

LAPORAN STUDI KASUS

**PERAN *PUBLIC AREA ATTENDANT* DALAM MENJAGA
KEBERSIHAN DAN KENYAMANAN AREA PUBLIK DI THE
BALCONE SUITE & RESORT BUKITTINGGI**

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



Oleh :

Maulana Jihad Alfath/24135021

Dosen Pembimbing : Azmen Kahar,S.E., M.M

Supervisor : Sepriandi
(Supervisor Housekeeping)

**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
Penyelesaian Magang Berdampak I
Semester Januari - July 2026**

Oleh

**Maulana Jihad Alfath
NIM: 24135021**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



**Azmen Kahar, S.E., M.M
NIP.198808162023211023**

**a.n Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri**



**Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP.199502132022032020**

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I
FPP-UNP**

Semester Januari-Juli 2026

Oleh

**Maulana Jihad Alfath
NIM: 24135021**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing Dari Industri



**Wahyu Alkhairi
Asistent Executive Housekeeper**



**Danil
Manager On Duty**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanyalah milik Allah SWT. Kepada-Nya kita memohon pertolongan dan ampunan. Kepada-Nya pula kita memohon perlindungan dari keburukan diri dan syaiton yang selalu menghembuskan kebatilan pada diri kita. Dengan rahmat dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan studi kasus dengan judul **“Peran *Public Area Attendant* dalam Menjaga Kebersihan dan Kenyamanan Area Publik di The Balcone Suite & Resort Bukittinggi”**.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah Magang Berdampak I Prodi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam berkomunikasi secara tertulis dan sistematis

Selesainya laporan ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Prof. Dra Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku kepala Unit Hubungan Industri (UHI) Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku Koordinator Magang Berdampak Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Azmen Kahar,S.E., M.M. selaku dosen pembimbing Magang Berdampak I.
6. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D selaku dosen Penasehat Akademik.
7. Ibu Sari Wahyuni selaku *Human Resources* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.
8. Bapak Wahyu Alkhairi dan Bapak Davit Nurul Ikhsan Selaku Assistant *Executive Housekeeper* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.

9. Bapak Sepriandi dan Bapak Afriadi Koto selaku Supervisor pada *Department Housekeeping* yang telah membimbing dan memberikan ilmu yang sangat berharga untuk bisa di terapkan di kemudian hari.
10. Seluruh *Team Housekeeping* The Balcone Suites & Resort Bukittinggi yang telah membantu selama proses magang berlangsung.
11. Keluarga yang selalu memberikan dukungan baik material maupun spiritual dan senantiasa memberikan semangat untuk terus belajar.
12. Teman-teman seangkatan 2024 dan semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi. Kami berharap laporan ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang telah kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang berdampak. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Agam, 20 Juli 2026

Maulana Jihad Alfath

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR.....	iiiv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	3
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Hotel.....	5
2.1.2 Housekeeping.....	5
2.1.3 Public Area.....	5
2.1.4 Public Area Attendant.....	6
2.1.5 Kebersihan dan Kenyamanan Area Publik	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	7
2.3 Kerangka Pemikiran	9
BAB III.....	11
METODE STUDI KASUS	11
3.1 Jenis Penelitian	11
3.2 Lokasi dan Waktu Magang.....	11
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	12
3.3.1 Deskripsi Hotel The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.....	12
3.3.2 Visi Misi The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.....	13

3.3.3	Fasilitas Hotel	13
3.3.4	Struktur Organisasi	26
3.4	Subjek dan Objek Studi Kasus	29
3.4.1	Subjek Studi Kasus	29
3.4.2	Objek Studi Kasus.....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data	32
3.6	Teknik Analisis Data	33
BAB IV		34
HASIL DAN PEMBAHASAN		34
4.1	Gambaran Umum Kasus	34
4.2	Temuan Studi Kasus.....	35
4.3	Analisis Permasalahan.....	36
4.4	Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	37
4.5	Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	39
BAB V		42
PENUTUP		42
5.1	Kesimpulan.....	42
5.2	Saran.....	43
DAFTAR PUSTAKA		45

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Room Facilities.....	13
Tabel 3.2 <i>Function Room</i>.....	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	9
Gambar 3.1 The Balcone Suites & Resort Bukittinggi Sumber	12
Gambar 3.2 <i>Allure Restaurant</i>.....	22
Gambar 3.3 Restaurant Serambi Rasa	22
Gambar 3.4 <i>D’Lounge Restaurant</i>	23
Gambar 3.5 <i>Barukoni Japanese Restaurant</i>.....	23
Gambar 3.6 <i>Taste Of Korea</i>.....	24
Gambar 3.7 Main Pool Resort	24
Gambar 3.8 <i>Second Pool Resort</i>.....	25
Gambar 3.9 <i>Intifity Pool Suites</i>	25
Gambar 3.10 <i>Amphitheatre</i>.....	26
Gambar 3.11	
Struktur Organisasi The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.....	27
Gambar 3.2 Area Lobby.....	30
Gambar 3.3 area koridor.....	31
Gambar 3.4 Toilet Umum.....	31
Gambar 3.5 area parker	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	46
Lampiran 2. Hasil Observasi	48
Lampiran 3. Dokumetasi PLI	50
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI	51
Lampiran 5. Logbook	52
Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing.....	86
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor	87
Lampiran 8. Data Pendukung Lainnya	88

ABSTRAK

Kebersihan dan kenyamanan area publik merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel. *Public Area Attendant* sebagai bagian dari *Housekeeping Department* bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area publik hotel. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis peran *Public Area Attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Magang Berdampak I, wawancara dengan Supervisor *Housekeeping* dan *Public Area Attendant*, serta dokumentasi kegiatan di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.

Hasil studi menunjukkan bahwa *Public Area Attendant* berperan penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keamanan, dan kenyamanan area publik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Kendala yang dihadapi meliputi tingginya tingkat hunian hotel, keterbatasan jumlah petugas pada waktu tertentu, perubahan cuaca yang memengaruhi kebersihan area luar, serta permintaan mendadak dari tamu. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan jadwal kerja yang lebih efektif, peningkatan koordinasi antarpetugas, pengawasan pelaksanaan SOP secara berkala, serta pelatihan berkelanjutan agar kualitas pelayanan dan kepuasan tamu tetap terjaga.

Kata kunci: *Public Area Attendant*, *Housekeeping*, kebersihan area publik, kenyamanan tamu, studi kasus.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata saat ini sedang mengalami perkembangan yang sangat pesat. Perkembangan industri pariwisata tidak lepas dari beberapa hal pendukungnya, antara lain akomodasi, makanan dan minuman, serta objek wisata. Salah satu akomodasi yang berperan dalam industri pariwisata adalah hotel. Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya dimana semua pelayanan itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel itu.

The Balcone Suites & Resort Bukittinggi adalah hotel berbintang 4 dan 5 di Daerah Sumatera Barat. Letak The Balcone Suites & Resort Bukittinggi sangat strategis karena berada di dekat objek wisata dan memiliki view yang indah. Letak strategis sebuah hotel menjadi salah satu faktor yang mempengaruhi banyak tidaknya Tingkat kunjungan tamu. Selain letak yang strategis, kualitas pelayanan menjadi kunci keberhasilan sebuah hotel. The Balcone Suites & Resort Bukittinggi memiliki beberapa department, antara lain *Housekeeping Department*, *Sales and Marketing Department*, *Human Resource Department*, *Front Office*, *Accounting Department*, *Engineering Department*, *Kitchen Department*, *Food and Beverage Department*. *Department* tersebut saling bekerjasama untuk kelancaran dan menjaga kualitas pelayanan hotel.

Salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam operasional hotel adalah *Housekeeping Department*, khususnya bagian *Public Area Attendant*. *Public Area Attendant* merupakan yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, Area area umum hotel yang sering di kunjungi tamu sesuai dengan standar operasional hotel. Agar memberikan Kesan bersih dan

nyaman pada lingkungan hotel, dan membuat tamu yang datang memiliki Kesan yang baik terhadap hotel.

Permasalahan peran *Public Area Attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area dipandang menarik untuk dibahas karena pekerjaan ini memiliki peranan besar dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, namun sering kali kurang mendapat perhatian dibandingkan departemen lain yang langsung berhubungan dengan semua area hotel. Padahal, keberhasilan pelayanan hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas kebersihan area dan kenyamanan yang dirasakan tamu. Selain itu, *Public Area Attendant* juga menghadapi berbagai tantangan dalam bekerja, seperti kondisi cuaca yang tidak menentu, tingginya tingkat hunian hotel, permintaan khusus dari tamu, serta tuntutan untuk selalu bekerja sesuai *Sandar Operasional Prosedur (SOP)*.

Berdasarkan alasan tersebut, penulis tertarik untuk menjadikan topik ini sebagai laporan dengan judul “Peran *Public Area Attendant* Dalam Menjaga Kebersihan Dan Kenyamanan Area Publik Di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi”. Melalui laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya peranan *Public Area Attendant* dalam mendukung pelayanan hotel, mengetahui tugas dan tanggung jawab yang dijalankan, serta memahami kendala-kendala yang dihadapi selama pelaksanaan pekerjaan di *departemen Housekeeping*. Selain itu, laporan ini juga diharapkan dapat menjadi bahan pembelajaran dan menambah wawasan mengenai dunia kerja di industri perhotelan, khususnya pada bagian *Housekeeping*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

1. Kebersihan dan kenyamanan area publik merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di hotel.
2. *Public Area Attendant* memiliki peran yang penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan area publik, namun perannya sering kali kurang mendapat perhatian dibandingkan departemen lain yang berhubungan langsung dengan tamu.

3. Tingginya tingkat hunian (*occupancy*) hotel menyebabkan meningkatnya beban kerja *Public Area Attendant* dalam menjaga kebersihan area publik.
4. Kondisi cuaca yang tidak menentu mengakibatkan area luar hotel lebih cepat kotor sehingga membutuhkan frekuensi pembersihan yang lebih tinggi.
5. Adanya permintaan khusus dari tamu mengharuskan *Public Area Attendant* memberikan pelayanan secara cepat dan tetap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
6. Diperlukan upaya yang tepat untuk mengatasi berbagai kendala tersebut agar kebersihan dan kenyamanan area publik tetap terjaga serta kualitas pelayanan hotel dapat dipertahankan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana peran *public area attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi?
2. Bagaimana kendala yang dihadapi *public area attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan *public area attendant* dalam mengatasi kendala untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Untuk menganalisis peran *public area attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi *public area attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan *public area attendant* dalam mengatasi kendala yang dihadapi sehingga kebersihan dan kenyamanan

area publik tetap terjaga serta kualitas pelayanan hotel dapat dipertahankan.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai peran *Public Area Attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di hotel. Selain itu, studi kasus ini juga dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di lingkungan kerja serta memberikan solusi berdasarkan teori dan kondisi di lapangan.

2. Bagi The Balcone Suites & Resort Bukittinggi

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak manajemen, khususnya *Housekeeping Department*, dalam mengevaluasi pelaksanaan tugas *Public Area Attendant*. Selain itu, studi kasus ini diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan kualitas kebersihan area publik, kenyamanan tamu, dan mutu pelayanan hotel secara berkelanjutan.

3. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) maupun bagi pihak lain yang ingin mempelajari peran *Public Area Attendant* dalam operasional *housekeeping*, khususnya dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel adalah suatu bentuk bangunan, lambang, perusahaan, atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas jasa lainnya, di mana seluruh pelayanan tersebut diperuntukkan bagi masyarakat umum, baik mereka yang menginap di hotel tersebut maupun yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel. **(Kasmir, 2021)** menjelaskan bahwa manajemen perhotelan merupakan suatu sistem pengelolaan yang mengintegrasikan berbagai departemen untuk menghasilkan produk dan jasa pelayanan yang berkualitas bagi tamu. Hotel memiliki peran strategis dalam mendukung kegiatan pariwisata, bisnis, dan berbagai acara lainnya.

2.1.2 Housekeeping

Housekeeping Department merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan dan fungsi sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Departemen ini bertanggung jawab untuk memelihara kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun area umum. **(Rachmawati, 2022)** menjelaskan bahwa pengelolaan *housekeeping* yang baik berkontribusi langsung terhadap citra dan reputasi hotel karena kebersihan merupakan salah satu indikator utama yang dinilai oleh tamu. Menurut **(Kusuma & Semara, 2023)** Pembagian tugas dalam *housekeeping department* umumnya terdiri atas tiga divisi utama, yaitu *room section*, *public area section*, dan *linen section*, yang masing-masing memiliki kontribusi yang saling mendukung untuk menjaga keberlanjutan operasional hotel serta kenyamanan dan kepuasan tamu.

2.1.3 Public Area

Public area adalah bagian dari *housekeeping* yang bertanggung jawab pada kebersihan dan nyaman area umum hotel. Semua yang berkaitan dengan pembersihan di area secara general dilakukan oleh department public area, demi

tercapainya kebersihan dan kenyamanan pada hotel serta diperolehnya kesan yang baik oleh tamu yang datang (Novitasari et al., 2024). Seorang publik area harus dapat bekerja cepat agar tidak mengganggu tamu terlalu lama dan tanggap terhadap kotoran sehingga tidak ada daerah yang telah dibersihkan ternyata masih ada kotoran tersisa.

2.1.4 Public Area Attendant

Public area attendant merupakan cabang spesialisasi dalam *departemen housekeeping* yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, perawatan, sanitasi, dan tampilan estetika seluruh area publik dalam suatu properti, berbeda dengan *room attendant* yang berfokus pada kebersihan kamar tamu (Kumaat, 2022). *Public area attendant* merupakan karyawan yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kenyamanan area-area umum hotel seperti lobby, koridor, toilet umum, restoran, ruang pertemuan, area kolam renang, dan fasilitas umum lainnya yang sering digunakan oleh tamu. *Public area attendant* memiliki ruang lingkup tugas yang luas karena harus memastikan seluruh titik yang dilalui tamu maupun karyawan tetap dalam kondisi bersih, rapi, dan aman sepanjang waktu operasional hotel.

Area umum atau area publik hotel didefinisikan sebagai seluruh ruang yang dapat digunakan dan dilalui oleh tamu maupun pengunjung tanpa pembatasan khusus, mencakup lobi, koridor, lift, toilet umum, ruang tunggu, hingga fasilitas rekreasi seperti kolam renang dan taman. Area ini memiliki peran penting karena menjadi tempat pertama yang dilihat, dirasakan, dan digunakan oleh tamu saat berada di hotel, sehingga kebersihan dan sanitasinya menjadi tolok ukur mutu pengelolaan hotel secara keseluruhan (Endaryanti et al., 2025).

2.1.5 Kebersihan dan Kenyamanan Area Publik

Kebersihan dan kenyamanan area publik merupakan dua aspek yang saling terkait dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif di hotel. Kebersihan merujuk pada kondisi area publik yang bebas dari kotoran, debu, sampah, dan bau tidak sedap, sedangkan kenyamanan merujuk pada kondisi yang membuat tamu merasa betah, aman, dan senang berada di area publik hotel. Menurut (Kasmir, 2021), standar kebersihan hotel mencakup beberapa aspek, yaitu:

- Kebersihan Lantai
- Kebersihan Dinding dan Langit-langit
- Kebersihan Furniture
- Kebersihan Kaca dan Cermin
- Kebersihan Toilet

Penelitian (Endaryanti et al., 2025) menunjukkan bahwa kebersihan area publik merupakan kunci utama dalam menciptakan pengalaman tamu yang berkesan di hotel. Tamu yang merasa nyaman dengan kebersihan area publik akan cenderung memberikan penilaian positif terhadap hotel dan memiliki keinginan untuk kembali menginap.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus penulis tentang peran *public area attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di hotel The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

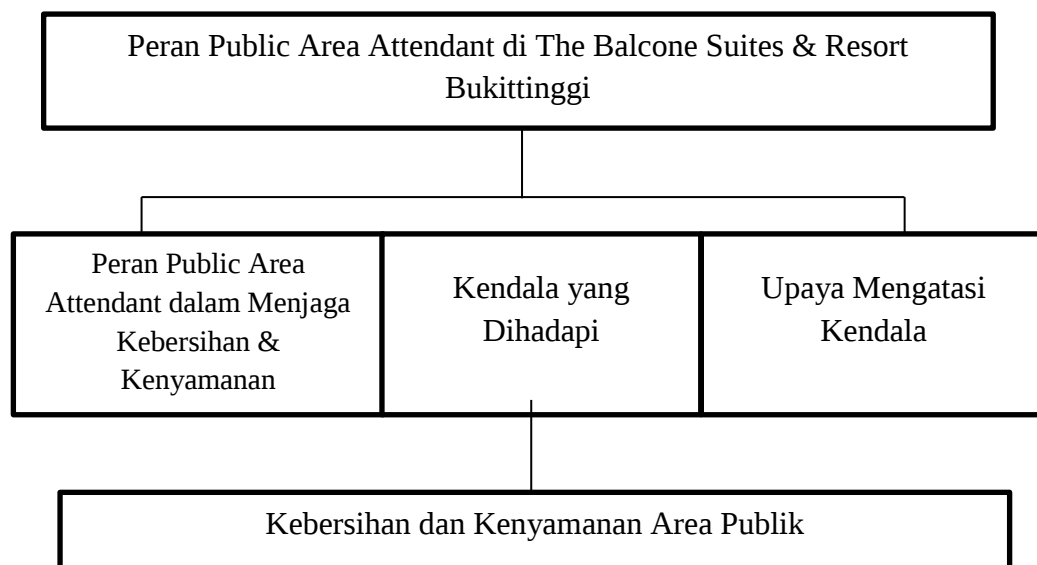
No	Nama Peneliti	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil	Persamaan
1	(Novitasari et al., 2024)	Kinerja Public Area Attendant Dalam Menangani Kebersihan Public Area Di Hotel Grand Mercure Solo Baru	Metode kualitatif	Kinerja <i>public area attendant</i> tergolong cukup baik dalam menangani kebersihan public area karena dilakukan setiap hari dengan checklist harian pada tiap shift	Meneliti kinerja/peran <i>public area attendant</i> dalam menjaga kebersihan area publik hotel
2	(Endaryanti et al., 2025)	Kunci Kebersihan: Pengalaman Tamu di Area Publik Hotel Ros In Yogyakarta	Deskriptif kualitatif	Kebersihan di tiga area publik hotel sangat berperan dalam membentuk pengalaman	Fokus pada kebersihan area publik hotel dan pengaruhnya terhadap kenyamanan

				positif tamu, dan tamu yang merasakan kebersihan optimal cenderung memberikan penilaian positif	tamu.
3	(Nathasya et al., 2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Shofa Marwah Palembang	Kuantitatif, menggunakan teknik pengumpulan data kuesioner	Dimensi tangible dan empati dalam pelayanan housekeeping memberikan dampak signifikan terhadap kepuasan tamu	Sama-sama membahas peran housekeeping dalam menjaga kualitas layanan yang berdampak pada kenyamanan/kepuasan tamu
4	(Kusuma & Semara, 2023)	Peranan Housekeeping dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel (studi di Hotel W Bali Seminyak)	Kualitatif deskriptif dengan data dikumpulkan menggunakan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi	Peranan <i>housekeeping</i> dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah cukup bagus, meski masih ada kekurangan berupa ketidaktepatan kerja dan tidak adanya pengecekan ulang terhadap hasil kerja	Membahas peran divisi <i>housekeeping</i> (termasuk <i>public attendant</i>) dalam menjaga kebersihan area publik & kualitas layanan tamu
5	(Djarmiko & Posumah, 2025)	Analisis Penerapan SOP pada Penggunaan Alat-Alat Public Area di Aston Bogor Hotel & Resort	Metode deskriptif kualitatif	Penerapan SOP memiliki dampak positif terhadap efisiensi kerja dan kualitas kebersihan public area, namun diperlukan evaluasi dan penyesuaian berkelanjutan dari pihak manajemen	Membahas peran <i>public area attendant</i> serta sop yang diterapkan oleh <i>public area attendant</i>

Beberapa penelitian di atas telah membahas topik yang berkaitan dengan peran housekeeping, khususnya *public area attendant*, dalam menjaga kebersihan

dan kenyamanan area hotel. (Endaryanti et al., 2025) dalam penelitiannya yang berjudul "Kunci Kebersihan: Pengalaman Tamu di Area Publik Hotel Ros In Yogyakarta" menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui wawancara mendalam kepada empat tamu yang menginap serta observasi langsung selama tiga bulan di tiga area publik hotel, yaitu lobi, restoran, dan meeting room. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebersihan area publik sangat berperan dalam membentuk pengalaman positif tamu, dan tamu yang merasakan kebersihan optimal cenderung memberikan penilaian yang baik terhadap pengalaman menginapnya. Penelitian ini memiliki persamaan dengan studi kasus penulis dalam hal fokus pada kebersihan area publik hotel dan pengaruhnya terhadap kenyamanan tamu. Begitu juga dengan (Novitasari et al., 2024) yang memiliki objek dan fokus yang sangat mirip dengan studi kasus penulis, yaitu sama-sama membahas kinerja/peran public area attendant dalam menjaga kebersihan area publik hotel.

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran di atas menunjukkan bahwa studi kasus ini diawali dari konteks *Public Area Attendant* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi, kemudian dikaji dari tiga sisi yang saling berkaitan, yaitu bagaimana peran yang dijalankan, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang

dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Ketiga aspek ini memiliki satu tujuan yang sama, yaitu terciptanya kebersihan dan kenyamanan area publik hotel yang optimal bagi tamu.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menganalisis suatu fenomena berdasarkan kondisi yang sebenarnya di lapangan secara mendalam (Lexy, 2021). Pendekatan ini tidak berfokus pada pengujian hipotesis atau hubungan antarvariabel, melainkan pada pemahaman terhadap suatu peristiwa, aktivitas, maupun peran yang dilakukan oleh subjek penelitian.

Dalam penelitian ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis peran *Public Area Attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di The Balcone Suite & Resort Bukittinggi, termasuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Jenis penelitian ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu memperoleh informasi secara mendalam mengenai pelaksanaan tugas *Public Area Attendant* berdasarkan pengalaman, pendapat, dan kondisi nyata di lapangan.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Pelaksanaan magang berdampak disesuaikan dengan kalender akademik Universitas Negeri Padang dalam jangka waktu satu semester dan juga sesuai dengan keinginan pihak industri untuk penerimaan penempatan mahasiswa magang di perusahaannya. Pelaksanaan Magang Berdampak dilaksanakan selama 6 bulan, yang mulai 20 Januari 2026 sampai dengan 20 Juli 2026 di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi yang beralamat di Jalan Raya Bukittinggi - Medan KM. 7, Padang Hijau, Gadut, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. *Trainee* diposisikan di bagian *Public Area Attendant*. Meskipun demikian, lama pelaksanaan Magang Berdampak ini ditentukan oleh kebijakan pada masing-masing dan ketersediaan pihak industri pada program studi yang menerima untuk pelaksanaan magang berdampak.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Deskripsi Hotel The Balcone Suites & Resort Bukittinggi



Gambar 3.1 The Balcone Suites & Resort Bukittinggi Sumber Website: The Balcone Suites & Resort Bukittinggi

The Balcone Hotel Suites and Resort Bukittinggi merupakan sebuah perusahaan jasa perhotelan yang terdapat di Gadut, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Hotel ini menggabungkan kenyamanan modern dengan keindahan alam khas Sumatera Barat. Terletak di daerah perbukitan yang memberikan pemandangan Gunung Singgalang dan Gunung Marapi. Dengan kondisi yang strategis seperti ini dapat mendukung berkembangnya dunia kepariwisataan dan perhotelan. Untuk lebih lengkapnya profil dari The Balcone Suites & Resort Bukittinggi adalah sebagai berikut :

Nama Perusahaan	: PT.Das Indonesia
Nama Dagang/operasi	: The Balcone Suites & Resort Bukittinggi
Tanggal Berdiri	: 20 Oktober 2023
Pemilik	: Bapak Okerda Daswarlyn
Jenis Usaha	: Jasa Perhotelan
Alamat	: Jl. Raya Bukittinggi- Medan Km. 7 Padang Hijau Gadut, Tilatang Kamang, Kab. Agam Sumatera Barat
Phone / Fax	: (0752) 6484444

Email : <https://thebalconehotel.com>

Jumlah Karyawan : 70 Orang

3.3.2 Visi Misi The Balcone Suites & Resort Bukittinggi

a. Visi

Menjadi hotel terbaik di area Bukittinggi dengan memberikan pelayanan yang profesional dan sentuhan budaya lokal.

b. Misi

- 1) Memberikan pengalaman terbaik kepada tamu dengan keramah tamahan.
- 2) Menciptakan lingkungan kerja terbaik untuk kemajuan karir, kenyamanan dan kesejahteraan kepada seluruh karyawan.
- 3) Memberikan hasil yang memuaskan kepada owner dan menjadi hotel partner terbaik kepada stakeholder.
- 4) Berkontribusi secara langsung di bidang ekonomi pariwisata demi kemajuan pembangunan daerah Bukittinggi.

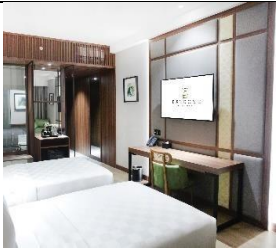
3.3.3 Fasilitas Hotel

Adapun fasilitas yang disediakan oleh *The Balcone Suites & Resort Bukittinggi* untuk memenuhi kebutuhan tamu yaitu :

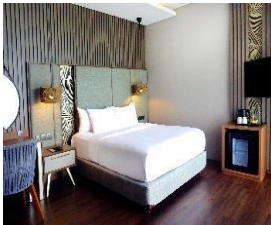
a. Room

Tabel 3.1 Room Facilities

No	Room Type	Facilities	View	Rate	Remarks
1.	<i>Grand Deluxe Mountain view King</i>  36,4m2	• Bathroom with head shower • Smart Tv • Free mini bar • Room Services • Full range of Room Amenities	Singgaling & Merapi Mountains	IDR 1.980.000	Terdapat 28 kamar tipe ini di setiap lantai 2 hingga 8.
2.	<i>Grand Deluxe Mountain view Twin</i>	• Bathroom with head shower	Singgaling & Merapi Mountains	IDR 1.980.000	Terdapat 77 kamar tipe ini

	 36,38m2	• Smart Tv • Free mini bar • Room Services • Full range of Room Amenities			yang terletak di lantai 2 hingga 8.
3.	<i>Junior Suites</i>  72,94m2	• Smart Tv • Free Minibar • Pantry • Living Room • Bathroom With Shower Box • Room Services • Full Range Of Room Amenities	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 5.780.000	Tipe kamar ini terletak di Lobi dengan 7 kamar, yaitu kamar 001, 002, 003, 006, dan kamar 007.
4.	<i>Executive Suites</i>  103,81 m2	• Smart Tv • Free Minibar • Pantry • Living Room • Bathroom With Shower Box • Room Services • Full Range Of Room Amenities	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 14.280.000	Hanya ada 2 tipe ini di lobi dengan kamar, 005 dan 008
5.	<i>President Suites</i>  187,52m2.	• Smart TV • Free Minibar • Pantry • Living Room • Dining Room • Bath Tub	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 21.280.000	Kamar ini berada di lantai 3

		• Bathroom With Shower Box • Room Services • Full Range Of Room Amenities			
6.	<i>Villa Florence</i> 	• 2 Bedrooms • Private Pool • Spacious Terrace • Living Room • Family Dining Room • Wi-Fi Access • Automatic Coffee Machine • Mini Kitchen • Refrigerator • Safety Boxes • Smart TV • Breakfast	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 11.150.000	
7.	<i>Villa Napoli</i> 	• 2 Bedrooms • Private Pool • Spacious Terrace • Living Room • Family Dining Room • Wi-Fi Access • Automatic Coffee Machine • Mini Kitchen	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 11.150.000	

		• Refrigerator • Safety Boxes • Smart TV • Breakfast			
8.	<i>Villa Milan</i> 	• 2 Bedrooms • Private Pool • Spacious Terrace • Living Room • Family Dining Room • Wi-Fi Access • Automatic Coffee Machine • Mini Kitchen • Refrigerator • Safety Boxes • Smart TV • Breakfast	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 11.150.000	
9.	<i>Villa Venezia</i> 	• 5 Bedrooms • Private Pool • Spacious Terrace • Living Room • Family Dining Room • Wi-Fi Access • Automatic Coffee Machine • Mini Kitchen • Refrigerator • Safety Boxes	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 11.150.000	

		• Smart TV • Breakfast			
10.	<i>Villa Vicenza</i> 	• Bedrooms • Private Pool • Spacious Terrace • Living Room • Family Dining Room • Wi-Fi Access • Automatic Coffee Machine • Mini Kitchen • Refrigerator • Safety Boxes • Smart TV • Breakfast	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 11.150.000	
11.	<i>Villa Verona</i> 	• Bedrooms • Private Pool • Spacious Terrace • Living Room • Family Dining Room • Wi-Fi Access • Automatic Coffee Machine • Mini Kitchen • Refrigerator • Safety Boxes • Smart TV • Breakfast	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 11.150.000	
12.	<i>Deluxe No View</i>	• King / Twin Bed Available • Bathroom	No View	IDR 1.180.000	Hanya ada 20 kamar tipe ini.

	 30m2	- With Head Shower - Bathroom With Head Shower - Minibar - Equip By Kettle Jack & Hair Dryer			
13.	<i>Deluxe</i>  30m2	- King / Twin Bed Available - Connecting Room Available - Bathroom With Head Shower - Bathroom With Head Shower - Minibar - Equip By Kettle Jack & Hair Dryer	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 1.430.000	Hanya ada 44 kamar tipe ini.
14.	<i>Grand Deluxe</i>  35m2	- King / Twin Bed Available - Connecting Room Available - Bathroom With Head Shower - Bathroom With Head Shower - Minibar - Equip By Kettle Jack & Hair Dryer	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 1.630.000	Hanya ada 54 kamar tipe ini.
15.	<i>Executive</i>	- Convenient Sofa Available - Connecting Room	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 3.350.000	Hanya ada 1 kamar tipe ini

	 70m2	<i>Available</i> • Bathroom With Head Shower • Bathroom With Head Shower • Minibar • Equip By Kettle Jack & Hair Dryer			
16.	<i>Residence</i>  320m2	• Bedrooms • Living Room • VIP Access to D'Lounge • 43 Inches LED TV 40 Channels • Dinning Room • Pantry • Private Terrace • Mini Bar	Singgalang & Merapi Mountains	IDR 10.180.000	Hanya ada 1 kamar tipe ini

b. Function Room

Selain kamar yang ditawarkan oleh The Balcone Suites & Resort Bukittinggi, hotel ini juga menyediakan function room sebagai fasilitas penunjang sebuah hotel. Adapun jenis function room yang tersedia di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi yaitu sebagai berikut :

Tabel 3.2 Function Room

No	Name	Capacities	Location	Remarks
1.	Alamanda Ballroom  300 m	80 pax	2 Floor	Dengan set up U Shape.

2.	Mongolia  40 m	15 pax	1 Floor	Dengan set up U Shape.
3.	Ashoka  58,2 m	20 pax	1 Floor	Dengan set up Classroom.
4.	Gradenia  128 m	70 pax	1 Floor	Dengan set up Theater.
5.	Jasmine  58,2 m	20 pax	1 Floor	Dengan set up Classroom.
6.	Lotus  77,6 m	56 pax	1 Floor	Dengan set up Theater.

7.	Lily  128 m	60 pax	1 Floor	Dengan set up Round Table.
8.	Rafflesia Grand Ballroom  840,4 m	1000 pax	2 Floor	Dengan set up Cocktail.
9.	Tulip  77,6 m	32 Pax	1 Floor	Dengan set up U Shape.
10.	Rose  77,6 m	56 Pax	1 Floor	Dengan set up Theater.
11.	Zinia 1,2,3  120 m	80 Pax	1 Floor	Dengan set up Theater.

b. Restaurant and Lounge

Untuk pelayanan makanan dan minuman bagi tamu yang menginap di hotel maupun tamu-tamu yang hanya ingin bersantai menikmati makanan dan minuman yang ada di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi, The Balcone Suites & Resort Bukittinggi menyediakan restaurant dan lounge bar.

1) *Allure Restaurant*

Gambar 3.2 Allure Restaurant
Sumber : Human Resources Department (2020)



Allure Restaurant di *The Balcone Suites & Resort Bukittinggi* menghadirkan suasana kuliner Eropa yang mewah dengan sentuhan keindahan alam Sumatera Barat. Dengan interior yang elegan dan desain yang menawan, restoran ini menawarkan pengalaman bersantap yang istimewa. *Allure Restaurant* terletak di lantai 2, dengan area *indoor* dan *outdoor*. *Allure Restaurant* menyediakan *Breakfast*, *Lunch*, *Dinner*, *Supper*, *Room Service*, dan menu yang ditawarkan adalah *Buffet*, *Set menu*, *a'la carte*, *Table d'hote* dan *Take away*.

2) *Serambi Rasa Restaurant*

Gambar 3.3 Restaurant Serambi Rasa
Sumber : Human Resources Department (2020)



Restaurant Serambi Rasa terletak bersebelahan dengan *lobby Resort*. *Restaurant Serambi Rasa* memiliki kapasitas 130 *setting*. *Restaurant Serambi Rasa* menyediakan *Breakfast, Lunch, Dinner, Supper, Room Service*, dan menu yang ditawarkan adalah *Buffet, Set menu, a'la carte, Table d'hote* dan *Take away*

3) *D'Lounge Restaurant*

Gambar 3.4 *D'Lounge Restaurant*
Sumber: *Human Resources Department* (2020)



D'Lounge Restaurant terletak di lantai 2. *D'Lounge Restaurant* memiliki kapasitas 60 *setting*. *D'Lounge Restaurant* menyediakan berbagai pilihan cocktail, mocktail, dan minuman lainnya. Buka setiap hari sampai jam 11 malam. serta snack maupun makanan berat untuk dinikmati tamu.

4) *Barukoni Japanese Restaurant*

Gambar 3.5 *Barukoni Japanese Restaurant*
Sumber: *Human Resources Department*, (2020)



Barukoni Japanese Restaurant merupakan Restaurant yang menawarkan berbagai pilihan masakan Jepang yang autentik, *Barukoni Japanese Restaurant*

menyediakan beberapa menu andalan yang langsung disediakan oleh Chef yang berpengalaman.

5) *Taste Of Korea*

Gambar 3.6 Taste Of Korea
Sumber: Human Resources Department, (2020)



Taste of Korea di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi menyajikan beragam masakan Korea otentik dalam suasana yang menarik dan nyaman. Dengan pelayanan yang baik, restoran ini menjadi pilihan populer bagi pengunjung yang ingin menikmati hidangan khas seperti kimchi dan berbagai makanan lainnya.

d. Fasilitas Lainnya

Fasilitas lainnya yang dapat menunjang kenyamanan tamu yang terdapat di The Balcone Suites & Resort yaitu :

- 1) Main Pool Resort

Gambar 3.7 Main Pool Resort
Sumber: Dokumentasi Pribadi, (2026)



Main pool Resort berhadapan langsung dengan *Serambi Rasa Restaurant*. *Main Pool Resort* Terbagi menjadi beberapa kedalaman sehingga dapat digunakan oleh anak-anak hingga dewasa. Dari *Main Pool Resort* pengunjung dapat menikmati *view* yang indah.

2) *Second Pool Resort*

Gambar 3.8 *Second Pool Resort*
Sumber: *Human Resources Department*, (2020)



Second pool Resort terletak di resort tepatnya di zona 1. *Second Pool Resort* Terbagi menjadi beberapa kedalaman sehingga dapat digunakan oleh anak-anak hingga dewasa. Dari *Main Pool Resort* pengunjung dapat menikmati *view* yang indah.

3) *Infinity Pool Suites*

Gambar 3.9 *Intifity Pool Suites*
Sumber: *Human Resources Department*, (2020)



Infinity pool Suites terletak di lantai 3 Suites dan Sampingan langsung dengan *Allure Restaurant*. Dari *Infinity Pool Suites* pengunjung dapat menikmati *view* gunung Merapi dan gunung singgalang.

4) *Gym*

Gym merupakan salah satu fasilitas olahraga yang tersedia Di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi

5) Musholla

Di musholla ini sudah disediakan beberapa mukena untuk kebutuhan tamu dalam beribadah.

6) Parking Area

Area parkir hotel yang luas dan rapi ini terletak pada bagian depan hotel.

7) Spa and Sauna

Spa and Sauna menyediakan layanan terapi relaksasi berupa perawatan tradisional

8) Drugstore

Hotel ini dilengkapi dengan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan tamu, termasuk minimarket dan klinik yang dapat membantu memenuhi kebutuhan dasar selama menginap.

9) Amphitheatre

Gambar 3.10 Amphitheatre
Sumber: *Human Resources Department, (2020)*

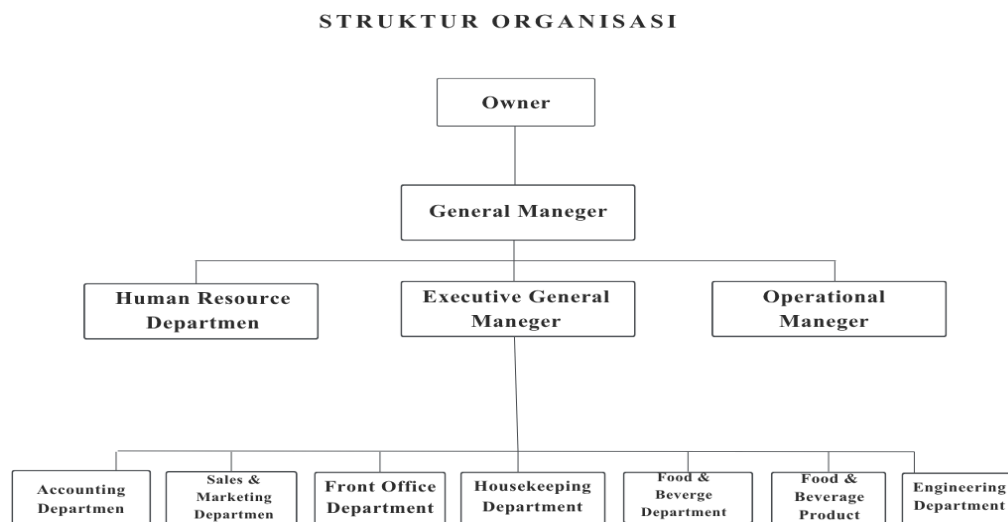


Amphitheater tidak hanya berfungsi sebagai tempat pertunjukan, tetapi juga sebagai ruang terbuka yang mendukung aktivitas luar ruangan dan acara komunitas.

3.3.4 Struktur Organisasi

Dalam menjaga kontinuitas pelaksanaan pekerjaan pelayanan pada The Balcone Suites & Resort Bukittinggi maka perlu diadakan penggabungan dan pengaturan orang-orang secara terkoordinir dan teratur dengan harapan agar

tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Untuk lebih jelasnya bentuk struktur organisasi The Balcone Suites & Resort Bukittinggi dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3.11. Struktur Organisasi The Balcone Suites & Resort Bukittinggi
Sumber: Human Resources Department, (2026)

Agar lebih jelasnya tugas dan tanggung jawab struktur organisasi di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi dapat diuraikan sebagai berikut :

1. *Director*

Director adalah pimpinan tertinggi di The Balcone Suites and Resort Bukittinggi, saat ini *director* di The Balcone Suites and Resort Bukittinggi dipimpin oleh Bapak Deni.

2. *General Manager*

General Manager bertanggung jawab terhadap operasional hotel secara keseluruhan dan menerima semua laporan dari masing-masing *Head Department*. *General Manager* dalam menjalankan tugasnya mengenai beberapa department yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Service Department*, *Food and Beverage Product Department*, *Accounting Department*, *Human Resources Department*, *Sales and Marketing Department*, dan *Engineering*

Department. General Manager dibantu oleh seorang *Executive Secretary* dan *assistant manager*.

3. *Human Resources Department (HRD)*

Human Resources merupakan departemen di hotel yang bertanggung jawab dalam mengurus administrasi kepegawaian di perusahaan. Bagian ini bertugas mengepalai masalah kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi peringatan, mutasi dan pemberhentian karyawan. Bagian personalia ini juga bertugas memberikan kegiatan yang dapat meningkatkan potensi karyawan seperti kegiatan pembinaan serta pelatihan (*training*) kepada calon karyawan. Departemen ini bertanggung jawab terhadap kegiatan yang berhubungan dengan rekapitulasi absensi karyawan, perhitungan gaji, tunjangan, dan bonus.

4. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department adalah bagian yang bertugas mengurus makanan dan minuman yang dibutuhkan tamu hotel serta memberikan pelayanan (*service*) yang memuaskan tamu, baik di dalam kamar, di restoran, *banquet* (resepsi atau pertemuan), makanan karyawan dan sebagainya.

5. *Accounting Department*

Accounting Department bertugas dan bertanggung jawab untuk membuat catatan segala transaksi-transaksi yang terjadi secara teratur, sehingga setiap akhir bulan, akhir tahun mampu memberikan informasi laporan tentang posisi keuangan hotel yang menyangkut harta, utang, dan modal.

6. *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing Department adalah bagian yang memasarkan produk hotel, melakukan promosi, dan juga penjualan produk-produk hotel lainnya dengan metode-metode tertentu. Pada hotel, *Sales and Marketing Department* memegang peran penting dalam meningkatkan occupancy hotel sesuai dengan namanya yang tugasnya mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan langganan dan

mempromosikan fasilitas yang dimiliki serta pemberian *service* yang memuaskan.

7. *Front Office Department*

Yaitu bagian kantor depan hotel yang bertugas menerima reservasi, bertanggung jawab untuk menangani bagasi tamu yang *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi, menerima dan mengakomodasi tamu yang *check-in*, membuat rekening perhitungan biaya tamu, membuat laporan administrasi. Penjualan kamar seperti *house count/room count sheet*, *room sales recapitulation*, *guest room statistic*, dan sebagainya.

8. *Housekeeping Department*

Departemen ini merupakan salah satu bagian yang mempunyai peranan dan fungsi yang sangat penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, seperti yang kita ketahui bahwa pendapatan hotel yang paling utama berasal dari penjualan kamar, terutama menyangkut masalah pelayanan dan kenyamanan, serta kebersihan ruang hotel. *Housekeeping Department* bertanggung jawab untuk memelihara kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar-kamar tamu yang terdapat di hotel, terdiri dari:

- a. Bagian ruang tamu.
- b. Bagian kamar tamu.
- c. Bagian linen dan binatu.

9. *Engineering and Maintenance Department*

Engineering tugasnya mengadakan perbaikan, pemasangan dan pemeliharaan peralatan elektronik hotel misalnya TV, *telephone* dan peralatan lainnya, disamping itu berhubungan dengan masalah lampu baik di public maupun di kamar. *Engineering* di kepalai oleh seorang *chief Maintenance* dan dibantu oleh Supervisor

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan dan pengawasan pekerjaan *Public Area Attendant* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi, yaitu:

- Penulis, sebagai peserta Magang Berdampak I yang berperan langsung sebagai *public area attendant trainee* selama enam bulan masa magang.
- *Supervisor Housekeeping*, sebagai pihak yang memberikan arahan, bimbingan, serta melakukan pengawasan terhadap pelaksanaan tugas *public area attendant*.
- *Executive Housekeeper/Operasional Manager*, sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap kebijakan dan evaluasi kinerja *housekeeping department* secara keseluruhan.

Ketiga subjek tersebut menjadi sumber informasi utama dalam studi kasus ini, baik melalui pengamatan langsung, arahan kerja sehari-hari, maupun komunikasi terkait kendala dan penyelesaian pekerjaan di lapangan.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah area-area publik hotel yang menjadi tanggung jawab *public area attendant* dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanannya. Area-area tersebut meliputi:

1) Area Lobby

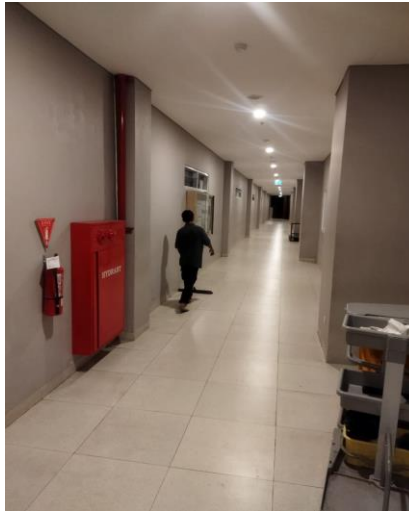
Lobby merupakan area pertama yang dilihat oleh tamu saat memasuki hotel, sehingga kebersihannya menjadi prioritas utama dalam pembentukan kesan pertama terhadap kualitas pelayanan hotel.



Gambar 3.12 Area Lobby

2) Area Koridor

Koridor merupakan jalur yang menghubungkan berbagai area hotel dan sering dilalui oleh tamu maupun karyawan, sehingga kebersihannya perlu dijaga secara berkala agar tetap nyaman digunakan.



Gambar 3.13 Area Koridor

3) Toilet Umum

Toilet umum menjadi salah satu fasilitas yang paling diperhatikan tamu dalam menilai standar kebersihan sehingga memerlukan pembersihan dan pengecekan perlengkapan secara rutin.



Gambar 3.14 Toilet Umum

4) Area Parkir

Area parkir merupakan salah satu bagian dari area publik yang disediakan untuk tempat kendaraan tamu, karyawan, maupun pengunjung selama berada di

lingkungan hotel. Area ini menjadi bagian penting karena merupakan lokasi pertama dan terakhir yang dilihat oleh tamu, sehingga kebersihan, kerapian, keamanan, dan kenyamanannya sangat memengaruhi kesan awal serta kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.



Gambar 3.15 Area Parkir

Keempat area tersebut dipilih sebagai objek studi kasus karena merupakan area dengan tingkat penggunaan tamu yang tinggi serta paling *representatif* dalam menggambarkan permasalahan dan tantangan yang dihadapi *public area attendant* selama pelaksanaan Magang Berdampak I di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- **Observasi**

Observasi dilakukan secara langsung dan partisipatif oleh penulis selama melaksanakan tugas sebagai *Public Area Attendant Trainee* selama enam bulan. Penulis terlibat langsung dalam aktivitas pembersihan area publik, penggunaan peralatan housekeeping, serta interaksi dengan tamu, sehingga data yang diperoleh merupakan hasil pengamatan empiris terhadap kondisi nyata di lapangan.

- **Wawancara**

Wawancara dilakukan secara langsung dengan *Supervisor Housekeeping* dan *Public Area Attendant* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai peran *Public Area Attendant*, pembagian tugas dan tanggung jawab, kendala yang dihadapi dalam menjaga kebersihan area publik, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan hotel.

- **Dokumentasi**

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto kegiatan, logbook harian, serta dokumen pendukung lain seperti profil perusahaan dan struktur organisasi yang diperoleh dari *Human Resources Department* The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif. Teknik ini terdiri atas tiga tahapan, yaitu :

- **Reduksi Data:** Proses memilih, menyederhanakan, dan memfokuskan data yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan dokumentasi pada hal-hal yang berkaitan dengan peran, kendala, dan upaya *Public Area Attendant*.
- **Penyajian Data:** Data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel agar lebih mudah dipahami dan dianalisis.
- **Penarikan Kesimpulan/Verifikasi:** Data yang telah disajikan kemudian dianalisis dan diverifikasi untuk menghasilkan kesimpulan mengenai peran, kendala, dan upaya penyelesaian kendala *Public Area Attendant* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

The Balcone Suites & Resort Bukittinggi merupakan hotel berbintang empat dan lima yang berlokasi di Jalan Raya Bukittinggi-Medan KM. 7, Padang Hijau, Gadut, Kecamatan Tilatang Kamang, Kabupaten Agam, Sumatera Barat. Hotel ini berada di kawasan perbukitan dengan pemandangan langsung ke Gunung Singgalang dan Gunung Marapi, sehingga menjadikan lokasi ini sebagai salah satu daya tarik utama bagi tamu yang berkunjung. Dalam operasionalnya, hotel ini didukung oleh delapan departemen, salah satunya adalah *housekeeping department* yang memiliki tanggung jawab besar terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area hotel.

Housekeeping Department di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi terbagi menjadi beberapa bagian kerja, yaitu *room attendant*, *public area*, *linen section*, dan *order taker*. Selama pelaksanaan magang berdampak I, penulis ditempatkan pada bagian *public area attendant* yang bertugas menjaga kebersihan area-area umum hotel seperti lobby, koridor, toilet umum, ruang pertemuan, dan area parkir. Posisi ini dipandang strategis karena area publik merupakan bagian pertama yang dilihat dan dirasakan oleh tamu ketika memasuki lingkungan hotel, sehingga kualitas kebersihannya akan langsung membentuk kesan pertama tamu terhadap citra hotel secara keseluruhan.

Dalam menjalankan tugasnya, *public area attendant* bekerja di bawah pengawasan *supervisor housekeeping* dengan sistem kerja shift, yaitu shift pagi pukul 08.00-14.00 WIB dan shift siang pukul 14.00-22.00 WIB. Pola kerja ini bertujuan untuk memastikan area publik hotel tetap terjaga kebersihannya sepanjang jam operasional, mengingat aktivitas tamu yang berlangsung hampir sepanjang hari, baik untuk menginap, menggunakan fasilitas restoran, mengikuti kegiatan pertemuan, maupun sekadar bersantai di area kolam renang dan taman hotel.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan pengamatan dan keterlibatan langsung selama enam bulan masa magang, penulis menemukan beberapa hal terkait pelaksanaan pekerjaan *public area attendant* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi. Pertama, pekerjaan *public area attendant* memiliki alur kerja yang sistematis, dimulai dari kegiatan *briefing*, *over handle* pekerjaan dari shift sebelumnya, penyiapan peralatan dan bahan pembersih, pelaksanaan pembersihan sesuai area tanggung jawab, hingga pelaporan hasil kerja kepada supervisor. Pola kerja ini menunjukkan bahwa kebersihan area publik hotel dikelola melalui prosedur operasional standar (SOP) yang terstruktur. Kedua, dalam pelaksanaan pekerjaan tersebut ditemukan beberapa kendala yang cukup memengaruhi kualitas dan efisiensi kerja *public area attendant*, yaitu:

- 1) Kondisi cuaca yang tidak menentu, terutama pada saat hujan, yang menyebabkan area luar hotel seperti taman, jalur pejalan kaki, dan area parkir lebih cepat kotor sehingga membutuhkan frekuensi pembersihan yang lebih tinggi.
- 2) Terbatasnya jumlah karyawan pada bagian *public area*, khususnya saat tingkat hunian hotel tinggi, akhir pekan, hari libur nasional, maupun saat berlangsungnya acara-acara besar seperti rapat, seminar, *gathering*, dan pernikahan.
- 3) Kerusakan fasilitas area publik yang sewaktu-waktu ditemukan, seperti lampu mati, keran bocor, maupun tempat sampah yang rusak, yang apabila tidak segera ditangani dapat menurunkan kenyamanan tamu.
- 4) Beban fisik pekerjaan yang cukup berat, mengingat aktivitas membersihkan area publik dilakukan secara berulang dalam waktu yang panjang.
- 5) Kurangnya ketersediaan *chemical* seperti cairan pembersih lantai, pembersih kaca, pembersih toilet, dan disinfektan.
- 6) Keterbatasan waktu untuk menyelesaikan pembersihan secara menyeluruh, terutama saat okupansi hotel tinggi atau terdapat permintaan khusus dari tamu.

- 7) Tingginya mobilitas tamu di area publik yang menyebabkan proses pembersihan sering terganggu, sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan secara maksimal dalam satu waktu.

Temuan-temuan tersebut memperlihatkan bahwa meskipun pekerjaan *public area attendant* terlihat sederhana, pada praktiknya pekerjaan ini menuntut ketelitian, kedisiplinan, kekuatan fisik, kemampuan mengatur waktu, serta koordinasi yang baik dengan supervisor dan departemen lain agar standar kebersihan hotel tetap terjaga secara konsisten.

4.3 Analisis Permasalahan

Dari beberapa temuan yang telah diuraikan, dapat dianalisis bahwa permasalahan utama yang dihadapi *public area attendant* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi bersumber dari dua faktor, yaitu faktor eksternal dan faktor internal. Faktor eksternal meliputi kondisi cuaca yang tidak dapat dikendalikan serta tingginya mobilitas tamu pada saat tingkat hunian hotel tinggi. Kedua faktor ini bersifat situasional, namun berdampak langsung terhadap beban kerja harian Public Area Attendant.

Sementara itu, faktor internal berkaitan dengan keterbatasan sumber daya manusia dan sarana kerja, seperti jumlah karyawan yang tidak proporsional dengan luas area kerja, serta fasilitas hotel yang sewaktu-waktu mengalami kerusakan. Keterbatasan jumlah karyawan menjadi permasalahan yang cukup signifikan karena berdampak pada penumpukan tugas, munculnya double shift, serta risiko menurunnya kualitas kebersihan apabila tidak diimbangi dengan manajemen waktu yang baik. Hal ini sejalan dengan pandangan **(Kasmir, 2021)** yang menyatakan bahwa efektivitas pelayanan pada industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh kecukupan dan kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan standar operasional yang telah ditetapkan.

Selain itu, keterbatasan waktu dan tingginya mobilitas tamu menuntut *public area attendant* untuk mampu menentukan skala prioritas pekerjaan. Apabila kemampuan mengelola prioritas ini tidak dimiliki, maka area-area yang memiliki tingkat penggunaan tinggi berisiko tidak mendapatkan perhatian kebersihan yang memadai, sehingga dapat menurunkan penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan studi kasus mengenai peran *public area attendant* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi pada dasarnya sejalan dengan landasan teori yang menyatakan bahwa *Housekeeping Department*, khususnya bagian *public area*, bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan seluruh area umum hotel agar selalu berada dalam kondisi yang layak digunakan oleh tamu **(Rachmawati, 2022)**. Pelaksanaan tugas penulis selama magang berdampak I, mulai dari pembersihan lobby, koridor, toilet umum, restoran, hingga ruang pertemuan, menunjukkan bahwa peran tersebut telah dijalankan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, sebagaimana juga ditegaskan oleh **(Kasmir, 2021)** bahwa kualitas pelayanan hotel sangat ditentukan oleh konsistensi penerapan SOP pada setiap lini operasional, termasuk *housekeeping*. Peran *public area attendant* yang dikemukakan oleh **(Rachmawati, 2022)**, yang menjelaskan bahwa pengelolaan *housekeeping* pada industri perhotelan tidak hanya berfungsi menjaga kebersihan fisik bangunan, tetapi juga berperan dalam membentuk citra dan kenyamanan yang dirasakan tamu selama berada di lingkungan hotel. Area publik yang bersih dan tertata menjadi representasi awal dari kualitas pelayanan hotel secara menyeluruh.

Temuan mengenai pentingnya kebersihan area publik terhadap kepuasan tamu juga diperkuat oleh hasil penelitian **(Wahyu et al., 2022)** yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *housekeeping department* memiliki pengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu yang menginap. Semakin baik standar kebersihan yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan dan loyalitas tamu terhadap hotel. Hal serupa juga diungkapkan oleh **(Nathasya et al., 2023)** yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *housekeeping* berkorelasi positif dengan kepuasan tamu, sehingga konsistensi dalam menjaga kebersihan area publik menjadi faktor yang tidak dapat diabaikan oleh manajemen hotel.

Sejalan dengan hal tersebut, penelitian **(Novitasari et al., 2024)** menemukan bahwa kendala yang dihadapi petugas *public area attendant* umumnya berkaitan dengan keterbatasan waktu, tingginya mobilitas tamu, serta beban kerja fisik, yang memiliki kemiripan dengan kondisi yang ditemukan

penulis selama pelaksanaan magang di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi. Hal ini menunjukkan bahwa kendala-kendala tersebut bersifat umum dan sering dijumpai pada berbagai hotel dengan karakteristik operasional yang serupa.

Terkait permasalahan keterbatasan jumlah karyawan, penelitian **(Kusuma & Semara, 2023)** menyebutkan bahwa peran *housekeeping* dalam meningkatkan kualitas pelayanan sudah cukup baik, namun masih ditemukan kekurangan berupa ketidaktepatan kerja akibat beban kerja yang tinggi dan tidak adanya pengecekan ulang terhadap hasil kerja. Kondisi serupa juga dialami penulis selama magang, di mana peningkatan jumlah tamu menyebabkan area publik lebih cepat kotor kembali sementara jumlah staf yang bertugas relatif terbatas, sehingga pengecekan berkala menjadi lebih sulit dilakukan secara maksimal.

Kerusakan fasilitas area publik yang ditemukan dalam studi kasus ini juga diperkuat oleh penelitian **(Djarmiko & Posumah, 2025)** mengenai penerapan SOP penggunaan alat-alat public area, yang menemukan bahwa hambatan seperti keterbatasan alat dan kurangnya pengawasan menjadi faktor yang dapat mengganggu konsistensi penerapan SOP kebersihan, meskipun sebagian besar karyawan telah memahami prosedur yang berlaku. Temuan tersebut memperkuat pentingnya koordinasi antara *public area attendant* dengan *engineering department* sebagaimana yang dilakukan penulis ketika menemukan kerusakan fasilitas selama magang berlangsung.

Adapun upaya mengatasi kendala yang ditemukan penulis, seperti pengaturan prioritas kerja pada area dengan mobilitas tamu tertinggi serta koordinasi rutin dengan supervisor, sejalan dengan pandangan **(Wahyu et al., 2022)** yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan *housekeeping* dapat ditingkatkan melalui pengelolaan sumber daya kerja yang baik meskipun dengan keterbatasan jumlah personel. kompetensi melalui pelatihan berkala berkontribusi terhadap perbaikan kinerja staf *housekeeping* dalam menghadapi tekanan operasional, termasuk pada saat tingkat hunian kamar meningkat sebagaimana

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa solusi perbaikan terhadap hambatan yang ditemukan selama magang di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi:

1) Kondisi cuaca yang tidak menentu

Pihak hotel disarankan untuk menyusun jadwal pembersihan tambahan (*extra cleaning schedule*) khusus musim hujan, di mana area luar seperti taman, jalur pejalan kaki, dan area parkir dicek setiap 1-2 jam sekali. Penyediaan warning sign yang cukup di titik-titik rawan licin serta penambahan grid/keset penyerap air di pintu masuk juga dapat mengurangi beban kerja akibat air dan lumpur yang terbawa masuk ke area indoor.

2) Terbatasnya jumlah karyawan pada bagian public area

Manajemen *Housekeeping* perlu melakukan analisis rasio jumlah staf public area terhadap luas area yang ditangani, kemudian menyusun sistem *on call staff* atau tenaga harian lepas (*daily worker*) yang dapat diaktifkan khusus pada periode akhir pekan, hari libur nasional, atau saat ada event besar. Selain itu, penjadwalan shift dapat dibuat lebih fleksibel dengan mempertimbangkan proyeksi *occupancy* dari *Front Office/Sales Department*.

3) Kerusakan fasilitas area publik hotel

Perlu diterapkan sistem pengecekan fasilitas secara terjadwal (*preventive maintenance checklist*) yang diisi oleh *public area attendant* setiap shift, mencakup kondisi lampu, keran air, tempat sampah, dan perlengkapan lain, sehingga kerusakan dapat terdeteksi lebih awal sebelum berdampak pada kenyamanan tamu. Koordinasi dengan *Engineering Department* juga perlu dipercepat melalui sistem pelaporan digital agar perbaikan tidak tertunda.

4) Beban fisik pekerjaan yang cukup berat

Hotel disarankan menyediakan peralatan bantu yang lebih ergonomis, seperti trolley dengan roda yang ringan, vacuum *cleaner* ringan, serta mop dengan sistem pemerasan otomatis, guna mengurangi beban fisik staf. Penerapan rotasi area kerja antar staf (*job rotation*) juga penting agar

beban fisik tidak terpusat pada area atau staf tertentu secara terus-menerus, sekaligus mengurangi risiko kelelahan kerja dan cedera otot.

5) Kurangnya ketersediaan chemical pembersih

Bagian *purchasing*/gudang *housekeeping* perlu menerapkan sistem stok minimum (par stock) untuk seluruh chemical pembersih, disertai jadwal pemesanan ulang otomatis ketika stok mencapai batas tertentu, sehingga keterlambatan pengadaan dapat dihindari. Pencatatan penggunaan chemical harian juga membantu memproyeksikan kebutuhan secara lebih akurat, terutama menjelang periode hunian tinggi.

6) Keterbatasan waktu penyelesaian pekerjaan

Public area attendant perlu dibekali dengan sistem prioritas kerja (*priority checklist*) yang membedakan area dengan tingkat kunjungan tamu tertinggi (misalnya lobby dan toilet umum) agar dibersihkan lebih sering, sementara area dengan intensitas kunjungan lebih rendah dapat dijadwalkan pada waktu senggang. Pada saat okupansi tinggi atau ada permintaan khusus tamu, supervisor dapat mengalokasikan staf tambahan sementara dari shift lain (*cross shift support*) untuk membantu penyelesaian pekerjaan tepat waktu.

7) Tingginya mobilitas tamu di area public

Pembersihan pada area dengan mobilitas tamu tinggi sebaiknya dilakukan secara bertahap dan singkat (*spot cleaning*) di sela-sela aktivitas tamu, dibandingkan menunggu waktu kosong yang jarang tersedia. Penggunaan peralatan yang tidak bising dan tidak mengganggu kenyamanan tamu (misalnya *microfiber* mop dibanding vacum bermesin keras pada jam sibuk) juga dapat membantu proses kerja berjalan tanpa mengurangi kenyamanan tamu yang sedang beraktivitas.

Selain solusi per kendala di atas, penulis juga merekomendasikan beberapa hal secara umum:

1) Bagi The Balcone Suites & Resort Bukittinggi

Mengadakan pelatihan berkala (*refreshment training*) bagi *public area attendant* terkait manajemen waktu, teknik kerja efisien, dan penggunaan

peralatan baru, pelatihan berkala terbukti meningkatkan kinerja staf *housekeeping* dalam menghadapi tekanan operasional.

2) Bagi Universitas Negeri Padang

Memperkuat materi perkuliahan terkait manajemen beban kerja dan keselamatan kerja (K3) pada mata kuliah Operasional Tata Graha, agar mahasiswa lebih siap menghadapi kondisi kerja fisik yang berat di lapangan.

3) Bagi Mahasiswa Magang Selanjutnya

Mahasiswa perlu mempersiapkan diri dengan baik sebelum melaksanakan magang, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja. Persiapan yang matang akan membantu mahasiswa beradaptasi dengan cepat dan memaksimalkan pembelajaran selama magang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Magang Berdampak I yang telah dilakukan di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi selama periode 20 Januari 2026 sampai dengan 20 Juli 2026 pada Housekeeping Department khususnya bagian Public Area Attendant, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Public Area Attendant memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, keamanan, dan kenyamanan area publik hotel. Area publik yang bersih dan nyaman dapat menciptakan kesan positif bagi tamu serta mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel.
2. Tugas *public area attendant* tidak hanya melakukan pembersihan area publik, tetapi juga memastikan seluruh fasilitas umum hotel tetap dalam kondisi baik dan siap digunakan oleh tamu. Area yang menjadi tanggung jawab *public area attendant* meliputi lobby, koridor, toilet umum, restoran, ruang pertemuan, area kolam renang, taman, area parkir, dan fasilitas umum lainnya.
3. Selama pelaksanaan magang, penulis memperoleh pengalaman kerja secara langsung mengenai penerapan standar operasional prosedur (SOP) housekeeping, penggunaan alat dan bahan pembersih, pelayanan kepada tamu, serta pentingnya kerja sama tim dalam menunjang operasional hotel.
4. Materi yang diperoleh selama perkuliahan memiliki keterkaitan dengan pekerjaan yang dilakukan selama magang, terutama pada mata kuliah Operasional Tata Graha, *Hygiene* Sanitasi dan Keselamatan Kerja, Etika dan Estetika.
5. Dalam pelaksanaan pekerjaan terdapat beberapa hambatan, seperti cuaca yang tidak menentu, keterbatasan jumlah karyawan saat tingkat hunian hotel tinggi, kerusakan fasilitas area publik, tingginya mobilitas tamu, serta keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan. Namun hambatan tersebut dapat diatasi melalui pembagian tugas yang efektif, koordinasi dengan supervisor dan departemen terkait, serta pelaksanaan pembersihan secara berkala.

Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, peran *public area attendant* sangat berpengaruh dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu serta mendukung citra positif hotel.

5.2 Saran

Berdasarkan pengalaman dan hasil pengamatan selama melaksanakan Magang Berdampak I di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Bagi The Balcone Suites & Resort Bukittinggi

- a. Perlu dilakukan penambahan jumlah karyawan agar saat periode tingkat hunian tinggi, terutama saat akhir pekan, hari libur nasional, dan pelaksanaan event besar permasalahan yang dihadapi saat di area public attendant bisa teratasi dengan cepat.
- b. Meningkatkan pengawasan dan pemeriksaan fasilitas area publik secara berkala sehingga kerusakan fasilitas dapat segera ditangani dan tidak mengganggu kenyamanan tamu.
- c. Mempertahankan standar kebersihan yang telah diterapkan serta terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memberikan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu.
- d. Memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan dan *trainee* mengenai penggunaan peralatan housekeeping, pelayanan prima, serta penerapan standar kebersihan dan keselamatan kerja.

2. Bagi Universitas Negeri Padang

- a. Meningkatkan kerja sama dengan industri perhotelan sehingga mahasiswa memperoleh kesempatan yang lebih luas untuk mengembangkan kompetensi dan pengalaman kerja di dunia industri.
- b. Memperkuat pembelajaran praktik yang berkaitan dengan operasional *housekeeping* agar mahasiswa lebih siap menghadapi dunia kerja.

- c. Melakukan monitoring dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan magang sehingga tujuan pembelajaran dapat tercapai secara optimal.

3. Bagi Mahasiswa Magang Selanjutnya

- a. Mempersiapkan diri dengan baik sebelum melaksanakan magang, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja.
- b. Mematuhi seluruh peraturan dan standar operasional prosedur yang berlaku di industri tempat magang.
- c. Memanfaatkan kesempatan magang untuk belajar secara aktif, meningkatkan keterampilan, memperluas pengalaman kerja, serta membangun hubungan profesional dengan karyawan dan manajemen hotel.
- d. Menjaga sikap disiplin, tanggung jawab, kerja sama, dan etika kerja selama pelaksanaan magang karena hal tersebut sangat dibutuhkan dalam dunia industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Djarmiko, P., & Posumah, C. H. (2025). *Analisis Penerapan SOP Pada Penggunaan Alat-Alat Public Area Di Aston Bogor Hotel & Resort*. 02(02).
- Endaryanti, D., Riawan, A., & Anggraini, F. D. (2025). *Kunci Kebersihan : Pengalaman Tamu Di Area Publik Hotel Ros In Yogyakarta*. 6(1), 8–17.
- Kasmir. (2021). *Manajemen Perhotelan Dan Jasa Pariwisata*. Rajawali Pers.
- Kumaat, H. M. E. (2022). *Prosedur Pembersihan Public Area*.
- Kusuma, I. K. B. J., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan Housekeeping Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu Di Hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*.
- Lexy, M. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nathasya, N., Taskia, S. B., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Di Hotel Shofa Marwah Palembang.
- Novitasari, D., Sugiman, & N, D. (2024). *Kinerja Public Area Attendant Dalam Menangani Kebersihan Public Area Di Hotel Grand Mercure Solo Baru*. (1), 15.
- Rachmawati, D. (2022). *Pengelolaan Housekeeping Pada Industri Perhotelan*. Media Sains Indonesia.
- Wahyu, N. U., Mulyati, & Oktaviani, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping Department Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap Di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi. *Journal Of Mandalika Review*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Nama : Sepriandi

Jabatan : Supervisor Housekeeping

B. Daftar Pertanyaan

1. Peran *Public Area Attendant* dalam Menjaga Kebersihan dan Kenyamanan Area Publik.

- Bagaimana peran *Public Area Attendant* dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik di hotel ini?
- Apa saja tugas utama yang dilakukan *Public Area Attendant* setiap harinya, mulai dari briefing hingga pelaporan hasil kerja?
- Area publik apa saja yang menjadi tanggung jawab *Public Area Attendant*, dan bagaimana urutan prioritas pembersihannya?
- Bagaimana Standar Operasional Prosedur (SOP) diterapkan dalam pelaksanaan tugas *Public Area Attendant*?
- Peralatan dan bahan pembersih apa saja yang digunakan dalam pekerjaan sehari-hari?
- Bagaimana pembagian tugas antar *Public Area Attendant* pada setiap shift kerja?

2. Kendala yang Dihadapi *Public Area Attendant*

- Apa saja kendala yang paling sering dihadapi dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan area publik?
- Bagaimana pengaruh tingkat hunian (*occupancy*) hotel terhadap beban kerja *Public Area Attendant*?
- Bagaimana pengaruh kondisi cuaca terhadap pekerjaan di area luar hotel, seperti taman dan area parkir?
- Apakah jumlah karyawan pada bagian public area saat ini sudah memadai dibandingkan luas area yang harus ditangani?
- Apa kendala yang berkaitan dengan ketersediaan peralatan dan bahan pembersih (*chemical*)?

- Bagaimana pengaruh tingginya mobilitas tamu terhadap proses pembersihan yang dilakukan?
- Apakah pernah mengalami keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan pembersihan? Pada situasi seperti apa?

3. Upaya Mengatasi Kendala

- Upaya apa yang telah dilakukan untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi selama bekerja?
- Bagaimana strategi pengaturan waktu ketika harus membersihkan beberapa area dalam waktu bersamaan?
- Bagaimana strategi penjadwalan kerja (shift) diatur untuk mengantisipasi periode hunian tinggi?
- Bagaimana cara menghadapi permintaan mendadak dari tamu di tengah pekerjaan yang sedang berlangsung?
- Pelatihan apa saja yang diberikan untuk meningkatkan kinerja Public Area Attendant?
- Dukungan apa yang diharapkan dari pihak manajemen agar pekerjaan dapat dilakukan lebih efektif ke depannya?

Lampiran 2 Hasil Observasi

Observasi dilakukan secara langsung dan partisipatif oleh penulis selama melaksanakan tugas sebagai *Public Area Attendant Trainee* di The Balcone Suites & Resort Bukittinggi selama enam bulan masa Magang Berdampak I, yaitu tanggal 20 Januari 2026 sampai dengan 20 Juli 2026.

No	Aspek yang Diobservasi	Hasil Observasi	Keterangan
1	Briefing awal shift	Briefing dilakukan setiap pergantian shift (pagi pukul 08.00 WIB dan siang pukul 14.00 WIB) untuk membagi area kerja dan menyampaikan informasi penting dari shift sebelumnya.	Berjalan rutin
2	Over handle pekerjaan	Petugas shift yang baru menerima laporan kondisi area publik dari petugas shift sebelumnya, termasuk catatan kerusakan atau area yang perlu perhatian khusus.	Berjalan rutin
3	Penyiapan peralatan dan bahan pembersih	Petugas menyiapkan trolley, mop, vacuum cleaner, serta chemical pembersih sebelum memulai pekerjaan pembersihan.	Kadang terkendala stok chemical
4	Pelaksanaan pembersihan sesuai SOP	Pembersihan dilakukan sesuai area tanggung jawab masing-masing dengan mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.	Sesuai SOP
5	Pelaporan hasil kerja	Petugas melaporkan hasil kerja dan kendala yang ditemukan kepada Supervisor Housekeeping di akhir shift.	Berjalan rutin
6	Area Lobby	Kondisi lantai, kaca, dan furniture secara umum bersih dan mengkilap	Prioritas tinggi

No	Aspek yang Diobservasi	Hasil Observasi	Keterangan
		karena menjadi area pertama yang dilihat tamu; pembersihan dilakukan berkala sepanjang hari.	
7	Area Koridor	Koridor sebagai jalur penghubung antar area hotel dibersihkan secara berkala, namun tingkat kunjungan yang tinggi membuat lantai cepat kotor kembali.	Perlu pengecekan rutin
8	Toilet Umum	Kebersihan toilet umum diperiksa dan dibersihkan berkala; perlengkapan seperti sabun dan tisu dicek secara rutin, namun sesekali ditemukan keterlambatan pengisian ulang.	Perlu pengecekan lebih sering
9	Tingkat hunian hotel	Pada akhir pekan, hari libur nasional, dan saat berlangsungnya event besar, beban kerja Public Area Attendant meningkat signifikan	Prioritas tinggi
10	Kondisi Cuaca	Saat hujan, area luar seperti taman dan jalur pejalan kaki lebih cepat kotor sehingga membutuhkan frekuensi pembersihan lebih tinggi dari biasanya.	Prioritas tinggi

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 4 Surat Keterangan 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@pp.unp.ac.id.



Nomor : 294a/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 31 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan

The Balcone Suites & Resort, Bukittinggi-

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan The Balcone Suites & Resort, Bukittinggi- untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 20 Jan-20 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Maulana Jihad Alfath	24135021	Manajemen Perhotelan	HK	Azmen Kahar, S.E., M.M.

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



Yischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN MAGANG BERDAMPAK I

Nama Mahasiswa : Maulana Jihad Alfath
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan Industri : The Balcone Suites & Resort
 Nama Supervisor : Wahyu Alkhairi
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Housekeeping
 Bulan : Januari 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Paraf
1	Selasa/ 20-01-2026	08.00 - 16.00	1. Penempatan ke departemen Housekeeping 2. Pengenalan ruang lingkup hotel 3. Penempatan jadi Room Attendant		
2	Rabu/ 21-01-2026	08.00 - 16.00	Mencatat jobdesk selama masa trainee dan belajar Make Up Room		
3	Kamis/ 22-01-2026	08.00 - 16.00	Belajar Make Up Room & Handle Kamar Tandem sama senior		
4	Jumat/ 23-01-2026	08.00 - 16.00	Belajar Make Up Room & Handle Kamar Tandem sama senior		

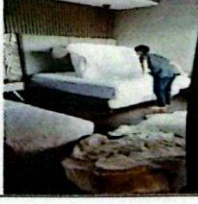
5	Sabtu/ 24-01-2026	08.00 - 16.00	Belajar Make Up Room & Handle Kamar Tandem sama senior		
6	Minggu/ 25-01-2026	08.00 - 16.00	Belajar Make Up Room & Handle Kamar Tandem sama senior		
7	Senin/ 26-01-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		
8	Selasa/ 27-01-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		
9	Rabu/ 28-01-2026	DAY OFF	DAY OFF	-	
10	Kamis/ 29-01-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		
11	Jumat/ 30-01-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		

12	Sabtu/ 31-01-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		
----	-------------------	---------------	---------------------------------	--	---

LOGBOOK KEGIATAN MAGANG BERDAMPAK I

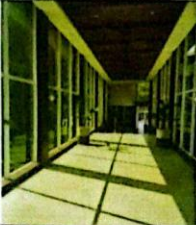
Nama Mahasiswa : Maulana Jihad Alfath
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan Industri : The Balcone Suites & Resort
 Nama Supervisor : Wahyu Alkhairi
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Housekeeping
 Bulan : Februari 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Paraf
1	Minggu/ 01-02-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Suite tandem sama senior		
2	Senin/ 02-02-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar tandem sama senior		
3	Selasa/ 03-02-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar tandem sama senior		
4	Rabu/ 04-02-2026	DAY OFF	DAY OFF		

5	Kamis/ 05-02-2026	08.00 - 16.00	project brushing karpet		
6	Jumat/ 06-02-2026	08.00 - 16.00	project brushing karpet		
7	Sabtu/ 07-02-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		
8	Minggu/ 08-02-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		
9	Senin/ 09-02-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		
10	Selasa/ 10-02-2026	08.00 - 16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		
11	Rabu/ 11-02-2026	DAY OFF	DAY OFF		

12	Kamis/ 02-2026	12-	08.00 - 16.00	Project masang Vitras kamar		
	Jumat/ 02-2026	13-	08.00 - 16.00	Project masang Vitras kamar		
14	Sabtu/ 14-02-2026		08.00 - 16.00	Project masang Vitras kamar		
15	Minggu/ 02-2026	15-	14.00 - 22.00	Mulai masuk sore dan di pindah kan ke Public Area Attendant Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
16	Senin/ 16-02-2026		14.00 - 22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		

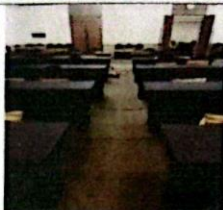
17	Selasa/ 17-02-2026	14.00 - 22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
18	Rabu/ 18-02-2026	DAY OFF	DAY OFF		
19	Kamis/ 19-02-2026		Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
20	Jumat/ 20-02-2026	14.00- 22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
21	Sabtu/ 21-02-2026	14.00- 22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
22	Minggu/ 22-02-2026	14.00- 22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		

23	Senin/ 23-02-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
24	Selasa/ 24-02-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
25	Rabu/ 25-02-2026	DAY OFF	DAY OFF		
26	Kamis/ 26-02-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
27	Jumat/ 27-02-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
28	Sabtu/ 28-02-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		

LOGBOOK KEGIATAN MAGANG BERDAMPAK I

Nama Mahasiswa : Maulana Jihad Alfath
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan Industri : The Balcone Suites & Resort
 Nama Supervisor : Wahyu Alkhairi
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Housekeeping
 Bulan : Maret 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Paraf
1	Minggu/ 01-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
2	Senin/ 02-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
3	Selasa/ 03-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
4	Rabu/ 04-03-2026	DAY OFF	DAY OFF		

5	Kamis/05-03-2025	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
6	Jum'at/06-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
7	Sabtu/07-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
8	Minggu/08-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
9	Senin/09-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
10	Selasa/10-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
11	Rabu/11-03-2026	DAY OFF	DAY OFF		

12	Kamis/12-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
13	Jum'at/13-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
14	Sabtu/14-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
15	Minggu/15-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
16	Senin/16-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		
17	Selasa/17-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		

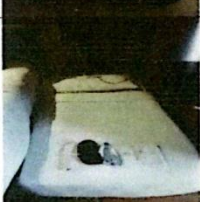
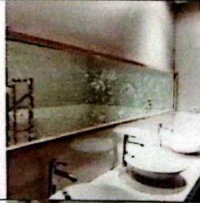
18	Rabu/18-03-2026	DAY OFF	DAY OFF		
19	Kamis/19-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		157
20	Jum'at/20-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Cleaning serambi sebelum iftar dan sesudah iftar Handel request tamu Mematikan masin pool		157
21	Sabtu/21-03-2026	DAY OFF	DAY OFF IDUL FITRI		
22	Minggu/22-03-2026	DAY OFF	DAY OFF IDUL FITRI		
23	Senin/23-03-2026	08.00-16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		157
24	Selasa/24-03-2026	08.00-16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		157
25	Rabu/25-03-2026	08.00-16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		157

26	Kamis/26-03-2026	08.00-16.00	Handle Kamar Tandem sama senior		
27	Jum'at/27-03-2026	DAY OFF	DAY OFF		
28	Sabtu/28-03-2026	DAY OFF	DAY OFF KARENA KECELAKAAN		
29	Minggu/29-03-2026	DAY OFF	DAY OFF KARENA KECELAKAAN		
30	Senin/30-03-2026	DAY OFF	DAY OFF KARENA KECELAKAAN		
31	Selasa/31-03-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

LOGBOOK KEGIATAN MAGANG BERDAMPAK I

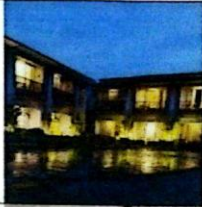
Nama Mahasiswa : Maulana Jihad Alfath
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan Industri : The Balcone Suites & Resort
 Nama Supervisor : Wahyu Alkhairi
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Housekeeping
 Bulan : April 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Paraf
1	Rabu/01-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
2	Kamis/02-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
3	Jum'at/03-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

4	Sabtu/04-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
5	Minggu/05-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
6	Senin/06-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
7	Selasa/07-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
8	Rabu/08-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
9	Kamis/09-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

10	Jum'at/10-04-2026	DAY OFF	DAY OFF		
11	Sabtu/11-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
12	Minggu/12-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
13	Senin/13-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
14	Selasa/14-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
15	Rabu/15-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
16	Kamis/16-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

17	Jum'at/17-04-2026	DAY OFF	DAY OFF		
18	Sabtu/18-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
19	Minggu/19-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
20	Senin/20-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
21	Selasa/21-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
22	Rabu/22-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
23	Kamis/23-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

24	Jum'at/24-04-2026	DAY OFF	DAY OFF		
25	Sabtu/25-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
26	Minggu/26-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
27	Senin/27-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
28	Selasa/28-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
29	Rabu/29-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
30	Kamis/30-04-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

LOGBOOK KEGIATAN MAGANG BERDAMPAK I

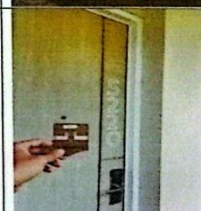
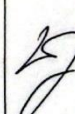
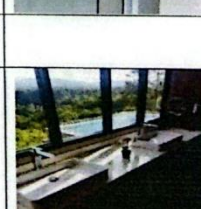
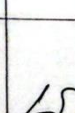
Nama Mahasiswa : Maulana Jihad Alfath
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan Industri : The Balcone Suites & Resort
 Nama Supervisor : Wahyu Alkhairi
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Housekeeping
 Bulan : Mei 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Paraf
1	Jum'at/01-05-2026	DAY OFF	DAY OFF		
2	Sabtu/02-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile arca Resort & Suites Mematikan masin pool		
3	Minggu/03-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
4	Senin/04-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

5	Selasa/05-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
6	Rabu/06-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
7	Kamis/07-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
8	Jum'at/08-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
9	Sabtu/09-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

10	Minggu/10-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
11	Senin/11-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
12	Selasa/12-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
13	Rabu/13-05-2026	DAY OFF	DAY OFF		
14	Kamis/14-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
15	Jum'at/15-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

16	Sabtu/16-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
17	Minggu/17-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
18	Senin/18-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
19	Selasa/19-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
20	Rabu/20-05-2026	DAY OFF	DAY OFF		
21	Kamis/21-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
22	Jum'at/22-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

23	Sabtu/23-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
24	Minggu/24-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
25	Senin/25-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
26	Selasa/26-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
27	Rabu/27-05-2026	DAY OFF	DAY OFF		
28	Kamis/28-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

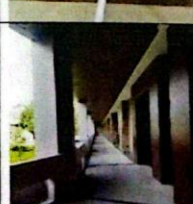
29	Jum'at/29-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
30	Sabtu/30-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
31	Minggu/31-05-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

LOGBOOK KEGIATAN MAGANG BERDAMPAK I

Nama Mahasiswa : Maulana Jihad Alfath
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan Industri : The Balcone Suites & Resort
 Nama Supervisor : Wahyu Alkhairi
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Housekeeping
 Bulan : Juni 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Paraf
1	Senin/01-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
2	Selasa/02-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
3	Rabu/03-06-2026	DAY OFF	DAY OFF		
4	Kamis/04-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

5	Jum'at/05-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
6	Sabtu/06-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
7	Minggu/07-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
8	Senin/08-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
9	Selasa/09-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
10	Rabu/10-06-2026	DAY OFF	DAY OFF		

11	Kamis/11-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
12	Jum'at/12-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
13	Sabtu/13-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
14	Minggu/14-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
15	Senin/15-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		
16	Selasa/16-06-2026	14.00-22.00	Daily harian Project harian Handel request tamu Mobile area Resort & Suites Mematikan masin pool		

17	Rabu/17-06-2026	DAY OFF	DAY OFF		
18	Kamis/18-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri		
19	Jum'at/19-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri		
20	Sabtu/20-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri		
21	Minggu/21-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri		
22	Senin/22-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		

23	Selasa/23-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
24	Rabu/24-06-2026	DAY OFF	DAY OFF		
25	Kamis/25-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
26	Jum'at/26-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
27	Sabtu/27-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
28	Minggu/28-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		

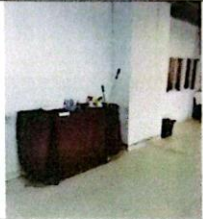
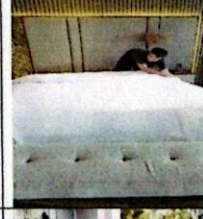
29	Senin/29-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
30	Selasa/30-06-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		

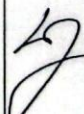
LOGBOOK KEGIATAN MAGANG BERDAMPAK I

Nama Mahasiswa : Maulana Jihad Alfath
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan Industri : The Balcone Suites & Resort
 Nama Supervisor : Wahyu Alkhairi
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Housekeeping
 Bulan : Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Paraf
1	Rabu/01-07-2026	DAY OFF	DAY OFF		
2	Kamis/02-07-2026	08.00 - 16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
3	Jum'at/03-07-2026	08.00 - 16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
4	Sabtu/04-07-2026	08.00 - 16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
5	Minggu/05-07-2026	08.00 - 16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		

6	Senin/06-07-2026	08.00 - 16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
7	Selasa/07-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
8	Rabu/08-07-2026	DAY OFF	DAY OFF		
9	Kamis/09-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
10	Jum'at/10-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
11	Sabtu/11-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
12	Minggu/12-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		

13	Senin/13-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
14	Selasa/14-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
15	Rabu/15-07-2026	DAY OFF	DAY OFF		
16	Kamis/16-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
17	Jum'at/17-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
18	Sabtu/18-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
19	Minggu/19-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		

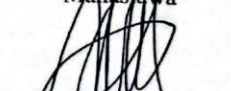
20	Senin/20-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
21	Selasa/21-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
22	Rabu/22-07-2026	DAY OFF	DAY OFF		
23	Kamis/23-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
24	Jum'at/24-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
25	Sabtu/25-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
26	Minggu/26-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		

27	Senin/27-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
28	Selasaa/28-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
29	Rabu/29-07-2026	DAY OFF	DAY OFF		
30	Kamis/30-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		
31	Jum'at/31-07-2026	08.00-16.00	Preaper troli untuk kamar Handle kamar sendiri / bersama senior		

Mengetahui,
Supervisor


Wahyu Alkhairi

Bukitttinggi, 20 Juli 2026
Mahasiswa


Maulana Jihad Alfath

Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing 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.

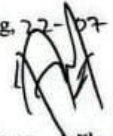


LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Maulana Jihad Alfath
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan/Industri : The Balcone Suites & Resort
 Bukittinggi
 Jadwal Kegiatan : 20 Januari –20 Juli 2026
 Nama Dosen Pembimbing : Azmen Kahar ,S.E ., M.M

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	22/06/2026	Perbaikan laporan	Perbaikan bab I	
2	26/06/2026	Revisi tabel tipe-tipe kamar dan function	membuat ulang tabel dan melong kasi yang kurang	
3	1/07/2026	Revisi kendala yang dihadapi selama magang	menjelaskan secara detail kendala yg dihadapi	
4	13/07/2026	Revisi kesimpulan dan saran	Pembahasan dan saran dibuat lebih spesifik	
5	20/07/2026	Pemeriksaan akhir laporan	Melakukan Revisi sesuai arahan dosen dan menyiapkan laporan untuk pengesahan	

Padang, 22-07 Juli 2026


 Azmen Kahar, S.E., M.M.
 198808162023211023

Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC /Supervisor/Manager di Industri



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) : Maulana Alhad Alfarah
Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
Nama Perusahaan/Industri : The Balcony Suites and Resort
Jadwal Kegiatan : Januari - Juli
Nama Supervisor (Penilai) : Wahyu Alkhairi
Jabatan Supervisor di Perusahaan : H.K. Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	26/01/2026	Pengenalan area kerja housekeeping, standar grooming, Penggunaan trolley serta SOP Pembersihan kamar dan area	Memahami SOP kerja menjaga penampilan sesuai standar hotel dan membiakan bekerja dengan rapi serta rapi	
2.	3/03/2026	Evaluasi hasil pembersihan kamar. SPV menemukan masih ada beberapa bagian yang kurang bersih dan pada masalah pengecekan perlengkapan amenities	Melakukan double check sebelum morning callan kamar mengkuri urutan kamar sesuai SOP dan memastikan perlengkapan amenities	
3	6/06/2026	Evaluasi keseluruhan selama praktek kerja di public area meliputi kualitas kebersihan, ketepatan dan kerja sama dengan team Housekeeping	Mempertahankan hasil kerja dan terus meningkatkan tanggung jawab serta inisiatif dalam bekerja	

6-06-2026

WAHYU ALKHAIRI
Tanda tangan dan penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya
Sertifikat

