



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

PROSEDUR PENCATATAN *GUEST PREFERENCE*
UNTUK MENINGKATKAN *CUSTOMER RELATIONSHIP*
MANAGEMENT PADA *FRONT OFFICE* GIIA MALUKU
HOTEL



M. FIKRI HAIKAL

NIM: 2305311099

TUGAS AKHIR

Diajukan untuk memenuhi persyaratan D3 Politeknik Negeri Jakarta

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA

2026



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama : M. FIKRI HAIKAL
NIM : 2305311099
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : *Prosedur Pencatatan Guest Preference untuk Meningkatkan Customer Relationship Management pada Front Office GiiA Maluku Hotel*

Depok, 17 Juli 2026

Kepala Program Studi

Dosen Pembimbing Tugas Akhir

Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si
NIP. 198609082020122006

Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si
NIP. 196203061990032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Niaga

Dr. Wahyudi Utomo, S. Sos, M. Si
NIP. 198007112015041001

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK NEGERI JAKARTA
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

LEMBAR PENGESAHAN

Nama : M. FIKRI HAIKAL
NIM : 2305311099
Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
Judul Laporan Tugas Akhir : Prosedur Pencatatan *Guest Preference* untuk
Meningkatkan *Customer Relationship Management*
pada *Front Office* GiiA Maluku Hotel

Telah perhasilkan dipertahankan dihadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A. Md) oada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Jakarta, pada:

Hari : Jum'at
Tanggal : 17 Juli 2026
Waktu : 14.15 – 15.15

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**
TIM PENGUJI

Ketua Sidang : Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si
NIP. 196203061990032001

Penguji I : Risya Zahrotul Firdaus, M.Si
NIP. 198609082020122006

Penguji II : Hana Nurdina, S.S.T., M.B.A
NIP. 199411042024062001

(.....)

(.....)

(.....)

- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan anugerah-Nya sehingga Penulis mampu menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir dengan judul “Prosedur Pencatatan *Guest Preference* untuk Meningkatkan *Customer Relationship Management* pada *Front Office* GiiA Maluku Hotel”.

Tugas akhir ini disusun sebagai persyaratan untuk meraih gelar pada Program Studi D3 Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Jakarta. Penulis mengucapkan terima kasih atas bimbingan maupun bantuannya selama penyusunan laporan tugas akhir ini, kepada:

1. Dr. Syamsurizal, S.E., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Jakarta.
2. Dr. Wahyudi Utomo, S.Sos., M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga.
3. Risyah Zahrotul Firdaus, M.Si., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis.
4. Dra. Mawarta Onida Sinaga, M.Si., selaku Dosen Pembimbing laporan tugas akhir yang telah meluangkan waktu, tenaga serta pikiran dalam memberikan bimbingan kepada Penulis pada penyusunan laporan tugas akhir ini.
5. Seluruh Dosen beserta Staf Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan ilmu selama proses perkuliahan penulis di Politeknik Negeri Jakarta
6. Eko Restyanto selaku pembimbing lapangan penulis di GiiA Maluku Hotel yang telah membantu Penulis dalam proses pengumpulan data lapangan.
7. Orang tua dan seluruh keluarga Penulis yang selalu memberikan doa, dukungan moral dan motivasi kepada Penulis.
8. Semua pihak yang terlibat/berjasa dalam penyusunan tugas akhir ini tidak dapat Penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, walaupun Penulis telah mencurahkan waktu, tenaga, dan ilmu yang dimiliki.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Penulis berharap agar Pembaca dapat memberikan saran dan kritik membangun. Dengan selesainya penyusunan tugas akhir ini, semoga laporan tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, institusi pendidikan, maupun bagi pihak industri perhotelan.

Depok, 19 Juli 2026



M. FIKRI HAIKAL





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Penulisan	3
1.4 Manfaat Penulisan	4
1.5 Metode Pengumpulan Data	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Administrasi	6
2.2 Departemen Front Office	6
2.3 Standar Operasional Prosedur (SOP)	8
2.4 Preferensi Tamu (<i>Guest Preference</i>)	9
2.5 <i>Customer Relationship Management</i> (CRM)	11
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	13
3.1 Sejarah Perusahaan	13
3.2 Lokasi Perusahaan	14
3.3 Logo Perusahaan	15
3.4 Visi Misi Perusahaan	15
3.5 Struktur Organisasi, Tugas, Wewenang	16
3.6 Aktivitas Perusahaan	18
BAB IV PEMBAHASAN	21
4.1. Prosedur Pencatatan Preferensi Tamu (<i>Guest Preference</i>) pada Departemen Front Office GiiA Maluku Hotel	21
4.1.1 Property Management System (PMS)	22
4.1.2 Prosedur Pencatatan <i>Guest Preference</i>	27
4.2. Hambatan Pencatatan <i>Guest Preference</i> di GiiA Maluku Hotel	40
BAB V PENUTUP	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Gedung GiiA Maluku Hotel.....	13
Gambar 3. 2 Lokasi GiiA Maluku Hotel.....	14
Gambar 3. 3 Logo Perusahaan	15
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi GiiA Maluku Hotel	16
Gambar 3. 5 Struktur Organisasi Departemen Front Office	17
Gambar 3. 6 Foto Joy Room	19
Gambar 4. 1 Menu Floor Plan.....	23
Gambar 4. 2 Menu Room Availability.....	23
Gambar 4. 3 Menu Room Type Availability	24
Gambar 4. 4 Menu Reservation	24
Gambar 4. 5 Reservation Editor.....	25
Gambar 4. 6 Menu Guest Profile	25
Gambar 4. 7 Folio Tamu pada Folio History	26
Gambar 4. 8 Flowchart Pencatatan Guest Preference.....	27
Gambar 4. 9 Pop-up Window Guest Profile	30
Gambar 4. 10 Detail Booking Information	32
Gambar 4. 11 Isi Kolom Bill Instructions.....	32
Gambar 4. 12 Bagian Personal Information.....	33
Gambar 4. 13 Folio Tamu	39

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Pengambilan Data	49
Lampiran 2: Pedoman Wawancara	50
Lampiran 3: Hasil Wawancara	51
Lampiran 4: Lembar Observasi	59
Lampiran 5: Logbook Harian	62
Lampiran 6: Catatan Kecil Resepsionis	64
Lampiran 7: Blocking Room dan Penyampaian Preferensi Tamu	65
Lampiran 8: Hasil Uji Turnitin	66



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan modern saat ini tengah menghadapi persaingan yang sangat kompetitif sehingga setiap akomodasi dituntut untuk memiliki keunggulan strategis yang berkelanjutan. Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta (2025) mencatat Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di Jakarta pada November 2025 mencapai 62,03%, naik 1,50% terhadap November 2024. Salah satu fokus utama dalam menjaga kestabilan bisnis adalah dengan cara meningkatkan loyalitas pelanggan yang memberikan kontribusi pada pendapatan perusahaan dengan stabil. Strategi pelayanan prima tidak lagi bergantung pada kemewahan fasilitas, melainkan pada kemampuan manajemen dalam mengenali kebutuhan personal tamu secara spesifik. Oleh karena itu, menciptakan pengalaman menginap yang berkesan adalah kunci utama agar tamu secara sukarela berkunjung kembali di masa akan datang. Strategi ini memerlukan pemahaman mendalam terhadap profil setiap pelanggan agar pelayanan yang diberikan melampaui harapan mereka melalui pendekatan yang dipersonalisasi. McKinsey & Company menunjukkan penerapan personalisasi layanan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan pendapatan perusahaan hingga 15% (McKinsey.com, 2026).

Departemen *Front Office* memegang peranan strategis sebagai unit kerja yang bertanggung jawab dalam membentuk *first and last impression* bagi tamu yang berkunjung. Sebagai wajah perusahaan, departemen ini bertindak sebagai pelaku yang mengimplementasikan strategi *Customer Relationship Management* (CRM) yang memperhatikan kepuasan jangka panjang. Interaksi yang terjadi di area *front desk* menjadi kesempatan staf untuk menangkap berbagai informasi penting mengenai kebiasaan dan keinginan tamu selama menginap. Keberhasilan staf dalam menjalankan fungsi tersebut akan menentukan tingkat akurasi hotel dalam mengenali kebutuhan pasar mereka. Disamping itu, koordinasi yang baik di kantor depan mampu memastikan bahwa setiap preferensi tamu dapat tersampaikan ke departemen terkait lainnya.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pencatatan data administrasi mengenai *guest preference* secara digital merupakan bagian utama untuk mewujudkan *personalised service* di era teknologi informasi. Penggunaan *database* memungkinkan staf untuk memberikan pelayanan secara langsung tanpa tamu mengajukan permintaan mereka. Akan tetapi, akurasi data menjadi hal yang patut diperhatikan manajemen dalam penyusunan strategi pelayanan yang lebih personal dan relevan bagi setiap individu. Selain itu, pengelolaan administrasi yang baik akan mengurangi risiko kesalahan pelayanan yang dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan.

GiiA Maluku Hotel terletak di kawasan pusat bisnis dan perbelanjaan Tanah Abang, Jakarta Pusat. GiiA Maluku hotel merupakan hotel berbintang 4 yang berdiri atas kerjasama antara Pemerintah Provinsi Maluku dengan pihak manajemen hotel yaitu Rockstone Group Hotel. Hotel ini melayani berbagai segmen pelanggan, seperti pejabat dan pegawai Pemerintah Provinsi Maluku, tamu bisnis dan korporasi, wisatawan domestik dan mancanegara, serta penyelenggara kegiatan, seperti rapat, konferensi, dan pernikahan. Dengan letak strategis dan fasilitas yang menarik, GiiA Maluku Hotel diharapkan dapat memanfaatkan kelebihan tersebut untuk mendapatkan loyalitas pelanggan. Maka dari itu, GiiA Maluku Hotel dapat menerapkan strategi CRM melalui pencatatan preferensi tamu.

Berdasarkan observasi penulis, *Front Desk Agent* (FDA) GiiA Maluku Hotel melakukan pencatatan preferensi tamu (*guest preference*) menggunakan kolom *Bill Instructions* di menu *Reservation* modul *Front Office* pada Cakrasoft App. Akan tetapi, berdasarkan *website* resmi Cakrasoft App, sistem PMS ini menyediakan kolom *Notes* dan *Housekeeping Notes* pada menu *Reservation* yang dapat digunakan untuk mencatat preferensi dan permintaan khusus tamu. Dengan demikian, terdapat perbedaan antara fungsi kolom yang disediakan sistem dengan praktik pencatatan yang dilakukan oleh staf *Front Desk Agent* (FDA) di GiiA Maluku Hotel. Preferensi dan permintaan khusus tamu yang seharusnya dapat dicatat pada kolom *Notes* atau *Housekeeping Notes* justru dicatat pada kolom *Bill Instructions*. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemanfaatan fitur pencatatan pada Cakrasoft App belum sepenuhnya sesuai dengan fungsi masing-masing kolom yang telah disediakan. Ketidaksesuaian penggunaan kolom ini perlu diperhatikan karena pencatatan preferensi pada kolom *Bill Instructions* dapat menyebabkan



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

preferensi tamu tercampur dengan informasi lain yang dicatat pada kolom tersebut sehingga pencatatan preferensi tamu menjadi kurang terorganisasi. Selain itu, karena *Bill Instructions* tamu dapat mengalami perubahan sesuai dengan informasi pada setiap kunjungan tamu. Kondisi tersebut dapat meningkatkan risiko penghapusan data secara tidak sengaja apabila staf melakukan pengeditan atau penghapusan informasi terbaru pada kolom tersebut sehingga riwayat preferensi tamu yang seharusnya dapat digunakan sebagai informasi personalisasi layanan dalam kunjungan berikutnya tidak dapat diterapkan

Berdasarkan hasil wawancara dengan *Front Office Manager* (FOM), pencatatan *guest preference*, khususnya untuk tamu *repeater*, sudah menjadi kebiasaan kerja yang dipahami dan dijalankan oleh staf *Front Office*. Namun, belum diperoleh konfirmasi mengenai adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) tertulis secara baku yang mengatur mekanisme pencatatan tersebut, termasuk kolom sistem mana yang seharusnya digunakan, pihak yang bertanggung jawab melakukan verifikasi ulang, maupun alur koordinasi dengan departemen lain seperti Housekeeping. Tidak adanya acuan baku ini membuat pelaksanaan pencatatan *guest preference* sangat bergantung pada kebiasaan dan interpretasi masing-masing staf. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyusun laporan tugas akhir dengan judul “**Prosedur Pencatatan *Guest Preference* untuk Meningkatkan *Customer Relationship Management* pada *Front Office* GiiA Maluku Hotel**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang akan dibahas dalam Tugas Akhir ini adalah:

- a. Bagaimana prosedur pencatatan preferensi tamu (*guest preference*) pada departemen *Front Office* di GiiA Maluku Hotel saat ini?
- b. Apa saja hambatan dalam pencatatan preferensi tamu (*guest preference*) di departemen *Front Office* di GiiA Maluku Hotel?

1.3 Tujuan Penulisan

Tujuan yang ingin dicapai dari penulisan Tugas Akhir ini adalah:

- a. Mengetahui prosedur pencatatan preferensi tamu (*guest preference*) pada departemen *Front Office* di GiiA Maluku Hotel.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

- b. Mengidentifikasi hambatan yang muncul dalam pencatatan *guest preference*.

1.4 Manfaat Penulisan

Hasil penulisan Tugas Akhir ini diharapkan dapat memberikan kegunaan dan manfaat nyata bagi berbagai pihak, baik secara akademis maupun secara praktis.

- a. Bagi penulis
Mengembangkan keterampilan praktis mengenai manajemen administrasi perhotelan, khususnya dalam pengoperasian sistem *database* tamu.
- b. Bagi Perusahaan
Hasil analisis ini dapat dijadikan sebagai bahan masukan dalam evaluasi kebijakan untuk meningkatkan kualitas layanan personal melalui pencatatan preferensi tamu secara terstruktur.
- c. Bagi Institusi Pendidikan
Tugas akhir ini diharapkan dapat menjadi referensi akademik bagi mahasiswa administrasi. Terkhusus tentang tantangan administrasi digital di industri perhotelan.

1.5 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah alur dalam penelitian dalam mengumpulkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik pengumpulan data yang dapat digunakan yaitu observasi, wawancara, kuesioner, atau dokumentasi Creswell dan Creswell, dalam Sumbodo, dkk. (2024:8). Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis mengambil beberapa metode pengumpulan data, diantaranya:

- a. Observasi

Menurut Iba dan Wardhana, (2023:242-243), metode observasi merupakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian dengan tujuan untuk memahami keadaan yang sebenarnya dari penelitian. Observasi melibatkan pengamatan visual, pendengaran, visual, perasaan, dan perabaan. Teknik observasi yang penulis gunakan adalah observasi partisipan. Observasi partisipan adalah teknik observasi dimana peneliti aktif terlibat dalam situasi yang diamati. Penulis melakukan observasi dengan mengamati secara langsung selama magang berlangsung yang dapat dilihat pada Lampiran 4.



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

b. Wawancara

Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan yang berhubungan dengan penelitian kepada narasumber yang sudah ditentukan (Sahir, 2021:28-29). Penulis melakukan wawancara terhadap narasumber, yaitu *Front Office Manager* (FOM) dan staf *Front Desk Agent* (FDA) menggunakan pedoman wawancara berupa garis besar masalah penelitian. Pedoman wawancara dapat dilihat pada Lampiran 2 dan hasil wawancara dapat dilihat pada Lampiran 3.

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data pendukung terkait pencatatan preferensi tamu yang dilakukan *Front Desk Agent* (FDA) GiiA Maluku Hotel selama melaksanakan praktik kerja lapangan.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai prosedur pencatatan preferensi tamu (guest preference) pada departemen *Front Office* GiiA Maluku Hotel, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Prosedur pencatatan preferensi tamu (guest preference) pada departemen *Front Office* GiiA Maluku Hotel saat ini telah berjalan sebagai kebiasaan kerja yang dipahami staf, mulai dari penerimaan dan penyaringan reservasi, pemeriksaan profil tamu pada database, pencatatan preferensi dan detail reservasi, penyimpanan reservasi, verifikasi ulang saat check-in, distribusi informasi ke departemen terkait, pemantauan dan penanganan keluhan selama menginap, dan melakukan *update* pada menu *Guest In House* padasaat check-out, yang secara konseptual mendukung tahap *Enhance* dan *Retain* dalam kerangka CRM. Meskipun demikian, prosedur tersebut masih dilaksanakan berdasarkan kebiasaan kerja masing-masing staf dan belum didukung oleh SOP tertulis yang mengatur penggunaan kolom sistem yang seharusnya digunakan, pihak yang bertanggung jawab melakukan verifikasi ulang, serta alur koordinasi baku dengan departemen lain.
- b. Terdapat dua hambatan utama yang ditemukan dalam pelaksanaan pencatatan guest preference di GiiA Maluku Hotel, yaitu: (1) tidak adanya SOP tertulis yang mengatur prosedur pencatatan secara baku; (2) kesalahan human error dalam pengoperasian sistem Cakrasoft App, seperti kesalahan pengetikan nama atau spasi saat mencari profil tamu serta terhapusnya data preferensi tamu secara tidak sengaja saat staf melakukan perubahan profil sebelum data tersebut disimpan.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran yang bersifat konstruktif bagi GiiA Maluku Hotel dalam upaya meningkatkan Customer Relationship Management melalui perbaikan prosedur pencatatan guest preference, sebagai berikut:

- a. GiiA Maluku Hotel dapat menyusun SOP tertulis yang baku tentang pencatatan *guest preference* dimana berisi tentang bagian kolom pada sistem PMS mana yang digunakan, pihak yang bertanggung jawab melakukan verifikasi ulang, alur koordinasi penyebaran informasi preferensi tamu kepada departemen terkait sehingga pelaksanaan pencatatan *guest preference* lebih terstruktur dan dapat mengurangi terjadinya *human error*. Kolom yang dapat digunakan oleh FDA dalam mencatat preferensi tamu adalah kolom *Notes*, penggunaan kolom *Notes* agar dapat memuat lebih banyak data preferensi tamu sehingga ketika tamu kembali menginap data tamu dapat dimanfaatkan untuk melaksanakan pelayanan prima dan dapat menjaga hubungan baik dengan tamu yang berakhir pada keputusan tamu untuk kembali menginap pada masa yang akan datang sehingga. Perbaikan ini diharapkan dapat memperkuat penerapan tahap *Enhance* dan *Retain* dalam kerangka CRM secara lebih konsisten.
- b. GiiA Maluku dapat mengadakan pelatihan terhadap bagaimana dokumen SOP mampu meningkatkan kedisiplinan dan ketelitian dalam bekerja, terutama dalam menginput data tamu. Selain itu, GiiA Maluku Hotel dapat mengadakan pelatihan mengenai pengoperasian sistem Cakrasoft App kepada FDA sehingga FDA lebih mengenal *software* PMS yang digunakan oleh hotel dan dapat memaksimalkan penggunaan PMS tersebut.



DAFTAR PUSTAKA

- Akasia, N. E., & Sandy, S. R. O. (2023). Peran Front Desk Agent dalam Menangani Keluhan Tamu di Front Office Aston Jember Hotel & Conference Center. *Jurnal Pariwisata Dan Perhotelan*, 1(1), 1–7. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1896>
- Antari, N. L. P. S., Trianasari, T., & Dewi, L. P. T. A. (2025). Optimalisasi Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam Meningkatkan Pelayanan Front Office Department di Four Star By Trans Hotel, Renon, Bali. *Dharma Ekonomi*, 32(1), 256–279. <https://doi.org/10.59725/de.v32i1.291>
- Bagyono. (2016). *Teori dan Praktik Hotel Front Office*. Bandung: Alfabeta.
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. Perkembangan Pariwisata Provinsi DKI Jakarta November 2025. Diakses pada 21 Juli 2026 melalui tautan: <https://jakarta.bps.go.id/id/pressrelease/2026/01/05/1255/perkembangan-pariwisata-provinsi-dki-jakarta-november-2025.html>
- Buttle, F., & Maklan, S. (2019). *Customer Relationship Management* (4th ed.). London: Routledge.
- CFlow. (2026). Property Management System. Diakses pada 13 Juli 2026 melalui tautan: <https://cflow.cakrasoft.com/id/docs/property-management-system/intro>
- Dima, C. C. (2017). Penggunaan Istilah Bahasa Inggris di Bagian Front Office: Studi Kasus di Hotel Crowne Plaza Semarang. *Jurnal Bahasa, Sastra Dan Budaya (LITE)*, 13(2), 195–226. <https://doi.org/10.33633/lite.v13i2.1719>
- Hamdani, A. R. T., HM, M. H., Karomi, M. I., Ananti, D. D., Andriani, D., Anggraini, L., Nurjanah, I., Deskana, A. R., Suherman, A., Amelia, R., Octaviani, L. K., Lokaprasidha, P., & Indartik, N. W. (2025). *Pengantar Manajemen Perhotelan*. Bandung: Widina Media Utama.
- Iba, Z., & Wardhana, A. (2023). *Metode Penelitian*. Purbalingga: CV. Eureka Media Aksara.
- Madjid, U. (2023). *Pengantar Ilmu Administrasi*. Bandung: PT Pustaka Interest Media Amani.
- Marini, S., & Tisnadjaya, J. (2020). Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur Check In Di Kantor Depan Hotel De Paviljoen Bandung. *Jurnal E-Bis: Ekonomi Bisnis*, 4(2), 212–225. <https://doi.org/10.37339/jurnal>
- Maulanasari, A. R., & Asshofi, I. U. A. (2021). Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Front Office di Hotel Grasia Semarang. *Undergraduate Conference*

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

on Language, Literature, and Culture (UNCLLE), 1(1), 209–234.
<http://publikasi.dinus.ac.id/index.php/uncle>

- McKensey & Company. (2026). The Value of Getting Personalization Right—or Wrong—is Multiplying. Diakses 21 Juli 2026 melalui tautan: <https://www.mckinsey.com/capabilities/growth-marketing-and-sales/our-insights/the-value-of-getting-personalization-right-or-wrong-is-multiplying>
- Pratiwi, M. R., Jumeilah, F. S., & Nopriani, F. (2020). Sistem Informasi Customer Relationship Management Pada Hotel Grand Malaka Ethical Palembang Berbasis Web. *Journal of Information Technology Ampera*, 1(2), 61–74. <https://doi.org/10.51519/journalita.volume1.issuue2.year2020.page61-74>
- Rahmawati, F., & Suryana, N. N. (2024). Pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) Dalam Meningkatkan Efisiensi Dan Konsistensi Operasional Pada Perusahaan Manufaktur. *Jurnal Manajemen Bisnis Digital Terkini (JUMBIDTER)*, 1(3), 01–15. <https://doi.org/10.61132/jumbidter.v1i2.112>
- Sahir, S. H. (2021). *Metodologi Penelitian*. Bantul: Penerbit KBM Indonesia.
- Sandry, O. N., Mustafa, I., & Retu, M. K. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Meningkatkan Kinerja Front Office di Hotel Capa Resort Maumere. *CENDEKIA: Jurnal Ilmu Pengetahuan*, 4(4), 518–523. <https://doi.org/10.51878/cendekia.v4i4.3782>
- Soemohadiwidjojo, A. T. (2020). *Menyusun SOP (Standard Operating Procedure) Itu Mudah*. Jakarta: Raih Asa Sukses (RAS).
- Stiawan, M., & Natasya, N. (2024). Analisa Pelayanan Prima Front Office di Opi Indah Hotel Palembang. *Jurnal Darma Agung*, 32(6), 312–318. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v32i6.5054>
- Sumbodo, Y. P., Marzuki, Yudhantara, S. M., & Widiastuti. (2024). *Metode Penelitian: Panduan Lengkap untuk Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Campuran*. Medan: PT Media Penerbit Indonesia.
- Suparwata, N., & Maria TH, A. D. (2024). Analisis Pengimplementasian Service Excellent pada Kepuasan Tamu di Hotel Tenrem Semarang. *Oikos: Jurnal Kajian Pendidikan Ekonomi Dan Ilmu Ekonomi*, 8(2), 57–62. <https://doi.org/10.23969/oikos.v8i2>
- Veraniansyah, R. D. P., & Sukma, E. A. (2019). Prosedur Pengelolaan Arsip Untuk Keamanan Dokumen di RSIA Puri Bunda Malang. *Jurnal Administrasi Dan Bisnis*, 13(1), 65–74. <https://doi.org/10.33795/adbis.v13i1.2001>
- Verma, R., & Agrawal, A. K. (2024). Customer Relationship Management in the Hospitality Industry: An Empirical Study of Hotels in Agra. *Journal of Science Innovations and Nature of Earth*, 4(3), 01–03. <https://doi.org/10.59436/prvjeh49>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Wijayanti, A. (2019). *Modul Operasional Kantor Depan (OKD)*. Yogyakarta: Universitas Bina Sarana Informatika.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Pengambilan Data

SURAT IZIN PENGGUNAAN DATA UNTUK TUGAS AKHIR DAN PUBLIKASI ILMIAH

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Eko Restyanto
Jabatan : Front Office Manager
Instansi/Perusahaan : GiiA Maluku Hotel
Alamat : Jl. Kebon Kacang Raya No. 20, Jakarta, 10240, Indonesia

Dengan ini menyatakan bahwa:

Nama Mahasiswa : M. Fikri Haikal
NIM : 2305311099
Program Studi : Administrasi Bisnis
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Jakarta

Telah memperoleh izin dari GiiA Maluku Hotel untuk menggunakan dan mencantumkan data yang diperoleh selama kegiatan magang di lingkungan instansi/perusahaan kami sebagai bahan penyusunan tugas akhir yang berjudul: **"Prosedur Pencatatan Guest Preference untuk Meningkatkan Customer Relationship Management pada Front Office GiiA Maluku Hotel"**

Selain itu, instansi/perusahaan kami juga memberikan izin kepada yang bersangkutan untuk menggunakan data tersebut dalam publikasi ilmiah terkait tugas akhir yang disusun. Adapun data yang diizinkan untuk dipergunakan adalah sebagai berikut:

1. Data dokumentasi tampilan sistem Cakrasoft App yang berkaitan dengan pencatatan dan pengelolaan *guest preference*
2. Data contoh pencatatan *guest preference* yang telah disamarkan dan tidak memuat identitas atau data pribadi tamu
3. Data *Logbook* harian yang telah disamarkan
4. Informasi hambatan dalam pencatatan dan pengelolaan *guest preference*
5. Informasi hasil wawancara dengan *Front Office Manager* dan *Front Desk Agent*

Demikian surat izin ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Jakarta, 23 Juli 2026


Eko Restyanto
Front Office Manager
GiiA MALUKU HOTEL
JAMRIN - JAKARTA

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2: Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara: *Front Office Manager*

1. Apakah terdapat aturan tertulis atau Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai pencatatan *guest preference* di GiiA Maluku Hote?
2. Apa saja detail data preferensi tamu (*guest preference*) yang wajib dicatat oleh tim *Front Desk Agent*?
3. Dimana atau media apa yang digunakan oleh pihak hotel untuk mendokumentasikannya, apakah menggunakan *logbook* atau langsung ke dalam *Property Management System (PMS)*?
4. Bagaimana alur koordinasi dan penyampaian data preferensi tamu ini ke departemen lain, seperti *Housekeeping*, agar dapat dieksekusi dengan baik di lapangan?
5. Terkait proses pelaksanaan di lapangan, apa saja kendala atau hambatan utama yang sering dihadapi oleh staf dalam mencatat *guest preference*?
6. Bagaimana prosedur penanganan apabila hotel gagal menerapkan preferensi tamu dan berujung pada komplain akibat kelalaian atau *human error*?
7. Siapa saja pihak atau posisi yang memiliki tanggung jawab penuh dalam mengelola, menginput, dan memperbarui data *guest preference* di sistem hotel?

Pedoman Wawancara: *Front Desk Agent (FDA)*

1. Saat berjaga di konter depan, bagaimana cara FDA mengetahui bahwa tamu yang datang adalah *repeater guest* yang memiliki permintaan atau kesukaan khusus?
2. Saat melayani proses *check-in* atau melakukan *blocking room*, bagaimana langkah staf untuk memastikan kamar yang disiapkan sudah benar-benar sesuai dengan kesukaan atau permintaan tamu?
3. Jika terdapat tamu yang menyampaikan atau meminta fasilitas khusus secara lisan selama menginap, di mana dan bagaimana proses pencatatannya?
4. Bagaimana cara FDA membagikan informasi kesukaan tamu tersebut kepada departemen lain agar permintaan dapat segera disiapkan?
5. Saat kondisi konter sedang sangat ramai, hal apa yang menyebabkan data preferensi atau komplain berulang lebih sering hanya diingat atau ditulis di kertas coretan dibandingkan langsung diinput ke dalam sistem PMS?
6. Bagaimana evaluasi mengenai informasi preferensi tamu yang terkadang terlewat atau hilang saat melakukan serah terima antar *shift*?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 3: Hasil Wawancara

Transkrip Wawancara 1

Judul Tugas Akhir: Prosedur Pencatatan *Guest Preference* pada *Front Office* GiiA Maluku Hotel (Dalam Upaya Meningkatkan *Costumer Relationship Management*)

Pewawancara : M. FIKRI HAIKAL

Waktu Wawancara: Senin, 29 Juni 2026

Lokasi : Jl. Kebon Kacang Raya No.20, RT.4/RW.8, Kb. Kacang, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10240

Profil Narasumber 1

Nama : Eko Restyanto

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Jabatan : Front Office Manager

Hasil Wawancara

Fikri : Assalamualaikum Wr. Wb. Selamat Sore, Pak Eko. Terima kasih atas kesediaannya untu diwawancarai guna memenuhi data Tugas Akhir saya yang berjudul "Prosedur Pencatatan *Guest Preference* pada *Front Office* GiiA Maluku Hotel (Dalam Upaya Meningkatkan *Costumer Relationship Management*)". Latar belakang pemilihan judul ini bertujuan untuk meningkatkan jumlah *repeater guest* melalui pengelolaan preferensi tamu agar mereka merasa dikenali dan dihargai di GiiA Maluku Hotel.

Pak Eko : Waalaikumsalam Wr. Wb. Selamat sore, Fikri.

Fikri : Baik Pak, untuk pertanyaan pertama, apakah terdapat aturan tertulis atau Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai pencatatan *guest preference* di GiiA Maluku Hotel?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pak Eko

: Pencatatan *guest preference* ini sebenarnya diwajibkan di departemen *Front Office*. Aturan ini diterapkan agar pada kunjungan berikutnya (*next visit*), tamu bisa mendapatkan kamar atau *spesial request* yang sama dengan kunjungan sebelumnya. Hal ini akan mempermudah kita sebagai *Front Desk Agent* (FDA) dalam proses *blocking room* (*blocking room* adalah pengaturan pemilihan oleh FDA berdasarkan *spesial request* atau preferensi tertentu dari reservasi tamu). Ketika ada tamu yang kembali menginap (*repeater guest*), kita sudah tahu harus menempatkannya di kamar mana dan apa preferensi khusus mereka. Fungsinya yaitu memberikan kesan mendalam kepada tamu agar mereka tidak hanya sekedar menginap dan melakukan proses *check-in* dan *check-out* saja, melainkan merasa bahwa GiiA Maluku Hotel sebagai rumah kedua mereka selama menginap.

Fikri

: Pertanyaan selanjutnya, Pak. Apa saja data preferensi tamu (*guest preference*) yang dicatat oleh *Front Desk Agent*?

Pak Eko

: Untuk data preferensi, khususnya itu *repeater guest*, preferensi yang kita catat seperti permintaan pemandangan kamarnya kemana (*view request*, contoh *city view*), pilihan kamar yang merokok atau bebas asap rokok (*smoking* atau *non-smoking*), posisi lantai kamar (*high floor* atau *low floor*), atau permintaan kamar yang spesifik seperti jauh dari area lift agar tidak berisik orang keluar masuk lift. Selain itu, ada juga permintaan tamu yang ingin air mineral dingin sudah berada di dalam kulkas sebelum tamu datang dan permintaan dimana kamar sejuk saat tamu masuk, itu kita akan menggunakan *key card* cadangan sehingga kamar sudah dalam kondisi sejuk saat tamu masuk.

Fikri

: Dalam pencatatan preferensi tamu ini, dimana atau media apa yang digunakan hotel untuk mendokumentasikannya? Apakah menggunakan *logbook* manual atau dalam sistem *Property Management System* (PMS)?



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pak Eko

: Untuk pencatatan preferensi tamu ini kita menggunakan sistem PMS. Data tersebut langsung terintegrasi ke dalam profil tamu yang bersangkutan. Jadi, setiap kali kita membuat reservasi baru untuk tamu tersebut, kita tinggal memilih profilnya dan seluruh data preferensinya otomatis akan muncul di sistem.

Fikri

: Bagaimana koordinasi dan penyampaian data preferensi tamu ini ke departemen lain seperti Housekeeping, agar dapat dieksekusi dengan baik di lapangan?

Pak Eko

: Koordinasi pasti berawal dari Front Office saat melakukan proses *blocking room*. Kami dari Front Office akan membagikan informasi ke grup internal *Room Division* bahwa hari tersebut akan ada kedatangan *repeater guest* atau *VIP guest*, termasuk detail preferensinya dan permintaan khusus mereka. Setelah informasi tersebut disampaikan, pihak Housekeeping akan merespon informasi tersebut dengan mengirimkan pesan "*Copy*" pada grup WhatsApp. Setelah permintaan khusus atau preferensi tamu telah dikerjakan, tim Housekeeping akan menginformasikan dengan mengirimkan pesan "*Done*" Maka tugas Front Office (melalui *Shift Leader*, *Supervisor*, *Duty Manager*, atau *Front Office Manager*) adalah melakukan pemeriksaan ulang (*double check*) di lapangan untuk memastikan semua permintaan telah terpenuhi sebelum tamu tiba.

Fikri

: Terkait proses pelaksanaan pencatatan *guest preference*, apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi oleh FDA?

Pak Eko

: Untuk hambatan yang sering terjadi itu biasanya karena kelalaian manusia (*human error*). Contohnya, ada staf yang membuka profil tamu lalu melakukan perubahan data tetapi tanpa sengaja menghapus preferensi yang sudah ada dan menyimpannya. Selain itu, kendala operasional lainnya adalah ketika terjadi keterbatasan kamar (*availability room*) pada saat situasi ramai menginap, akhirnya membuat kita harus lebih

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

memperhatikan pengaturan kamar agar tetap sesuai dengan preferensi tamu.

Fikri

: Bagaimana jika hotel gagal menangani atau gagal menerapkan preferensi tamu, dan terjadi komplain terkait *guest preference* ini akibat dari *human error* tadi?

Pak Eko

: Jika terdapat komplain karena miskomunikasi atau staf lupa melakukan serah terima antar-*shift* (*handover*, langkah pertama kita wajib meminta maaf secara profesional kepada tamu. Kami tidak boleh melimpahkan kesalahan dengan alasan operasional internal atau menyalahkan shift sebelumnya di hadapan tamu. Lalu, kita harus meyakinkan tamu bahwa kita akan segera memeriksa dan menyelesaikan masalah tersebut saat itu juga. Jika masalah pada kamar tidak dapat diselesaikan dengan cepat, solusinya kita perlu mencari kamar pengganti yang sesuai dengan kriteria preferensi tamu tersebut.

Fikri

: Siapa saja pihak yang bertanggung jawab dalam mengelola, menginput, dan memberbarui data *guest preference* di GiiA Maluku Hotel?

Pak Eko

: Secara strukturalnya, pengelolaan awal dilakukan oleh *Reservation Agent* pada jam kerja operasional kantor (09.00 – 17.00). Mereka bertanggung jawab menginput semua data reservasi beserta catatan khusus (*remark*) dari tam. Namun, karena operasional hotel berjalan 24 jam, di luar jam kerja tersebut tanggung jawab pengelolaan dan pembaruan data reservasi serta preferensi tamu beralih sepenuhnya kepada *Front Desk Agent* (resepsionis) yang sedang bertugas. Jadi seluruh staf Front Office yang terlibat dalam proses penerimaan tamu bertanggung jawab penuh atas keakuratan data preferensi tamu ini.

Fikri

: Baik, mungkin itu saja yang ingin saya tanyakan. Terima kasih banyak atas waktu dan penjelasannya. Wassalamualaikum Wr. Wb.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Pak Eko : Waalaikumsalam Wr. Wb. Sama-sama, Fikri.

Transkrip Wawancara 2

Judul Tugas Akhir: Prosedur Pencatatan *Guest Preference* pada *Front Office* GiiA Maluku Hotel (Dalam Upaya Meningkatkan *Costumer Relationship Management*)

Pewawancara : M. FIKRI HAIKAL

Waktu Wawancara: Jum'at, 26 Juni 2026

Lokasi : Jl. Kebon Kacang Raya No.20, RT.4/RW.8, Kb. Kacang, Kecamatan Tanah Abang, Kota Jakarta Pusat, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 10240

Profil Narasumber 2

Nama : Mugi

Jenis Kelamin : Perempuan

Jabatan : Front Desk Agent

Hasil Wawancara

Fikri : Selamat siang, Kak Mugi. Terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara ini. Terkait penelitian saya mengenai "Prosedur Pencatatan *Guest Preference* pada *Front Office* GiiA Maluku Hotel (Dalam Upaya Meningkatkan *Costumer Relationship Management*)". Pertanyaan pertama: Saat berjaga di konter depan, bagaimana cara FDA mengetahui bahwa tamu yang datang adalah tamu lama (*repeater guest*) yang memiliki permintaan atau kesukaan khusus?

Kak Mugi : Selamat siang, Fikri. Sebagai Front Desk Agent (FDA), langkah pertama yang paling utama ada kami harus berusaha menghafal muka tamu. Kedua, jika lupa atau ragu, kami akan langsung mencari nama tamu di sistem komputer berdasarkan kartu identitas (*ID card*) yang diberikan saat *check-in*. Jika tamu



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

tersebut sudah pernah menginap, biasanya di sistem akan tertera keterangan bahwa mereka adalah *repeater guest*.

Fikri

: Saat melayani proses *check-in* atau menyiapkan kamar (pengaturan kamar), bagaimana langkah dari FDA untuk memastikan kamar yang disiapkan sudah sesuai dengan kesukaan tamu?

Kak Mugi

: Untuk persiapan kamar tamu yang akan *check-in* hari ini (26 Juni 2026), pengaturan kamarnya dilakukan poeh staf *shift* pagi, kami memastikan nomor kamar dan kesiapannya sesuai dengan data preferensi yang ada di sistem. Selain itu, pengaturan kamar juga dilakukan pengecekan ulang oleh staf *shift* malam terhadap seluruh data reservasi untuk memastikan apakah ada *repeater guest* atau tamu yang memiliki permintaan khusus, sehingga semuanya sudah *fix* dan siap sebelum tamu datang.

Fikri

: Jika ada tamu yang menyampaikan keluhan atau meminta fasilitas khusus secara langsung selama menginap, di mana dan bagaimana FDA mencatatnya?

Kak Mugi

: Setiap ada komplain atau permintaan fasilitas khusus dari tamu, tindakan pertama kami adalah langsung menangani keluhan tersebut. Misalnya, jika toiletnya bau, kami tawarkan pembersihan ulang oleh tim Housekeeping. Jika penanganan sudah selesai namun tamu masih mengeluh, kami akan berkoordinasi dengan atasan (*FO Leader* atau *Supervisor HK*) untuk proses pemindahan kamar tamu. Dari sisi dokumentasi, semua komplain dan permintaan khusus ini wajib dicatat di dua tempat, yaitu dicatat secara manual di logbook dan dimasukkan sebagai note khusus pada sistem reservasi hotel agar terekam secara permanen.

Fikri

: Bagaimana cara FDA membagikan informasi kesukaan tamu kepada bagian lain (seperti Housekeeping atau restoran) agar permintaan tamu bisa disiapkan?



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Kak Mugi

: Cara membagikannya adalah melalui komunikasi langsung antar-departemen. Misalkan tamu meminta kamar yang jauh lebih bersih dan harum, kami dari Front Office akan langsung menghubungi pihak Housekeeping dan menginfokan secara detail bahwa kamar nomor sekian, atas nama tamu tersebut, membutuhkan penanganan khusus sesuai dengan preferensinya.

Fikri

: Terkait kendala di lapangan, saat kondisi konter depan sedang ramai, hal apa yang membuat data kesukaan tamu atau komplain berulang lebih sering hanya diingat di kepala staf atau ditulis di kertas coretan saja, bukan dimasukkan ke komputer (sistem PMS)?

Kak Mugi

: Kendala teknis pada sistem PMS hotel kami (Cakrasoft) sering kali menjadi penyebabnya. Sistem Cakra ini sangat sensitif; jika kami salah ketik satu huruf besar/kecil atau salah memberikan spasi paada nama tamu, data preferensi atau riwayat tamunya tidak akan terbaca dan tidak muncul. Karena pencarian sistem yang sensitif ini, terkadang data tidak ketemu, sehingga staf di lapangan memilih mencatatnya di kertas coretan dulu atau mengandalkan ingatan. Terkadang, beberapa tamu yang *aware* biasanya akan langsung memberi tahu kami secara lisan bahwa mereka adalah tamu *repeater* dan menyebutkan preferensi mereka.

Fikri

: Bagaimana biasanya informasi preferensi tamu bisa terlewat atau hilang saat melakukan operasional operan kerja (*handover*) dengan *shift* berikutnya?

Kak Mugi

: Masalah yang sering terjadi di lapangan itu jika tamu menyampaikan komplain atau preferensinya di *shift* pagi (misalnya konter dijaga FDA A), lalu tamu datang kembali 2 bulan kemudia di *shift* yang dijaga oleh staf yang berbeda. Jika staf yang bertugas saat itu tidak jeli membaca *logbook lama* atau *Notes* di sistem, informasi tersebut biasanya terlewat. Harusnya, setiap staf yang melihat nama tamu tersebut akan *check-in* hari



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

ini segera tanggap untuk *make sure* ulang bahwa kamarnya sudah disiapkan sesuai catatan masa lalu, agar komplain yang sama tidak terulang kembali.

Fikri

: Baik, terima kasih banyak Kak Mugi atas penjelasan dan jawaban yang sangat membantu keperluan tugas akhir saya.

Kak Mugi

: Sama-sama, Fikri.





Lampiran 4: Lembar Observasi

LEMBAR OBSERVASI

Prosedur Pencatatan Guest Preference pada Front Office GiiA Maluku Hotel

Nama Penulis : M. Fikri Haikal
 NIM : 2305311099
 Program Studi : D3 Administrasi Bisnis
 Tempat Observasi : GiiA Maluku Hotel
 Departemen : Front Office
 Periode Observasi : 19 Januari s.d. 30 Juni 2026

Tabel Lembar Observasi

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	Pemesanan kamar atau melakukan reservasi kamar melalui telepon, WhatsApp, dan <i>Online Travel Agent</i>	✓		Tamu menghubungi <i>Front Desk Agent</i> (FDA) melalui telepon atau WhatsApp hotel untuk memesan kamar. FDA menanyakan informasi tanggal menginap, berapa kamar, <i>special request</i> (permintaankhusus), dan kontak pelanggan (jika telepon)
2	<i>Front Desk Agent</i> (FDA) melakukan pemeriksaan ketersediaan kamar	✓		FDA melakukan pemeriksaan ketersediaan kamar melalui menu <i>Room Type Availability</i> . Jika tersedia FDA akan memberi harga berdasarkan persentase ketersediaan kamar.
3	<i>Front Desk Agent</i> (FDA) membuat reservasi pada sistem	✓		FDA membuat reservasi pada menu <i>Reservation</i> dengan mengisi

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
				<i>booking information</i> dan <i>personal information</i> .
4	Tamu check-in dan verifikasi reservasi kamar serta preferensi tamu	✓		Tamu melakukan registrasi dengan mengisi <i>Registrations Card</i> dan FDA akan membacakan ulang detail singkat reservasi serta preferensi tamu
5	FDA menyampaikan/meneruskan informasi preferensi tamu kepada departemen terkait (Housekeeping, F&B, dll)	✓		FDA menyampaikan informasi preferensi tamu pada departemen terkait seperti <i>housekeeping</i> , <i>engineering</i> , dan F&B.
6	Proses <i>handover shift</i>	✓		Saat pergantian <i>shift</i> , FDA akan berbagi informasi yang terjadi pada jam kerja mereka agar informasi penting tidak terlewatkan oleh setiap FDA
7	Pencatatan preferensi tamu melalui kolom Notes dan HK Notes		✓	Berdasarkan observasi FDA melakukan pencatatan preferensi tamu pada kolom Bill Instructions
8	Penanganan keluhan tamu oleh FDA	✓		Mengamat bagaimana FDA menangani keluhan tamu secara langsung dan memberikan solusi serta menghubungi departemen terkait jika berhubungan dengan departemen lain
9	Penyelesaian Folio Tamu	✓		Mengamati proses penyelesaian Folio tamu saat tamu melakukan <i>check-out</i>



© Hak Cipta milik Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No	Aspek yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
10	Penggunaan Logboook harian dan kertas catatan	✓		Mengamati pencatatan keluhan atau permintaan khusus secara manual pada logbook ataupun kerta kecil



Lampiran 5: Logbook Harian

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

No. _____
Date : _____

evening

→ Bantu courtesy pic Indri travel room 508 / pada saat co untuk payment pelunasan room 8 EB di Room 506.

- DP = @ _____

- sisa payment = @ _____ + EB @ _____

TOTAL = @ _____

→ 709 payment room 1 hari (cash)

→ Dibantu untuk pesan grab for room 514 jam 6 pagi

alamat: gedung dekanat fakultas ilmu pengetahuan & budaya, kampus UT, Depok.

→ 514 take away breakfast jam 6 pagi.

→ 712 laundry done / payment (cash)

→ Ada titipan buat pak Jones (protokol gub) nanti di ambil.

11/06/2025 Night

→ 613 po show. keep running.

→ 514 Reg 160 at 18.00.

Morning

→ titipan bu santi lt 3 showcase resto

→ uang cod ex 612 ala mudi di laci pe kiri

→ Pak roni w 702

→ Ti. Total room 8

Evening Shift

* 704, 705 Projem cash 50.000 dari AM Plop

* Titipan bu santi lt 3 di Showcase resto

* 706 ada di Show case Resto

* Titipan 703 ada di Show case Resto

* _____

Night Shift

→ 613 masih ke Show.

PAPERLIN

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Morning 14/06/26

- * telepon buah bu wagub di shocase resto
- telepon ibu sekda sudah diambil kakaknya
- ex cdb a/n adue ada lf baju minta kirim ke malaysia.

Night Shift

- * 506 HHP kunci Mobil di laci

Morning 17/6/26

- tgl 19 & 20 Jun full
- Pak ody t balai jadinya ci besok
- Ibu gm @ 401

Morning

- 254 decor ultah (besok) art towel, slice cake,
- bookingan bu Ibeth besok req early check-in.

Evening

- * Besok Pak leo ada Req breakfast di resto Menunya sudah info FB, Minta disiapkan Billnya juga
- * EB sisa 1
- * Besok Full
- * kue ultah sil ada di Pastry Resto
- * Grup Partai Golkar Helmi sudah DP

Evening 20/6/2026

- 712, 706 teru
- 701 CO
- telepon kue 54 shocase resto
- bobo besok wake up call jam Set 6 pagi (05.30)
- Senin jam 05.30 - 06.30
- Rabu jam 05.30 - 06.30.

Night Shift

- * 712 PMR hari ini nunggu konfirmasi ibunya nanti sore

Lampiran 6: Catatan Kecil Resepsionis

nur syaher bay

koper 15, tas = 2 = 17 bay

→ 702 LCO jam 4 @200. \$
LRF 704 kasih ke 702 pas co. \$

→ laundry 707 (reguler).

→ 404 kalo vr Hpu ke 409/410.

→ 605 Reel Sayadiah 2.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

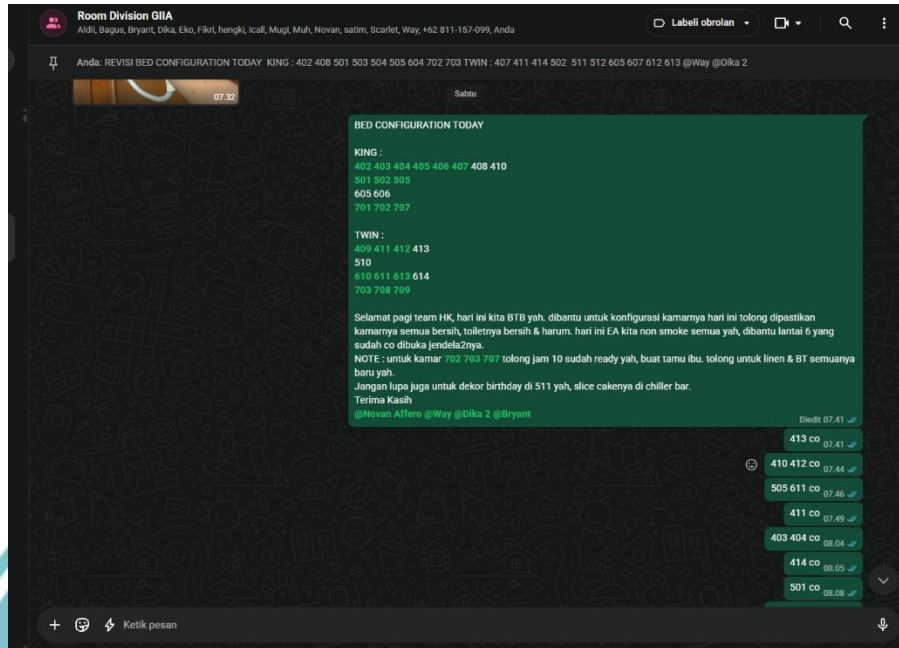
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 7: Blocking Room dan Penyampaian Preferensi Tamu

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumunkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta





Lampiran 8: Hasil Uji Turnitin

✓ iThenticate Page 2 of 81 - Integrity Overview Submission ID trn:oid::3618:146345278

10% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text
- Cited Text

Top Sources

10%	Internet sources
2%	Publications
1%	Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.



- Hak Cipta :**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin Politeknik Negeri Jakarta