki dunia kerja yang sebenarnya, khususnya dalam industri perhotelan yang menuntut profesionalisme dan kualitas pelayanan tinggi.

Alasan penulis memilih judul "*Peran Guest Relation Officer dalam Penanganan Keluhan Tamu di Aston Batam Hotel and Residence*" didasarkan pada beberapa alasan fundamental yang saling berkaitan. Pertama, relevansi dengan perkembangan industri perhotelan yang semakin kompetitif. Kota Batam sebagai pusat bisnis dan wisata di wilayah Indonesia bagian barat memiliki karakteristik industri perhotelan yang sangat dinamis dengan jumlah hotel yang terus bertambah dan persaingan yang semakin ketat. Aston Batam Hotel *and Residence* merupakan salah satu hotel terkemuka di Batam yang harus mempertahankan posisi kompetitifnya dengan memberikan pelayanan yang unggul. Kemampuan penanganan keluhan tamu yang efektif merupakan diferensiator utama yang dapat membedakan hotel ini dengan hotel lainnya. Kedua, fokus pada departemen *Front Office* yang merupakan pusat pelayanan tamu. Departemen *Front Office* merupakan departemen paling krusial dalam operasional hotel karena berfungsi sebagai pusat komunikasi utama antara tamu dan hotel. *Guest Relation Officer* sebagai bagian dari *Front Office* memiliki peran sentral dalam menjaga kepuasan tamu dan penanganan keluhan. Pemahaman mendalam tentang peran GRO dalam *Front Office* akan memberikan wawasan praktis tentang manajemen pelayanan tamu yang tidak sepenuhnya didapatkan di bangku kuliah. Ketiga, signifikansi peranan GRO dalam keberhasilan pelayanan hotel. *Guest Relation Officer* merupakan ujung tombak pelayanan yang langsung berinteraksi dengan tamu yang sedang tidak puas, sehingga peranan GRO sangat signifikan dalam menentukan apakah tamu akan kembali lagi atau justru memberikan penilaian negatif.

Alasan keempat adalah keragaman tamu dan keluhan di Aston Batam Hotel and Residence. Aston Batam Hotel and Residence memiliki karakteristik tamu yang sangat beragam, mulai dari wisatawan domestik dari berbagai daerah di Indonesia, wisatawan mancanegara yang berkunjung untuk tujuan wisata atau bisnis, pelaku bisnis yang melakukan *meeting* atau *conference*, hingga tamu yang berkunjung untuk *medical tourism* atau *shopping*. Keragaman tamu ini menghasilkan variasi keluhan yang juga sangat beragam, mulai dari masalah fasilitas, pelayanan, hingga masalah personal. Alasan kelima adalah nilai edukatif untuk pengembangan kompetensi profesional GRO. Bagi mahasiswa yang sedang menjalani magang di bidang perhotelan atau manajemen pelayanan, mempelajari peran GRO dalam penanganan keluhan memberikan wawasan praktikal yang sangat berharga tentang manajemen pelayanan hotel. Teori yang diperoleh di perguruan tinggi tentang *customer service*, *communication skills*, dan *problem-solving* dapat langsung diaplikasikan dan diuji dalam situasi nyata, sehingga memperkaya pengalaman belajar dan mempersiapkan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja. Laporan ini dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Aston Batam Hotel and Residence dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Guest Relation Officer* dan sistem penanganan keluhan tamu secara keseluruhan. Dengan menganalisis data keluhan tamu yang telah tercatat, jenis keluhan yang paling sering muncul, waktu penanganan *average*, dan tingkat kepuasan tamu setelah penyelesaian, manajemen dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan merancang strategi untuk meningkatkan efektivitas sistem penanganan keluhan.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat topik peran *Guest Relation Officer* dalam penanganan keluhan tamu sebagai fokus pembahasan dalam laporan ini karena proses penanganan keluhan merupakan tahap kritis yang menentukan apakah tamu akan kembali lagi menginap di hotel atau justru memberikan penilaian negatif kepada pihak lain melalui platform online. Selain itu, *Guest Relation Officer* memiliki peran penting dalam memastikan setiap keluhan tamu ditangani dengan baik, solusi yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan harapan tamu, serta tamu kembali merasa puas dan senang setelah masalah diselesaikan.

Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana penerapan peran *Guest Relation Officer* dalam penanganan keluhan tamu yang dilakukan di Aston Batam Hotel and Residence serta kontribusinya dalam mendukung kelancaran operasional hotel, meningkatkan kepuasan tamu, menjaga citra hotel, mengubah pengalaman negatif menjadi positif, meningkatkan tingkat retensi tamu, dan membantu pencapaian tujuan bisnis hotel secara keseluruhan. Selain itu, diharapkan laporan ini dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa untuk memahami penerapan teori secara nyata di lapangan, bagi institusi pendidikan untuk evaluasi dan penyelarasan kurikulum dengan kebutuhan industri, serta bagi manajemen Aston Batam Hotel and Residence untuk evaluasi dan peningkatan kualitas pelayanan *Guest Relation Officer* dan sistem penanganan keluhan tamu secara lebih lanjut.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Keluhan tamu merupakan hal yang tidak dapat dihindari dalam operasional hotel.
2. Penanganan keluhan tamu berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas tamu.
3. GRO memiliki peran penting sebagai penghubung antara tamu dan pihak hotel.
4. Penanganan keluhan tamu membutuhkan koordinasi yang baik antar departemen.
5. Masih dimungkinkan adanya hambatan seperti keterlambatan respons, kurangnya koordinasi, dan keterbatasan wewenang dalam penyelesaian keluhan.
6. Belum diketahui secara mendalam bagaimana peran GRO dalam menangani keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana peran *Guest Relation Officer* dalam penanganan keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi *Guest Relation Officer* dalam menangani keluhan tamu?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan *Guest Relation Officer* dalam menyelesaikan keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence?
4. Bagaimana efektivitas penanganan keluhan tamu yang dilakukan oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel and Residence?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui peran *Guest Relation Officer* dalam penanganan keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence.
2. Untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi *Guest Relation Officer* dalam menangani keluhan tamu.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan *Guest Relation Officer* dalam menyelesaikan keluhan tamu.
4. Untuk menganalisis efektivitas penanganan keluhan tamu oleh *Guest Relation Officer* di Aston Batam Hotel and Residence.
5. Untuk memberikan rekomendasi yang dapat digunakan hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Manfaat bagi mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mahasiswa mengenai peran *Guest Relation Officer* dalam penanganan keluhan tamu di hotel. Selain itu, penelitian ini juga dapat memberikan pengalaman langsung dalam memahami penerapan teori pelayanan hotel di lapangan. Melalui studi kasus ini, mahasiswa dapat mengembangkan kemampuan analisis, berpikir

kritis, serta memahami pentingnya komunikasi dan pelayanan prima dalam industri perhotelan.

2. Manfaat bagi Hotel

Bagi pihak hotel, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya dalam penanganan keluhan tamu. Hasil penelitian ini juga dapat membantu hotel mengetahui kendala yang dihadapi oleh *Guest Relation Officer* sehingga dapat dijadikan dasar dalam memperbaiki prosedur kerja, meningkatkan koordinasi antar departemen, dan mengoptimalkan pelayanan kepada tamu. Dengan demikian, hotel dapat meningkatkan kepuasan tamu serta mempertahankan citra positif di mata pelanggan.

3. Manfaat bagi Universitas

Bagi universitas, penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi akademik yang bermanfaat, khususnya dalam bidang manajemen perhotelan dan pelayanan tamu. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan literatur bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian dengan topik serupa. Selain itu, penelitian ini dapat mendukung pengembangan ilmu pengetahuan di lingkungan akademik serta memperkuat kerja sama antara dunia pendidikan dan dunia industri.

BAB II

TUJUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Guest Relation Officer

Guest Relation Officer atau GRO adalah salah satu posisi penting dalam operasional hotel yang bertugas membangun hubungan baik antara hotel dan tamu. GRO menjadi penghubung utama dalam menjaga komunikasi yang positif, memberikan bantuan, menyampaikan informasi, serta memastikan tamu memperoleh pelayanan yang nyaman selama menginap. Dalam praktiknya, GRO sering ditempatkan pada area yang mudah diakses tamu, seperti lobby, agar dapat dengan cepat merespons kebutuhan dan keluhan tamu.

Peran GRO sangat strategis karena tamu biasanya menilai kualitas pelayanan hotel dari interaksi awal dengan staf. GRO tidak hanya dituntut ramah, tetapi juga harus memiliki kemampuan komunikasi, empati, ketelitian, dan kecepatan dalam bertindak. Selain itu, GRO harus mampu menghadapi berbagai karakter tamu, termasuk tamu VIP, tamu reguler, maupun tamu yang sedang mengalami ketidakpuasan.

Dalam konteks pelayanan hotel, GRO juga berfungsi sebagai representasi citra hotel. Sikap profesional, penampilan rapi, dan tutur kata yang baik menjadi bagian dari standar kerja GRO. Hal ini penting karena setiap interaksi GRO dengan tamu dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan.

2.1.2 Ruang Lingkup Tugas Guest Relation officer di Aston Batam Hotel And Residence

Ruang lingkup tugas Guest Relation Officer (GRO) di Aston Batam Hotel and Residence mencakup berbagai aktivitas yang bersifat operasional maupun relational. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara di lapangan, berikut adalah ruang lingkup utama GRO:

1. Menyambut dan membangun hubungan baik dengan tamu

GRO bertugas menyambut tamu dengan ramah, terutama tamu VIP, tamu long stay, atau tamu khusus lainnya. Penyambutan ini dapat dilakukan melalui courtesy greeting saat check-in, pengiriman welcome amenity, atau kunjungan singkat ke kamar.

2. Melakukan pendekatan proaktif melalui morning mingle

Salah satu kegiatan rutin GRO adalah morning mingle saat breakfast. Kegiatan ini merupakan momen penting bagi GRO untuk berinteraksi secara langsung dengan tamu, menanyakan pengalaman menginap, tingkat kenyamanan kamar, serta apakah ada hal yang perlu dibantu selama masa tinggal di hotel.

3. Menangani keluhan tamu

GRO menjadi pihak pertama yang menerima keluhan tamu. Tugas GRO adalah mendengarkan keluhan secara empatik, mencatat detail permasalahan, dan memberikan estimasi waktu penyelesaian kepada tamu. Setelah itu, GRO melakukan koordinasi dengan departemen terkait untuk menindaklanjuti masalah.

4. Melakukan follow-up permintaan dan keluhan tamu

GRO memiliki tanggung jawab untuk mencatat informasi penting dalam logbook, melakukan follow up atas permintaan tamu, dan berkoordinasi dengan departemen lain seperti housekeeping, engineering, bellboy, maupun room service. Koordinasi ini diperlukan agar setiap kebutuhan tamu dapat diproses secara cepat dan tepat.

5. Memberikan service recovery

Apabila terjadi ketidakpuasan tamu, GRO dapat memberikan service recovery berupa VIP treatment, late checkout, free transport, atau room upgrade sesuai dengan kondisi dan persetujuan yang berlaku. Tindakan ini bertujuan untuk memulihkan kepuasan tamu dan menunjukkan bahwa hotel benar-benar peduli terhadap kenyamanan mereka.

6. Memantau kepuasan tamu selama menginap

GRO juga membantu memantau kepuasan tamu selama menginap melalui komunikasi rutin dan observasi langsung, serta berkoordinasi dengan departemen terkait guna mendukung kelancaran pelayanan selama tamu menginap.

2.1.3 SOP Penanganan Keluhan Tamu oleh Guest Relation Officer

Standard Operational Procedure (SOP) penanganan keluhan oleh Guest Relation Officer merupakan pedoman kerja yang harus diikuti agar penanganan masalah tamu dilakukan secara cepat, sopan, dan konsisten. Berdasarkan temuan di Aston Batam Hotel and Residence, alur penanganan keluhan GRO pada dasarnya dimulai dari menerima keluhan dengan sikap tenang, mendengarkan tamu secara aktif, kemudian mencatat inti masalah secara lengkap.

Tahapan SOP penanganan keluhan tamu oleh GRO adalah :

1. Menerima keluhan dengan sikap tenang dan sopan

GRO harus mendengarkan tamu secara penuh tanpa memotong pembicaraan agar inti masalah dapat dipahami dengan benar. Pada tahap ini, GRO menunjukkan empati dan kepedulian terhadap ketidaknyamanan yang dialami tamu.

2. Mencatat dan mengidentifikasi masalah

Setelah mendengarkan keluhan, GRO mencatat detail permasalahan dan mengidentifikasi penyebab utama masalah tersebut. Langkah ini penting agar penyelesaian yang diberikan sesuai dengan kebutuhan tamu.

3. Memberikan solusi atau menghubungkan dengan departemen terkait

Misalnya, jika keluhan berkaitan dengan kebersihan kamar, GRO akan berkoordinasi dengan housekeeping. Jika berkaitan dengan kerusakan fasilitas, GRO akan menghubungi engineering. Dalam beberapa kasus, GRO

juga perlu memberikan alternatif solusi apabila masalah tidak dapat diselesaikan secara langsung.

4. Melakukan follow-up

Setelah solusi diberikan, GRO harus melakukan follow up untuk memastikan bahwa keluhan benar-benar terselesaikan dan tamu merasa puas. Tindak lanjut ini sangat penting karena beberapa tamu tidak hanya ingin masalahnya diselesaikan, tetapi juga ingin memastikan bahwa hotel benar-benar peduli terhadap kenyamanan mereka.

5. Memberikan service recovery (jika dibutuhkan)

Apabila keluhan menimbulkan ketidaknyamanan yang cukup besar, GRO dapat mengusulkan bentuk service recovery seperti VIP treatment, late check-out, free transport, atau room upgrade dengan persetujuan atasan.

6. Memastikan tamu benar-benar puas

GRO melakukan konfirmasi kembali kepada tamu untuk memastikan bahwa mereka merasa puas dan tidak lagi memiliki keluhan terhadap pelayanan hotel.

2.1.4 Keluhan Tamu dan Service Recovery

a. Keluhan tamu

Keluhan tamu adalah bentuk ekspresi ketidakpuasan tamu terhadap layanan, fasilitas, atau kondisi tertentu di hotel. Keluhan dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti kamar yang belum siap, kebersihan yang kurang, fasilitas yang rusak, pelayanan lambat, atau sikap staf yang kurang ramah. Dalam industri perhotelan, keluhan merupakan hal yang tidak dapat dihindari karena pelayanan hotel sangat bergantung pada ekspektasi tamu yang beragam.

Keluhan tamu sebenarnya bukan semata-mata masalah, tetapi juga menjadi informasi berharga bagi hotel untuk melakukan evaluasi dan perbaikan. Jika hotel mampu menerima keluhan dengan baik, maka keluhan bisa menjadi bahan

pembelajaran untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sebaliknya, jika keluhan diabaikan, maka tamu cenderung merasa tidak dihargai dan berpotensi menyebarkan pengalaman negatif kepada orang lain.

b. Service recovery

Service recovery adalah upaya hotel untuk memulihkan kepuasan tamu setelah terjadi kegagalan layanan. Dalam konteks GRO, service recovery menjadi bagian penting karena tidak semua masalah dapat selesai hanya dengan penjelasan verbal. Beberapa kasus membutuhkan bentuk perhatian tambahan agar tamu merasa dihargai dan kembali nyaman terhadap pelayanan hotel.

Di Aston Batam Hotel and Residence, service recovery dapat berupa VIP treatment, late check-out, free transport, atau room upgrade, tergantung tingkat keluhan dan kebijakan yang berlaku. Pemberian service recovery bukan berarti hotel mengakui kegagalan semata, melainkan menunjukkan kesungguhan hotel dalam menjaga hubungan baik dengan tamu. Dengan demikian, GRO tidak hanya menjalankan fungsi operasional, tetapi juga fungsi pemulihan citra hotel di mata tamu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat analisis dalam studi kasus ini, dilakukan telaah terhadap beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan peran Guest Relation Officer, penanganan keluhan tamu, service recovery, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan. Kajian terhadap penelitian terdahulu ini penting untuk mengetahui kesamaan, perbedaan, dan posisi penelitian yang dilakukan saat ini dibandingkan dengan penelitian sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu juga dapat menjadi dasar dalam menyusun pembahasan dan menarik kesimpulan yang lebih kuat.

1. Penelitian oleh Putri, dkk.

Putri, dkk. dalam penelitiannya yang berjudul Penanganan Keluhan Tamu Oleh Guest Relation Officer Di Resinda Hotel Karawang menggunakan metode

kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keluhan tamu di hotel tersebut dikategorikan menjadi keluhan ringan dan keluhan berat, yang ditangani secara khusus oleh Guest Relation Officer. Penanganan keluhan dilakukan agar masalah dapat diselesaikan secara lebih fokus, cepat, dan maksimal. Penelitian ini menjadi dasar bagi penulis untuk memahami bahwa peran GRO sangat penting dalam mengelola complaint handling secara langsung dan sistematis.

2. Penelitian oleh Ogbeide, Böser, Harrinton, dan Ottenbacher

Ogbeide, Böser, Harrinton, dan Ottenbacher (2017) dalam penelitiannya yang berjudul *Complaint Management In Hospitality Organizations : The Role Of Empowerment and Other Service Recovery Attributes Impacting Loyalty And Satisfaction* membahas hubungan antara pemberdayaan karyawan dan prosedur penanganan keluhan terhadap kepuasan serta loyalitas tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empowerment terhadap staf front liners sangat berpengaruh terhadap efektivitas complaint handling dan service recovery. Penelitian ini menegaskan bahwa karyawan yang diberi wewenang untuk mengambil keputusan akan lebih cepat menyelesaikan keluhan tamu dan meningkatkan kepuasan mereka

3. Penelitian oleh Hewagama, Boxall, Cheung, dan Hutchison

Hewagama, Boxall, Cheung, dan Hutchison (2019) dalam penelitiannya yang berjudul *Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels* menemukan bahwa pemberdayaan karyawan berkontribusi terhadap peningkatan kinerja service recovery di hotel. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa ketika karyawan memiliki ruang untuk bertindak dalam menyelesaikan masalah tamu, maka proses pemulihan layanan menjadi lebih efektif. Penelitian ini relevan dengan kondisi GRO di hotel karena menunjukkan pentingnya kewenangan dalam menangani keluhan secara cepat dan tepat.

4. Penelitian oleh Peneliti Pada Jurnal TelPar

Penelitian yang berjudul *Penanganan Komplain Tamu oleh Guest Relation Officer* menunjukkan bahwa GRO memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel melalui penanganan komplain yang baik. Hasil penelitian menegaskan bahwa penanganan keluhan tidak hanya bertujuan menyelesaikan masalah, tetapi juga menjaga hubungan baik antara tamu dan hotel. Penelitian ini mendukung penelitian penulis bahwa GRO merupakan bagian strategis dalam proses service recovery di hotel.

5. Penelitian oleh Tim Peneliti pada Studi Complaint Handling Hotel

Dalam penelitian yang berjudul *Handling Guest Complaints Management of Selected Hotel in...*, hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan yang efektif memerlukan sikap sabar, tanggung jawab, penghormatan terhadap tamu, serta kemampuan memberikan solusi secara profesional. Penelitian ini juga menekankan bahwa keluhan harus ditangani dengan pendekatan yang humanis agar tamu merasa didengarkan dan dihargai. Hasil penelitian tersebut relevan dengan peran GRO dalam menjaga citra hotel dan menghindari ketidakpuasan tamu.

6. Penelitian tentang Revisit Intention

Penelitian yang berjudul *Handling Complaints Against Revisit Intentions Through Satisfaction in Handling Guest Complaints* menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dan niat tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel. Hasil penelitian ini menegaskan bahwa complaint handling yang baik bukan hanya menyelesaikan masalah sesaat, tetapi juga berdampak pada loyalitas tamu dalam jangka panjang. Temuan ini sangat relevan dengan penelitian yang dilakukan karena menunjukkan pentingnya peran GRO dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu.

Setelah menelaah beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian-penelitian sebelumnya sama-sama menekankan pentingnya complaint handling, service recovery, empowerment, dan komunikasi yang efektif dalam industri perhotelan. Namun, penelitian ini memiliki fokus yang

lebih spesifik pada peran GRO dalam penanganan keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence, sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih rinci mengenai proses kerja GRO dalam konteks operasional hotel tersebut.

Tabel 1. Penelitian tentang Revisit Intention

NO	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1.	Putri, dkk.	Penanganan Keluhan Tamu Oleh Guest Relation Officer Di Resinda Hotel Karawang	Kualitatif	Keluhan tamu dibagi menjadi keluhan ringan dan berat. GRO menangani keluhan secara khusus agar penanganan lebih fokus dan maksimal.
2.	Ogbeide, Böser, Harrinton, & Ottenbacher	Complaint management in hospitality organizations: The role of empowerment and other service recovery attributes impacting loyalty and satisfaction.	Kuantitatif	Pemberdayaan karyawan dan atribut service recovery berpengaruh terhadap kepuasan serta loyalitas tamu.
3.	Hewagama, Boxall, Cheung, & Hutchison	Service recovery through empowerment?	Kuantitatif	Empowerment karyawan meningkatkan efektivitas

		HRM, employee performance and job satisfaction in hotels.		service recovery di hotel.
4.	Jurnal TelPar	Penanganan Komplain Tamu oleh Guest Relation Officer Kualitatif	Kualitatif	GRO berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel melalui penanganan komplain yang baik.
5.	Studi complaint handling hotel	Handling Guest Complaints Management of Selected Hotel in...	Kualitatif	Penanganan keluhan harus dilakukan dengan sabar, profesional, dan berorientasi pada solusi.
6.	Studi revisit intention	Handling Complaints Against Revisit Intentions Through Satisfaction in Handling Guest Complaints	Kuantitatif	Penanganan keluhan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu dan niat tamu untuk kembali.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah alur logis yang menggambarkan hubungan antara masalah penelitian, teori yang digunakan, dan hasil yang diharapkan. Dalam penelitian ini, kerangka pemikiran disusun berdasarkan hubungan antara peran Guest Relation Officer, proses penanganan keluhan tamu, dan peningkatan kepuasan tamu. GRO diposisikan sebagai bagian penting dari front office yang berperan menerima keluhan, memahami masalah, mengoordinasikan penanganan, dan memastikan keluhan terselesaikan dengan baik.

Alur berpikir penelitian ini dimulai dari adanya keluhan tamu. Keluhan dapat muncul karena berbagai faktor, seperti fasilitas kamar, kebersihan, pelayanan, atau fasilitas pendukung yang tidak sesuai harapan. Ketika tamu menyampaikan keluhan, GRO menjadi pihak pertama yang menerima informasi tersebut. Pada tahap ini, GRO harus mendengarkan dengan baik, bersikap sopan, mencatat inti masalah, dan menunjukkan empati agar tamu merasa dihargai.

Setelah keluhan diterima, GRO akan melakukan identifikasi masalah. Tahap ini sangat penting karena tidak semua keluhan dapat diselesaikan dengan cara yang sama. Misalnya, keluhan tentang kebersihan harus diteruskan ke housekeeping, sedangkan keluhan tentang fasilitas rusak perlu dikoordinasikan dengan engineering. Proses identifikasi ini menentukan apakah solusi yang diberikan akan tepat sasaran atau tidak.

Berikutnya adalah tahap penanganan keluhan. Dalam tahap ini, GRO berkoordinasi dengan bagian terkait untuk mencari penyelesaian yang paling sesuai. Penanganan yang baik biasanya mencakup respons cepat, tindakan nyata, dan tindak lanjut setelah solusi diberikan. Dalam beberapa penelitian, proses ini juga disebut sebagai service recovery, yaitu upaya memulihkan kepuasan tamu setelah terjadi kegagalan layanan.

Setelah penanganan dilakukan, tujuan akhirnya adalah tercapainya kepuasan tamu. Tamu yang merasa keluhannya didengarkan, ditangani, dan diselesaikan dengan baik cenderung kembali merasa puas terhadap pelayanan hotel. Kepuasan

ini sangat penting karena berpengaruh pada loyalitas tamu, keinginan untuk kembali menginap, serta citra positif hotel di mata tamu dan masyarakat.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi kasus ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan suatu fenomena secara mendalam berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama yang mengamati langsung keadaan objek penelitian, sehingga hasil penelitian lebih menekankan pada makna, proses, dan pemahaman mendalam terhadap suatu peristiwa atau kegiatan.

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif deskriptif dipilih karena peneliti ingin mengetahui secara rinci bagaimana peran Guest Relation Officer dalam menangani keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence. Fokus utama penelitian bukan pada perhitungan angka, melainkan pada proses kerja, bentuk keluhan tamu, cara GRO menangani keluhan, kendala yang dihadapi, serta hasil dari penanganan tersebut terhadap kepuasan tamu. Pendekatan ini sangat sesuai karena penelitian studi kasus menuntut pemahaman yang mendalam terhadap situasi nyata di lapangan.

Penelitian kualitatif juga memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih kaya melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dengan demikian, informasi yang diperoleh tidak hanya berupa gambaran umum, tetapi juga mencakup pengalaman, pendapat, dan praktik nyata yang terjadi selama pelaksanaan operasional hotel. Dalam penelitian perhotelan, pendekatan kualitatif sering digunakan karena pelayanan hotel sangat erat dengan interaksi manusia, sikap staf, dan pengalaman tamu yang sulit diukur hanya dengan angka.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Lokasi penelitian ini adalah di Aston Batam Hotel and Residence, yang beralamat di Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini dipilih karena peneliti melaksanakan Praktik Kerja Lapangan/Praktik Industri (PLI) di tempat tersebut sehingga peneliti dapat mengamati langsung aktivitas operasional hotel, khususnya pada bagian front office dan Guest Relation Officer. Pemilihan lokasi ini juga didasarkan pada relevansi topik penelitian dengan pengalaman nyata yang ditemukan selama pelaksanaan PLI.

Aston Batam Hotel and Residence merupakan salah satu hotel berbintang yang memiliki aktivitas pelayanan tamu yang cukup tinggi. Dalam operasional sehari-hari, hotel ini melayani berbagai jenis tamu dengan kebutuhan dan karakter yang berbeda. Karena itu, peran Guest Relation Officer dalam menjaga hubungan baik dengan tamu dan menangani keluhan menjadi sangat penting. Lokasi ini dinilai tepat untuk dijadikan objek studi kasus karena menyediakan fenomena yang sesuai dengan fokus penelitian.

Waktu pelaksanaan PLI disesuaikan dengan jadwal penempatan peneliti di hotel tersebut. Secara umum, penelitian dilakukan selama masa praktik kerja lapangan berlangsung, sehingga peneliti dapat melakukan pengamatan secara langsung dan berkesinambungan terhadap aktivitas pelayanan tamu. Selama periode tersebut, peneliti mengamati proses penanganan keluhan, berinteraksi dengan staf, serta mengumpulkan data yang dibutuhkan untuk mendukung analisis penelitian.

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan

1. Sejarah Aston Batam Hotel and Residence



Gambar 1. Aston Batam Hotel And Residence

Aston Batam Hotel and Residence merupakan salah satu hotel berbintang empat yang beroperasi di Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini berlokasi di Jalan Sriwijaya No. 1, Kampung Pelita, Lubuk Baja, Batam, dan berada di bawah manajemen Archipelago International. Kehadirannya di tengah kawasan bisnis dan hiburan Nagoya menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan akomodasi utama bagi wisatawan nusantara maupun mancanegara yang berkunjung ke Batam.

Aston Batam Hotel and Residence resmi mulai beroperasi sejak Soft Launching pada 3 September 2017. Hotel ini dibuka secara bertahap atau parsial, dimulai dari tiga lantai, kemudian secara berkala membuka lantai-lantai berikutnya setiap dua minggu, hingga Grand Opening yang dijadwalkan pada bulan Desember 2017. Pembukaan bertahap ini dilakukan untuk memastikan setiap fasilitas yang disediakan telah memenuhi standar kualitas internasional sebelum sepenuhnya beroperasi melayani tamu.

Aston Batam Hotel and Residence merupakan bagian dari jaringan Archipelago International, perusahaan manajemen hotel swasta terbesar di Asia Tenggara. Aston International pertama kali dibawa ke Indonesia pada tahun 1997 oleh Charles Brookfield, yang saat itu menjabat sebagai wakil presiden eksekutif Aston International, sebuah merek hotel terkenal di Hawaii dengan portofolio sekitar 30 properti. Charles Brookfield melirik negara-negara di Asia-Pasifik karena

memprediksi pertumbuhan ekonomi yang pesat di kawasan tersebut dalam 10 hingga 20 tahun ke depan.

2. Profile Archipelago International Group



Gambar 2. Logo Archipelago Group



Gambar 3. Brand Archipelago Group

Archipelago International didirikan pada tahun 1997 dengan nama Aston International dan sejak awal bergerak di bidang manajemen hotel serta serviced apartment. Perusahaan ini kemudian berkembang pesat karena mampu membaca kebutuhan pasar perhotelan yang terus berubah, terutama di Indonesia yang pada saat itu membutuhkan banyak pilihan akomodasi dengan standar pelayanan yang lebih modern dan profesional. Dari fokus awal yang masih terbatas, Archipelago perlahan memperluas operasinya ke berbagai kota dan mulai membangun identitas sebagai grup hotel yang kuat, kompetitif, dan mudah dikenali.

Seiring berjalannya waktu, perusahaan ini tidak hanya mengelola satu merek hotel, tetapi juga mengembangkan berbagai merek lain untuk menjangkau segmen pasar yang berbeda. Merek-merek seperti Aston, Favehotel, Neo, Quest, Harper, Alana, Kamuela, dan beberapa merek lainnya menjadi bagian dari strategi ekspansi yang membuat Archipelago mampu melayani tamu dengan kebutuhan tingkat anggaran yang beragam. Strategi ini membantu perusahaan bertahan dan tumbuh di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, karena setiap merek memiliki karakter dan target pasar yang berbeda.

Perubahan besar juga terjadi ketika Aston *International* melakukan *rebranding* menjadi Archipelago International. Langkah ini menunjukkan bahwa perusahaan

tidak lagi hanya berfokus pada satu nama atau satu lini bisnis, melainkan ingin menampilkan diri sebagai grup perhotelan yang cakupannya lebih luas dan lebih siap bersaing di tingkat regional maupun internasional. *Rebranding* tersebut juga menegaskan bahwa Archipelago bukan sekedar operator hotel, tetapi sebuah grup manajemen yang memiliki visi jangka panjang dalam industri hospitality.

Hingga saat ini, Archipelago International dikenal sebagai salah satu grup manajemen hotel swasta terbesar di Asia Tenggara. Perusahaan ini terus berkembang dengan mengoperasikan dan mengembangkan banyak properti di berbagai wilayah, baik di Indonesia maupun luar negeri. Keberhasilan Archipelago tidak lepas dari kemampuannya dalam berinovasi, menjaga standar layanan, dan menyesuaikan diri dengan perubahan kebutuhan konsumen. Karena itu, Archipelago International sering dipandang sebagai salah satu contoh perusahaan perhotelan Indonesia yang berhasil tumbuh dari skala lokal menjadi pemain besar di tingkat internasional.

3. Profile Aston Batam Hotel and Residence

Aston Batam Hotel and Residence adalah hotel bintang empat yang berlokasi di Jl. Sriwijaya No.1, Kampung Pelita, Nagoya, Batam. Hotel ini diposisikan sebagai hotel baru di Batam yang menggabungkan kebutuhan bisnis dan hiburan, dengan akses sekitar 25 menit dari Bandara Hang Nadim dan 8 menit dari Terminal Feri Harbour Bay.

Dari sisi fasilitas, hotel ini memiliki 314 kamar, 7 meeting room, dan 1 ballroom, sehingga cocok untuk tamu bisnis maupun acara besar. Kategori kamar hotel yang ada di Aston meliputi Superior, Deluxe, Family, dan Suite Room. Juga kategori kamar Apartment meliputi Deluxe Premiere, Junior Suite, Apartment 2 Bedroom, dan Apartment 3 Bedroom.

Hotel ini juga dikenal memiliki fasilitas pendukung seperti restoran, kolam renang, gym, bar, spa, dan sauna. Fasilitas tersebut menunjukkan bahwa Aston Batam menargetkan tamu yang membutuhkan kenyamanan untuk perjalanan bisnis maupun wisata.

Untuk informasi yang lebih lengkap, berikut profil singkat Aston Batam Hotel & Residence:

Nama	: Aston Batam Hotel & Residence
Perusahaan	
Jenis Usaha	: Jasa Perhotelan
Tahun Berdiri	: 2017
Manajemen	: Archipelago International
Hotel	
Alamat	: Jl. Sriwijaya No. 1, Kampung Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 2943
Telepon	: (0778) 488 1888
Website	: www.archipelagointernational.com

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah Guest Relation Officer sebagai pihak utama yang menangani keluhan tamu, karena GRO memiliki pengalaman langsung dalam menerima, menanggapi, dan menyelesaikan komplain tamu selama operasional hotel berlangsung. Selain itu, pihak terkait seperti staf front office, supervisor, atau departemen lain yang berhubungan dengan proses penyelesaian keluhan juga menjadi bagian dari subjek pendukung, karena mereka turut membantu dalam koordinasi dan tindak lanjut atas masalah yang disampaikan tamu. Pemilihan subjek ini didasarkan pada keterlibatan langsung mereka terhadap fenomena yang diteliti, sehingga informasi yang diperoleh dapat lebih relevan, akurat, dan mendalam.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah peran Guest Relation Officer dalam menangani keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence. Fokus objek penelitian ini meliputi bagaimana GRO menerima keluhan, memahami inti permasalahan, melakukan koordinasi dengan departemen terkait, memberikan solusi, serta melakukan follow up hingga tamu merasa puas. Selain itu, objek ini juga mencakup hambatan yang dihadapi GRO dalam proses penanganan keluhan serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kepuasan dan kenyamanan tamu. Dengan demikian, objek penelitian ini menjadi pusat pembahasan dalam studi kasus untuk mengetahui sejauh mana peran GRO berjalan secara efektif di hotel tersebut.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam studi kasus ini menggunakan tiga metode utama, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih agar data yang dikumpulkan lebih lengkap, valid, dan saling melengkapi.

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas *Guest Relation Officer* dalam menangani keluhan tamu. Peneliti mencermati bagaimana

GRO berinteraksi dengan tamu, bagaimana cara menerima keluhan, bagaimana koordinasi dilakukan dengan departemen terkait, serta bagaimana tindak lanjut atas keluhan dilaksanakan. Observasi juga dilakukan terhadap situasi kerja di area front office dan lingkungan operasional hotel yang berkaitan dengan complaint handling.

Teknik observasi penting karena memungkinkan peneliti melihat realitas di lapangan secara langsung, bukan hanya berdasarkan penjelasan verbal dari informan. Dengan observasi, peneliti dapat memahami alur kerja, kebiasaan kerja, serta pola interaksi yang terjadi dalam proses penyelesaian keluhan tamu.

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam dari pihak-pihak yang terlibat dalam proses penanganan keluhan tamu. Wawancara dalam penelitian ini bersifat semi-terstruktur, sehingga peneliti memiliki pedoman pertanyaan tetapi tetap memberikan keleluasaan kepada informan untuk menjelaskan pengalaman dan pandangannya secara lebih luas.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan terhadap 2 (dua) informan yang memiliki peran langsung dalam proses penanganan keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence, yaitu:

1. Informan 1 : Guest Relation Supervisor yang bertugas menangani keluhan tamu secara langsung.
2. Informan 2 : Front Office Manager yang bertugas mengawasi dan membimbing GRO

Berikut adalah **hasil wawancara** dengan kedua informan yang telah dilakukan pada hari Jumat, 24 Juli 2026 di Aston Batam Hotel and Residence:

1. Informan 1 :

Narasumber	: Sefi Mithasari
Jabatan	: Guest Relation Officer Supervisor
Lokasi	: Aston Batam Hotel And Residence
Waktu	: Jum'at, 24 Juli 2026

a. Pertanyaan : Bagaimana peran Guest Relation Officer dalam penanganan keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence?

Jawaban : Guest Relation Officer berperan sebagai problem solver dan perantara antara tamu dan hotel. Guest Relation Officer menerima laporan keluhan, mendengarkan keluhan secara empatik, mencatat detail, kemudian mengoordinasikan tindak lanjut dengan departemen terkait sampai masalah terselesaikan. Fokus utama Guest Relation Officer adalah memastikan masalah tamu segera ditangani dan tamu merasa didengar.

b. Pertanyaan : Apa langkah awal yang dilakukan Guest Relation Officer saat menerima keluhan tamu?

Jawaban : Guest Relation Officer pertama-tama menyapa tamu, mendengarkan keluhan secara penuh, mencatat kronologi dan kebutuhan tamu, memberi estimasi waktu penyelesaian, lalu menginformasikan dan meneruskan keluhan ke departemen terkait (housekeeping, engineering, front office, food and beverage) untuk ditindaklanjuti.

c. Pertanyaan : Bagaimana alur koordinasi antara Guest Relation Officer dan departemen lain saat menindaklanjuti keluhan?

Jawaban : Guest Relation Officer menggunakan saluran komunikasi internal seperti telepon, radio, sistem tiket, atau bertemu langsung untuk menginformasikan masalah, menyampaikan detail yang diperlukan, memantau progres penyelesaian, dan meminta konfirmasi saat tugas selesai. Guest Relation Officer memastikan departemen terkait menyelesaikan masalah sesuai standar dan waktu yang dijanjikan kepada tamu.

d. Pertanyaan : Hambatan apa saja yang sering dihadapi Guest Relation Officer dalam menangani keluhan tamu?

Jawaban : Hambatan utama meliputi koordinasi antar departemen yang belum cepat, keterlambatan respons dari pihak terkait, dan keterbatasan kewenangan Guest Relation Officer dalam memberikan kompensasi atau complimentary sebagai service recovery.

Terkadang juga ada kendala sumber daya, jadwal kerja, atau kebijakan hotel yang membatasi solusi.

- e. Pertanyaan : Bagaimana Guest Relation Officer mengatasi hambatan tersebut?

Jawaban : Guest Relation Officer mengatasi hambatan dengan melakukan follow-up berkala, eskalasi ke atasan ketika diperlukan, memberikan penjelasan transparan kepada tamu tentang proses dan waktu penyelesaian, serta mencari solusi sementara sambil menunggu tindak lanjut departemen lain. Untuk kewenangan kompensasi, Guest Relation Officer meminta persetujuan manajemen sesuai prosedur hotel.

2. Informan 2 :

Narasumber	: Jimmy Riedel Tangkere
Jabatan	: Front Office Manager
Lokasi	: Aston Batam Hotel And Residence
Waktu	: Jum'at, 24 Juli 2026

- a. Pertanyaan : Bagaimana pengalaman Anda dalam menangani keluhan tamu secara langsung?

Jawaban : Dalam menangani keluhan tamu, saya selalu berusaha untuk mendengarkan dengan penuh perhatian dan menunjukkan empati kepada tamu. Saya mencatat semua detail keluhan dan segera berkoordinasi dengan departemen terkait. Yang paling penting adalah memastikan tamu merasa didengar dan masalahnya ditangani dengan cepat.

- b. Pertanyaan : Apa tantangan terbesar yang Anda hadapi sebagai GRO dalam menangani keluhan?

Jawaban : Tantangan terbesar adalah ketika harus berkoordinasi dengan departemen lain yang responsnya lambat. Kadang juga ada keterbatasan wewenang untuk memberikan

complimentary, jadi harus meminta persetujuan atasan terlebih dahulu. Tapi saya selalu berusaha memberikan solusi terbaik untuk tamu.

- c. Pertanyaan : Bagaimana cara Anda memastikan tamu puas setelah keluhan ditangani?

Jawaban : Saya selalu melakukan follow up, baik dengan menemui tamu langsung di kamar atau melalui telepon. Saya menanyakan apakah masalah sudah terselesaikan dan apakah ada hal lain yang bisa dibantu. Jika tamu masih belum puas, saya akan melibatkan supervisor untuk mencari solusi tambahan.

- d. Pertanyaan : Apakah ada contoh kasus spesifik yang pernah Anda tangani?

Jawaban : Pernah ada tamu yang mengeluh tentang kebersihan kamar saat morning mingle. Saya segera menghubungi housekeeping untuk membersihkan ulang, lalu memberikan late check-out sebagai bentuk service recovery. Setelah itu saya follow up dan tamu merasa puas dengan penanganan kami.

- e. Pertanyaan : Menurut Anda, apa yang bisa ditingkatkan dalam sistem penanganan keluhan di hotel ini?

Jawaban : Mungkin komunikasi antar departemen bisa dipercepat lagi, dan GRO bisa diberi wewenang lebih untuk keputusan kompensasi kecil agar tidak selalu menunggu persetujuan atasan. Pelatihan komunikasi juga penting untuk menghadapi berbagai karakter tamu.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data tertulis dan arsip yang berkaitan dengan penanganan keluhan tamu. Dokumen yang dapat digunakan antara lain:

- *Standard Operating Prosedure (SOP),*
- *Catatan complaint,*
- *Laporan internal,*
- *Form tindak lanjut,*

- Serta dokumentasi lain yang mendukung penelitian.

Dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara agar data yang diperoleh lebih valid. Selain itu, dokumentasi juga berguna untuk melihat apakah prosedur yang diterapkan di lapangan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan pihak hotel. Dalam studi kasus perhotelan, dokumentasi sering digunakan untuk menelusuri alur penanganan masalah secara objektif.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu dengan menjelaskan hasil temuan lapangan secara sistematis, terperinci, dan mudah dipahami. Analisis dilakukan sejak data mulai dikumpulkan hingga proses penarikan kesimpulan. Tahapan analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data adalah proses memilih data yang dianggap relevan dengan fokus penelitian. Data dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi diseleksi agar hanya informasi yang berkaitan dengan peran GRO dalam penanganan keluhan tamu yang digunakan dalam pembahasan. Data yang tidak mendukung fokus penelitian disisihkan agar analisis menjadi lebih terarah. Tahap ini penting untuk menyederhanakan data yang jumlahnya cukup banyak agar lebih mudah dianalisis.

3.6.2 Penyajian Data

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah menyajikan data dalam bentuk uraian naratif. Penyajian data bertujuan untuk menggambarkan hasil temuan lapangan secara runtut, mulai dari proses penerimaan keluhan, tindakan GRO, hingga penyelesaian keluhan. Dalam tahap ini, peneliti menjelaskan hubungan antar data sehingga dapat dilihat pola atau kecenderungan yang muncul dalam proses complaint handling di hotel. Penyajian data yang baik akan memudahkan peneliti dalam memahami makna temuan yang diperoleh.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data dianalisis. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah penelitian, yaitu mengenai peran GRO, hambatan yang dihadapi, serta upaya penyelesaian keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence. Kesimpulan yang dihasilkan harus didasarkan pada data lapangan sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

3.6.4 Keabsahan Data

Untuk memastikan keabsahan data, penelitian ini dapat menggunakan triangulasi sumber, triangulasi metode, dan triangulasi waktu. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi dari GRO, staf terkait, dan dokumen hotel. Triangulasi metode dilakukan dengan mencocokkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sementara itu, triangulasi waktu dapat dilakukan dengan pengamatan pada waktu yang berbeda agar data yang diperoleh lebih konsisten. Teknik ini penting untuk meningkatkan kredibilitas hasil penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Dalam industri perhotelan, keluhan tamu merupakan hal yang tidak dapat dihindari karena setiap tamu memiliki kebutuhan, ekspektasi, dan pengalaman yang berbeda selama menginap. Di Aston Batam Hotel and Residence, keluhan tamu dapat muncul dalam berbagai bentuk, seperti masalah pada fasilitas kamar, permintaan layanan yang belum terpenuhi, keterlambatan respon staf, hingga ketidakpuasan terhadap pelayanan tertentu. Situasi ini menuntut hotel untuk memiliki sistem penanganan keluhan yang baik agar kepuasan tamu tetap terjaga.

Pada kondisi inilah Guest Relation Officer memiliki peran yang sangat penting. GRO menjadi salah satu pihak yang paling dekat dengan tamu dan sering kali menjadi orang pertama yang menerima keluhan sebelum masalah diteruskan ke departemen terkait. Dalam operasional di ABHR, GRO berfungsi sebagai penghubung antara tamu dan hotel, sekaligus sebagai pihak yang membantu mencari solusi atas permasalahan yang dialami tamu. Dengan demikian, GRO tidak hanya berperan sebagai penerima keluhan, tetapi juga sebagai problem solver yang membantu menjaga citra hotel dan kenyamanan tamu.

Salah satu kegiatan rutin yang dilakukan GRO untuk menjaga hubungan baik dengan tamu adalah *morning mingle* saat breakfast. Kegiatan ini merupakan momen penting bagi GRO untuk berinteraksi secara langsung dengan tamu, menanyakan pengalaman menginap, tingkat kenyamanan kamar, serta apakah ada hal yang perlu dibantu selama masa tinggal di hotel. *Morning mingle* biasanya dilakukan pada pukul 07.00 hingga 10.00 WIB di area restoran hotel, ketika tamu sedang menikmati hidangan breakfast.

Pada situasi tertentu, *morning mingle* juga menjadi sarana bagi hotel untuk menerima masukan atau keluhan sebelum tamu *check-out*. Melalui pendekatan yang ramah dan personal, GRO dapat membangun hubungan emosional dengan tamu, sehingga tamu merasa nyaman untuk menyampaikan feedback mereka, baik yang bersifat positif maupun negatif.

Berdasarkan studi kasus yang ditemukan di Aston Batam Hotel and Residence, salah satu tamu menyampaikan ketidaknyamanannya terhadap kondisi kamar yang kurang bersih serta adanya keterlambatan layanan staf hotel ketika tamu memiliki *request* tertentu. Keluhan seperti ini termasuk penting karena menyangkut dua aspek utama pelayanan hotel, yaitu kebersihan kamar dan ketepatan respons staf. Dalam industri perhotelan, kedua aspek ini sangat memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

Kasus ini terjadi pada saat GRO melakukan *morning mingle* di area restoran breakfast. Saat mendekati meja tamu, GRO menyapa dengan ramah dan menanyakan pengalaman menginap tamu. Tamu kemudian menyampaikan bahwa kamar yang ditempati kurang bersih, terutama di area kamar mandi yang masih terdapat noda dan lantai yang belum dipel dengan baik. Selain itu, tamu juga mengeluhkan keterlambatan layanan staf hotel ketika tamu meminta tambahan handuk dan amenities melalui telepon, yang seharusnya dikirim dalam waktu 15 menit namun baru tiba setelah 45 menit.

Kasus ini menunjukkan bahwa peran GRO tidak hanya sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai penghubung utama yang membantu menyelesaikan masalah tamu secara profesional. GRO harus mampu menanggapi keluhan dengan sikap empatik, mengoordinasikan penyelesaian kepada departemen terkait, dan memastikan bahwa masalah benar-benar selesai. Karena itu, kasus ini relevan untuk dianalisis lebih lanjut dalam pembahasan studi kasus mengenai peran GRO sebagai *problem solver* di hotel.

Gambaran umum kasus ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu bukan sekadar proses administratif, melainkan proses pelayanan yang menuntut kepekaan, kecepatan, komunikasi yang baik, dan kemampuan koordinasi lintas departemen. Oleh karena itu, peran GRO di ABHR menjadi sangat strategis dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif bagi tamu.

4.2 Temuan Studi Kasus

4.2.1 Peran Guest Relation Officer Dalam Penanganan Keluhan Tamu

Berdasarkan temuan studi kasus, GRO di Aston Batam Hotel and Residence berperan sebagai problem solver yang memegang andil sebagai perantara antara tamu dan pihak hotel. Ketika tamu menyampaikan keluhan, GRO akan mendengarkan terlebih dahulu permasalahan yang disampaikan, kemudian menindaklanjutinya dengan melakukan koordinasi kepada departemen yang terkait. Fokus utama GRO adalah membantu penyelesaian masalah di hotel agar tamu mendapatkan solusi yang sesuai dan merasa diperhatikan.

Dalam kasus *morning mingle* saat breakfast, ketika tamu menyampaikan ketidaknyamanan terhadap kamar yang kurang bersih dan keterlambatan layanan staf, GRO segera merespons dengan sikap empatik. GRO mendengarkan keluhan secara penuh, mencatat detail permasalahan, dan memberikan estimasi waktu penyelesaian kepada tamu. Setelah itu, GRO melakukan koordinasi dengan departemen terkait, seperti *housekeeping* untuk masalah kebersihan kamar dan departemen operasional lain untuk masalah keterlambatan layanan.

Tahapan yang dilakukan GRO dalam kasus ini:

1. Mendengarkan keluhan tamu dengan empati

GRO mendengarkan keluhan tamu tanpa memotong, menunjukkan ekspresi peduli, dan memberikan respons verbal seperti "Saya sangat menyesal mendengar pengalaman kurang menyenangkan yang Bapak/Ibu alami" untuk menunjukkan empati.

2. Mencatat detail keluhan

GRO mencatat semua detail keluhan, termasuk nomor kamar, jenis masalah, waktu kejadian, dan estimasi waktu penyelesaian yang dijanjikan kepada tamu.

3. Memberikan permintaan maaf dan estimasi waktu

GRO meminta maaf atas ketidaknyamanan yang dialami tamu dan memberikan estimasi waktu penyelesaian, misalnya "Kami akan mengirimkan tim *housekeeping* dalam 15 menit ke depan untuk membersihkan ulang kamar Bapak/Ibu."

4. Koordinasi dengan departemen terkait

GRO segera menghubungi *housekeeping supervisor* melalui telepon internal untuk mengirimkan tim kebersihan ke kamar tamu, dan menghubungi *front office* untuk menindaklanjuti masalah keterlambatan layanan.

5. Follow-up ke tamu

Setelah 30 menit, GRO melakukan *follow-up* dengan menemui tamu di kamar untuk memastikan bahwa masalah sudah diselesaikan dan tamu merasa puas.

Peran ini menunjukkan bahwa GRO tidak hanya bersifat menerima informasi, tetapi juga aktif dalam proses penyelesaian masalah. GRO harus memahami inti keluhan tamu dengan cepat agar dapat menentukan langkah berikutnya. Dengan pendekatan tersebut, GRO dapat membantu hotel mengurangi ketidakpuasan tamu dan mencegah keluhan berkembang menjadi masalah yang lebih besar.

4.2.2 Hambatan yang Dihadapi Guest Relation Officer

Dalam praktiknya, GRO di Aston Batam Hotel and Residence juga menghadapi berbagai hambatan dalam menangani keluhan tamu. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, hambatan-hambatan tersebut dapat dikelompokkan menjadi beberapa kategori:

a. Hambatan koordinasi antar departemen

Salah satu hambatan utama adalah ketika berkoordinasi dengan departemen lain, misalnya *housekeeping*, *engineering*, atau bagian operasional lain. Tidak semua departemen dapat merespons keluhan secara cepat, sehingga proses penyelesaian kadang menjadi terhambat. Kondisi ini dapat menyebabkan tamu harus menunggu lebih lama sebelum masalahnya benar-benar terselesaikan. Misalnya, dalam kasus kebersihan kamar, GRO harus menunggu *housekeeping* mengirimkan tim kebersihan. Jika *housekeeping* sedang dalam kondisi sibuk atau kekurangan staf, maka respons menjadi lambat dan tamu harus menunggu lebih lama.

b. Hambatan keterlambatan respon dari pihak terkait

Hambatan lainnya adalah keterlambatan respon dari pihak yang terkait. Dalam pelayanan hotel, respon yang lambat sering kali membuat tamu merasa diabaikan, meskipun sebenarnya hotel sedang berupaya menyelesaikan masalah. Dalam kasus yang diamati, tamu mengeluhkan

keterlambatan pengiriman handuk dan amenities yang seharusnya tiba dalam 15 menit namun baru tiba setelah 45 menit. Keterlambatan ini menimbulkan persepsi negatif dari tamu dan membuat tamu merasa tidak dipedulikan.

- c. Hambatan keterbatasan kewenangan dalam memberikan service recovery
Selain itu, GRO juga memiliki keterbatasan kewenangan dalam memberikan *complimentary* kepada tamu sebagai bentuk *service recovery*. Karena tidak semua keputusan dapat diambil langsung oleh GRO, beberapa kasus memerlukan persetujuan dari atasan seperti supervisor atau *manager*. Hal ini menunjukkan bahwa wewenang menjadi faktor penting dalam efektivitas penanganan keluhan. Dalam kasus ini, GRO ingin memberikan *late check-out* sebagai bentuk *service recovery*, namun harus meminta persetujuan supervisor terlebih dahulu karena nilai kompensasi tersebut melebihi batas kewenangan GRO.

- d. Hambatan sumber daya dan jadwal kerja

Terkadang juga ada kendala sumber daya, jadwal kerja, atau kebijakan hotel yang membatasi solusi. Misalnya, ketika hotel dalam kondisi *fully booked*, GRO tidak dapat menawarkan *room upgrade* karena tidak ada kamar kosong dengan kategori lebih tinggi. Peran ini menunjukkan bahwa GRO tidak hanya bersifat menerima informasi, tetapi juga aktif dalam proses penyelesaian masalah. GRO harus memahami inti keluhan tamu dengan cepat agar dapat menentukan langkah berikutnya. Dengan pendekatan tersebut, GRO dapat membantu hotel mengurangi ketidakpuasan tamu dan mencegah keluhan berkembang menjadi masalah yang lebih besar.

4.2.3 Upaya GRO dalam Menyelesaikan Keluhan Tamu

Untuk mengatasi keluhan tamu, GRO di Aston Batam Hotel and Residence melakukan beberapa upaya. Langkah-langkah yang dilakukan GRO dalam kasus *morning mingle* ini adalah sebagai berikut:

- a. Menemui tamu secara langsung untuk klarifikasi

Langkah pertama adalah mencoba menemui tamu secara langsung untuk menanyakan permasalahan yang ditemukan. Pendekatan ini penting karena tamu biasanya ingin didengarkan terlebih dahulu sebelum diberikan solusi.

Dalam kasus ini, GRO mendekati meja tamu saat *morning mingle* dan menyapa dengan ramah.

b. Mendengarkan keluhan dengan empati

GRO mendengarkan keluhan tamu secara penuh tanpa memotong, menunjukkan ekspresi peduli, dan memberikan respons verbal yang menunjukkan pemahaman.

c. Mencatat dan melaporkan ke departemen terkait

Setelah *problem* diketahui, GRO mencatat detail keluhan dan melaporkan ke departemen terkait agar masalah dapat segera ditindaklanjuti. GRO menghubungi *housekeeping supervisor* untuk mengirimkan tim kebersihan ke kamar tamu

d. Memantau penyelesaian hingga tuntas

GRO memantau progres penyelesaian dengan melakukan *follow-up* ke *housekeeping* untuk memastikan bahwa kamar sudah dibersihkan ulang sesuai standar.

e. Memberikan service recovery bila diperlukan

Jika keluhan sudah ditangani dan perlu adanya bentuk pemulihan pelayanan, GRO dapat memberikan *service recovery* seperti *VIP treatment*, *free transport*, *room upgrade*, atau *late checkout*, sesuai dengan kondisi dan persetujuan yang berlaku. Dalam kasus ini, GRO memberikan *late checkout* hingga pukul 14.00 sebagai bentuk *service recovery*.

f. Mengecek kembali kepuasan tamu

Setelah *service recovery* diberikan, GRO juga memastikan kembali apakah tamu sudah merasa puas. GRO menemui tamu di kamar untuk menanyakan kepuasan mereka dan memastikan bahwa tidak ada keluhan lain yang perlu ditangani.

Tindakan ini bertujuan untuk memulihkan kepuasan tamu dan menunjukkan bahwa hotel benar-benar peduli terhadap kenyamanan mereka. Setelah *service recovery* diberikan, GRO juga memastikan kembali apakah tamu sudah merasa puas. Jika keluhan belum terselesaikan atau tamu masih merasa kecewa, maka GRO akan meminta bantuan atasan untuk ikut turun tangan dalam penyelesaian masalah.

Upaya seperti ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan di Aston Batam Hotel and Residence dilakukan secara bertahap, komunikatif, dan berorientasi pada kepuasan tamu. GRO tidak hanya fokus pada penyelesaian teknis, tetapi juga pada pemulihan hubungan baik dengan tamu.

4.2.4 Efektivitas Penanganan Keluhan

Berdasarkan hasil temuan, penanganan keluhan tamu oleh GRO di ABHR dapat dikatakan cukup efektif. Hal ini karena setelah menerima keluhan, GRO atau dalam kondisi tertentu atasan seperti manager akan menemui tamu secara langsung dan melakukan follow up kepada departemen terkait. Langkah ini membantu memastikan bahwa keluhan tamu tidak hanya dicatat, tetapi benar-benar ditangani hingga selesai.

Efektivitas penanganan juga terlihat dari upaya hotel untuk memastikan bahwa tamu yang komplain sudah puas dengan treatment yang diberikan. Dalam konteks pelayanan hotel, kepuasan tamu merupakan indikator keberhasilan penanganan keluhan. Jika tamu merasa keluhannya didengar, ditangani, dan diberikan solusi yang memadai, maka potensi munculnya ketidakpuasan lanjutan dapat diminimalkan.

Dengan demikian, efektivitas penanganan keluhan di ABHR tidak hanya diukur dari cepat atau lambatnya penyelesaian masalah, tetapi juga dari kemampuan hotel dalam menjaga kepuasan tamu setelah masalah selesai ditangani.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil studi kasus, permasalahan utama dalam penanganan keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence terletak pada proses koordinasi antar departemen, respon yang kadang terlambat, serta keterbatasan kewenangan GRO dalam memberikan *service recovery* secara langsung. Ketiga hal ini saling berkaitan dan memengaruhi kecepatan serta kualitas penyelesaian keluhan.

1. Koordinasi antar departemen yang belum optimal

Koordinasi antar departemen menjadi sangat penting karena keluhan tamu sering kali membutuhkan tindakan dari lebih dari satu bagian. Dalam kasus

morning mingle, GRO harus berkoordinasi dengan *housekeeping* untuk masalah kebersihan kamar dan dengan departemen operasional lain untuk keterlambatan layanan. Apabila koordinasi berjalan lambat, maka tamu akan merasa keluhannya belum ditangani dengan baik.

2. Keterlambatan respon dari pihak terkait

Keterlambatan respon juga dapat menimbulkan persepsi negatif dari tamu. Dalam kasus ini, tamu mengeluhkan keterlambatan pengiriman handuk dan amenities yang seharusnya tiba dalam 15 menit namun baru tiba setelah 45 menit. Dalam pelayanan hotel, waktu respon sangat menentukan tingkat kepuasan tamu, sehingga lambatnya respon dapat menjadi hambatan serius dalam proses *service recovery*.

3. Keterbatasan kewenangan GRO dalam memberikan *service recovery*

GRO memiliki keterbatasan kewenangan dalam memberikan *complimentary* kepada tamu sebagai bentuk *service recovery*. Dalam kasus ini, GRO ingin memberikan *late check-out*, namun harus meminta persetujuan supervisor terlebih dahulu. Hal ini menyebabkan proses penyelesaian menjadi lebih lama dan tamu harus menunggu lebih lama untuk kepastian.

Secara keseluruhan, permasalahan yang ditemukan menunjukkan bahwa penanganan keluhan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu GRO, tetapi juga pada sistem kerja hotel secara keseluruhan. Jika koordinasi, kewenangan, dan komunikasi internal belum optimal, maka proses penanganan keluhan juga akan ikut terhambat.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil studi kasus ini selaras dengan teori mengenai peran Guest Relation Officer dalam industri perhotelan. Secara teoritis, GRO memang memiliki fungsi sebagai penghubung antara tamu dan hotel, serta bertanggung jawab dalam menerima dan menangani keluhan tamu dengan cara yang profesional. Peran GRO sebagai *problem solver* juga sesuai dengan teori *service recovery*, yaitu upaya hotel untuk memulihkan kepuasan tamu setelah terjadi kegagalan layanan.

Temuan bahwa GRO berkoordinasi dengan departemen lain untuk menyelesaikan keluhan didukung oleh penelitian terdahulu yang menyebutkan bahwa penanganan keluhan harus dilakukan secara lintas departemen agar solusi yang diberikan tepat sasaran. Penelitian oleh Putri, dkk. juga menunjukkan bahwa

GRO menangani keluhan secara khusus agar penanganan lebih fokus dan maksimal.

Penelitian oleh Ogbeide, Bser, Harrinton, dan Ottenbacher (2017) menegaskan bahwa pemberdayaan karyawan sangat berpengaruh terhadap efektivitas *complaint handling*, karena staf yang memiliki wewenang lebih besar dapat menyelesaikan masalah lebih cepat. Hal ini sejalan dengan temuan bahwa keterbatasan kewenangan GRO menjadi salah satu hambatan dalam penanganan keluhan di Aston Batam Hotel and Residence.

Selain itu, pemberian *service recovery* seperti *VIP treatment*, *room upgrade*, *late checkout*, dan *free transport* juga sesuai dengan konsep pemulihan layanan yang banyak dibahas dalam penelitian terdahulu. Bentuk-bentuk layanan tersebut tidak hanya bertujuan menyelesaikan keluhan, tetapi juga mengembalikan rasa puas dan nyaman pada tamu. Penelitian tentang *revisit intention* juga menegaskan bahwa penanganan keluhan yang baik berdampak pada loyalitas dan keinginan tamu untuk kembali. Hasil studi kasus di Aston Batam Hotel and Residence menunjukkan hal yang sama, yaitu bahwa keluhan yang ditangani secara baik dan cepat akan membantu tamu merasa puas kembali. Dengan demikian, hasil penelitian ini mendukung teori bahwa penanganan keluhan bukan hanya soal menyelesaikan masalah sesaat, tetapi juga bagian dari strategi mempertahankan hubungan jangka panjang dengan tamu.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa Solusi atau rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas penanganan keluhan tamu oleh Guest Relation Officer di Aston Batam Hotel and Residence.

1. Meningkatkan Koordinasi Antar Departemen

Hotel perlu memperkuat komunikasi internal antar departemen agar penanganan keluhan dapat dilakukan lebih cepat dan efisien. Setiap departemen harus memiliki kesadaran bahwa keluhan tamu merupakan tanggung jawab bersama, bukan hanya tugas Guest Relation Officer. Dengan koordinasi yang baik, proses penyelesaian keluhan dapat dipercepat dan tamu tidak perlu menunggu terlalu lama.

2. Memberikan Kewenangan Yang Lebih Jelas Kepada Guest Relation Officer

Guest Relation Officer sebaiknya diberikan batas kewenangan yang lebih jelas dalam memberikan complimentary tertentu, terutama untuk keluhan yang bersifat ringan atau menengah. Dengan adanya kewenangan ini, Guest Relation Officer dapat langsung memberikan service recovery tanpa harus selalu menunggu persetujuan atasan. Namun, tetap diperlukan *Standart Operational Procedure* (SOP) yang jelas agar penggunaan complimentary tetap terkontrol.

3. Meningkatkan Kecepatan Respon

Hotel perlu menekankan pentingnya respon cepat terhadap setiap keluhan tamu. Respon awal yang cepat akan membuat tamu merasa diperhatikan, meskipun penyelesaian akhir membutuhkan waktu. Karena itu, GRO dan departemen terkait perlu memiliki standar waktu respon yang lebih terukur.

4. Memperkuat Kemampuan Komunikasi dan Problem Solving Guest Relation Officer

GRO perlu terus dibekali pelatihan komunikasi, penanganan tamu komplain, dan teknik service recovery. Pelatihan ini penting agar GRO mampu menghadapi berbagai karakter tamu dengan lebih percaya diri, sopan, dan solutif. Kemampuan problem solving juga perlu diasah agar GRO bisa mengambil keputusan cepat dalam kondisi tertentu.

5. Memaksimalkan Penggunaan Service Recovery

Service recovery seperti VIP treatment, free transport, room upgrade, dan late checkout terbukti efektif dalam memulihkan kepuasan tamu. Oleh karena itu, hotel sebaiknya memiliki pedoman yang lebih sistematis tentang kapan dan bagaimana service recovery diberikan. Dengan cara ini, tamu dapat merasakan perhatian nyata dari hotel ketika mengalami kendala.

6. Melakukan Follow-Up Hingga Tamu Benar-Benar Puas

Setelah keluhan ditangani, GRO perlu memastikan kembali bahwa tamu sudah puas dengan solusi yang diberikan. Follow up sangat penting karena penyelesaian masalah tidak selalu selesai pada tahap pertama. Jika tamu masih

merasa belum puas, maka atasan perlu dilibatkan agar penyelesaian menjadi lebih maksimal.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa Guest Relation Officer (GRO) di Aston Batam Hotel and Residence memiliki peran penting sebagai problem solver dalam menangani keluhan tamu. GRO menjadi penghubung antara tamu dan hotel untuk memastikan setiap keluhan ditangani dengan baik, cepat, dan sesuai kebutuhan tamu. Meskipun dalam pelaksanaannya terdapat hambatan seperti koordinasi antar departemen yang kurang cepat, keterlambatan respon, dan keterbatasan kewenangan dalam memberikan complimentary, GRO tetap berupaya menyelesaikan keluhan melalui follow up, service recovery, dan bantuan atasan. Secara umum, penanganan keluhan oleh GRO dinilai cukup efektif karena mampu membantu memulihkan kepuasan tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Aston Batam Hotel *and Residence* dalam meningkatkan kualitas penanganan keluhan tamu

1. Bagi Penulis

Mahasiswa yang melakukan praktik kerja lapangan sebaiknya lebih aktif belajar dari pengalaman di lapangan, terutama terkait pelayanan tamu dan penanganan keluhan. Mahasiswa perlu memperhatikan prosedur kerja hotel, cara berkomunikasi dengan tamu, serta cara berkoordinasi dengan staf lain. Selain itu, mahasiswa disarankan mencatat setiap temuan selama magang agar dapat dijadikan bahan analisis yang baik dalam penyusunan laporan. Sikap disiplin, tanggung jawab, dan profesional juga penting untuk ditunjukkan selama praktik kerja.

2. Bagi Hotel

Pihak hotel perlu menyusun SOP penanganan keluhan yang lebih jelas dan mudah diterapkan oleh seluruh karyawan. Hotel juga disarankan memberikan pelatihan rutin kepada staf, khususnya yang berada di lini depan, agar mereka siap

menghadapi berbagai jenis keluhan tamu. Selain itu, hotel perlu memperkuat kerja sama antar departemen agar setiap masalah dapat ditangani lebih cepat. Sistem dokumentasi keluhan juga harus diperbaiki supaya manajemen dapat mengevaluasi masalah yang sering muncul dan mencari solusi jangka panjang.

3. Bagi Universitas

Universitas sebaiknya terus menjalin kerja sama yang baik dengan pihak hotel atau industri tempat mahasiswa magang. Dengan adanya kerja sama yang baik, mahasiswa dapat memperoleh pengalaman praktik yang lebih sesuai dengan kebutuhan dunia kerja. Universitas juga perlu memberikan pembekalan sebelum magang agar mahasiswa lebih siap menghadapi situasi kerja nyata. Selain itu, dosen pembimbing diharapkan memberikan arahan yang jelas selama proses penyusunan laporan agar hasilnya lebih berkualitas dan sesuai dengan standar akademik.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Hewagama, H., Boxall, G., Cheung, C., & Hutchison, A. (2019). Service recovery through empowerment? HRM, employee performance and job satisfaction in hotels. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 41, 1-10.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2019). *Metodologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ogbeide, S., Böser, T., Harrington, R., & Ottenbacher, M. (2017). Complaint management in hospitality organizations: The role of empowerment and other service recovery attributes impacting loyalty and satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 64, 1-11.
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

1. Pedoman Wawancara

Lampiran	: Pedoman Wawancara (Tanya – Jawab)
Lokasi	: Aston Batam Hotel And Residence
Waktu	: Jum'at, 24 Juli 2026
Pewawancara	: Restu Salwa Rachmadani
Narasumber	: Sefi Mithasari / Guest Relation Officer Supervisor

- a. Pertanyaan : Bagaimana peran Guest Relation Officer dalam penanganan keluhan tamu di Aston Batam Hotel and Residence?
Jawaban : Guest Relation Officer berperan sebagai problem solver dan perantara antara tamu dan hotel. Guest Relation Officer menerima laporan keluhan, mendengarkan keluhan secara empatik, mencatat detail, kemudian mengoordinasikan tindak lanjut dengan departemen terkait sampai masalah terselesaikan. Fokus utama Guest Relation Officer adalah memastikan masalah tamu segera ditangani dan tamu merasa didengar.
- b. Pertanyaan : Apa langkah awal yang dilakukan Guest Relation Officer saat menerima keluhan tamu?
Jawaban: Guest Relation Officer pertama-tama menyapa tamu, mendengarkan keluhan secara penuh, mencatat kronologi dan kebutuhan tamu, memberi estimasi waktu penyelesaian, lalu menginformasikan dan meneruskan keluhan ke departemen terkait (housekeeping, engineering, front office, food and beverage) untuk ditindaklanjuti.
- b. Pertanyaan: Bagaimana alur koordinasi antara Guest Relation Officer dan departemen lain saat menindaklanjuti keluhan?
Jawaban : Guest Relation Officer menggunakan saluran komunikasi internal seperti telepon, radio, sistem tiket, atau bertemu langsung untuk menginformasikan masalah, menyampaikan detail yang diperlukan, memantau progres penyelesaian, dan meminta konfirmasi saat tugas selesai. Guest Relation Officer memastikan departemen terkait menyelesaikan masalah sesuai standar dan waktu yang dijanjikan kepada tamu.

- c. Pertanyaan : Hambatan apa saja yang sering dihadapi Guest Relation Officer dalam menangani keluhan tamu?
 Jawaban : Hambatan utama meliputi koordinasi antar departemen yang belum cepat, keterlambatan respons dari pihak terkait, dan keterbatasan kewenangan Guest Relation Officer dalam memberikan kompensasi atau complimentary sebagai service recovery. Terkadang juga ada kendala sumber daya, jadwal kerja, atau kebijakan hotel yang membatasi solusi.
- d. Pertanyaan : Bagaimana Guest Relation Officer mengatasi hambatan tersebut?
 Jawaban : Guest Relation Officer mengatasi hambatan dengan melakukan follow-up berkala, eskalasi ke atasan ketika diperlukan, memberikan penjelasan transparan kepada tamu tentang proses dan waktu penyelesaian, serta mencari solusi sementara sambil menunggu tindak lanjut departemen lain. Untuk kewenangan kompensasi, Guest Relation Officer meminta persetujuan manajemen sesuai prosedur hotel.
- e. Pertanyaan : Upaya konkret apa yang dilakukan Guest Relation Officer untuk menyelesaikan keluhan sampai tamu puas?
 Jawaban : Guest Relation Officer menemui tamu untuk klarifikasi, mencatat dan melaporkan ke departemen terkait, memantau penyelesaian hingga tuntas, lalu memberikan service recovery bila diperlukan, seperti VIP treatment, free transport, room upgrade, atau late check-out. Setelah itu Guest Relation Officer mengecek kembali kepuasan tamu melalui kunjungan atau telepon.
- f. Pertanyaan : Jenis service recovery apa yang biasa diberikan? Adakah batasan pemberiannya?
 Jawaban : Service recovery yang umum diberikan antara lain room upgrade, complimentary meals atau drinks, free transport, late check-out, voucher, atau diskon. Batasan pemberian ditentukan oleh kebijakan hotel; Guest Relation Officer biasanya perlu persetujuan supervisor atau manajer untuk kompensasi bernilai besar.
- g. Pertanyaan: Seberapa efektif penanganan keluhan yang dilakukan Guest Relation Officer di hotel ini?
 Jawaban : Penanganan dianggap efektif karena Guest Relation Officer aktif menemui tamu, melakukan follow-up ke departemen terkait, memastikan penyelesaian, dan mengecek kepuasan tamu. Efektivitas terlihat dari feedback positif tamu dan penurunan keluhan ulang bila proses dijalankan dengan cepat dan koordinasi yang baik.
- h. Pertanyaan: Bukti atau indikator apa yang menunjukkan efektivitas tersebut?
 Jawaban : Indikatornya meliputi feedback tamu, laporan follow-up yang menunjukkan kasus ditutup, tamu yang kembali menginap, dan

berkurangnya pengaduan yang sama. Contoh kasus bisa dicatat secara singkat, seperti jenis keluhan, tindakan Guest Relation Officer, kompensasi yang diberikan, dan respon tamu setelah penyelesaian.

- i. Pertanyaan: Rekomendasi apa untuk meningkatkan penanganan keluhan oleh Guest Relation Officer?

Jawaban : Beberapa rekomendasi yaitu mempercepat jalur komunikasi antar departemen, memberikan pelatihan komunikasi dan service recovery untuk Guest Relation Officer, menambah wewenang terbatas untuk keputusan kompensasi kecil, dan menerapkan standar waktu penyelesaian keluhan.

2. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan di Aston Batam Hotel and Residence, Guest Relation Officer memiliki peran yang sangat penting dalam menangani keluhan tamu selama menginap di hotel. Guest Relation Officer tidak hanya berfungsi sebagai petugas yang menerima keluhan, tetapi juga sebagai penghubung antara tamu dengan pihak hotel dalam menyelesaikan berbagai permasalahan yang terjadi. Dalam pelaksanaannya, Guest Relation Officer berusaha memberikan pelayanan yang ramah, sigap, dan solutif agar tamu merasa diperhatikan sejak awal menyampaikan keluhan.

Dari hasil pengamatan, ketika tamu menyampaikan keluhan, Guest Relation Officer segera menanggapi dengan mendengarkan secara langsung dan mencatat permasalahan yang disampaikan. Setelah itu, Guest Relation Officer akan melakukan koordinasi dengan departemen terkait, seperti housekeeping, engineering, maupun front office, sesuai dengan jenis keluhan yang diterima. Proses ini menunjukkan bahwa Guest Relation Officer memiliki peran sebagai problem solver yang membantu menyelesaikan masalah tamu secara cepat dan tepat. Dalam kondisi tertentu, Guest Relation Officer juga melakukan follow up untuk memastikan bahwa keluhan benar-benar telah ditangani oleh departemen terkait.

Selain itu, hasil observasi juga menunjukkan bahwa dalam menangani keluhan tamu, Guest Relation Officer menghadapi beberapa hambatan. Salah satu hambatan yang cukup sering muncul adalah kurangnya koordinasi antar departemen sehingga proses penyelesaian keluhan menjadi lebih lambat. Hambatan lainnya adalah

adanya keterbatasan kewenangan Guest Relation Officer dalam memberikan complimentary atau bentuk service recovery kepada tamu. Meskipun demikian, Guest Relation Officer tetap berusaha mencari solusi terbaik dengan berkomunikasi kepada atasan atau pihak yang berwenang agar keluhan tamu dapat segera terselesaikan.

Dalam upaya menyelesaikan keluhan, Guest Relation Officer tidak hanya fokus pada penyelesaian masalah secara teknis, tetapi juga memperhatikan kepuasan tamu setelah keluhan ditangani. Apabila diperlukan, hotel memberikan service recovery seperti room upgrade, late check-out, free transport, maupun VIP treatment sebagai bentuk perhatian kepada tamu. Setelah tindakan tersebut dilakukan, Guest Relation Officer biasanya kembali mengonfirmasi kepada tamu untuk memastikan bahwa mereka merasa puas dan tidak lagi memiliki keluhan terhadap pelayanan hotel.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa penanganan keluhan tamu oleh Guest Relation Officer di Aston Batam Hotel and Residence sudah berjalan dengan cukup efektif. Hal ini terlihat dari sikap tanggap, koordinasi yang dilakukan, serta upaya follow up yang bertujuan memastikan keluhan terselesaikan dengan baik. Keberadaan Guest Relation Officer sangat membantu hotel dalam menjaga kenyamanan tamu dan mempertahankan kualitas pelayanan, karena setiap keluhan ditangani dengan serius dan diarahkan pada penyelesaian yang memuaskan.

3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Gambar 4. Farewell Front Office Team



Gambar 5. Konsultasi Bersama Supervisor



Gambar 6. Free Decoration



Gambar 7. Morning Mingle



Gambar 8. Front Office Outing



Gambar 9. Seafood Symphony



Gambar 10. Handle Check-in



Gambar 11. Sharing Season With Learning & Development Manager



Gambar 12. Mirroring



Gambar 13. Celebrating Birthday



Gambar 14. Morning Mingle



Gambar 15. Morning Mingle



Gambar 16. Longstay



Gambar 17. Checking VIP Room



Gambar 18. Mingle At Seafood Symphony



Gambar 19. Kartini Day



Gambar 20. Presentation



Gambar 21. Berbuka Bersama Seluruh Staff



Gambar 22. Handle Reservasi Dan Telepon Operator



Gambar 23. Handle Ciatok



Gambar 24. Chinese Year

4. Surat Keterangan PLI



SURAT TUGAS

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

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Restu Salwa Rachmadani	24135092	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Tria Reziana Putri	24135139	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Dayinta Putri Listya Aji	24135070	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Indah Shalsabilla Yunius	24135018	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Halimah Syaharani	2413517	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Rahmat Syawal Dwiseno	24135091	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Andhyka Bakhrazy	24135101	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Raka Zael Septia	24135194	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026

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

Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE

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

Kepala Unit Hubungan Industri
FPP-UNP


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

5. Logbook

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PERIODE JANUARI - JULI
TAHUN 2026

Nama : Restu Salwa Rachmadani
NIM : 24135092
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083803047426
Supervisor : Muhammad Rizki Millo Setiawan
Nama Industri : Aston Batam Hotel And Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	Selasa / 27 Januari 2026	08.00 – 16.00	Induction	Kerja
2.	Rabu / 28 Januari 2026	08.00 – 16.00	Perkenalan bersama para HOD	Kerja
3.	Kamis / 29 Januari 2026	08.00 – 16.00	Memperelajari dasar reservasi hotel	Kerja
4.	Jum'at / 30 Januari 2026	08.00 – 16.00	Mempelajari dasar reservasi di hotel	Kerja
5.	Sabtu / 31 Januari 2026	07.00 – 15.00	Incharge di concierge	Kerja

Mengetahui

Batam,


Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PERIODE JANUARI - JULI
TAHUN 2026

Nama : Restu Salwa Rachmadani
NIM : 24135092
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083803047426
Supervisor : Muhammad Rizki Millo Setiawan
Nama Industri : Aston Batam Hotel And Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

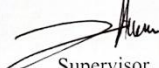
No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	Minggu / 01 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
2.	Senin / 02 Februari 2026	Day off		
3.	Selasa / 03 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
4.	Rabu / 04 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
5.	Kamis / 05 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
6.	Jum'at / 06 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
7.	Sabtu / 07 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
8.	Minggu / 08 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
9.	Senin / 09 Februari 2026	Day Off		
10.	Selasa / 10 Februari 2026	14.00 – 22.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
11.	Rabu / 11 Februari 2026	10.00 – 18.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
12.	Kamis / 12 Februari 2026	10.00 – 18.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
13.	Jum'at / 13 Februari 2026	10.00 – 18.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja

14.	Sabtu / 14 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
15.	Minggu / 15 Februari 2026	Day Off		
16.	Senin / 16 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
17.	Selasa / 17 Februari 2026	14.00 – 22.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
18.	Rabu / 18 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
19.	Kamis / 19 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Door girl - Handle guest luggage	Kerja
20.	Jum'at / 20 Februari 2026	Day Off		
21.	Sabtu / 21 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
22.	Minggu / 22 Februari 2026	07.00 – 15.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
23.	Senin / 23 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
24.	Selasa / 24 Februari 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
25.	Rabu / 25 Februari 2026	Day Off		
26.	Kamis / 26 Februari 2026	14.00 – 22.00	Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja

27.	Jum'at / 27 Februari 2026	14.00 – 22.00	Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
28.	Sabtu / 28 Februari 2026	15.00 – 23.00	Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja

Mengetahui

Batam, 26 Juli 2026


Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PERIODE JANUARI - JULI
TAHUN 2026

Nama : Restu Salwa Rachmadani
 NIM : 24135092
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083803047426
 Supervisor : Muhammad Rizki Millo Setiawan
 Nama Industri : Aston Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	Minggu / 01 Maret 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
2.	Senin / 02 Maret 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	
3.	Selasa / 03 Maret 2026	Day Off		
4.	Rabu / 04 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
5.	Kamis / 05 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja

6.	Jum'at / 06 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
7.	Sabtu / 07 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
8.	Minggu / 08 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
9.	Senin / 09 Maret 2026	Day Off		
10.	Selasa / 10 Maret 2026	14.00 – 22.00	Handle Iftar	Kerja
11.	Rabu / 11 Maret 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
12.	Kamis / 12 Maret 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
13.	Jum;at / 13 Maret 2026	15.00 – 23.00	Handle Iftar	Kerja
14.	Sabtu / 14 Maret 2026	15.00 – 23.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
15.	Minggu / 15 Maret 2026	Day Off		
16.	Senin / 16 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out	Kerja

			- Handle telephone operator - Membuat bookingan	
17.	Selasa / 17 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
18.	Rabu / 18 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
19.	Kamis / 19 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
20.	Jum'at / 20 Maret 2026	Day Off		
21.	Sabtu / 21 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
22.	Minggu / 22 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
23.	Senin / 23 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja

25.	Rabu / 25 Maret 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
26.	Kamis / 26 Maret 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
27.	Jum'at / 27 Maret 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
28.	Sabtu / 28 Maret 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
29.	Minggu / 29 Maret 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
30.	Senin / 30 Maret 2026	Day Off		
31.	Selasa / 31 Maret 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja

Mengetahui

Batam, 26 Juli 2016



Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PERIODE JANUARI - JULI
TAHUN 2026

Nama : Restu Salwa Rachmadani
 NIM : 24135092
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083803047426
 Supervisor : Muhammad Rizki Millo Setiawan
 Nama Industri : Aston Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	Rabu / 01 April 2026	08.00 – 16.00	Handle Lunch	Kerja
2.	Kamis / 02 April 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
3.	Jum'at / 03 April 2026	08.00 - 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
4.	Sabtu / 04 April 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
5.	Minggu / 05 April 2026	Day Off		
6.	Senin / 06 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation	Kerja

			- Handle telephone operator	
7.	Selasa / 07 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
8.	Rabu / 08 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
9.	Kamis / 09 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
10.	Jum'at / 10 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
11.	Sabtu / 11 April 2026	Day Off		
12.	Minggu / 12 April 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
13.	Senin / 13 April 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
14.	Selasa / 14 April 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
15.	Rabu / 15 April 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation	

			- Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	
16.	Kamis / 16 April 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
17.	Jum'at / 17 April 2026	Day Off		
18.	Sabtu / 18 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
19.	Minggu / 19 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
20.	Senin / 20 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
21.	Selasa / 21 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
22.	Rabu / 22 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
23.	Kamis / 23 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja

24.	Jum'at / 24 April 2026	Day Off		
25.	Sabtu / 25 April 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
26.	Minggu / 26 April 2026	08.00 – 16.00	SKL Polishing	Kerja
27.	Senin / 27 April 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
28.	Selasa / 28 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
29.	Rabu / 29 April 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
30.	Kamis / 30 April 2026	Day Off		

Mengetahui

Batam, 26 Juli 2026


Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PERIODE JANUARI - JULI
TAHUN 2026

Nama : Restu Salwa Rachmadani
 NIM : 24135092
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083803047426
 Supervisor : Muhammad Rizki Millo Setiawan / Sefi Mithasari
 Nama Industri : Aston Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	Jum'at / 01 Mei 2026	08.00 – 16.00	- Update daily operation - Courtesy check-out - Handle telephone operator - Membuat bookingan	Kerja
2.	Sabtu / 02 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Membuat bookingan - Courtesy check-in - Update daily operation - Handle telephone operator	Kerja
3.	Minggu / 03 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Report GRO	Kerja
4.	Senin / 04 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Report GRO	Kerja
5.	Selasa / 05 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in	Kerja

			- Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	
6.	Rabu / 06 Mei 2026	Day Off		
7.	Kamis / 07 Mei 2026	08.00 – 16.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
8.	Jum'at / 08 Mei 2026	08.00 – 16.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
9.	Sabtu / 09 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
10.	Minggu / 10 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
11.	Senin / 11 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
12.	Selasa / 12 Mei 2026	Day Off		
13.	Rabu / 13 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
14.	Kamis / 14 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja

15.	Jum'at / 15 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	
16.	Sabtu / 16 Mei 2026	15.00 – 23.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
17.	Minggu / 17 Mei 2026	Day Off		
18.	Senin / 18 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
19.	Selasa / 19 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
20.	Rabu / 20 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
21.	Kamis / 21 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
22.	Jum'at / 22 Mei 2026	Day Off		
23.	Sabtu / 23 Mei 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja

24.	Minggu / 24 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	
25.	Senin / 25 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
26.	Selasa / 26 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
27.	Rabu / 27 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
28.	Kamis / 28 Mei 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
29.	Jum'at / 29 Mei 2026	Day Off		
30.	Sabtu / 30 Mei 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
31.	Minggu / 31 Mei 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja

Mengetahui

Batam, 26 Juli 2026

Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PERIODE JANUARI - JULI
TAHUN 2026

Nama : Restu Salwa Rachmadani
 NIM : 24135092
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083803047426
 Supervisor : Sefi Mithasari
 Nama Industri : Aston Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	Senin / 01 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
2.	Selasa / 02 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
3.	Rabu / 03 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
4.	Kamis / 04 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
5.	Jum'at / 05 Juni 2026	Day Off		
6.	Sabtu /	07.00 – 15.00	- Prepare work area	Kerja

	06 Juni 2026		- Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	
7.	Minggu / 07 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
8.	Senin / 08 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
9.	Selasa / 09 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
10.	Rabu / 10 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
11.	Kamis / 11 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
12.	Jum'at / 12 Juni 2026	Day Off		
13.	Sabtu / 13 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
14.	Minggu / 14 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Handle check out - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Handle check in - Overhandle	Kerja
15.	Senin / 15 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle	Kerja

			- Update report mingle - Check VIP room - Handke check in - Overhandle	
16.	Selasa / 16 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
17.	Rabu / 17 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
18.	Kamis / 18 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
19.	Jum'at / 19 Juni 2026	Day Off		
20.	Sabtu / 20 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
21.	Minggu / 21 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
22.	Senin / 22 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
23.	Selasa / 23 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
24.	Rabu / 24 Juni 2026	Day Off		

25.	Kamis / 25 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
26.	Jum'at / 26 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
27.	Sabtu / 27 Juni 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
28.	Minggu / 28 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
29.	Senin / 29 Juni 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
30.	Selasa / 30 Juni 2026	Day Off		

Mengetahui

Batam, 26 Juli 2026


Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PERIODE JANUARI - JULI
TAHUN 2026

Nama : Restu Salwa Rachmadani
 NIM : 24135092
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083803047426
 Supervisor : Sefi Mithasari
 Nama Industri : Aston Batam Hotel And Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	Rabu / 01 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
2.	Kamis / 02 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
3.	Jum'at / 03 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
4.	Sabtu / 04 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
5.	Minggu / 05 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
6.	Senin /	Day Off		

	06 Juli 2026			
7.	Selasa / 07 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
8.	Rabu / 08 Juli 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
9.	Kamis / 09 Juli 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
10.	Jum'at / 10 Juli 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
11.	Sabtu / 11 Juli 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
12.	Minggu / 12 Juli 2026	Day Off		
13.	Senin / 13 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
14.	Selasa / 14 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
15.	Rabu / 15 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja

16.	Kamis / 16 Juli 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
17.	Jum'at / 17 Juli 2026	14.00 – 22.00	- Check arrival besok - Courtesy call and check-in - Send vip treatment and corporate treatment - Send report GRO	Kerja
18.	Sabtu / 18 Juli 2026	Day Off		
19.	Minggu / 19 Juli 2026	14.00 – 22.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
20.	Senin / 20 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
21.	Selasa / 21 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
22.	Rabu / 22 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
23.	Kamis / 23 Juli 2026	14.00 – 22.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
24.	Jum'at / 24 Juli 2026	Day Off		
25.	Sabtu / 25 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja

26.	Minggu / 26 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja
27.	Senin / 27 Juli 2026	07.00 – 15.00	- Prepare work area - Mingle - Update report mingle - Check VIP room - Overhandle	Kerja

Mengetahui

Batam, 26 Juli 2026


Supervisor

6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI

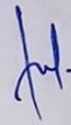
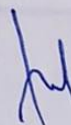


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.

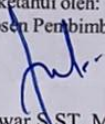


CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Restu Salwa Rachmodani
 Departemen /NIM : Departemen Pariwisata /24135092
 Tempat PLI : Aston Batam Hotel And Residence

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
13 May 2026	Judul laporan	Peran Guest Relation Officer dalam Penanganan Keluhan Tamu di Aston Batam Hotel And Residence	
7 Juli 2026	Konsultasi studi kasus serta detail dari pembahasan yang akan di bahas.		
24 Juli 2026	Konsultasi mengenai final studi kasus dan penyusunan format laporan.		

Diketahui oleh:
 Dosen Pembimbing



Hendri Azwar S.ST, M. Par., Ph.D., CHE
 NIP. 181027

7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor



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

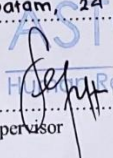


LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa	Pestu Salwa Rachmadani
Unit Kegiatan Praktek	Pengalaman Lapangan Industri 1
Nama Perusahaan/Industri	Aston Batam Hotel And Residence
Jadwal Kegiatan	06 Januari 2026 - 26 Juli 2026
Nama Supervisor	Jefi Mithasari
Jabatan Supervisor di Perusahaan	Guest Relation Officer Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Jumat / 24 Juli 2026	Menambahkan & merevisi hasil studi kasus berdasarkan teori agar sesuai dg data hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.	Dibutuhkan penyempurnaan mendalam dalam pembahasan yang dilakukan.	f.

Batam 24 Juli 2026



Jefi Mithasari
 Supervisor

8. Data Pendukung Lainnya

