

LAPORAN STUDI KASUS
IMPLEMENTAS MINIBAR ATTENDANT DI ASTON NAGOYA CITY
HOTEL

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



Oleh:

Ariya Elza Dzakyev / 24135157

Dosen pembimbing : Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.

Supervisor : Eko Mardiono

PROGRAM STUDI D4 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 – Juni 2026

Oleh:

Ariya Elza Dzakyyev

NIM: 24135157

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.

NIP. 19890602202311023

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 Magang Berdampak I
Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

Ariya Elza Dzakyev

NIM: 24135157

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri


ASTON
NAGAYA
Eko Mardiono
Supervisor Housekeeping



Budi Iman Santoso
Operational Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia –Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Magang Berdampak I yang dilaksanakan di Aston Nagoya City Hotel. 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 terimakasih 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 ketua Departemen Pariwisata dan Perhotelan
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku kepala unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri padang
4. Ibu Rahmi Fadillah, M.Pd., selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan perhotelan
5. Ibu Yuke Permata Lisna, S.St.,M.Par. selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah membina penulis selama menduduki bangku kuliah
6. Bapak Hermansyah, S.Pd.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini
7. Bapak Yanuwar Dedy Setyawan, selaku Cluster General Manager Aston Nagoya City Hotel, Aston Inn Gideon, Harper Premier Nagoya Batam, Favehotel Nagoya Batam.
8. Ibu Leha Andriyani, selaku Cluster Human Resources Manager Aston Nagoya City Hotel
9. Ibu Kireina, selaku Human Resources Supervisor Aston Nagoya City Hotel

10. Bapak Jerry Septiawan Nainggolan, selaku Head Of Department Housekeeping
11. Bapak Eko Mardiono, selaku Supervisor Housekeeping
12. Seluruh Staff Aston Nagoya City Hotel yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Aston Nagoya City Hotel. 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 yang akan datang.

Batam, 20 Juli 2026

Penulis

Ariya Elza Dzakyev

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	Error! Bookmark not defined.
ABSTRAK	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Implementasi SOP Minibar Attendant.....	6
2.1.2 Fungsi Implementasi SOP Minibar Attendant.....	6
2.1.3 <i>Minibar Attendant</i> dalam Industri Perhotelan	9
2.1.4 Praktik <i>Minibar Attendant</i> di Hotel	10
2.1.5 <i>Standard Operating Procedure (SOP)</i> Minibar Attendant.....	13
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran	17
BAB III	18
METODE STUDI KASUS	18
3.1 Jenis Penelitian	18
3.2 Lokasi dan Waktu Magang.....	19
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	19

3.3.1 Archipelago International	19
3.3.2 Aston Nagoya City Hotel.....	21
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	31
3.6 Teknik Analisis Data	32
BAB IV	33
HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Kasus	33
4.2 Temuan Studi Kasus.....	33
4.3 Analisis Permasalahan.....	34
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	35
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	36
BAB V.....	38
KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan.....	38
5.2 Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....	40
LAMPIRAN.....	42

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tipe dan harga Kamar Aston Nagoya City Hotel	24
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Aston Nagoya City Hotel	21
Gambar 2 Lokasi Aston Nagoya City Hotel	21
Gambar 3 <i>Shiso Restaurant</i>	22
Gambar 4 Kamar Aston Nagoya City Hotel	23
Gambar 5 <i>Jasmine Meeting Room</i>	25
Gambar 6 <i>Lavender Meeting Room</i>	26
Gambar 7 <i>Magnolia Meeting Room</i>	26
Gambar 8 <i>Edelweiss Meeting Room</i>	27
Gambar 9 Organisasi Aston Nagoya City Hotel	27

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada tamu, sehingga penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada minibar attendant di bawah Departemen Housekeeping menjadi penting untuk memastikan proses pengecekan, pengisian ulang, pencatatan penggunaan, dan pelaporan minibar berjalan secara efektif serta sesuai standar hotel. Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan implementasi SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel, mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab minibar attendant, menganalisis kendala yang dihadapi selama penerapan SOP, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas operasional minibar. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi selama Pengalaman Lapangan Industri, wawancara dengan Housekeeping Supervisor dan minibar attendant, dokumentasi, serta studi pustaka yang berkaitan dengan operasional Housekeeping dan minibar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel telah berjalan dengan baik, di mana minibar attendant melaksanakan tugas sesuai prosedur mulai dari pengecekan minibar, pengisian ulang produk, pencatatan penggunaan, hingga pelaporan kepada departemen terkait. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti perbedaan stok, keterlambatan informasi status kamar, dan potensi kesalahan pencatatan yang memerlukan evaluasi. Oleh karena itu, hotel disarankan untuk meningkatkan pengawasan terhadap penerapan SOP minibar, memperkuat koordinasi antar departemen, serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap pencatatan dan pengelolaan stok minibar guna meningkatkan kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan tamu.

Kata Kunci *Implementasi SOP, Minibar Attendant, Housekeeping, Perhotelan, Pengalaman Lapangan Industri.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan pariwisata dan perekonomian. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan, kebutuhan akan pelayanan hotel yang berkualitas juga semakin tinggi. Oleh karena itu, setiap hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan agar mampu memenuhi harapan tamu dan meningkatkan daya saing di industri perhotelan.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel adalah *Housekeeping. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan fasilitas kamar agar tamu merasa nyaman selama menginap. Salah satu bagian dari Housekeeping adalah **minibar attendant* yang bertugas memastikan minibar di setiap kamar selalu dalam kondisi lengkap, bersih, rapi, dan siap digunakan oleh tamu. Selain memberikan kenyamanan, minibar juga menjadi salah satu fasilitas yang dapat memberikan nilai tambah bagi pengalaman menginap tamu.

Minibar merupakan salah satu fasilitas yang disediakan hotel sebagai bentuk pelayanan tambahan sekaligus sumber pendapatan bagi hotel. Agar pengelolaan minibar berjalan dengan baik, diperlukan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* sebagai pedoman kerja bagi minibar attendant. SOP tersebut meliputi proses pengecekan minibar, pengisian ulang (restocking), pencatatan penggunaan produk, hingga pelaporan kepada departemen terkait. Penerapan SOP yang konsisten dapat membantu meminimalkan kesalahan kerja, menjaga ketersediaan produk, serta meningkatkan efisiensi operasional.

Aston Nagoya City Hotel merupakan salah satu hotel yang menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap kegiatan operasionalnya, termasuk pada bagian minibar. Penerapan SOP bertujuan untuk menjaga kualitas

pelayanan, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta memastikan setiap penggunaan minibar oleh tamu dapat diproses dengan baik sesuai prosedur yang berlaku. Dengan adanya SOP, minibar attendant memiliki pedoman kerja yang jelas dalam melakukan pengecekan, pengisian ulang (*restocking*), pencatatan penggunaan, dan pelaporan minibar. Penerapan SOP yang konsisten diharapkan mampu mendukung kelancaran operasional Housekeeping serta menjaga kualitas pelayanan kepada tamu..

Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung kegiatan minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel. Penulis terlibat dalam proses pengecekan minibar, pengisian ulang (*restocking*) produk, pencatatan penggunaan minibar, serta pelaporan hasil pengecekan kepada supervisor sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Melalui kegiatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman dan pemahaman mengenai pentingnya ketelitian, tanggung jawab, serta penerapan SOP dalam menunjang kelancaran operasional Housekeeping.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel secara umum telah berjalan dengan baik. Minibar attendant melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku, mulai dari pengecekan isi minibar, pengisian ulang (restocking) produk, pencatatan penggunaan minibar oleh tamu, hingga pelaporan kepada departemen terkait. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti perbedaan stok produk dengan data pencatatan, keterlambatan informasi mengenai status kamar, serta potensi kesalahan dalam proses pencatatan penggunaan minibar. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP perlu dilakukan secara konsisten agar operasional minibar dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat studi kasus yang berjudul *"Implementasi SOP Minibar Attendant di Aston Nagoya City

Hotel"*. Melalui studi kasus ini, penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan SOP minibar attendant dalam kegiatan operasional sehari-hari, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan minibar sehingga dapat mendukung kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Aston Nagoya City Hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

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

- 1) Implementasi SOP minibar attendant berperan penting dalam mendukung operasional Housekeeping.
- 2) Minibar attendant memiliki tanggung jawab dalam melakukan pengecekan, pengisian ulang, pencatatan, dan pelaporan penggunaan minibar.
- 3) Masih terdapat beberapa kendala dalam penerapan SOP minibar, seperti perbedaan stok, keterlambatan informasi status kamar, dan kesalahan pencatatan.
- 4) Diperlukan upaya untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP minibar agar pelayanan kepada tamu tetap optimal.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

- 1) Bagaimana implementasi SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel?
- 2) Apa saja tugas dan tanggung jawab minibar attendant dalam operasional Housekeeping?
- 3) Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan SOP minibar?
- 4) Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas implementasi SOP minibar attendant?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mendeskripsikan implementasi SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel.
- 2) Mengetahui tugas dan tanggung jawab minibar attendant dalam operasional Housekeeping.
- 3) Menganalisis kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP minibar.
- 4) Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas implementasi SOP minibar attendant.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

- 1) Bagi Mahasiswa

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mengenai *implementasi SOP minibar attendant* dalam operasional Housekeeping di industri perhotelan.

- 2) Bagi Perusahaan

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi departemen Housekeeping dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP minibar sehingga dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

- 3) Bagi Institusi Pendidikan

Laporan studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dalam mengevaluasi pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri serta menambah literatur mengenai operasional Housekeeping di hotel.

- 4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada operasional Housekeeping, khususnya pada bagian minibar

attendant, serta menjadi bahan perbandingan untuk pengembangan penelitian dengan ruang lingkup yang lebih luas.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Implementasi SOP Minibar Attendant

Implementasi SOP (Standard Operating Procedure) Minibar Attendant merupakan penerapan prosedur kerja yang telah ditetapkan hotel sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas operasional minibar. SOP bertujuan untuk menciptakan keseragaman kerja sehingga setiap tugas dapat dilakukan secara efektif dan sesuai standar..

Dalam operasional Housekeeping, minibar attendant bertanggung jawab melakukan pengecekan isi minibar, mengisi ulang produk yang telah digunakan tamu, mencatat penggunaan, serta memastikan minibar selalu dalam kondisi bersih dan lengkap. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku.

Penerapan SOP minibar attendant diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, meminimalkan kesalahan dalam pencatatan maupun pengisian produk, serta mendukung kelancaran operasional hotel. Dengan demikian, kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara optimal dan kepuasan tamu tetap terjaga.

2.1.2 Fungsi Implementasi SOP Minibar Attendant

Implementasi SOP Minibar Attendant berfungsi sebagai pedoman kerja bagi petugas dalam melaksanakan pengecekan, pengisian ulang (restocking), pencatatan penggunaan minibar, serta pelaporan sesuai standar operasional hotel. Penerapan SOP membantu menciptakan keseragaman kerja sehingga setiap tugas dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan konsisten.

Menurut Atmoko (2011), Standar Operasional Prosedur (SOP) berfungsi sebagai pedoman kerja yang membantu menciptakan keseragaman dalam

pelaksanaan tugas, meningkatkan efisiensi, serta mengurangi terjadinya kesalahan kerja. Dalam operasional hotel, implementasi SOP minibar attendant menjadi acuan bagi petugas dalam melakukan pengecekan, pengisian ulang (restocking), pencatatan penggunaan minibar, dan pelaporan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Adapun fungsi *Minibar Attendant* dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Pengecekan Minibar Attendant

Minibar attendant bertugas memeriksa kelengkapan, jumlah, dan kondisi produk minibar di setiap kamar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan hotel. Pengecekan dilakukan untuk memastikan seluruh produk tersedia, tersusun rapi, dan layak digunakan oleh tamu.

Dalam operasional Housekeeping, pengecekan minibar dilakukan secara teliti untuk memastikan tidak ada produk yang hilang, rusak, atau kedaluwarsa. Proses ini juga bertujuan agar setiap penggunaan produk oleh tamu dapat dicatat dengan akurat sehingga mendukung kelancaran operasional hotel dan proses penagihan kepada tamu.

2. Pengisian Ulang Produk (Restocking)

Setelah melakukan pengecekan, minibar attendant mengisi kembali produk yang telah digunakan tamu. Proses restocking dilakukan sesuai dengan standar jumlah dan jenis produk agar minibar selalu siap digunakan oleh tamu berikutnya.

3. Pencatatan Penggunaan Minibar

Setiap produk yang digunakan tamu dicatat secara akurat pada formulir atau sistem hotel. Pencatatan ini bertujuan agar penggunaan minibar dapat dilaporkan kepada Front Office sebagai dasar penambahan biaya ke tagihan tamu.

4. Menjaga Kebersihan dan Kerapian Minibar

Selain melakukan pengecekan dan pengisian ulang produk, minibar attendant juga bertanggung jawab menjaga kebersihan lemari minibar

beserta seluruh perlengkapannya. Minibar harus selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan bebas dari debu maupun sisa kemasan produk.

Kebersihan minibar merupakan bagian dari standar pelayanan Housekeeping yang dapat memengaruhi kenyamanan tamu. Oleh karena itu, minibar attendant harus memastikan kondisi minibar selalu memenuhi standar kebersihan hotel.

5. Pelaporan dan Koordinasi

Minibar attendant wajib melaporkan hasil pengecekan minibar kepada Housekeeping Supervisor serta menyampaikan informasi mengenai penggunaan produk kepada Front Office untuk proses penagihan kepada tamu. Pelaporan dilakukan sesuai dengan prosedur operasional hotel.

Koordinasi yang baik antar departemen sangat diperlukan agar informasi mengenai penggunaan minibar dapat diproses secara cepat dan akurat. Hal ini membantu mengurangi kesalahan administrasi serta meningkatkan efektivitas pelayanan hotel.

6. Pengelolaan Persediaan Produk Minibar

Minibar attendant turut membantu mengawasi persediaan produk minibar dengan memantau jumlah stok yang tersedia setiap hari. Apabila terdapat produk yang mulai menipis, petugas segera melaporkannya kepada supervisor agar dapat dilakukan pengadaan atau pengisian kembali.

Pengelolaan persediaan yang baik membantu mencegah kekurangan stok selama operasional hotel berlangsung. Selain itu, pengawasan terhadap masa kedaluwarsa produk juga menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas barang yang disediakan kepada tamu.

7. Memastikan Kepatuhan Terhadap SOP

Dalam menjalankan tugasnya, minibar attendant wajib mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel. SOP menjadi pedoman kerja agar seluruh proses pengecekan, pengisian ulang, pencatatan, dan pelaporan dilakukan secara konsisten.

Kepatuhan terhadap SOP membantu meminimalkan kesalahan kerja, meningkatkan efisiensi operasional, serta menjaga kualitas pelayanan kepada tamu. Dengan demikian, setiap minibar attendant dapat menjalankan tugasnya secara profesional sesuai standar hotel.

8. Mendukung Kepuasan Tamu

Minibar Attendant memiliki peran dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman melalui penyediaan minibar yang lengkap, bersih, dan siap digunakan. Ketersediaan produk yang sesuai dengan standar dapat memenuhi kebutuhan tamu selama berada di hotel.

Pelayanan minibar yang baik juga memberikan nilai tambah bagi hotel karena meningkatkan kepuasan tamu terhadap fasilitas yang tersedia. Kepuasan tersebut diharapkan dapat membangun citra positif hotel serta mendorong tamu untuk kembali menginap di masa mendatang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa minibar attendant memiliki peran penting dalam mendukung operasional Housekeeping melalui pengelolaan minibar yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelaksanaan setiap fungsi secara konsisten akan membantu menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta memberikan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu.

2.1.3 *Minibar Attendant* dalam Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berorientasi pada pelayanan (service industry), sehingga setiap fasilitas yang tersedia harus dikelola dengan baik untuk memberikan kenyamanan kepada tamu. Salah satu fasilitas tersebut adalah minibar yang menjadi bagian dari operasional Housekeeping. Minibar attendant memiliki peran penting dalam memastikan minibar di setiap kamar selalu dalam kondisi lengkap, bersih, dan siap digunakan sesuai dengan standar hotel.

Dalam operasional hotel, minibar attendant bekerja sama dengan beberapa departemen, seperti Housekeeping, Front Office, dan Finance. Koordinasi yang baik diperlukan untuk memastikan proses pengecekan minibar,

pencatatan penggunaan produk, serta pelaporan kepada departemen terkait dapat berjalan dengan lancar. Penerapan SOP yang konsisten akan membantu meningkatkan kualitas pelayanan serta mendukung kelancaran operasional hotel..

2.1.4 Praktik *Minibar Attendant* di Hotel

Dalam operasional hotel, minibar attendant memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh kegiatan yang berkaitan dengan minibar berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Adapun praktik minibar attendant di hotel meliputi beberapa kegiatan sebagai berikut.

1. Pengecekan Minibar

Minibar attendant melakukan pengecekan terhadap kelengkapan, jumlah, dan kondisi produk minibar di setiap kamar. Pengecekan dilakukan untuk memastikan seluruh produk tersedia sesuai standar hotel dan layak digunakan oleh tamu.

Tujuan pengecekan minibar adalah untuk memastikan seluruh produk minibar tersedia dalam jumlah yang sesuai, berada dalam kondisi baik, dan tersusun dengan rapi sesuai standar hotel. Pengecekan juga dilakukan untuk mengetahui produk yang telah digunakan tamu sehingga dapat dilakukan pengisian ulang (restocking) serta pencatatan penggunaan secara akurat.

2. Pengisian Ulang Produk (Restocking)

Produk minibar yang telah digunakan tamu diganti dengan produk baru sesuai dengan standar jumlah dan jenis produk yang telah ditetapkan hotel. Restocking dilakukan secara teliti agar minibar selalu dalam kondisi lengkap dan siap digunakan oleh tamu berikutnya.

Pada saat melakukan restocking, minibar attendant juga memastikan setiap produk masih dalam kondisi baik, tidak rusak, dan belum melewati masa kedaluwarsa. Proses ini bertujuan untuk menjaga kualitas produk sekaligus memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu selama menginap.

3. Pencatatan Penggunaan Minibar

Setiap produk yang digunakan tamu dicatat pada formulir atau sistem hotel sesuai dengan prosedur yang berlaku. Pencatatan dilakukan secara akurat sebagai dasar penagihan biaya penggunaan minibar kepada tamu pada saat proses check-out.

Pencatatan yang teliti akan meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi dan perbedaan data penggunaan minibar. Selain itu, data tersebut juga menjadi dasar dalam penyusunan laporan operasional serta pengendalian persediaan produk minibar.

4. Menjaga Kebersihan dan Kerapian Minibar

Minibar attendant bertanggung jawab menjaga kebersihan lemari minibar, rak, dan seluruh produk yang tersedia agar selalu dalam kondisi bersih, rapi, dan sesuai dengan standar kebersihan hotel.

Kebersihan minibar merupakan salah satu aspek yang memengaruhi kenyamanan tamu selama menginap. Oleh karena itu, minibar attendant harus memastikan tidak terdapat debu, kotoran, maupun kemasan produk yang rusak sehingga minibar tetap terlihat menarik dan siap digunakan.

5. Pelaporan Penggunaan Minibar

Setelah melakukan pengecekan, minibar attendant menyusun laporan penggunaan minibar dan menyerahkannya kepada Housekeeping Supervisor atau Front Office sebagai dasar proses administrasi dan penagihan kepada tamu.

6. Pengelolaan Persediaan Produk

Minibar attendant membantu memantau jumlah stok produk minibar serta melaporkan apabila terdapat produk yang hampir habis atau mendekati masa kedaluwarsa agar segera dilakukan pengadaan atau penggantian.

Pengelolaan stok yang baik akan menjaga ketersediaan produk minibar setiap saat sehingga kebutuhan tamu dapat terpenuhi tanpa mengalami kekurangan persediaan. Selain itu, pengawasan terhadap stok juga membantu mengurangi risiko kerugian akibat produk yang rusak atau kedaluwarsa, serta memudahkan minibar attendant dalam merencanakan pengisian ulang produk agar operasional minibar tetap berjalan dengan lancar dan sesuai dengan standar hotel.

7. Penerapan SOP Minibar

Seluruh kegiatan minibar dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari pengecekan, pengisian ulang, pencatatan, hingga pelaporan. Penerapan SOP bertujuan untuk menciptakan keseragaman kerja, meningkatkan efisiensi, dan meminimalkan kesalahan operasional.

8. Pelayanan Kepada Tamu

Minibar attendant turut mendukung kepuasan tamu dengan memastikan minibar selalu dalam kondisi lengkap, bersih, rapi, dan siap digunakan selama tamu menginap di hotel..

9. Penanganan Selisih dan Permasalahan Minibar

Minibar attendant bertanggung jawab menangani apabila ditemukan perbedaan antara stok minibar dengan hasil pencatatan atau apabila terjadi keluhan dari tamu mengenai penggunaan minibar. Setiap permasalahan yang terjadi harus segera dilaporkan kepada Housekeeping Supervisor agar dapat ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Apabila ditemukan selisih antara jumlah produk di minibar dengan data pencatatan, minibar attendant harus melakukan pengecekan kembali terhadap kondisi minibar, formulir pencatatan, maupun data pada sistem hotel. Langkah ini bertujuan untuk memastikan penyebab terjadinya perbedaan sehingga dapat dilakukan penyelesaian secara tepat dan tidak menimbulkan kesalahan dalam proses administrasi maupun penagihan kepada tamu.

Penanganan selisih dan permasalahan minibar yang dilakukan secara cepat, tepat, dan sesuai SOP dapat meminimalkan kesalahan administrasi serta menjaga kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel. Selain itu, koordinasi yang baik antara minibar attendant, Housekeeping Supervisor, Front Office, dan departemen terkait akan membantu menyelesaikan setiap permasalahan secara profesional sehingga kualitas pelayanan dan kelancaran operasional hotel tetap terjaga.

2.1.5 Standard Operating Procedure (SOP) Minibar Attendant

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman tertulis yang berisi langkah-langkah kerja yang harus dilaksanakan oleh setiap karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. SOP disusun untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja, serta meminimalkan kesalahan dalam proses operasional hotel. Dalam bagian *Minibar Attendant*, SOP menjadi pedoman utama dalam melaksanakan pengecekan, pengisian ulang, pencatatan penggunaan, hingga pelaporan minibar agar sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Pada industri perhotelan, penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) minibar attendant sangat penting karena minibar merupakan salah satu fasilitas yang tersedia di setiap kamar sekaligus menjadi sumber pendapatan tambahan bagi hotel. Oleh karena itu, setiap kegiatan operasional minibar harus dilakukan secara sistematis, konsisten, dan terdokumentasi dengan baik agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta mendukung kelancaran operasional Housekeeping.

Adapun *Standard Operating Procedure* (SOP) minibar attendant meliputi beberapa kegiatan sebagai berikut.

1. *Standard Operating Procedure* (SOP) Pengecekan Minibar

Standard Operating Procedure (SOP) pengecekan minibar mengatur proses pemeriksaan kelengkapan, jumlah, kondisi produk, serta kebersihan minibar di setiap kamar tamu. Pengecekan dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan untuk memastikan seluruh produk tersedia dan layak digunakan..

Penerapan SOP ini bertujuan memastikan minibar selalu dalam kondisi lengkap, bersih, dan siap digunakan oleh tamu, serta memudahkan minibar attendant dalam mengetahui produk yang telah digunakan..

2. *Standard Operating Procedure* (SOP) Pengisian Ulang Produk (Restocking)

Setelah melakukan pengecekan, minibar attendant wajib mengisi kembali produk yang telah digunakan tamu sesuai dengan standar jumlah dan jenis produk yang berlaku di hotel. Seluruh produk harus diperiksa terlebih dahulu untuk memastikan kualitas dan masa kedaluwarsanya.

Penerapan SOP restocking bertujuan menjaga ketersediaan produk minibar sehingga tamu selalu memperoleh fasilitas yang lengkap selama menginap.

3. *Standard Operating Procedure (SOP) Pencatatan Penggunaan Minibar*

Standard Operating Procedure (SOP) mengatur proses pencatatan seluruh produk minibar yang digunakan oleh tamu pada formulir atau sistem hotel. Pencatatan dilakukan secara teliti berdasarkan hasil pengecekan minibar.

4. *Standard Operating Procedure (SOP) Pelaporan Penggunaan Minibar*

Setelah seluruh proses pengecekan selesai, minibar attendant wajib menyusun laporan penggunaan minibar dan menyerahkannya kepada Housekeeping Supervisor atau Front Office sesuai prosedur yang berlaku.

Pelaporan dilakukan agar informasi penggunaan minibar dapat diproses dengan cepat dan menjadi dasar administrasi serta pencatatan operasional hotel.

5. *Standard Operating Procedure (SOP) Pengelolaan Persediaan Produk*

SOP pengelolaan persediaan mengatur pemantauan jumlah stok produk minibar serta pemeriksaan masa kedaluwarsa produk yang tersedia di ruang penyimpanan maupun trolley minibar. Melalui SOP ini, minibar attendant dapat memastikan persediaan produk selalu mencukupi dan mengurangi resiko kerugian akibat produk yang rusak atau kedaluwarsa.

6. *Standard Operating Procedure (SOP) Menjaga Kebersihan Minibar*

SOP ini mengatur tata cara menjaga kebersihan lemari minibar, rak penyimpanan, serta seluruh produk yang tersedia di dalamnya. Kebersihan minibar harus diperhatikan setiap kali proses pengecekan maupun restocking dilakukan..

Penerapan SOP kebersihan bertujuan menciptakan minibar yang bersih, rapi, dan higienis sehingga memberikan kenyamanan bagi tamu selama menggunakan fasilitas hotel.

7. *Standard Operating Procedure (SOP)* Penanganan Selisih dan Keluhan

SOP ini mengatur langkah-langkah yang harus dilakukan apabila ditemukan perbedaan antara stok minibar dengan hasil pencatatan atau apabila terdapat keluhan dari tamu mengenai penggunaan minibar.

Melalui SOP ini, setiap permasalahan dapat diselesaikan secara cepat, tepat, dan sesuai prosedur sehingga menghindari kesalahan penagihan serta menjaga kepuasan tamu..

8. *Standard Operating Procedure (SOP)* Koordinasi Antar Departemen

Minibar attendant harus melakukan koordinasi dengan Housekeeping Supervisor, Front Office, dan departemen terkait mengenai penggunaan minibar maupun permasalahan yang ditemukan selama operasional berlangsung..

Koordinasi yang baik membantu memperlancar proses penagihan, pelaporan, dan penyelesaian masalah sehingga operasional hotel dapat berjalan secara efektif..

9. *Standard Operating Procedure (SOP)* Evaluasi Pelaksanaan Minibar

SOP evaluasi mengatur proses peninjauan terhadap pelaksanaan operasional minibar secara berkala. Evaluasi dilakukan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pekerjaan dengan SOP yang telah ditetapkan serta mengidentifikasi kendala yang terjadi selama operasional.

Hasil evaluasi digunakan sebagai bahan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan minibar. Dengan evaluasi yang dilakukan secara berkala, hotel dapat meningkatkan efektivitas operasional, meminimalkan kesalahan kerja, serta menjaga standar pelayanan kepada tamu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan implementasi *Standar Operasional Prosedur (SOP) Minibar Attendant dan operasional Housekeeping di industri perhotelan antara lain sebagai berikut.

Penelitian 1

Penelitian oleh Putra dan Saputra (2023) mengenai penerapan SOP Housekeeping pada hotel berbintang menunjukkan bahwa penerapan SOP yang konsisten mampu meningkatkan kualitas pelayanan kamar, mengurangi kesalahan operasional, dan meningkatkan kepuasan tamu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara.

Penelitian 2

Penelitian oleh Sari dkk. (2022) membahas pengelolaan minibar sebagai bagian dari operasional Housekeeping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengecekan minibar yang dilakukan sesuai SOP dapat meminimalkan kesalahan pencatatan serta meningkatkan efektivitas proses penagihan kepada tamu.

Penelitian 3

Penelitian oleh Pratama (2021) mengenai penerapan SOP pada operasional Housekeeping menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap prosedur kerja mampu meningkatkan efisiensi kerja karyawan, menjaga kebersihan fasilitas kamar, serta memberikan pelayanan yang lebih konsisten kepada tamu.

Penelitian 4

Penelitian oleh Rahman dan Hidayat (2024) menemukan bahwa pengelolaan persediaan minibar yang dilakukan secara sistematis dan sesuai SOP dapat mengurangi selisih stok, mempermudah pengawasan produk, serta meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping..

Berdasarkan beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa keberhasilan implementasi SOP minibar attendant dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap prosedur kerja, ketelitian dalam pencatatan, pengelolaan stok yang baik, serta koordinasi antar departemen. Penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik, yaitu mengkaji implementasi SOP minibar attendant selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri di Aston Nagoya City Hotel.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam studi kasus ini menjelaskan hubungan antara implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) minibar attendant dengan efektivitas operasional Housekeeping di Aston Nagoya City Hotel.

Implementasi SOP minibar diawali dengan proses pengecekan minibar di setiap kamar, kemudian dilanjutkan dengan pengisian ulang (restocking) produk, pencatatan penggunaan minibar oleh tamu, pengelolaan persediaan produk, serta pelaporan kepada Housekeeping Supervisor dan Front Office. Seluruh kegiatan tersebut dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku agar operasional minibar berjalan secara efektif dan konsisten.

Dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti perbedaan stok dengan hasil pencatatan, keterlambatan informasi status kamar, serta potensi kesalahan dalam pencatatan penggunaan minibar. Untuk mengatasi kendala tersebut diperlukan penerapan SOP yang konsisten, peningkatan ketelitian petugas, pengawasan secara berkala, serta koordinasi yang baik antar departemen terkait.

Melalui implementasi SOP minibar attendant yang baik diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping, meminimalkan kesalahan pencatatan dan pengelolaan stok, menjaga kualitas pelayanan minibar, serta meningkatkan kepuasan tamu. Dengan demikian, penerapan SOP yang optimal dapat mendukung terciptanya pelayanan hotel yang profesional dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek, peristiwa, atau fenomena yang sedang diteliti berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan. Melalui metode ini, peneliti tidak melakukan manipulasi terhadap objek penelitian, melainkan mengamati dan mendeskripsikan kondisi yang sebenarnya sesuai dengan keadaan yang terjadi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu objek, yaitu implementasi SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur kerja, tanggung jawab minibar attendant, serta pelaksanaan operasional minibar dalam mendukung pelayanan Housekeeping kepada tamu.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri, peneliti terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan minibar attendant, seperti pengecekan minibar, pengisian ulang (restocking) produk, pencatatan penggunaan minibar, pengelolaan stok, serta pelaporan hasil pengecekan kepada Housekeeping Supervisor. Keterlibatan tersebut memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), mengamati proses kerja, serta mengidentifikasi kendala yang ditemukan selama pelaksanaan operasional minibar..

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui beberapa teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dokumentasi, dan pengalaman langsung selama mengikuti kegiatan magang. Observasi dilakukan dengan mengamati aktivitas minibar attendant, sedangkan wawancara dilakukan dengan

Housekeeping Supervisor maupun minibar attendant yang berkaitan dengan pelaksanaan SOP. Dokumentasi diperoleh dari formulir pengecekan minibar, daftar stok produk, serta dokumen lain yang mendukung penelitian.

Selanjutnya, data yang telah diperoleh dianalisis secara deskriptif dengan cara mengelompokkan, menguraikan, dan menginterpretasikan informasi yang berkaitan dengan implementasi SOP minibar attendant. Hasil analisis tersebut digunakan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan SOP, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menjelaskan upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional minibar di Aston Nagoya City Hotel..

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di dua hotel yang berada dalam satu manajemen, yaitu Aston Nagoya City Hotel dan favehotel Nagoya Batam yang berlokasi di kawasan Nagoya, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Kedua hotel tersebut berada di bawah naungan manajemen Archipelago International, yang merupakan salah satu jaringan manajemen hotel terbesar di Indonesia. Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada bagian *Human Resources Department (HRD)* yang menangani berbagai aktivitas administrasi kepegawaian, rekrutmen, pengarsipan, serta kegiatan pengelolaan sumber daya manusia lainnya.

Waktu pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri dilakukan selama kurang lebih 6 (enam) bulan terhitung sejak 22 Januari 2026 sampai dengan 21 Juni 2026. Selama periode tersebut, penulis melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan jam kerja yang telah ditentukan oleh pihak perusahaan.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Archipelago International

Archipelago International adalah perusahaan manajemen hotel swasta terbesar di Asia Tenggara yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan

ini didirikan pada tahun 1997 oleh Charles E. Brookfield. Awal Berdiri (1997–2000), Perusahaan awalnya bernama Aston International

- 1) Didirikan saat krisis finansial Asia 1997, dengan fokus pada pengelolaan hotel, serviced apartment, dan properti.
- 2) Strategi awalnya adalah mengembangkan hotel kelas menengah dan budget yang menasar pasar domestik Indonesia

Masa Pertumbuhan:

- 1) Pada tahun 2000, kantor pusat dipindahkan dari Hawaii ke Jakarta.
- 2) Perusahaan mulai mengembangkan berbagai merek hotel untuk berbagai segmen pasar, mulai dari budget hingga upscale.

Vision and Mision Archipelago International:

- *Vision*

“To be the most trusted and preferred hospitality partner in the markets we serve, recognized for great guest experiences, strong owner relationships, and teams that take pride in their work”.

- *Mision*

“To deliver memorable guest experiences, develop and empower our people, and support our owners in building hotels that perform well and operate with pride. We achieve this through strong execution, teamwork and a commitment to quality across all our brands”.

3.3.2 Aston Nagoya City Hotel



Gambar 1 Aston Nagoya City Hotel

Aston Nagoya City Hotel merupakan hotel berbintang yang berlokasi di kawasan bisnis Nagoya, Batam. Hotel ini menyediakan layanan akomodasi dengan standar pelayanan internasional yang ditujukan untuk wisatawan bisnis maupun wisatawan umum. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas seperti kamar tamu, restoran, meeting room, serta layanan pendukung lainnya.

Sebagai bagian dari Archipelago International, Aston Nagoya City Hotel menerapkan standar operasional yang ketat, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh *Human Resources Department* untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Lokasi :



Gambar 2 Lokasi Aston Nagoya City Hotel

Jl. Nagoya Thamrin / Jl. Imam Bonjol, Nagoya Thamrin City, Lubuk Baja Kota, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, Indonesia.

Hotel ini terletak sangat dekat dengan:

- 1) Nagoya Hill Mall (sekitar 2 menit berjalan kaki)
- 2) Grand Batam Mall
- 3) Harbour Bay Ferry Terminal (beberapa menit berkendara)

1. *Shiso Restaurant*



Gambar 3 *Shiso Restaurant*

Shiso Restaurant adalah restoran yang berada di dalam Aston Nagoya City Hotel di Batam, yang digunakan sebagai restoran utama hotel untuk tamu maupun pengunjung umum. *Shiso Restaurant* adalah restoran hotel yang menyajikan makanan Asia (Peranakan, Jepang, dan menu internasional) dengan konsep buffet dan à la carte di Aston Nagoya City Hotel

- 1) Berada di lantai 1 Aston Nagoya City Hotel, Nagoya, Batam
- 2) Restoran hotel bintang 3 dengan konsep buffet & à la carte :
- 3) Luas area: sekitar $\pm 150\text{--}300\text{ m}^2$ (area restoran indoor hotel standar banquet)
- 4) $\pm 80\text{--}150$ orang untuk dining normal
- 5) Meja makan indoor (2–6 orang per meja)
- 6) Area buffet station di tengah/samping
- 7) Pencahayaan modern & nyaman (hotel dining style)



Gambar 4 Kamar Aston Nagoya City Hotel

2. *Superior Room*

Superior Room adalah kamar standar yang sudah ditingkatkan dari tipe paling dasar (Standard Room), biasanya dari segi lokasi, view, atau sedikit lebih luas.

Ciri-ciri:

- 1) Ruang tidur (tanpa pemisahan ruangan)
- 2) Luas rata-rata: $\pm 18 \text{ m}^2$
- 3) Tempat tidur double/twin
- 4) Fasilitas standar hotel (AC, TV, Wi-Fi, meja kerja)
- 5) Biasanya view atau posisi kamar lebih baik dari standard

3. *Deluxe Room*

Deluxe Room adalah tipe kamar yang lebih tinggi dari superior, dengan peningkatan kenyamanan, dekorasi, atau fasilitas, tetapi masih satu ruangan tanpa pemisahan ruang tidur dan ruang tamu.

Ciri-ciri:

- 1) Ruang tidur (open space)
- 2) Luas rata-rata: $\pm 20 \text{ m}^2$
- 3) Interior lebih bagus / modern
- 4) View lebih baik (kota, laut, atau lantai tinggi)

- 5) Bisa ada tambahan fasilitas (minibar, smart TV lebih besar, dll.)

4. *Junior Suite*

Junior Suite adalah kamar yang lebih besar dengan area tidur dan area duduk, biasanya dalam satu ruang besar yang terbagi secara visual (bukan ruangan terpisah dengan pintu)

Ciri-ciri:

- 1) Luas rata-rata: $\pm 27 \text{ m}^2$
- 2) Ada area sofa / ruang santai
- 3) Kadang ada pemisahan semi (bukan tembok penuh)
- 4) Lebih cocok untuk long stay atau keluarga kecil
- 5) Lebih lega untuk kerja & santai

Tabel 1 Tipe dan harga Kamar Aston Nagoya City Hotel

No	Tipe Kamar	Fasilitas kamar	Luas Kamar	Rate
1	<i>Superior Room</i>	AC, Smart TV, Wi-Fi, Safety Box, Tea & Coffee Maker, Shower, Amenities, Work Desk	18 m ²	Rp 600.000 – Rp 800.000
2	<i>Deluxe Room</i>	AC, Smart TV, Wi-Fi, Safety Box, Tea & Coffee Maker, Mini Refrigerator, Shower, Work Desk	20 m ²	Rp 700.000 – Rp 900.000
3	<i>Junior Suite</i>	Ruang lebih luas, Sofa, Smart TV, Wi-Fi, Safety Box, Mini Refrigerator, Bathtub/Shower, Tea & Coffee Maker	27 m ²	Rp 1.100.000 – Rp 1.500.000

5. Meeting Room

Aston Nagoya City Hotel memiliki fasilitas ruang meeting (meeting room & event space) yang digunakan untuk berbagai kegiatan bisnis dan acara.

- Total meeting room: 4 ruang meeting
- Total kapasitas gabungan: sekitar hingga ± 458 orang

1) Jasmine Meeting Room



Gambar 5 *Jasmine Meeting Room*

- Luas: $\pm 34,2 \text{ m}^2$
- Kapasitas:
 - Theater: ± 30 orang
 - Classroom: ± 18 orang
 - U-shape: ± 15 orang

2) *Lavender Meeting Room*



Gambar 6 *Lavender Meeting Room*

- Luas: $\pm 63 \text{ m}^2$
- Kapasitas:
 - Theater: ± 46 orang
 - Classroom: ± 30 orang
 - U-shape: ± 21 orang

3) *Magnolia Meeting Room*



Gambar 7 *Magnolia Meeting Room*

- Luas: $\pm 111,25 \text{ m}^2$
- Kapasitas:
 - Theater: ± 80 orang
 - Classroom: ± 48 orang
 - U-shape: ± 30 orang

4) *Edelweiss Meeting Room*



Gambar 8 *Edelweiss Meeting Room*

Ruang pertemuan terbesar di hotel dan dirancang untuk berbagai kegiatan berskala menengah hingga besar, seperti seminar, konferensi, pelatihan, gathering perusahaan, pesta pernikahan, ulang tahun, maupun acara sosial lainnya. Ruangan ini memiliki desain modern dan dilengkapi fasilitas audiovisual yang mendukung kebutuhan presentasi dan acara profesional. Luas: $\pm 294,74 \text{ m}^2$

Kapasitas Ruangan

- Theater : 320 orang
- Classroom : 120 orang
- Banquet : 135 orang
- U-Shape : 60 orang

6. Struktur Organisasi Aston Nagoya City Hotel



Gambar 9 Organisasi Aston Nagoya City Hotel

Secara umum, struktur organisasi Aston Nagoya City Hotel terdiri atas beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Adapun departemen tersebut adalah sebagai berikut:

1) *General Manager*

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional dan manajemen perusahaan. *General Manager* memiliki tugas untuk mengawasi seluruh departemen, mengambil keputusan strategis, serta memastikan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

2) *Front Office Department*

Merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu sejak proses kedatangan hingga keberangkatan. Departemen ini bertanggung jawab dalam pelayanan reservasi kamar, proses check-in dan check-out, memberikan informasi kepada tamu, menangani keluhan tamu, serta memastikan kepuasan tamu selama menginap.

3) *Housekeeping Department*

Housekeeping Department bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel. Tugas utama departemen ini meliputi pembersihan kamar tamu, area publik, pengelolaan linen, serta memastikan seluruh fasilitas hotel dalam kondisi bersih dan siap digunakan.

4) *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department bertugas mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan makanan dan minuman di hotel. Departemen ini mencakup bagian restoran, kitchen, banquet, dan room

service yang bertanggung jawab menyediakan makanan dan minuman berkualitas sesuai standar hotel.

5) *Engineering Department*

Engineering Department bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan perbaikan seluruh fasilitas, peralatan, serta sistem teknis yang ada di hotel. Departemen ini memastikan seluruh fasilitas seperti listrik, air, pendingin ruangan, dan peralatan operasional hotel dapat berfungsi dengan baik.

6) *Finance Department*

Finance Department bertugas mengelola keuangan perusahaan, mulai dari pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan, pengelolaan anggaran, pengawasan pengeluaran, hingga pengendalian keuangan perusahaan agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7) *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing Department bertanggung jawab dalam kegiatan pemasaran dan penjualan produk hotel. Departemen ini bertugas meningkatkan tingkat hunian kamar, mempromosikan fasilitas hotel, menjalin hubungan dengan pelanggan dan perusahaan, serta menyusun strategi pemasaran untuk meningkatkan pendapatan hotel.

8) *Human Resources Department (HRD)*

Human Resources Department (HRD) bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia di hotel. Tugas utama meliputi proses rekrutmen dan seleksi karyawan, administrasi kepegawaian, pelatihan dan pengembangan karyawan, pengelolaan absensi, evaluasi kinerja, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis di lingkungan perusahaan.

9) *Security Department*

Security Department bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan hotel. Departemen ini bertugas mengawasi area hotel, melindungi tamu, karyawan, dan aset perusahaan, serta menangani situasi yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan.

Seluruh departemen tersebut saling bekerja sama dan berkoordinasi untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu serta mendukung kelancaran operasional Aston Nagoya City Hotel dan favehotel Nagoya Batam..

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Penelitian

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan *Minibar Attendant*, yaitu:

- 1) *Head Of Department Housekeeping*
- 2) *Supervisor Housekeeping*
- 3) Karyawan di Aston Nagoya City Hotel
- 4) Penulis sebagai peserta Pengalaman Lapangan Industri (PLI)

b. Objek Penelitian

Objek dalam studi kasus ini adalah *implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Minibar Attendant* di Aston Nagoya City Hotel, yang meliputi:

- 1) Proses pengecekan minibar di setiap kamar tamu
- 2) Pengisian ulang (restocking) produk minibar
- 3) Pencatatan penggunaan produk minibar
- 4) Pelaporan penggunaan minibar kepada Housekeeping atau Front Office
- 5) Pengelolaan persediaan (stock) produk minibar
- 6) Menjaga kebersihan dan kerapian minibar
- 7) Penanganan selisih stok dan keluhan terkait minibar
- 8) Penerapan SOP minibar dalam mendukung operasional Housekeeping

9) Evaluasi pelaksanaan SOP minibar attendant

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan studi kasus ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas minibar attendant selama kegiatan magang berlangsung. Penulis mengamati proses pengecekan minibar, pengisian ulang (restocking) produk, pencatatan penggunaan minibar, pengelolaan stok, serta pelaporan kepada Housekeeping Supervisor.

Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) minibar attendant dalam mendukung operasional Housekeeping di Aston Nagoya City Hotel.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Housekeeping Supervisor maupun minibar attendant untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai tugas, tanggung jawab, prosedur kerja, penerapan SOP, serta kendala yang dihadapi selama operasional minibar. Wawancara dilakukan secara langsung melalui diskusi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa formulir pengecekan minibar, daftar stok produk, formulir penggunaan minibar, foto kegiatan operasional, serta dokumen lain yang berkaitan dengan implementasi SOP minibar. Dokumentasi ini digunakan untuk memperkuat data hasil observasi dan wawancara sehingga penelitian menjadi lebih valid dan dapat dipertanggungjawabkan..

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis dengan cara menggambarkan kondisi nyata di lapangan, kemudian dibandingkan dengan teori-teori yang relevan mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) minibar attendant.

Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Reduksi Data

Data yang diperoleh dipilih dan difokuskan pada informasi yang berkaitan dengan implementasi SOP minibar attendant, mulai dari proses pengecekan, pengisian ulang, pencatatan penggunaan, hingga pelaporan minibar.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi disusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami serta menggambarkan pelaksanaan SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel.

3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil analisis data untuk menjawab rumusan masalah mengenai implementasi SOP minibar attendant.

Dengan teknik analisis ini, diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Pelaksanaan studi kasus ini berfokus pada *implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Minibar Attendant* di Aston Nagoya City Hotel. Minibar attendant merupakan bagian dari Housekeeping Department yang bertanggung jawab memastikan minibar di setiap kamar selalu dalam kondisi lengkap, bersih, rapi, dan siap digunakan oleh tamu. Penerapan SOP menjadi pedoman kerja dalam melaksanakan pengecekan minibar, pengisian ulang produk (restocking), pencatatan penggunaan, hingga pelaporan kepada departemen terkait..

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis terlibat langsung dalam berbagai kegiatan minibar attendant, seperti pengecekan minibar di kamar tamu, pengisian ulang produk, pencatatan penggunaan minibar, pengelolaan stok, serta pelaporan hasil pengecekan kepada Housekeeping Supervisor. Dari kegiatan tersebut dapat diamati bahwa penerapan SOP sangat berperan dalam menjaga kualitas pelayanan, kelancaran operasional Housekeeping, serta ketepatan pencatatan penggunaan minibar.

Kasus yang diamati dalam studi ini mencakup penerapan SOP minibar attendant mulai dari proses pengecekan, pengisian ulang (restocking), pencatatan penggunaan minibar, pengelolaan stok produk, hingga penanganan selisih stok dan pelaporan kepada departemen terkait.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan magang, ditemukan beberapa hal sebagai berikut.:

1. Pengecekan Minibar Dilaksanakan Sesuai SOP

Minibar diperiksa secara rutin untuk memastikan kelengkapan produk, kondisi minibar, serta kebersihannya sesuai standar hotel.

2. Restocking Produk Dilakukan Secara Berkala

Produk yang telah digunakan tamu segera diganti sesuai standar sehingga minibar selalu dalam kondisi lengkap dan siap digunakan.

3. Pencatatan Penggunaan Minibar Dilakukan Secara Teliti

Setiap penggunaan produk minibar dicatat sebagai dasar pelaporan dan proses penagihan kepada tamu.

4. Pengelolaan Stok Produk Berjalan dengan Baik

Persediaan produk minibar dipantau secara berkala sehingga kebutuhan operasional dapat terpenuhi.

5. Masih Ditemukan Beberapa Kendala Operasional

Beberapa kendala yang ditemukan antara lain:

- 1) Perbedaan stok dengan hasil pencatatan minibar
- 2) Keterlambatan informasi status kamar dari Front Office
- 3) Kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan penggunaan minibar
- 4) Keterlambatan pengisian ulang apabila tingkat hunian hotel sedang tinggi

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat beberapa permasalahan utama dalam implementasi SOP minibar attendant, yaitu:

- 1) Perbedaan Stok Minibar

Perbedaan antara stok produk dengan hasil pencatatan dapat terjadi apabila proses pengecekan kurang teliti atau terdapat keterlambatan dalam pelaporan penggunaan minibar.

- 2) Ketepatan Pencatatan Penggunaan Minibar

Pencatatan penggunaan minibar harus dilakukan secara akurat agar tidak terjadi kesalahan dalam proses penagihan kepada tamu.

3) Koordinasi Antar Departemen

Kelancaran operasional minibar memerlukan koordinasi yang baik antara Housekeeping, Front Office, dan departemen terkait agar informasi penggunaan minibar dapat diproses dengan cepat.

4) Pengelolaan Stok Produk

Persediaan produk minibar harus dipantau secara berkala agar tidak terjadi kekurangan stok yang dapat memengaruhi pelayanan kepada tamu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan teori mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), penerapan SOP bertujuan menciptakan keseragaman kerja, meningkatkan efisiensi operasional, serta meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan tugas. Pada bagian minibar attendant, SOP menjadi pedoman dalam proses pengecekan minibar, pengisian ulang produk, pencatatan penggunaan, dan pelaporan..

Hasil temuan di Aston Nagoya City Hotel menunjukkan bahwa *implementasi SOP minibar attendant* telah berjalan dengan baik. Hal tersebut terlihat dari pelaksanaan pengecekan minibar yang rutin, pengisian ulang produk sesuai standar, serta pencatatan penggunaan minibar yang dilakukan sebagai dasar proses penagihan kepada tamu :

- 1) Aditya Adi Pratama, Sunyoto, dan Sumarman (2016) yang berjudul Analisis Implikasi Peran Standard Operating Procedure (SOP) Terhadap Tingkat Kualitas Kerja Bagi Room Attendant pada Housekeeping Department di Hotel Novotel Solo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP berperan dalam meningkatkan kualitas kerja room attendant sehingga operasional Housekeeping dapat berjalan lebih terarah.
- 2) Farida Nur Hanifah, Riza Taufiq, dan Umi Sumarsih (2022) yang berjudul Tinjauan Operasional Kerja Departemen Housekeeping di

Hotel Crowne Plaza Bandung. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP Housekeeping telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa prosedur yang belum diterapkan secara optimal oleh room attendant.

- 3) Penelitian oleh Sonya dan Aidil Alfin (2025) yang berjudul Analisis Penerapan SOP Dusting dan Dampaknya terhadap Efisiensi Operasional Departemen Housekeeping di Hotel Grand Royal Denai Bukittinggi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP secara konsisten mampu meningkatkan efisiensi operasional, menjaga kebersihan kamar, dan mendukung kualitas pelayanan hotel.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel telah berjalan sesuai dengan teori dan prosedur yang berlaku. Namun, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama dalam ketelitian pencatatan penggunaan minibar, pengelolaan stok produk, serta koordinasi antar departemen agar operasional minibar dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis permasalahan, maka beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan Ketelitian Pengecekan Minibar

Minibar attendant perlu melakukan pengecekan secara lebih teliti agar tidak terjadi perbedaan antara stok produk dan hasil pencatatan. Selain itu, setiap produk yang telah digunakan tamu harus segera dicatat dan dilaporkan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga proses administrasi dan penagihan dapat berjalan dengan akurat.

- 2) Memperkuat Koordinasi Antar Departemen

Koordinasi antara Housekeeping, Front Office, dan departemen terkait perlu ditingkatkan agar informasi penggunaan minibar dapat diproses lebih cepat dan akurat.

3) Meningkatkan Pengawasan Stok Produk

Pemeriksaan persediaan produk minibar perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan seluruh produk selalu tersedia dan dalam kondisi baik.

4) Evaluasi Penerapan SOP Secara Berkala

Housekeeping Supervisor perlu melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan SOP minibar untuk mengetahui kendala yang terjadi dan melakukan perbaikan apabila diperlukan.

5) Peningkatan Ketelitian dalam Pencatatan

Minibar attendant perlu memastikan seluruh penggunaan minibar dicatat dengan benar agar proses pelaporan dan penagihan kepada tamu berjalan lebih akurat.

Dengan penerapan rekomendasi tersebut, diharapkan implementasi SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel dapat berjalan lebih efektif, meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu, serta mendukung kelancaran operasional Housekeeping.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus *mengenai implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) minibar attendant* di Aston Nagoya City Hotel, dapat disimpulkan bahwa minibar attendant memiliki peran penting dalam mendukung operasional Housekeeping melalui pengelolaan minibar yang efektif, teratur, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan hotel..

Implementasi SOP minibar attendant telah berjalan dengan baik, meliputi kegiatan pengecekan minibar, pengisian ulang (restocking) produk, pencatatan penggunaan minibar, pengelolaan persediaan produk, serta pelaporan kepada Housekeeping Supervisor dan Front Office. Penerapan SOP tersebut membantu menjaga kualitas pelayanan, memastikan ketersediaan produk minibar, serta mendukung kelancaran proses penagihan kepada tamu.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti perbedaan stok produk dengan hasil pencatatan, keterlambatan informasi status kamar, serta kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pencatatan penggunaan minibar. Oleh karena itu, diperlukan ketelitian, koordinasi antar departemen, serta evaluasi SOP secara berkala agar operasional minibar dapat berjalan lebih efektif.

Secara keseluruhan, implementasi SOP minibar attendant di Aston Nagoya City Hotel telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan minibar dan operasional Housekeeping dapat semakin optimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a) Perusahaan disarankan untuk melakukan evaluasi penerapan SOP minibar secara berkala agar pelaksanaannya tetap sesuai dengan standar operasional yang berlaku.
- b) Housekeeping Department perlu meningkatkan pengawasan terhadap proses pengecekan, pencatatan, dan pelaporan minibar guna meminimalkan terjadinya kesalahan administrasi maupun selisih stok.
- c) Perusahaan juga disarankan untuk memastikan ketersediaan stok produk minibar serta meningkatkan koordinasi antara Housekeeping dan Front Office agar operasional minibar berjalan lebih efektif.
- d) Perusahaan perlu meningkatkan koordinasi antar departemen agar proses operasional minibar berjalan lebih lancar.

2. Bagi Karyawan

- a) Minibar attendant diharapkan selalu menerapkan SOP secara konsisten dalam setiap kegiatan operasional.
- b) Karyawan perlu meningkatkan ketelitian dalam melakukan pengecekan, pengisian ulang (restocking), dan pencatatan penggunaan minibar agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelaporan maupun penagihan.
- c) Karyawan juga diharapkan dapat menjaga komunikasi dan koordinasi yang baik dengan Housekeeping Supervisor maupun departemen terkait untuk mendukung kelancaran operasional minibar.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengkaji implementasi SOP minibar attendant pada hotel yang berbeda agar dapat membandingkan penerapan SOP. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur pengaruh implementasi SOP terhadap efektivitas operasional Housekeeping.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Agusnawar. (2013). *Operasional tata graha hotel (Housekeeping)*. PT Gramedia Pustaka Utama.

Bagyono. (2012). *Hotel front office dan housekeeping*. Alfabeta.

Rumekso. (2018). *Housekeeping hotel: Floor section*. Andi Offset.

Sulastiyono, A. (2018). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.

Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (2019). *Pengantar akomodasi dan restoran*. Gramedia Pustaka Utama.

Jurnal Ilmiah (5 Tahun Terakhir)

Hanifah, F. N., Taufiq, R., & Sumarsih, U. (2022). *Tinjauan operasional kerja Departemen Housekeeping di Hotel Crowne Plaza Bandung*. Journal of Applied Science.

Pamungkas, K. A. R., Baharta, E., & Gusnadi, D. (2022). *Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant di Courtyard by Marriott Bandung Dago*. eProceedings of Applied Science.

Pratama, A. A., Sunyoto, & Sumarman. (2016). Analisis implikasi peran Standard Operating Procedure (SOP) terhadap tingkat kualitas kerja bagi room attendant pada Housekeeping Department di Hotel Novotel Solo. Jurnal Pariwisata Indonesia.

Aulia, N., Darmaesti, & Sugiman. (2024). Implementation of Order-Taker SOP and Implications on Room Attendant Work Efficiency at The Alana Hotel and Convention Center Solo. Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah.

Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar di Aston Bogor Hotel and Resort. (2024). *Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*.

Referensi Pendukung (Teori Dasar)

Bagyono. (2014). Pariwisata dan perhotelan. Alfabeta.

Rumekso. (2016). Housekeeping hotel. Andi Offset.

Sulastiyono, A. (2016). Teknik dan prosedur divisi kamar pada bidang hotel. Alfabeta.

LAMPIRAN

Lampiran 1a. Pedoman wawancara



Lampiran 2c. Dokumentasi kegiatan PLI



LAMPIRAN 3. HASIL OBSERVASI

Observasi dilakukan secara partisipatif selama penulis ditempatkan pada Departemen Housekeeping. Rekap berikut hanya memuat kegiatan dan kondisi yang tercantum dalam laporan PLI serta didukung dokumentasi yang tersedia.

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Kaitan dengan Studi Kasus
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			

Tabel 7. Rekap hasil observasi selama PLI

Sumber: Diolah dari laporan PLI, 2026

LAMPIRAN 4. SURAT PENGANTAR/PENEMPATAN PLI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



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

Padang, 17 Oktober 2025

Kepada Yth : Pimpinan Aston Nagoya City Hotel
Di
Tempat

Dengan hormat,

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

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

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

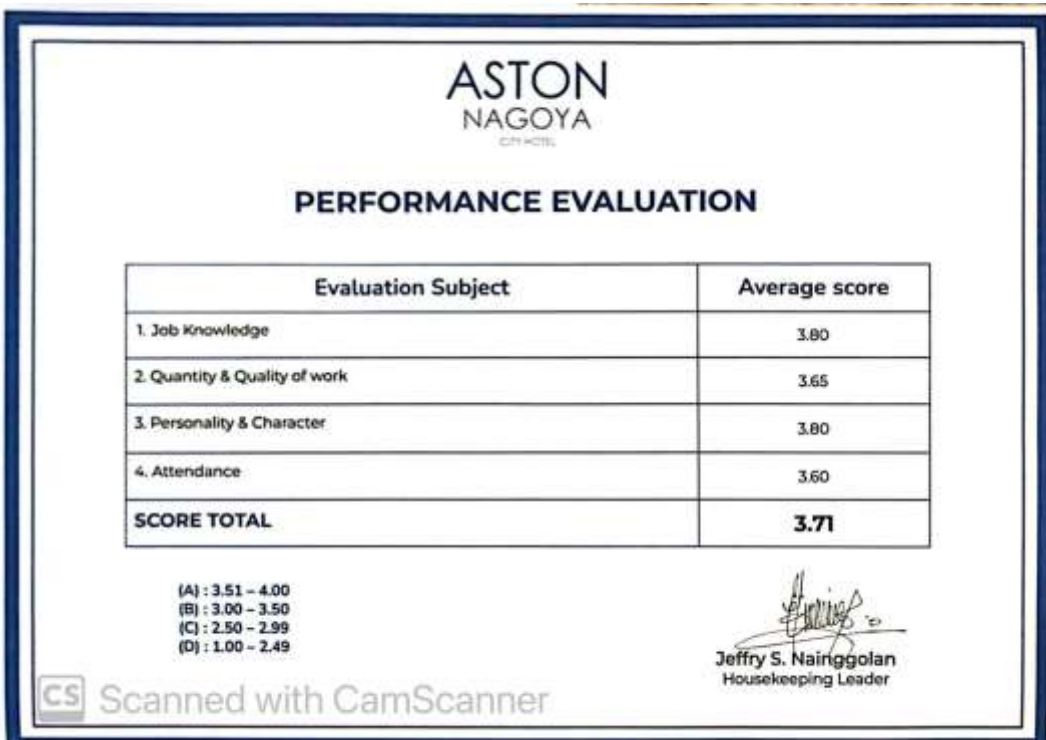
Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

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



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

LAMPIRAN 5. SERTIFIKAT DAN PENILAIAN INDUSTRI



LAMPIRAN 6. LOGBOOK KEGIATAN PLI

No.	Tanggal	Uraian Kegiatan	Hasil/Temuan	Paraf Pembimbing
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				

LAMPIRAN 7. LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa: Ariya Elza Dzakyev

NIM: 24135157

Program Studi: D4 Manajemen Perhotelan

Judul Studi Kasus: Implementasi SOP Minibar Attendant di Aston Nagoya City Hotel

Pembimbing: Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Saran/Perbaikan	Paraf
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				

LAMPIRAN 8. LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING INDUSTRI

Nama Mahasiswa: Ariya Elza Dzakyev

NIM: 24135157

Program Studi: D4 Manajemen Perhotelan

Judul Studi Kasus: Implementasi SOP Minibar Attendant di Aston Nagoya City Hotel

Pembimbing: Eko Mardiono, Supervisor Housekeeping

No.	Tanggal	Materi Konsultasi	Saran/Perbaikan	Paraf
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				