

LAPORAN STUDI KASUS DI ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE

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



Oleh:

Adinda Fatimah Darmayanti / 24135063

Dosen Pembimbing : Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE
Supervisor : Bayu Adiyanto (Duty Engineering)

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan Ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan

Magang Berdampak I

FPP-UNP

Semester Januari - Juli 2026

Oleh:



Adinda Fatimah Darmayanti

NIM: 24135063

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing

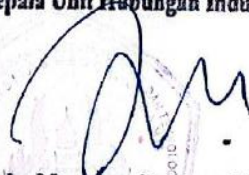


Pasarihu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE

NIP:198705202015041001

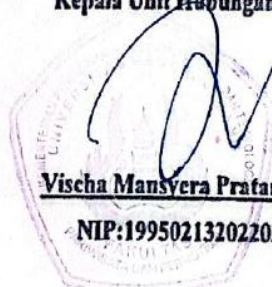
a.n.Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd

NIP:199502132022032020



HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan

Magang Berdampak I

Semester Januari - Juli 2026

Oleh:



Adinda Fatimah Darmayanti

NIM: 24135063

Diperiksa dan Disahkan oleh:

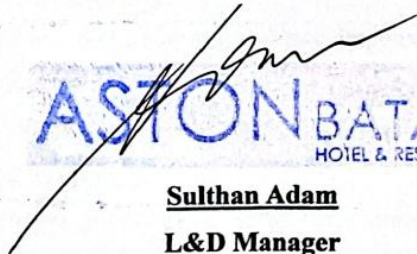
Pembimbing dari Industri



Bayu Adiyanto
Duty Engineering



Franst D Valentinno
Chief Engineering




Sulthan Adam
L&D Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kemudahan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan program Magang Berdampak 1 tepat pada waktunya. Laporan studi kasus ini disusun berdasarkan pengalaman praktik kerja lapangan dengan judul “LAPORAN MAGANG STUDI KASUS DI ASTON BATAM & RESIDENCE”. Penulisan laporan ini tidak lepas dari dukungan, motivasi, serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ayah, Ibu dan keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian yang melimpah, serta do'a yang tidak pernah putus dipanjatkan untuk penulis agar tetap berada dalam limpahan rahmat dan karunia Allah SWT
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku Ketua Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Serta Dosen Pembimbing Magang Bersertifikat I.
4. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M.Sc selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku koordinator PLI tingkat Departemen Pariwisata.
6. Bapak Beben Subekti, selaku General Manager Aston Batam Hotel & Residences.
7. Bapak Franst D Valentinno, selaku Chief Engineering Aston Batam Hotel & Residences.
8. Bapak Bayu Adiyanto, Selaku Duty Engineering Aston Batam Hotel & Residences.
9. Bapak Bakti Ade Putra, Selaku Supervisor Engineering Aston Batam Hotel & Residences.
10. Edwards Jonathan Martin yang telah menjadi sumber inspirasi dan

penyemangat saya selama melaksanakan PLI.

11. Seluruh Staff Aston Batam Hotel & Residence yang telah membantu dan memberikan ilmu yang bermanfaat bagi penulis.
12. Teman-teman seangkatan 2024 serta semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan dan semangatnya, baik selama praktek maupun selama penulisan Laporan Magang Berdampak.

Bagi semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih dan mendoakan, agar semua kebaikan dan dukungan semuanya dapat dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis sadar aan masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat di harapkan agar dapat menjadi lebih baik di kemudian hari demi kesempurnaan laporan serta bermanfaat bagi kita semua.

Batam, 22 juni 2026

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Adinda', followed by a horizontal line and three small decorative marks.

Adinda Fatimah Darmayanti

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	1
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	2
KATA PENGANTAR	2
DAFTAR ISI.....	4
DAFTAR TABLE.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR LAMPIRAN.....	8
ABSTRAK.....	9
BAB 1	10
PENDAHULUAN	10
A. Latar Belakang.....	10
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Rumusan Masalah.....	11
D. Tujuan Studi Kasus.....	11
E. Manfaat Studi Kasus	11
BAB II.....	13
A. Landasan Teori	13
B. Penelitian Terdahulu	15
C. Kerangka Pemikiran	17
BAB III	20
A. Lokasi dan Waktu Magang.....	20
B. Profil Organisasi/Perusahaan.....	20
C. Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residences	24
D. Subjek dan Objek Studi Kasus	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	29
F. Teknik Analisis Data.....	31
BAB IV	33
A. Gambaran Umum Kasus.....	33
B. Temuan Studi Kasus	33
C. Analisis Permasalahan	34
D. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	34

E. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	35
BAB V	37
A. Kesimpulan.....	37
B. Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR TABLE

Table 1 Ringkasan Perbandingan Penelitian Terdahulu	17
Table 2 Jadwal Pelaksanaan PLI	20
Table 3 Jenis-jenis kamar	23
Table 4 Meetings Room.....	23

DAFTAR GAMBAR

Image 1 Bagan Alur Kerangka Pemikiran	18
Image 2 Aston Batam Hotel & Residence	21
Image 3 soundman	40
Image 4 Wawancara Chief Engineering	40
Image 5 Wawancara Duty Engineering	40
Image 6 Wawancara Supervisor Engineering.....	41
Image 7 Wawancara Admin Engineering.....	41
Image 8 administrasi Purchasing Request (PR) & Store Request (SR).....	41
Image 9 konsultasi Supervisor	41

DAFTAR LAMPIRAN

1	Lembar Konsultasi Supervisor Industri	42
2	Lembar Konsultasi Supervisor Industri	43
3	Data Mahasiswa Magang.....	44
4	Lembar Penilaian Kompetensi yang Diperoleh	45
5	Lembar Penilaian Kedisiplinan dan Tanggung jawab	47
6	Lembar Penilaian sikap.....	48
7	Maintenance Request.....	49

ABSTRAK

Departemen *Engineering* di Aston Batam Hotel & Residence memiliki peran krusial dalam menjaga kelancaran fasilitas dan operasional hotel, namun dalam pelaksanaannya ditemukan kendala berupa minimnya sinergi dan koordinasi kerja antara tim *General Maintenance* (teknisi lapangan) dengan *Admin Engineering* selaku pusat kendali administrasi data. Studi kasus ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor penyebab utama minimnya koordinasi tersebut serta menganalisis dampaknya terhadap efisiensi penanganan *work order* di hotel. Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi partisipatif terhadap alur kerja harian, wawancara semi-terstruktur dengan *Chief Engineer* beserta staf teknisi, serta dokumentasi rekapan *logbook* operasional. Hasil utama dari studi ini menunjukkan bahwa hambatan komunikasi terjadi akibat kebiasaan teknisi yang mengabaikan konfirmasi penyelesaian tugas pasca-eksekusi lapangan, ketergantungan pada sistem pelaporan manual yang rawan terlupa, serta belum adanya media kontrol informasi yang terintegrasi secara *real-time*. Implikasi dari temuan ini menegaskan perlunya perbaikan sistem manajemen operasional internal, sehingga direkomendasikan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaporan pasca-perbaikan yang lebih tegas, pemanfaatan papan kontrol visual (*task board*), serta pengaktifan *morning briefing* berkala untuk menyalurkan komunikasi antarstaf.

Kata Kunci: Koordinasi Kerja, Admin Engineering, General Maintenance, Aston Batam.

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang menuntut kelancaran operasional secara menyeluruh, termasuk kesiapan fasilitas fisik, mekanikal, dan elektrik yang berada di bawah tanggung jawab Departemen *Engineering*. Departemen *Engineering* di Aston Batam Hotel & Residence memegang peran penting dalam menjaga kelancaran fasilitas kamar, *public area*, serta sistem mekanikal-elektrikal hotel agar operasional dapat berjalan tanpa hambatan dan kenyamanan tamu tetap terjaga.

Dalam struktur kerja Departemen *Engineering*, penulis berperan sebagai *Admin Engineering* yang berfungsi sebagai jembatan informasi, yaitu menerima laporan kerusakan atau komplain dari departemen lain seperti *Housekeeping* maupun *Front Office*, mencatatnya, kemudian meneruskannya kepada tim *General Maintenance* untuk ditindaklanjuti. Posisi ini menempatkan *Admin Engineering* sebagai pusat kendali data sekaligus penghubung komunikasi antara pihak internal hotel dengan tim teknisi lapangan.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis menemukan fenomena bahwa koordinasi antara *Admin Engineering* dan tim *General Maintenance* belum berjalan secara optimal. Sering terjadi miskomunikasi, tugas yang sebenarnya telah selesai dikerjakan tidak segera dilaporkan kembali kepada admin, serta terjadinya penumpukan work order akibat proses koordinasi yang masih bersifat manual dan kurang tanggap. Kondisi ini berpotensi menimbulkan keterlambatan penanganan fasilitas, ketidakakuratan data pelaporan, hingga menurunnya efisiensi pelayanan operasional hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai minimnya sinergi dan koordinasi kerja antara *General Maintenance* dengan *Admin Engineering* sebagai topik studi kasus, dengan harapan dapat memberikan analisis serta rekomendasi perbaikan yang bermanfaat bagi peningkatan efisiensi kerja Departemen *Engineering* di Aston Batam Hotel & Residence.

B. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya kesadaran tim *General Maintenance* untuk memperbarui status pekerjaan kepada *Admin Engineering* setelah tugas diselesaikan.
2. Sistem pelaporan kerja yang masih bersifat verbal atau berbasis kertas sehingga rawan hilang atau terlupakan.
3. Adanya gap komunikasi atau perbedaan prioritas kerja antara staf admin di kantor dengan teknisi di lapangan.

C. Rumusan Masalah

1. Mengapa sinergi dan koordinasi kerja antara *General Maintenance* dengan *Admin Engineering* di Aston Batam Hotel & Residence masih minim?
2. Apa dampak dari minimnya koordinasi tersebut terhadap efisiensi pelayanan operasional hotel?
3. Bagaimana solusi atau rekomendasi yang tepat untuk mengatasi masalah koordinasi ini?

D. Tujuan Studi Kasus

1. Untuk mengidentifikasi penyebab utama minimnya sinergi kerja antara tim *General Maintenance* dan *Admin Engineering*.
2. Untuk mengetahui dampak dari hambatan koordinasi tersebut terhadap kepuasan tamu dan performa departemen.
3. Untuk merumuskan solusi praktis guna meningkatkan koordinasi kerja di masa mendatang.

E. Manfaat Studi Kasus

1. Bagi Mahasiswa: Mengasah kemampuan analisis masalah manajemen operasional di industri perhotelan yang sesungguhnya, serta menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan pada kondisi kerja nyata.
2. Bagi Hotel (Aston Batam Hotel & Residence): Memberikan masukan konstruktif untuk memperbaiki alur komunikasi internal Departemen *Engineering* sehingga penanganan *work order* menjadi lebih efisien.
3. Bagi Universitas: Menambah referensi studi kasus mengenai manajemen

fasilitas dan komunikasi internal hotel yang dapat digunakan untuk pengembangan kurikulum maupun penelitian lanjutan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. *Departemen Engineering dalam Operasional Hotel*

Departemen *Engineering* (mekanis dan elektrik) merupakan salah satu departemen vital dalam struktur organisasi hotel yang bertanggung jawab penuh terhadap pemeliharaan, perbaikan, dan perlindungan seluruh aset fisik properti hotel. Menurut Sulastiyono (2011), kelancaran operasional hotel sangat bergantung pada kesiapan fasilitas fisik, mulai dari instalasi listrik, sistem air, pendingin ruangan (AC), hingga perawatan gedung (*general maintenance*).

Dalam struktur operasionalnya, departemen ini terbagi menjadi dua fungsi utama, yaitu fungsi lapangan (*General Maintenance*) yang diisi oleh para teknisi yang mengeksekusi perbaikan teknis secara langsung di area hotel, dan fungsi administrasi (*Admin Engineering*) yang berperan sebagai pusat kendali (*control room*), pengelola data, pengolah laporan masuk (*work order*), sekaligus jembatan komunikasi antara departemen lain dengan teknisi lapangan.

2. *Teori Koordinasi dan Sinergi Kerja*

Koordinasi merupakan elemen krusial dalam fungsi manajemen operasional. Handoko (2012) mendefinisikan koordinasi sebagai proses pengintegrasian tujuan dan kegiatan dari satuan-satuan kerja yang terpisah dalam suatu organisasi agar tujuan organisasi dapat dicapai secara efisien.

Menurut Hasibuan (2016), koordinasi yang efektif harus memenuhi prinsip komunikasi dua arah (*two-way communication*) dan kesatuan tindakan (*unity of action*). Ketika koordinasi berjalan beriringan dengan pemahaman tugas yang sama, maka terciptalah sinergi kerja, yaitu kondisi di mana total output dari dua bagian yang bekerja sama jauh lebih besar dan lebih cepat dibandingkan jika masing-masing bagian bekerja secara terisolasi. Dalam konteks *Engineering*, sinergi antara Admin dan *General Maintenance* memastikan bahwa setiap kerusakan yang dilaporkan oleh tamu atau departemen lain dapat diselesaikan dengan cepat dan tercatat secara akurat.

3. ***Komunikasi Organisasi dan Hambatan Komunikasi***

Komunikasi organisasi adalah proses pengiriman dan penerimaan pesan organisasi di dalam kelompok formal maupun informal. Robbins dan Judge (2017) menyatakan bahwa salah satu hambatan terbesar dalam komunikasi internal organisasi adalah penyaringan (*filtering*) dan persepsi selektif.

Hambatan komunikasi dalam kerja tim sering kali disebabkan oleh dua faktor utama, yaitu hambatan teknis berupa keterbatasan media komunikasi (misalnya hanya mengandalkan instruksi verbal atau catatan kertas yang mudah hilang), serta hambatan perilaku berupa kebiasaan staf yang menganggap urusan administrasi atau pelaporan pasca-kerja sebagai hal sekunder dibandingkan tindakan fisik perbaikan itu sendiri. Apabila hambatan ini dibiarkan, alur umpan balik (*feedback loop*) dari lapangan ke pusat data akan terputus, sehingga laporan status kerja menjadi tidak akurat (*lost tracking*).

4. ***Manajemen Perawatan (Maintenance Management) dan Sistem Work Order***

Menurut Wireman (2005), manajemen perawatan yang baik memerlukan pencatatan riwayat kerusakan yang rapi untuk menentukan tindakan perawatan prediktif dan preventif ke depan. Instrumen utama yang digunakan dalam proses ini adalah *Work Order* (WO) atau lembar perintah kerja.

Alur ideal manajemen *Work Order* di industri perhotelan modern mencakup lima tahapan, yaitu:

1. Identifikasi dan pelaporan, yakni departemen lain (misalnya *Housekeeping*) menemukan kerusakan dan melaporkannya ke *Admin Engineering*.
2. Pencatatan dan penugasan, yakni Admin mencatat laporan pada *logbook* dan menerbitkan WO kepada teknisi *General Maintenance* yang kompeten.
3. Eksekusi, yakni teknisi melakukan perbaikan di lokasi kerusakan.
4. Konfirmasi dan pembaruan status, yakni teknisi melaporkan kembali kepada Admin bahwa pekerjaan telah selesai (*clear/done*) atau membutuhkan suku

cadang tambahan (*pending*).

5. Penutupan (*closing*), yakni Admin memperbarui status pada sistem utama dan menginformasikan kembali ke departemen pelapor bahwa fasilitas sudah dapat digunakan kembali.

B. Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat analisis dalam studi kasus ini, dilakukan telaah terhadap beberapa hasil penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan efisiensi komunikasi, koordinasi teknisi, serta sistem manajemen *work order* pada departemen *engineering* perhotelan.

1. Raharja, Hendriyani, & Rochmah (2023)

Raharja, Hendriyani, dan Rochmah (2023) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Aplikasi Sara Terhadap Produktivitas Karyawan *Engineering* Di Hotel Pullman Dan Ibis Bandung” menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui observasi, wawancara, dan studi literatur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebelum menggunakan sistem aplikasi digital, departemen *engineering* menggunakan *form Work Order* konvensional yang seringkali tidak tersip dengan baik, sehingga menyulitkan pihak manajemen dalam memonitor status pekerjaan secara *real-time*. Penerapan aplikasi digital SARA Hotel Operation terbukti mampu mengoptimalkan efektivitas kerja staf, mempercepat distribusi tugas, dan menghilangkan hambatan komunikasi. Penelitian ini memberikan dasar argumen bahwa sistem pengelolaan *work order* manual rawan menimbulkan masalah pengarsipan dan pemantauan kerja, yang sejalan dengan permasalahan minimnya pembaruan status dari teknisi *General Maintenance* ke Admin di Aston Batam Hotel & Residence.

2. Oetomo (2024)

Oetomo (2024) dalam tugas akhirnya yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi EngiGenie Berbasis Android Pada Departemen *Engineering* Hotel Mercure-Ibis Samarinda” menggunakan metode pengembangan sistem *Incremental Development Model* yang didukung observasi lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaporan perbaikan yang masih bersifat manual berbasis kertas memicu risiko tinggi kertas hilang, rusak, atau terlupa oleh teknisi

di lapangan, sehingga status pekerjaan menjadi tidak jelas (*lost tracking*) dan memicu komplain berulang dari departemen lain. Penelitian ini menjadi acuan bagi penulis dalam menyusun rekomendasi mengenai pentingnya media visual kontrol atau pelaporan yang lebih disiplin agar tugas tidak terlupakan oleh tim *General Maintenance*.

3. *Wardhani, Farrah, & Afrida (2022)*

Wardhani, Farrah, dan Afrida (2022) dalam penelitiannya yang berjudul “Implementasi Standar Operasional Prosedur *Request Order Engineering* Swissotel Jakarta PIK Avenue” menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan fokus pada evaluasi kepatuhan staf terhadap SOP. Hasil penelitian menegaskan bahwa lemahnya koordinasi dan ketidakdisiplinan staf dalam mengikuti alur birokrasi internal pelaporan menjadi penyebab utama terjadinya kelambatan penanganan fasilitas kamar hotel. Penelitian ini memberikan landasan bagi penulis dalam menyusun pembahasan mengenai pentingnya penegasan komitmen SOP komunikasi dua arah antara pihak Admin dan teknisi lapangan.

Table 1 Ringkasan Perbandingan Penelitian Terdahulu

Nama Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Raharja, Hendriyani, & Rochmah (2023)	Implementasi Aplikasi Sara Terhadap Produktivitas Karyawan Engineering di Hotel Pullman dan Ibis Bandung	Membahas hambatan pelaporan work order manual pada departemen engineering.	Fokus pada dampak transisi penggunaan aplikasi SARA Hotel Operation.
Oetomo (2024)	Rancang Bangun Aplikasi EngiGenie Berbasis Android pada Departemen Engineering Hotel Mercure-Ibis Samarinda	Membahas risiko kehilangan data dan miskomunikasi akibat pelaporan kertas/verbal pada teknisi.	Fokus pada perancangan aplikasi Android baru untuk hotel.

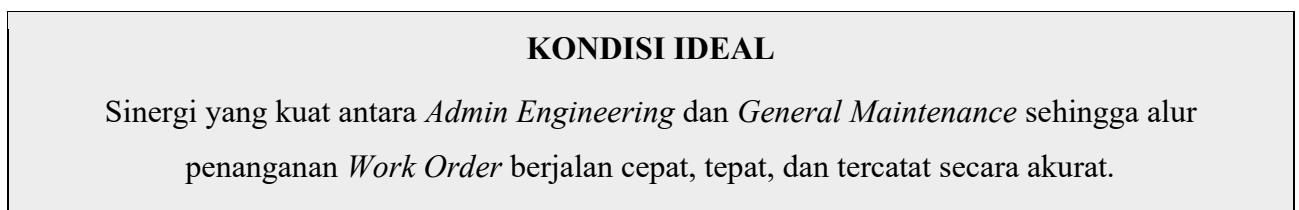
Nama Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan
Wardhani, Farrah, & Afrida (2022)	Implementasi Standar Operasional Prosedur Request Order Engineering Swissotel Jakarta PIK Avenue	Membahas manajemen alur perintah kerja (request/work order) departemen engineering.	Fokus pada kepatuhan umum terhadap SOP di Swissotel Jakarta.
Penulis (2026)	Analisis Minimnya Sinergi dan Koordinasi Kerja Antara General Maintenance dengan Admin Engineering di Aston Batam Hotel & Residence	Membahas koordinasi operasional teknisi dan pemrosesan data work order.	Fokus pada aspek komunikasi harian teknisi dengan admin di Aston Batam Hotel & Residence.

C. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam studi kasus ini disusun untuk memetakan alur penyelesaian masalah, mulai dari kondisi ideal yang seharusnya terjadi, masalah yang ditemukan di lapangan, analisis akar penyebab, proses evaluasi dampak, hingga perumusan solusi perbaikan operasional di Departemen *Engineering* Aston Batam Hotel & Residence.

Bagan Alur Kerangka Pemikiran

Image 1 Bagan Alur Kerangka Pemikiran



MASALAH YANG DITEMUKAN

Minimnya sinergi dan miskomunikasi antara Admin dengan teknisi *General Maintenance*: teknisi tidak mengonfirmasi pekerjaan yang telah selesai; Admin kesulitan melacak status riil perbaikan; keterlambatan pembaruan data pelaporan.



ANALISIS PENYEBAB

Faktor Manusia (*Man*): teknisi abai pada pelaporan administrasi. Faktor Metode (*Method*): alur status kerja masih verbal/manual. Faktor Media (*Machine*): belum ada sistem kontrol visual atau platform pelaporan *real-time*.



PROSES EVALUASI

Penumpukan data “pending” semu pada *logbook* Admin; risiko komplain berulang dari tamu; penurunan efisiensi kerja tim internal *Engineering*.



SOLUSI PERBAIKAN

Penerapan SOP baru pelaporan pasca-kerja; pengadaan papan kontrol visual (*task board*); pengaktifan *morning briefing* rutin.



HASIL AKHIR

Terwujudnya koordinasi kerja yang sinergis, tertib administrasi data, dan peningkatan efisiensi pelayanan operasional hotel.

Kondisi ideal pada dasarnya menuntut adanya komunikasi dua arah yang harmonis antara *Admin Engineering* dan *General Maintenance*. Admin berperan sebagai jembatan informasi yang menerima keluhan, sedangkan *General Maintenance* mengeksekusinya, sehingga setiap *Work Order* terdokumentasi dengan rapi dari awal hingga selesai.

Namun, kenyataan di lapangan menunjukkan adanya gap komunikasi. Teknisi *General Maintenance* sering langsung berpindah ke tugas lain setelah menyelesaikan perbaikan tanpa memberikan laporan penutupan (*closing*) ke meja admin, sehingga memicu miskomunikasi internal.

Masalah tersebut dianalisis melalui tiga sudut pandang, yaitu faktor manusia (*man*) berupa perilaku teknisi yang meremehkan aspek pelaporan administrasi, faktor metode (*method*) berupa alur penyampaian status kerja yang masih manual atau verbal, serta faktor media (*machine*) berupa belum tersedianya sistem kontrol visual maupun platform pelaporan kerja yang terintegrasi secara *real-time*.

Pada tahap evaluasi, diukur dampak negatif yang ditimbulkan, yaitu penumpukan data pekerjaan pada *logbook Admin*, risiko komplain berulang dari tamu akibat respons yang terkesan lambat, serta penurunan efisiensi kerja tim internal *Engineering*. Sebagai tindak lanjut, dirumuskan solusi berupa penegasan SOP pelaporan pasca-kerja, pengadaan papan kontrol visual di kantor *Engineering*, serta rekomendasi jangka panjang berupa digitalisasi sistem manajemen pelaporan kerja.

BAB III

METODE STUDI KASUS

A. Lokasi dan Waktu Magang

Perusahaan yang bergerak dibidang jasa menjadi pilihan tempat pelaksanaan Magang Berdampak. Industri yang direkomendasikan harus memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh koordinator PLI Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, Aston Batam Hotel and Residence menjadi pilihan tempat pelaksanaan Magang Bersertifikat 1 yang terletak di kota Batam, Kepulauan Riau, tepatnya di Jalan Sriwijaya No. 1 Kampung Pelita, Nagoya

Jadwal pelaksanaan Magang Bersertifikat dimulai dari tanggal 27 Januari 2026 dan berakhir pada tanggal 27 Juli 2026, sesuai dengan persetujuan dengan pihak perusahaan. Hanya mahasiswa yang telah mengikuti pembekalan Magang Bersertifikat (coaching) yang dilayani dalam pengurusan surat permohonan ke industri dan penulisan laporan.

Table 3 Jadwal Pelaksanaan PLI

No	Tanggal	Kegiatan	Catatan
1	27 Januari 2026	Kedatangan diPerusahaan	<i>Tanggal dan lama kegiatan ini dapat berubah sesuai dengan kebijakan perusahaan.</i>
2	28 Januari 2026	Penempatan & Pelaksanaan Di Engineering departement	
3	20 Februari 2026 – 20 Juni 2026	Penyusunan Laporan	
4	27 Juli 2026	Kembali ke kampus	

B. Profil Organisasi/Perusahaan

1. Sejarah Aston Batam Hotel & Residences



Image 3 Aston Batam Hotel & Residence

Aston Batam Hotel & Residences merupakan salah satu hotel yang berasal dari Manajemen Archipelago International. Aston Batam merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen. Hotel bintang empat ini resmi dibuka pada tanggal 09 September 2017. Aston Batam Hotel & Residences memiliki 10 lantai pada gedung hotel dan 22 lantai pada gedung apartemen.

Aston Batam Hotel & Residences pada saat ini memiliki jumlah 314 kamar, 231 kamar pada gedung hotel dan 82 kamar pada gedung apartemen. Aston Batam Hotel & Residences menawarkan kamar yang nyaman dan bersih mulai dari tipe *superior*, *deluxe*, *family* dan *suite* di gedung hotel dan beberapa kamar pada gedung apartemen. Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas yang lengkap dengan standar internasional, termasuk kasur *hollywood twin* dan *double* serta kamar mandi dengan *shower* ataupun *bathtub* di dalam kamar.

Fasilitas lain seperti Basil Restaurant yang menyajikan hidangan lokal dan mancanegara, Peppermint Cafe dan Gravity Ten untuk tempat tempat bersantai dan menikmati musik, dan memiliki tujuh ruang pertemuan dan satu grand ballroom yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis maupun acara hiburan atau pernikahan. Fasilitas lain yang paling wajib untuk hotel berbintang empat yaitu kolam renang dengan dua ukuran untuk anak-anak dan dewasa, dan terdapat area *gym* atau *fitness*, *SPA*, *whirlpool* dan sauna di lantai 10 di gedung hotel.

2. *Visi dan Misi Aston Batam Hotel & Residences*

a. Visi

Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan terpilih bagi tamu, pemilik, dan karyawan dimana pun kami beroperasi

b. Misi

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

3. ***Value aston Batam Hotel & Residences***

a. Integritas

Katakan yang sebenarnya dengan tegas. Lakukan Kewajiban anda dengan atau tanpa ada orang lain yang mengetahuinya.

b. Antusias

Cintai apa yang anda kerjakan dan kerjakan apa yang anda cintai, jadikan hari ini layak di ingat sekalipun hari terlihat biasa saja.

c. Keunggulan

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

d. Kepemilikan

Berusaha mencapai hasil daripada mencari alasan. Saat anda mengambil alih kendali hidup anda adalah saat anda dapat mengubah segalanya dalam hidup ini

e. Welas Asih

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

4. ***Fasilitas-fasilitas Aston Batam Hotel & Residence***

Terdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu in house dari hotel berbintang empat ini, yaitu:

Table 5 Jenis-jenis kamar

Kategori	Ukuran	Tipe kasur	Jumlah
Superior	32m ²	Single	16

Deluxe	34m ²	Double or Single	200
Deluxe Premier	40,5m ²	Double	16
Deluxe Family	50m ²	Double or single	8
Aston Suite	76m ²	Double	8
Appartement 1 Bedroom	76m ²	Double	14
Appartement 2 Bedroom	89,7m ²	Double	29
Appartement 2 Bedroom	117,5m ²	Double	22
Jumlah kamar			314

Table 7 Jenis-jenis kamar

Nama	Size
Violet	42 m ²
Gerbera	38,5 m ²
Pink Rose	68,6 m ²
Dahlia	98 m ²
Lily	105 m ²
Orchid	105 m ²
Cypress	375 m ²
Grand Lotus Ballroom	589 m ²

Other Facilities

- a. *Taxi services*
- b. *Shuttle bus* untuk pusat perbelanjaan (BCS Mall, Grand Batam dan Nagoya Hill) dengan waktu tertentu.
- c. *24hour frontdesk*
- d. Musholla atau tempat ibadah
- e. *Laundry services*
- f. *Indoor parking area* (basement 1 and 2)
- g. *24 hour free-wifi up to 100 mbps*

- h. 55 TV channels
- i. SPA dan massage 24 hours
- j. Safe deposit box
- k. Tea and coffea maker
- l. Mini bar

C. Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residences

1. General Manager

Merupakan pimpinan tertinggi disebuah Hotel yang bertanggung jawab terhadap operasional Hotel secara keseluruhan, membuat perencanaan, menjalin komunikasi dengan perusahaan lain dan membuat suatu keputusan.

2. Executive assistant General Manager

Executive assistant general manager bertugas menjalankan perintah yang disampaikan oleh *General Manager* dan selanjutnya meneruskannya ke Manager, bertanggung jawab kepada *General Manager*, menyampaikan laporan yang dibuat *General Manager*, mengambil alih tugas *General Manager* apabila sewaktu-waktu *General Manager* berhalangan.

3. Excecutive Scretary

Adalah seorang profesional administrasi tingkat tinggi yang bertugas membantu manajemen eksekutif (seperti *General Manager* atau Direktur Hotel) dalam menjalankan tugas-tugas administratif dan operasional sehari-hari. Peran ini sangat penting untuk memastikan kelancaran komunikasi, koordinasi, dan dokumentasi di lingkungan manajemen hotel.

4. P&GE Manager

P&GE Manager adalah Manajer yang bertanggung jawab atas pengelolaan properti dan pengalaman tamu secara keseluruhan.

5. Lost & Prevention Manager

Lost & Prevention Manager di hotel memiliki peran yang sangat krusial dalam menjaga keamanan, keselamatan, dan aset seluruh properti hotel, termasuk tamu, karyawan, dan properti fisik. Jabatan ini lebih dari sekadar "penjaga keamanan" biasa; mereka bertanggung jawab atas strategi dan implementasi komprehensif untuk meminimalkan segala bentuk kerugian.

6. *Revenue Analyst Cluster*

Revenue Analyst Cluster di hotel memiliki peran yang sangat strategis dan krusial dalam memaksimalkan pendapatan untuk beberapa properti hotel (*cluster*) yang berbeda, bukan hanya satu. Mereka menganalisis data pasar, kinerja hotel, dan tren untuk membuat rekomendasi harga dan strategi distribusi yang optimal.

7. *Sales Manager*

Sales Manager adalah orang yang bertanggung jawab dalam memimpin dan mengarahkan tim sales. Mereka mengatur kuota dan target dari sales, dan turut membuat rencana penjualan perusahaan.

8. *Director of Sales and Marketing*

Bertugas membuat strategi pemasaran dan penjualan, bertanggung jawab atas publikasi atau periklanan hotel, memperkenalkan hotel dan fasilitasnya sekaligus melakukan kontrak kerjasama kepada calon pengguna jasa hotel, memastikan penjualan kamar memenuhi target, bertanggung jawab dalam mempertahankan hubungan dengan para pelanggan.

9. *Human Resources Manager*

Director of Human Resources bertanggung jawab di dalam pengelolaan dan pengembangan Sumber Daya Manusia, bertanggung jawab hal-hal yang berkaitan dengan kegiatan-kegiatan pembinaan *government and industrial* serta mempunyai kewajiban memelihara dan menjaga citra perusahaan.

10. *Financial controller*

Financial controller bertanggung jawab mengelola operasi akuntansi termasuk penagihan, Akuntansi Biaya, Akuntansi Persediaan dan Pengakuan Pendapatan serta mengkoordinasikan dan mengarahkan penyusunan anggaran dan perkiraan keuangan serta variasi laporan.

11. *Executive Housekeeping*

Executive Housekeeping adalah orang yang bertanggung jawab dalam segala kelancaran kegiatan yang dilakukan pada *departement Housekeeping*.

12. *Assistant Executive Housekeeping*

Assistant Executive Housekeeping bertugas menggantikan tugas-tugas *housekeeper* berhalangan, *Assistant Housekeeper* bertanggung jawab sebagai koordinator bagi semua staff *housekeeping*. Bertanggung jawab dalam mengawasi

operational *Housekeeping*, member pelatihan dan arahan serta *concelling* kepada semua staff *Housekeeping*.

13. Chief Engineering

Chief Engineering merupakan penanggung jawab dalam membuat, mengatur, melaksanakan dan mengontrol kegiatan *engineering*.

14. Duty Engineering

Duty Engineering bertugas memberikan bantuan dan pertimbangan teknis kepada *CHIEF ENGINEERING* terhadap masalah teknis yang dihadapi dilapangan,serta mengawasi pekerjaan pada bidang masing-masing di lapangan.

15. Front Office Manager

Front Office Manager bertanggung jawab kepada *General Manager* hotel, ia bertanggung jawab atas semua hal yang bersangkutan dengan semua kegiatan opsional dan administrasi kantor depan

16. Assistan Front Office Manager Assistan Front Office Manager

bertugas melaksanakan tugas harian seperti pengecekan dan mengawasi semua bagian yang ada di *Front Office* serta memeriksa kesiapan staff dalam bekerja.

17. Executive Chef

Executive Chef bertugas mengkreasikan menu,bermain dengan bahan-bahan makanan dan menciptakan sensasi rasa-rasa baru.

18. Sous Chef

Sous Chef bertugas dengan kepala juru masak. Dia wajib melaporkan proses memasak, kebersihan dapur,dan memastikan staffnya mematuhi standar keamanan makanan.

19. Food And Beverage Manager

Food and beverage manager bertanggung jawab mengatur pengelolaan sumber daya manusia,mengawasi pekerjaan dari posisi *food and beverage* lainnya, serta memastikan profit dari departemen yang dipimpinnya.

20. Restaurant Manager

Restaurant Manager bertugas mengkoordinasi kegiatan operasional di outlet *food and beverage service*, mengkoordinasi persiapan dan mengawasi kelancaran.

21. Chief IT Manager

IT Manager bertugas untuk mengelolah pekerjaan Teknologi Informasi (IT) dalam operasional sehari-hari dalam lingkungan perusahaan dan memberikan konsultasi dan solusi untuk mencapai tujuan dan strategis bisnis perusahaan.

22. *Training Coordinator*

Training Coordinator bertanggung dalam manajemen, koordinasi, administratif, dokumentasi, dan pelaporan pelatihan internasional.

23. *Duty Manager*

Duty Manager atau biasa dikenal dengan MOD, bertugas untuk menjadi manager dan sebagai perwakilan pada perusahaan pada saat jam perkantoran sudah selesai.

D. Subjek dan Objek Studi Kasus

1. *Subjek Studi Kasus*

Subjek studi kasus adalah pihak-pihak, pelaku, atau informan yang terlibat langsung dalam fenomena yang diteliti dan menjadi sumber data utama bagi penulis. Dalam studi kasus mengenai kendala operasional di Departemen Engineering Aston Batam Hotel & Residence ini, yang menjadi subjek penelitian adalah:

- a. *Chief Engineering*, yang bertindak sebagai pimpinan tertinggi di Departemen *Engineering* yang bertanggung jawab penuh atas seluruh manajemen operasional, pengambilan keputusan strategis, alokasi anggaran perawatan, serta penyelesaian kendala operasional berskala besar yang tidak dapat diselesaikan di tingkat teknis lapangan.
- b. *Duty Engineering*, yang bertindak sebagai penanggung jawab operasional harian pada shift yang berjalan. Peran utamanya adalah memastikan seluruh alur kerja pada shift tersebut berjalan lancar, melakukan supervisi langsung terhadap respon cepat kendala, serta menjadi titik eskalasi pertama untuk pengambilan keputusan darurat ketika *Chief* sedang tidak berada di tempat.
- c. *Supervisor Engineering*, yang bertindak sebagai pengawas lini depan (*frontline supervisor*) yang menjembatani kebijakan manajemen (*Chief Engineering*) dengan eksekusi lapangan. Supervisor bertanggung jawab untuk memonitor kualitas hasil kerja teknisi, mengatur penjadwalan pemeliharaan

preventif, serta memberikan arahan teknis langsung saat terjadi kendala yang rumit.

- d. *Admin Engineering*, yang bertindak sebagai pusat kendali (*control room*) informasi, pengelola administrasi data, serta jembatan komunikasi formal yang menerima keluhan kerusakan (*work order*) dari berbagai departemen hotel (seperti *Housekeeping*, *Front Office*, *Food & Beverage*) untuk kemudian didistribusikan kepada teknisi atau dilaporkan kepada atasan.
- e. *Staf General Maintenance* (Teknisi), yang bertindak sebagai eksekutor teknis di lapangan dan bertanggung jawab langsung dalam melakukan tindakan perbaikan dan pemeliharaan terhadap seluruh fasilitas fisik, mekanikal, dan elektrik hotel berdasarkan instruksi yang diberikan oleh Admin Engineering maupun arahan dari jajaran manajemen Engineering.

Pemilihan kelima subjek ini didasarkan pada posisi mereka sebagai aktor-aktor kunci dalam struktur organisasi dan alur kerja harian di Departemen Engineering. Kombinasi dari tingkat manajemen puncak (*Chief*), pengawas operasional (*Supervisor dan Duty*), pusat kendali informasi (*Admin*), hingga eksekutor lapangan (Teknisi) akan memberikan gambaran yang menyeluruh dan komprehensif mengenai kendala operasional dari berbagai perspektif tingkatan tanggung jawab.

2. *Objek Studi Kasus*

Objek studi kasus adalah hal, fenomena, situasi, atau variabel sentral yang menjadi fokus perhatian dan dianalisis secara mendalam dalam penelitian ini. Adapun objek dalam studi kasus ini meliputi tiga poin utama, yaitu:

- Proses sinergi kerja, yaitu bentuk keterpaduan, keselarasan, dan kerja sama tim yang tercipta antara fungsi administrasi (*Admin*) dan fungsi operasional lapangan (*General Maintenance*) demi mencapai produktivitas kerja yang optimal.
- Alur komunikasi internal, yaitu metode, media (seperti HT, pesan instan, atau lembaran fisik), serta dinamika penyampaian pesan operasional yang terjadi antara Admin dan Teknisi, termasuk ada atau tidaknya umpan balik

(feedback loop) yang efektif setelah instruksi diberikan.

- Koordinasi penyelesaian *work order*, yaitu mekanisme tata laksana penanganan urutan kerja, mulai dari tahap laporan kerusakan diterima oleh Admin, pencatatan ke dalam *logbook*, proses penugasan ke teknisi, pemantauan status perbaikan (*pending atau in progress*), hingga pelaporan penutupan status kerja (*closing*) kepada Admin.

Melalui penentuan subjek dan objek tersebut, penulis dapat memetakan dengan jelas letak hambatan koordinasi yang menyebabkan terjadinya miskomunikasi kerja di lingkungan internal Departemen *Engineering*.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam studi kasus, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data yang valid dan objektif untuk memecahkan masalah yang diangkat. Dalam studi kasus ini, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan mengombinasikan tiga teknik pengumpulan data utama (triangulasi data) guna memperoleh pemahaman yang utuh mengenai kendala koordinasi di Departemen Engineering Aston Batam Hotel & Residence.

1. Observasi (Pengamatan)

Menurut Sugiyono (2018), observasi adalah teknik pengumpulan data yang spesifik karena tidak hanya terpaku pada interaksi manusia, melainkan juga pada proses-proses kerja dan gejala-gejala yang terjadi. Lebih lanjut, Nasution (dalam Sugiyono, 2018) menyatakan bahwa melalui observasi, peneliti dapat melihat kenyataan sebagaimana adanya, mencatat perilaku yang terjadi secara natural, dan memahami konteks menyeluruh dari situasi di tempat kerja.

Pada studi kasus ini, penulis menggunakan jenis observasi partisipatif, di mana penulis bertindak langsung sebagai *Admin Engineering* di Aston Batam Hotel & Residence. Penulis mengamati secara langsung interaksi sehari-hari di kantor *engineering*, cara pemberian instruksi kerja dari supervisor/admin kepada teknisi, serta perilaku operasional staf teknisi *General Maintenance* saat

melaporkan maupun setelah menyelesaikan hasil kerjanya kepada meja admin.

2. Wawancara (Interview)

Menurut Esterberg (dalam Sugiyono, 2018), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dalam riset kualitatif, jenis wawancara yang sering digunakan adalah wawancara semi-terstruktur, di mana pelaksanaannya lebih bebas dibandingkan wawancara terstruktur, dengan tujuan menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

Penulis melakukan tanya jawab secara semi-terstruktur kepada beberapa informan kunci di Departemen *Engineering* yang memahami betul alur koordinasi internal, yaitu:

- *Chief Engineer*, untuk mengetahui sudut pandang manajemen mengenai standar komunikasi departemen.
- *Duty dan Supervisor Engineering*, untuk menggali hambatan pengawasan teknisi di lapangan.
- *Admin Senior*, untuk mengevaluasi riwayat kendala koordinasi yang sering berulang.
- Perwakilan Teknisi *General Maintenance*, untuk mendengarkan perspektif dari sisi eksekutor lapangan mengenai kendala atau alasan keterlambatan pembaruan laporan pasca-kerja.

3. Dokumentasi

Menurut Arikunto (2013), metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen rapat, agenda, dan sebagainya. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu dan berfungsi sebagai data pelengkap sekaligus penguat untuk memvalidasi data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.

Dalam studi kasus ini, penulis mengumpulkan bukti-bukti dokumenter yang

mencerminkan alur kerja administrasi di Aston Batam Hotel & Residence, meliputi:

- Lembaran/arsip fisik *Form Work Order* (WO) yang masuk dari departemen lain.
- *Logbook* harian Admin untuk melihat rekam jejak waktu tunggu (*response time*) penyelesaian tugas dan mendeteksi adanya penumpukan data tugas yang belum ditutup (*pending*).
- Riwayat pesan atau tangkapan layar (*screenshot*) pada grup komunikasi internal *Engineering* guna menganalisis respons dan efektivitas komunikasi digital antara Admin dan tim *General Maintenance*.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yang mengacu pada model analisis interaktif Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2018), yang terdiri atas tiga tahapan utama sebagai berikut:

1. *Reduksi data*, yaitu proses merangkum, memilih hal-hal pokok, serta memfokuskan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi pada hal-hal yang berkaitan dengan koordinasi kerja *Admin Engineering* dan *General Maintenance*.
2. *Penyajian data*, yaitu menyusun data yang telah direduksi dalam bentuk narasi deskriptif, bagan, maupun tabel agar hubungan antarkategori data (faktor manusia, metode, dan media) dapat terlihat lebih jelas.
3. *Penarikan kesimpulan dan verifikasi*, yaitu proses menginterpretasikan data yang telah disajikan untuk merumuskan temuan utama mengenai penyebab minimnya koordinasi serta merumuskan solusi atau rekomendasi perbaikan yang relevan.

Melalui tahapan tersebut, penulis berupaya memastikan bahwa kesimpulan yang dihasilkan benar-benar didasarkan pada data yang valid dan dapat

dipertanggungjawabkan secara ilmiah, dengan mengombinasikan hasil dari ketiga teknik pengumpulan data (observasi, wawancara, dan dokumentasi) sebagai bentuk triangulasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kasus

Secara ideal, alur penanganan *work order* di Departemen *Engineering* Aston Batam Hotel & Residence berjalan melalui lima tahap, yaitu Admin menerima laporan kerusakan dari departemen lain (*Housekeeping/Front Office*), Admin mencatat laporan tersebut di *logbook* dan menugaskannya kepada tim *General Maintenance*, teknisi mengeksekusi perbaikan di lapangan, teknisi melaporkan kembali ke Admin bahwa pekerjaan telah selesai (*clear*), dan Admin menutup status laporan tersebut pada catatan kerja.

Namun, kenyataan yang ditemukan penulis selama pelaksanaan PLI menunjukkan kondisi yang berbeda dari alur ideal tersebut. Teknisi *General Maintenance* kerap langsung berpindah menangani perbaikan berikutnya tanpa memberikan konfirmasi penyelesaian tugas kepada Admin. Akibatnya, Admin kesulitan memastikan status riil suatu pekerjaan, terutama ketika ada departemen lain yang menanyakan perkembangan penanganan komplain mereka. Kondisi ini secara berulang menimbulkan kebingungan di meja Admin dan berpotensi menurunkan citra responsivitas Departemen *Engineering* di mata departemen lain maupun tamu hotel.

B. Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama masa PLI, penulis mengidentifikasi tiga kelompok temuan utama yang menjadi akar permasalahan minimnya koordinasi antara *Admin Engineering* dan *General Maintenance*, yaitu:

- Faktor internal teknisi: Teknisi *General Maintenance* cenderung lebih fokus pada penyelesaian perbaikan fisik di lapangan sehingga aspek administrasi pelaporan pasca-kerja dianggap sebagai hal sekunder yang dapat ditunda atau bahkan terlupakan.
- Faktor sistem: Belum tersedianya papan kontrol fisik (*task board*) maupun

aplikasi pelaporan khusus yang dapat dipantau secara *real-time* oleh Admin maupun teknisi, sehingga status pekerjaan hanya diketahui melalui komunikasi verbal yang tidak konsisten.

- Faktor budaya kerja: Pola komunikasi antara Admin dan teknisi yang cenderung informal dan santai turut berkontribusi terhadap rendahnya kedisiplinan dalam mengikuti alur pelaporan formal yang seharusnya berlaku.

C. Analisis Permasalahan

Untuk memahami akar penyebab permasalahan secara lebih mendalam, penulis menggunakan pendekatan analisis Man, Method, dan Machine (media) yang mengacu pada kerangka pemikiran yang telah disusun pada Bab II.

- *Man* (Manusia): Kebiasaan teknisi yang menomorduakan pelaporan administratif menunjukkan adanya kesenjangan pemahaman mengenai pentingnya data yang akurat bagi kelancaran kerja Admin dan departemen lain.
- *Method* (Metode): Alur pelaporan status kerja yang masih mengandalkan komunikasi verbal atau catatan kertas rentan terhadap risiko human error, seperti lupa menyampaikan informasi atau kehilangan catatan fisik.
- *Machine* (Media): Ketiadaan media kontrol bersama, seperti papan status kerja atau aplikasi pelaporan digital, membuat Admin tidak memiliki alat bantu untuk memantau perkembangan pekerjaan secara mandiri tanpa harus terus-menerus menghubungi teknisi.

Akumulasi dari ketiga faktor tersebut menyebabkan kerugian non-material bagi Aston Batam Hotel & Residence, di antaranya menurunnya kecepatan respons terhadap keluhan tamu, meningkatnya potensi komplain berulang, serta menurunnya efisiensi kerja internal Departemen *Engineering* secara keseluruhan.

D. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan relevan dengan teori koordinasi yang dikemukakan oleh Hasibuan (2016), yang menekankan bahwa koordinasi efektif harus memenuhi prinsip

komunikasi dua arah dan kesatuan tindakan. Dalam kasus Aston Batam Hotel & Residence, prinsip komunikasi dua arah ini belum berjalan optimal karena umpan balik dari teknisi ke Admin cenderung terputus setelah pekerjaan lapangan selesai dilaksanakan.

Temuan ini juga sejalan dengan pandangan Robbins dan Judge (2017) mengenai hambatan komunikasi organisasi berupa penyaringan informasi (*filtering*), di mana informasi mengenai status pekerjaan tidak diteruskan secara konsisten oleh teknisi kepada Admin. Selain itu, hasil studi ini memperkuat temuan Raharja, Hendriyani, dan Rochmah (2023) serta Oetomo (2024) yang menunjukkan bahwa sistem pelaporan *work order* manual sangat rentan menimbulkan masalah pengarsipan, kehilangan data, dan *lost tracking* status pekerjaan. Sementara itu, sejalan dengan temuan Wardhani, Farrah, dan Afrida (2022), lemahnya kepatuhan staf terhadap SOP pelaporan turut menjadi faktor utama terhambatnya penanganan *work order* secara tepat waktu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa koordinasi yang lemah antara *Admin Engineering* dan *General Maintenance* di Aston Batam Hotel & Residence berbanding lurus dengan penurunan efisiensi operasional, sebagaimana juga ditunjukkan oleh berbagai penelitian terdahulu pada konteks hotel yang berbeda.

E. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan dan pembahasan teoretis di atas, penulis merumuskan beberapa solusi atau rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh Departemen *Engineering* Aston Batam Hotel & Residence, yaitu:

- Penerapan SOP pelaporan yang lebih tegas: Mewajibkan teknisi untuk memberikan update status pekerjaan (melalui HT, grup pesan instan, atau catatan tertulis) segera setelah pekerjaan selesai, sebelum berpindah menangani tugas berikutnya.
- Penerapan papan kontrol visual (*task board*): Membuat papan kontrol fisik di kantor Engineering dengan kategori *To Do*, *In Progress*, dan *Done*, sehingga status seluruh pekerjaan dapat dipantau bersama secara transparan oleh Admin maupun teknisi.

- Pengaktifan *morning briefing* rutin: Mengadakan evaluasi singkat berdurasi 5–10 menit setiap pagi antara Admin dan tim *General Maintenance* untuk menyamakan prioritas kerja harian sekaligus menindaklanjuti pekerjaan yang masih tertunda.
- Rekomendasi jangka panjang berupa digitalisasi: Mempertimbangkan penerapan aplikasi atau sistem pelaporan work order berbasis digital yang terintegrasi secara *real-time*, mengingat manfaatnya telah terbukti pada studi-studi terdahulu di hotel lain.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa minimnya sinergi dan koordinasi kerja antara Admin *Engineering* dan *General Maintenance* di Aston Batam Hotel & Residence disebabkan oleh tiga faktor utama, yaitu kebiasaan teknisi yang mengabaikan konfirmasi penyelesaian tugas pasca-eksekusi lapangan (faktor manusia), ketergantungan pada sistem pelaporan manual/verbal yang rawan terlupa (faktor metode), serta belum adanya media kontrol informasi yang terintegrasi secara *real-time* (faktor media).

Kondisi tersebut berdampak pada terhambatnya efisiensi penanganan *work order*, meningkatnya risiko komplain berulang dari tamu maupun departemen lain, serta menurunnya performa kerja Departemen *Engineering* secara keseluruhan di mata manajemen hotel. Oleh karena itu, perbaikan sistem manajemen operasional internal, khususnya pada aspek pelaporan dan kontrol status pekerjaan, menjadi hal yang penting untuk segera ditindaklanjuti.

B. Saran

- Bagi Manajemen Hotel/Chief Engineer: Mempertimbangkan digitalisasi sistem *work order* (misalnya melalui aplikasi pelaporan berbasis *Android/web*) serta memberikan ketegasan terkait kedisiplinan pelaporan kerja staf, baik melalui SOP tertulis maupun evaluasi berkala.
- Bagi Staf Admin *Engineering* dan ---: Meningkatkan komunikasi dua arah yang lebih aktif dan saling menghargai beban kerja masing-masing pihak demi kelancaran operasional Aston Batam Hotel & Residence.
- Bagi Mahasiswa PLI selanjutnya: Diharapkan dapat menggali lebih dalam mengenai efektivitas implementasi solusi yang direkomendasikan, misalnya dengan mengevaluasi penerapan papan kontrol visual atau SOP baru setelah diterapkan dalam jangka waktu tertentu.

- Bagi Universitas: Menjadikan hasil studi kasus ini sebagai salah satu referensi tambahan dalam pengembangan materi perkuliahan terkait manajemen operasional dan komunikasi organisasi di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Handoko, T. H. (2012). *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE.
- Hasibuan, M. S. (2016). *Manajemen: Dasar, Pengertian, dan Masalah*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Oetomo, J. P. (2024). *Rancang Bangun Aplikasi EngiGenie Berbasis Android Pada Departemen Engineering Hotel Mercure-Ibis Samarinda (Tugas Akhir S1, STMIK Widya Cipta Dharma)*.
- Raharja, F. D., Hendriyani, C., & Rochmah, T. S. (2023). Implementasi Aplikasi Sara Terhadap Produktivitas Karyawan Engineering Di Hotel Pullman Dan Ibis Bandung. *Jurnal Sekretaris dan Administrasi Bisnis*, 7(2).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior* (17th ed.). Pearson.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wardhani, H. S., Farrah, F., & Afrida, R. D. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur Request Order Engineering Swissotel Jakarta PIK Avenue. *Jurnal Pesona Hospitality*, 15(1), 66–71.
- Wireman, T. (2005). *Developing Performance Indicators for Managing Maintenance*. Industrial Press Inc.S

LAMPIRAN



Image 4 soundman



Image 5 Wawancara Chief Engineering



Image 6 Wawancara Duty Engineering



Image 7 Wawancara Supervisor Engineering



Image 8 Wawancara Admin Engineering



Image 9 administrasi Purchasing Request (PR) & Store Request (SR)



Image 10 konsultasi Supervisor



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI :

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Adinda Fatimah Darmayanti
Unit Kegiatan Praktek : PU 1
Nama Perusahaan/Industri : Aston Param Hotel & Residence
Jadwal Kegiatan : 27 Januari - 29 Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Bayu Adiyanto
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Duty engineering

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	14 Juli 2026	Diskusi mengenai sop pelaporan WO teknis ke admin engineering		

14/7-26
ASTON PARAM HOTEL & RESIDENCES
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: Adinda Fakhmah Darmayanti
NIM	: 24135063
PROGRAM STUDI	: Manajemen Perhotelan
DEPARTEMEN	: Engineering (Adm)
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Pasaribu, S.ST. Par, M.si. Par, CHG
NAMA SUPERVISOR	: Bayu Adiyanto
NAMA INDUSTRI	: Aston Batam Hotel & Residence
ALAMAT INDUSTRI	: Sriwijaya No.1 kampung pelika, Nagaya
KOTA	: Batam
PROVINSI	: Kepulauan Riau
SEMESTER	: semester 4

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

1

CS Dipindai dengan CamScanner

3 Data Mahasiswa Magang

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KOMPETENSI YANG DIPEROLEH (KOMPETENSI KEILMUAN) DAN KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek) Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Adinda Fakhmah Darmayanti
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Aston Bayam Hotel & Residence
Bidang Magang : Admin Engineering

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	(5)	
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	(5)	
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	(5)	
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	(4)	5	
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	(5)	
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	4	(5)	
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	4	(5)	
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	4	(5)	
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	4	(5)	
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	4	(5)	

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

2

4 Lembar Penilaian Kompetensi yang Diperoleh

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek						
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	(5)	
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	(5)	
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	(5)	
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	(5)	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		69					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 98,57$

Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

Padang,

Supervisor,

20/6-2020

BANG ADIYANTO
 HOTEL & RESIDENCE
 Human Resources Department

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
- Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Adinda Fatimah Darmayanti
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Bidang Magang : Admin Engineering

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor							
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 90$

Dosen Pembimbing

Padang,
Supervisor,

NIP/NIDN.

Bonu Adiyanto
Human Resources Department

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

4

5 Lembar Penilaian Kedisiplinan dan Tanggung jawab Dalam Melaksanakan Tugas

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
- Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Adinda Fatimah Darmayanti
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Bidang Magang : Admin Engineering

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industri yang positif	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor							
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \dots\dots\dots$

Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

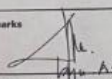
Padang,
Supervisor,

20/6-2020
Aston Batam
Bayu Adityanto
Human Resources Department

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

ASTONBATAM
HOTEL & RESIDENCES

MAINTENANCE REQUEST NO: 002280

Type Of Maintenance Requested ☐ Mechanical ☐ Carpentry ☐ Electrical ☐ Television ☐ Electronic ☐ Painting ☐ Telephone ☐ Plumbing ☐ Air Conditioning ☒ Other	Request Date: 20 / June / 2022 Request By: B&T department Location: "Banquet department"
Nature Of Problem: "Standing screen broken"	
Work assigned to: ENG Date assigned: 20/6/2022	Work complete by: ENG Completion date: 22 / 6 / 2022
Total time required to complete: 2 day.	
Remarks: 	

Distribution : White - Engineering, Pink - User/Department Concerned

7 Maintenance Request / Work Order