

LAPORAN STUDI KASUS

ANALISIS TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *ORDER TAKER* DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PADA *HOUSEKEEPING* *DEPARTEMENT* DI HARPER PREMIER NAGOYA BATAM

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mata Kuliah Pengalaman
Industri (PLI)



Oleh:

Egi Saputra / 24135167

Dosen Pembimbing	: Waryono, S.Pd., M.M.Par
Supervisor	: Sobiran (Housekeeping Leader)

**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
Pengalaman Industri (PII) FPP-UNP
Semester Januari – Juni 2026**

Oleh:

Egi Saputra

NIM: 24135167

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Waryono, S.Pd., M.M.Par
NIP. 198103302006041003

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
Pengalaman Industri (PLI) FPP-UNP
Semester Januari – Juni 2026

Oleh:



Egi Saputra

NIM: 24135167

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

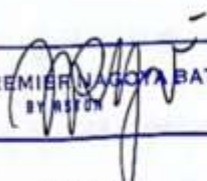
Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Sobiran

Housekeeping Leader



HARPER PREMIER NAGORA BATAM
BY NISFON

Suharyanto

Human Resources Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Studi Kasus ini yang dilaksanakan di Harper Premier Nagoya Batam. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari – Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd, Selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S. ST., M.M., Ph. D., CHE. selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd, selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Sukma Yudistira, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Bapak Waryono, S.Pd., M.M.Par selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Yanuar Dedy S, *selaku General Manager of* Hotel Harper Premier Nagoya Batam.
8. Bapak Harry Purnawirawan selaku Operation Manager Hotel Harper Premier Nagoya Batam
9. Bapak Suharyanto selaku *Human Resources Manager* di Hotel Harper Premier Nagoya Batam.
10. Bapak Sobiran selaku *Housekeeping Leader* Harper Premier Nagoya Batam

11. Bapak Tamyuri Selaku *Supervisor Housekeeping* Harper Premier Nagoya Batam
12. Ibu Tania Selaku *Order Taker* Harper Premier Nagoya Batam Yang dengan sabar mengajar penulis.
13. Seluruh Staff *Housekeeping Department* Harper Premier Nagoya Batam yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung.
14. Dan yang terakhir, kepada sahabat serta teman-teman yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis yang telah menyelesaikan laporan Magang Bersertifikat ini.

Laporan studi kasus ini berisi uraian mengenai hasil analisis dan pembahasan terhadap permasalahan yang dikaji oleh penulis. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai studi kasus yang dibahas serta menambah wawasan dan pemahaman bagi para pembaca.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan studi kasus ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang.

Batam, 12 Juni 2026

Penulis

Egi Saputra

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
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	3
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Housekeeping Departement	5
2.1.2 <i>Order Taker</i>	5
2.1.3 Kualitas Pelayanan	6
2.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab <i>Order Taker</i>	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 PLI.....	11
3.3	Profil Organisasi/Perusahaan	12
3.3.1	Sejarah Archipelago Group	12
3.3.2	Sejarah Harper Premier Nagoya Batam	13
3.3.3	Visi dan Misi Archipelago Group	15
3.3.4	Fasilitas Harper Premier Nagoya Batam.....	15
3.3.5	Struktur Organisasi Harper Premier Nagoya Batam.....	18
3.4	Subjek dan Objek Studi Kasus.....	22
3.4.1	Subjek Studi Kasus	22
3.4.2	Objek Studi Kasus.....	22
3.5	Teknik Pengumpulan Data	23
3.6	Teknik Analisis Data	24
BAB IV		26
HASIL DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Gambaran Umum Kasus	26
4.2	Temuan Studi Kasus.....	27
4.3	Analisis Permasalahan	28
4.4	Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	29
4.5	Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	29
BAB V		31
KESIMPULAN DAN SARAN		31
5.1	Kesimpulan	31
5.2	Saran.....	32
DAFTAR PUSTAKA		34
LAMPIRAN		35

DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan</i>	7
<i>Tabel 3.1 Room Facility</i>	16
<i>Tabel 3.2 Meeting Room Facility</i>	17
<i>Tabel 3.3 Food & Beverage Harper Premier Nagoya Batam.....</i>	18

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 3.1 Brand Hotel	14
Gambar 3.2 Harper Premier Nagoya Batam	14
Gambar 3.4 Logo Harper Premier Nagoya Batam.....	15
Gambar 3.5 <i>Deluxe Room</i>	16
Gambar 3.6 <i>Suite Room</i>	17
Gambar 3.7 Aster 1	17
Gambar 3.8 Aster 2	18
Gambar 3.9 Tulip	18
Gambar 3.10 Anggrek	18
Gambar 3.11 Svarga Premier Bistro	19
Gambar 3.12 Struktur Organisasi.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	34
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	35
Lampiran 3 Hasil Wawancara	36
Lampiran 4 Lembaran Konsultasi Supervisor Industri	37
Lampiran 5 Dokumentasi Selama PLI.....	38
Lampiran 6 Konsultasi Dengan Supervisor Industri.....	39
Lampiran 7 Surat keterangan PLI.....	40
Lampiran 8 Loogbook.....	41

ABSTRAK

Order Taker merupakan salah satu posisi penting dalam Departemen Housekeeping yang bertugas menerima, mencatat, dan menyampaikan setiap permintaan maupun keluhan tamu kepada bagian terkait. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Order Taker* sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan citra hotel.

Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis tugas dan tanggung jawab *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan di Harper Premier Nagoya Batam, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah observasi langsung selama praktik kerja lapangan, wawancara dengan pihak terkait, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil studi menunjukkan bahwa *Order Taker* memiliki peran penting sebagai pusat komunikasi antara tamu dan Departemen Housekeeping dalam memastikan setiap permintaan tamu ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, masih ditemukan beberapa kendala, seperti tingginya volume permintaan tamu pada waktu tertentu dan keterbatasan koordinasi antarbagian yang dapat memengaruhi kecepatan pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kemampuan komunikasi, koordinasi, serta pemanfaatan sistem informasi yang lebih optimal untuk mendukung kinerja *Order Taker* sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: *Order Taker*, *Housekeeping*, Kualitas Pelayanan, Tanggung Jawab, Harper Premiere Nagoya Batam.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akomodasi dan pelayanan yang berkualitas. Dalam industri ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu serta citra hotel. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

Salah satu departemen yang berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan adalah Housekeeping Department. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas hotel agar tamu memperoleh pengalaman menginap yang memuaskan. Untuk mendukung kelancaran operasional Housekeeping, terdapat posisi *Order Taker* yang berfungsi sebagai pusat komunikasi antara tamu, Housekeeping, dan departemen lainnya.

Order Taker memiliki tugas menerima, mencatat, dan menyampaikan berbagai permintaan tamu, seperti permintaan tambahan perlengkapan kamar, penanganan keluhan, serta koordinasi pelayanan dengan petugas Housekeeping. Selain itu, *Order Taker* juga bertanggung jawab memastikan setiap permintaan tamu ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan efisien.

Harper Premiere Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada setiap tamu. Dalam operasionalnya, *Order Taker* memiliki peran yang sangat penting karena menjadi penghubung utama dalam penyampaian informasi dan koordinasi pelayanan. Kecepatan respons, ketelitian dalam mencatat

permintaan, kemampuan berkomunikasi, serta koordinasi yang baik sangat memengaruhi kelancaran pelayanan dan tingkat kepuasan tamu.

Selama pelaksanaan praktik kerja lapangan di Harper Premiere Nagoya Batam, penulis mengamati bahwa *Order Taker* tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga menghadapi berbagai tantangan, seperti tingginya jumlah permintaan tamu pada jam-jam tertentu, perubahan prioritas pekerjaan, serta koordinasi dengan berbagai bagian di dalam hotel. Apabila tugas tersebut tidak dilaksanakan secara optimal, maka dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan yang berdampak pada kepuasan tamu.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus mengenai "Analisis Tugas dan Tanggung Jawab *Order Taker* dalam Mendukung Kualitas Pelayanan di Harper Premiere Nagoya Batam". Melalui studi kasus ini diharapkan dapat diketahui bagaimana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker*, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker* dalam mendukung operasional Housekeeping.
2. Peran *Order Taker* dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan tamu.
3. Kendala yang dihadapi *Order Taker* dalam menjalankan tugas sehari-hari.
4. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kerja *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan di Harper Premiere Nagoya Batam.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana tugas dan tanggung jawab *Order Taker* di Harper Premiere Nagoya Batam?
2. Bagaimana peran *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan kepada tamu?
3. Apa saja kendala yang dihadapi *Order Taker* dalam melaksanakan tugasnya?
4. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas kinerja *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Adapun tujuan penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Menganalisis tugas dan tanggung jawab *Order Taker* di Harper Premiere Nagoya Batam.
2. Mengetahui peran *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan kepada tamu.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi *Order Taker* selama melaksanakan tugas.
4. Memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Penyusunan studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker* pada Departemen Housekeeping di Harper Premiere Nagoya Batam. Selain itu, penyusunan studi kasus ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja secara nyata. Melalui penelitian ini, penulis juga dapat meningkatkan kemampuan dalam melakukan

observasi, menganalisis permasalahan, menyusun laporan ilmiah, serta memberikan solusi terhadap kendala yang ditemukan di lapangan.

2. Bagi Harper Premiere Nagoya Batam

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi manajemen Harper Premiere Nagoya Batam, khususnya Departemen Housekeeping, mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dalam meningkatkan efektivitas koordinasi kerja, komunikasi antarbagian, serta kualitas pelayanan kepada tamu. Dengan adanya rekomendasi yang diberikan, diharapkan hotel dapat mempertahankan bahkan meningkatkan standar pelayanan sehingga mampu memberikan pengalaman menginap yang lebih baik bagi setiap tamu.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber pembelajaran bagi mahasiswa, dosen, maupun pihak kampus, khususnya pada bidang perhotelan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur mengenai operasional Housekeeping, khususnya tugas dan tanggung jawab *Order Taker*, sehingga dapat mendukung proses pembelajaran dan menjadi acuan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian atau menyusun laporan studi kasus dengan topik yang sejenis.

4. Bagi Pembaca

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai peran, tugas, dan tanggung jawab *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan di hotel. Selain itu, pembaca dapat memperoleh gambaran mengenai pentingnya koordinasi, komunikasi, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Housekeeping Departement

Housekeeping Department merupakan salah satu departemen operasional hotel yang memiliki peranan penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan seluruh area hotel, terutama kamar tamu dan area publik. Departemen ini bertanggung jawab untuk memastikan seluruh fasilitas hotel berada dalam kondisi yang bersih, rapi, aman, dan siap digunakan sehingga dapat memberikan kenyamanan serta kepuasan kepada tamu selama menginap. Selain itu, Housekeeping juga bekerja sama dengan departemen lain untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

Pelayanan yang diberikan oleh Housekeeping menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin baik pula citra hotel di mata tamu. Oleh karena itu, setiap karyawan Housekeeping dituntut untuk bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

2.1.2 Order Taker

Order Taker merupakan salah satu bagian dalam Housekeeping Department yang berfungsi sebagai pusat komunikasi antara tamu dengan Housekeeping maupun departemen lain di hotel. Tugas utama *Order Taker* adalah menerima permintaan tamu, mencatat setiap permintaan atau keluhan, menyampaikan informasi kepada bagian yang berkepentingan, serta memastikan setiap permintaan tamu ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selain menerima permintaan tamu, *Order Taker* juga bertanggung jawab dalam melakukan koordinasi dengan Room

Attendant, Laundry, Front Office, Engineering, maupun departemen lainnya agar pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan tamu. Oleh karena itu, seorang *Order Taker* dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, teliti dalam mencatat informasi, mampu bekerja sama dengan berbagai pihak, serta mampu menangani keluhan tamu secara profesional.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai atau melebihi harapan pelanggan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan tamu serta keberhasilan hotel dalam mempertahankan loyalitas pelanggan.

Menurut Fandy Tjiptono (2019), kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diharapkan serta kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan responsif akan memberikan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan citra hotel. Konsep tersebut juga didukung oleh berbagai penelitian yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Housekeeping berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu hotel.

2.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab *Order Taker*

Dalam operasional hotel, *Order Taker* memiliki tanggung jawab yang cukup penting karena menjadi penghubung antara tamu dengan Housekeeping Department. Seorang *Order Taker* bertugas menerima telepon dari tamu, mencatat permintaan atau keluhan, mengoordinasikan pekerjaan kepada petugas yang bersangkutan, melakukan tindak lanjut terhadap setiap permintaan tamu, serta memastikan pelayanan telah diberikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Pelaksanaan tugas *Order Taker* yang baik akan mendukung kelancaran operasional Housekeeping serta meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Sebaliknya, apabila terjadi kesalahan komunikasi, keterlambatan penyampaian informasi, atau kurangnya koordinasi dengan departemen lain, maka pelayanan kepada tamu dapat terganggu dan berpotensi menimbulkan keluhan. Oleh karena itu, ketelitian, komunikasi yang efektif, serta koordinasi yang baik menjadi kompetensi yang harus dimiliki oleh seorang *Order Taker*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dalam penyusunan studi kasus ini. Selain itu, penelitian terdahulu juga menjadi dasar dalam membandingkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Muhamad Dafillin & Tuwuh Adhistyo Wijoyo (2024)	<i>Elevating Guest Experience: Enhancing Order Taker Services at The Sunan Hotel</i>	Hasil penelitian menunjukkan bahwa <i>Order Taker</i> memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping melalui penerimaan dan penanganan permintaan tamu secara cepat, tepat, serta profesional. Kendala yang ditemukan berkaitan dengan komunikasi dan koordinasi antarbagian sehingga diperlukan peningkatan kompetensi karyawan.

2.	Nur Aulia, Dharmaesti, & Sugiman (2025)	<i>Implementation of Order-Taker SOP and Implications on Room Attendant Work Efficiency at The Alana Hotel and Convention Center Solo</i>	Penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP <i>Order Taker</i> berpengaruh terhadap efisiensi kerja <i>Room Attendant</i> . Pelaksanaan SOP yang baik meningkatkan ketepatan penyampaian informasi, mengurangi kesalahan komunikasi, dan mempercepat pelayanan kepada tamu.
3.	Peter Sava Dojo Mariano & Roy Daniel Samboh (2025)	Peran <i>Order Taker</i> Terhadap Kinerja <i>Room Attendant</i> di Hotel Shangri-La Jakarta	Penelitian menyimpulkan bahwa <i>Order Taker</i> merupakan pusat informasi dalam Housekeeping yang berperan penting dalam mendukung kinerja <i>Room Attendant</i> . Komunikasi yang efektif antara <i>Order Taker</i> dan <i>Room Attendant</i> mampu meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.
4.	Faisal & Alya Amina Hafnawi (2021)	Peran <i>Room Attendant Supervisor</i> terhadap Kualitas Layanan <i>Housekeeping Department</i> di	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP, pengawasan supervisor, dan koordinasi antarpegawai memberikan pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan Housekeeping.

		The Pade Hotel Aceh Besar	Hambatan utama berasal. Dari keterbatasan SDM.
5.	Sugiman (2021)	Pengaruh Kinerja <i>Roomboy</i> terhadap Kualitas Pelayanan <i>Housekeeping</i> <i>Department</i> di Harris Hotel Batam Center	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan <i>Housekeeping</i> dipengaruhi oleh keterampilan kerja, disiplin, dan tanggung jawab karyawan. Semakin baik kinerja petugas <i>Housekeeping</i> maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima tamu.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa *Order Taker* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung operasional *Housekeeping* serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu hotel. Pelaksanaan tugas *Order Taker* yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), didukung komunikasi yang efektif dan koordinasi yang baik dengan departemen lain, mampu meningkatkan efisiensi kerja serta kepuasan tamu. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada analisis tugas dan tanggung jawab *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan di Harper Premier Nagoya Batam sebagai bentuk pengembangan dari penelitian-penelitian sebelumnya.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran mengenai alur berpikir penulis dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. Dalam studi kasus ini, penulis memfokuskan penelitian pada pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker* pada Departemen *Housekeeping* di Harper Premier Nagoya Batam.

Order Taker memiliki peran sebagai pusat komunikasi antara tamu dengan *Housekeeping* maupun departemen lainnya. Dalam pelaksanaan

tugasnya, *Order Taker* bertanggung jawab menerima permintaan tamu, mencatat informasi, melakukan koordinasi dengan bagian terkait, serta memastikan setiap permintaan tamu dapat dipenuhi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelaksanaan tugas tersebut diharapkan mampu mendukung terciptanya pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.

Namun, selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis menemukan beberapa permasalahan, seperti keterlambatan pemenuhan permintaan tamu, gangguan sistem komputer dan jaringan, miskomunikasi dengan *vendor laundry*, serta keterbatasan persediaan linen. Permasalahan tersebut kemudian dianalisis berdasarkan teori dan penelitian terdahulu untuk mengetahui penyebab serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, penulis memberikan rekomendasi perbaikan yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan tugas *Order Taker* dan kualitas pelayanan kepada tamu. Adapun kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus (*case study*). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker* pada Departemen Housekeeping di Harper Premier Nagoya Batam berdasarkan fakta yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu objek atau kasus tertentu, yaitu pelaksanaan tugas *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan kepada tamu. Melalui pendekatan ini, penulis dapat memperoleh informasi secara mendalam mengenai proses kerja, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di hotel. Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian digunakan untuk memperoleh data secara ilmiah dengan tujuan memahami suatu fenomena sesuai kondisi yang sebenarnya, sedangkan studi kasus digunakan untuk mengkaji suatu kasus secara mendalam sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai objek yang diteliti.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Harper Premiere Nagoya Batam yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, Nagoya, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Harper Premiere Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang bergerak di bidang jasa perhotelan dan memberikan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya kepada tamu.

Pelaksanaan PLI berlangsung selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai 29 Januari 2025 hingga 28 Juli 2025, sesuai dengan ketentuan Program Studi serta kebijakan yang berlaku di Harper Premiere Nagoya Batam. Selama pelaksanaan PLI, penulis ditempatkan pada Departemen Housekeeping dengan posisi sebagai *Order Taker*.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Sejarah Archipelago Group

Archipelago International, sebelumnya dikenal sebagai Aston International, adalah perusahaan manajemen perhotelan yang didirikan pada tahun 1997 di Indonesia. Seiring perkembangannya, perusahaan ini telah berekspansi ke berbagai wilayah di Asia Tenggara, Afrika, dan Amerika Latin dengan jumlah properti lebih dari 150 yang mencakup hotel, kondotel, resort, apartemen layanan, dan hotel butik. Selain itu, terdapat sekitar 100 properti yang masih dalam tahap pengembangan.

Archipelago International merupakan salah satu operator manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara, dengan lebih dari 200 properti yang beroperasi di Indonesia, Malaysia, dan Filipina. Perusahaan ini juga dikenal sebagai satu-satunya grup hotel yang pernah mengelola Village of Athletes pada ajang besar internasional, yaitu Asian Games ke-18 tahun 2018.

Archipelago International menaungi berbagai merek hotel seperti Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, FaveHotels, NEO, dan Kamuela. Seluruh brand tersebut dikelola untuk memenuhi kebutuhan pasar yang beragam, mulai dari ekonomi hingga kelas premium.

Pada awal perkembangannya, perusahaan ini sempat terdampak krisis finansial di Indonesia pada akhir tahun 1990-an sehingga pertumbuhannya tidak terlalu pesat dalam satu dekade pertama. Namun, sejak tahun 2009, seiring meningkatnya tren wisata domestik dengan harga terjangkau, Archipelago International mulai melakukan ekspansi agresif dengan membuka berbagai properti baru setiap tahunnya

Pada tahun 2013, nama perusahaan resmi diubah dari Aston International menjadi Archipelago International untuk mencerminkan perluasan bisnis yang tidak hanya berfokus pada merek Aston, tetapi juga mencakup berbagai brand hotel lainnya di tingkat internasional.



Gambar 3.1 Brand Hotel

3.3.2 Sejarah Harper Premier Nagoya Batam



Gambar 1.2 Harper Premier Nagoya Batam

Manajemen Archipelago International merupakan jaringan manajemen hotel layanan lengkap di Asia Tenggara dan salah satu yang terbesar di Indonesia. Archipelago International memasuki pasar Asia Tenggara pada tahun 1997 dan memiliki lebih dari 200 properti yang mencakup hotel, kondotel, resort, apartemen layanan, dan hotel butik, di mana lebih dari 150 di antaranya telah beroperasi (terdiri dari lebih dari 20.000 kamar), serta sekitar 100 hotel lainnya masih dalam tahap pengembangan.

Harper Premier Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang berada di bawah naungan Archipelago International. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 2024 dan hadir sebagai bagian

dari pengembangan kawasan perhotelan di Batam, khususnya di area Nagoya yang strategis.

Harper Premier Nagoya Batam memiliki sekitar 210 kamar yang luas dan nyaman dengan berbagai tipe kamar seperti Deluxe dan Suite. Setiap kamar dirancang modern dengan fasilitas lengkap seperti Google Nest Hub, Smart TV, WiFi, minibar, serta perlengkapan kamar mandi yang nyaman dan mewah.

Hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran di lantai atas yang menyajikan hidangan internasional dan lokal dengan pemandangan kota Batam, spa untuk relaksasi tamu, serta fasilitas bisnis yang mendukung kegiatan profesional.

Dari segi lokasi, Harper Premier Nagoya Batam berada di kawasan Nagoya Thamrin City yang sangat strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Nagoya Hill Mall serta mudah diakses dari Bandara Internasional Hang Nadim maupun pelabuhan ferry Batam Centre.

Fasilitas hotel mencakup resepsionis 24 jam, area parkir, restoran, layanan spa, serta ruang pertemuan yang dapat digunakan untuk berbagai acara bisnis maupun sosial dengan kapasitas yang memadai. Setiap kamar juga dilengkapi dengan fasilitas modern seperti AC, TV, WiFi, minibar, pembuat kopi/teh, serta kamar mandi pribadi yang nyaman.



Gambar 3.2 Logo Harper Premier Nagoya Batam

3.3.3 Visi dan Misi Archipelago Group

1. Visi

Visi adalah pandangan atau gambaran ke depan mengenai sistem suatu perusahaan yang akan dituju, sedangkan misi merupakan cara atau pernyataan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Archipelago International memiliki visi dan misi sebagai berikut.

Visi Archipelago International adalah: *“To be the most trusted and preferred hospitality partner in the markets we serve, recognized for great guest experiences, strong owner relationships, and teams that take pride in their work”* yang berarti Menjadi mitra perhotelan yang paling tepercaya dan paling dipilih di pasar yang kami layani, dikenal karena menghadirkan pengalaman menginap yang luar biasa bagi tamu, membangun hubungan yang kuat dengan para pemilik, serta memiliki tim yang bangga terhadap pekerjaan mereka

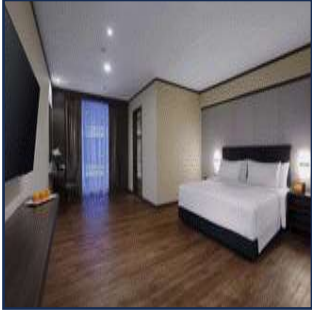
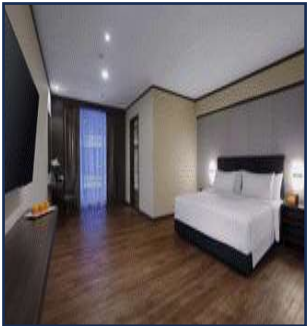
2. Misi

Misi Archipelago International adalah: *“To deliver memorable guest experiences, develop and empower our people, and support our owners in building hotels that perform well and operate with pride. We achieve this through strong execution, teamwork and a commitment to quality across all our brands”* yang berarti Memberikan pengalaman yang berkesan bagi para tamu, mengembangkan dan memberdayakan karyawan kami, serta mendukung para pemilik dalam membangun hotel yang berkinerja baik dan dikelola dengan penuh kebanggaan. Kami mewujudkannya melalui pelaksanaan yang unggul, kerja sama tim, dan komitmen terhadap kualitas di seluruh merek yang kami kelola

3.3.4 Fasilitas Harper Premier Nagoya Batam

Harper Premier Nagoya Batam menyediakan berbagai fasilitas untuk menunjang kenyamanan tamu selama menginap. Adapun fasilitas yang tersedia adalah sebagai berikut.

Tabel 3.1 Room Facility

No	Tipe	Fasilitas	Harga	Total
1.	Deluxe Room (24 sqm)  Gambar 3.3 Deluxe	Kamar tersedia dalam pilihan <i>Smoking Room</i> dan <i>Non-Smoking Room</i> , serta dilengkapi dengan Google Nest, <i>electric kettle</i> , 5 hanger, minibar, Wi-Fi, <i>hair dryer</i> , shower, serta <i>bathroom amenities</i> yang terdiri dari 2 <i>bath towels</i> , 1 <i>hand towel</i> , 1 shower cap, 1 <i>cotton bud set</i> , 2 <i>toothbrushes</i> beserta <i>toothpaste</i> , dan 1 <i>hand soap</i> untuk menunjang kenyamanan selama menginap.	IDR 1,941,623 net	179
2.	Suite Room (38 sqm)  Gambar 3.4 Suite	Kamar dilengkapi dengan ruang tamu, Smart TV, Google Nest, <i>electric kettle</i> , 5 <i>hanger</i> , <i>Safety Deposit Box</i> (SDB), minibar, Wi-Fi, <i>hair dryer</i> , shower, serta <i>bathroom amenities</i> yang terdiri dari 3 <i>bath towels</i> , 2 <i>hand towels</i> , 2 <i>face towels</i> , 2 kimono (<i>bathrobes</i>).	IDR 2,796,623 net	30

(Sumber: <https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoya-batam>)

Tabel 3.2 Meeting Room Facility

No	Type	Facility	Capacity
1.	Aster 1 (82 Sqm)  Gambar 3.5 Aster 1	Dilengkapi dengan LED display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, <i>sound system</i> , <i>microphone</i> , <i>air conditioning</i> , <i>natural daylight</i> , <i>flexible seating arrangement</i> , <i>coffee break area</i> ,	100 guests
2.	Aster 2 (116 Sqm)  Gambar 3.6 Aster 2	Dilengkapi dengan LED display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, <i>sound system</i> , <i>microphone</i> , <i>air conditioning</i> , <i>natural daylight</i> , <i>flexible seating arrangement</i> , serta layanan <i>coffee break</i> .	126 guests
3.	Tulip (54 Sqm)  Gambar 3.7 Tulip	Dilengkapi dengan <i>interactive display</i> , Wi-Fi berkecepatan tinggi, <i>air conditioning</i> , <i>sound system</i> , <i>microphone</i> , <i>conference table</i> , serta fasilitas pendukung presentasi.	15 guests
4.	Anggrek (54 Sqm)  Gambar 3.8 Anggrek	Dilengkapi dengan <i>LED display</i> , Wi-Fi berkecepatan tinggi, <i>sound system</i> , <i>microphone</i> , <i>air conditioning</i> , <i>flexible seating arrangement</i> , serta layanan <i>coffee break</i> .	60 guests

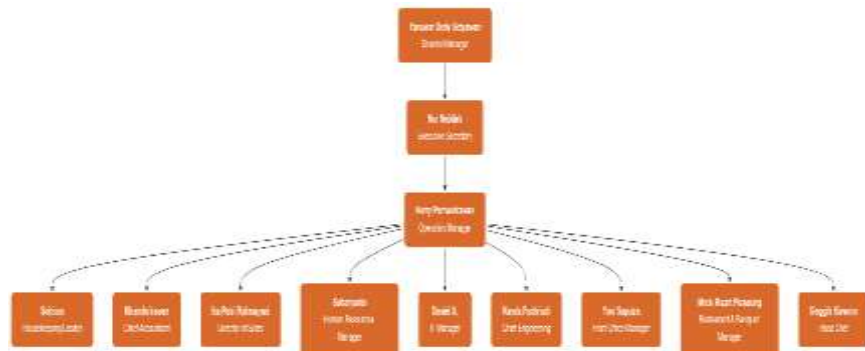
(Sumber: <https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoya-batam>)

Tabel 3.3 Food & Beverage Harper Premier Nagoya Batam

No	Nama Restaurant	Jam Buka	Metode Pelayanan	Fasilitas
1.	Svarga Premier Bistro 	10.00 - 22.00	<i>Buffet & à la carte</i>	Toilet, <i>Smoking Area</i> , <i>Restaurant Overview</i> , Indonesian & International <i>Cuisine</i> , Free Wifi

(Sumber: <https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoya-batam>)

3.3.5 Struktur Organisasi Harper Premier Nagoya Batam



Gambar 3.12 Struktur Organisasi

Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut dijabarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan dalam struktur organisasi Harper Premier Nagoya Batam. Seperti halnya organisasi pada umumnya, Harper Premier Nagoya Batam juga memiliki struktur organisasi yang memperlihatkan *job description* dari setiap department. Adapun struktur organisasi hotel tersebut adalah sebagai berikut:

1. *General Manager*

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di hotel yang bertanggung jawab terhadap seluruh operasional hotel secara keseluruhan serta menerima laporan dari setiap Head of Department. General Manager membawahi beberapa departemen, yaitu *Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Service Department, Food & Beverage Product Department, Accounting Department, Human Resource Department, Sales & Marketing Department, dan Engineering Department*, serta dibantu oleh *Executive Secretary dan Assistant Manager*.

2. Executive Assistant Manager : Executive Assistant Manager bertindak sebagai pembantu umum dalam pelaksanaan operasional hotel sehari-hari. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:

- Bertanggung jawab kepada General Manager
- Membuat laporan kepada atasan mengenai perkembangan perusahaan secara berkala setiap bulan
- Mengawasi kinerja setiap departemen
- Mengadakan rapat dengan kepala departemen untuk membahas informasi dan permasalahan operasional.

3. *Operation Manager*

Operation Manager merupakan posisi manajemen yang bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional hotel agar berjalan dengan efektif dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Operation Manager bertugas memastikan setiap departemen operasional, seperti *Front Office, Housekeeping, Food and Beverage*, serta departemen terkait lainnya, dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Selain itu, *Operation Manager* juga bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas

pelayanan, mengevaluasi kinerja setiap departemen, menangani permasalahan operasional yang terjadi, serta memastikan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berjalan dengan optimal. Dalam menjalankan tugasnya, Operation Manager berperan sebagai penghubung antara manajemen hotel dan departemen operasional untuk menciptakan koordinasi kerja yang efektif serta meningkatkan kepuasan tamu.

4. *Human Resource Departement*

Human Resource Department merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kepegawaian di hotel. Departemen ini menangani proses rekrutmen, pengangkatan, promosi, mutasi, pemberian peringatan, hingga pemberhentian karyawan. Selain itu, HRD juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelatihan (*training*) bagi karyawan baru, yang biasanya dilakukan selama masa tertentu sebelum penempatan kerja sesuai kemampuan dan keterampilan.

5. *Accounting Deparement*

Accounting Department dipimpin oleh seorang *Chief Accountant* yang dibantu oleh *Assistant Chief Accountant*. Departemen ini bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan dan pembukuan hotel hingga menghasilkan laporan keuangan (*financial statement*). *Chief Accountant* membawahi beberapa bagian, yaitu:

- *Cost Control Receiving*
- *IA & AR*
- *Purchasing & Store*
- *AP & GC*

Tugas dan tanggung jawab *Accounting Department* meliputi:

- Mencetak dan merekap seluruh transaksi penjualan dari berbagai sumber pendapatan secara berkala

- Melaksanakan inventarisasi perusahaan
- Menyusun tarif dan pengelolaan harga penjualan
- Mengatur pengadaan barang yang dibutuhkan operasional hotel
- Melakukan pengecekan dan kontrol terhadap seluruh pembukuan keuangan

6. *Sales & Marketing Departement*

Sales & Marketing Department memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat hunian (*occupancy*) hotel. Departemen ini bertugas mempromosikan hotel kepada masyarakat luas dengan tujuan meningkatkan jumlah tamu, memperkenalkan fasilitas hotel, serta memastikan pelayanan yang diberikan dapat menarik minat pelanggan.

7. *Front Office Departement*

Front Office Department merupakan pusat informasi dan layanan utama di hotel. Departemen ini menjadi tempat pertama tamu mendapatkan kesan saat datang dan kesan terakhir saat meninggalkan hotel. Front Office bertanggung jawab dalam memberikan informasi, instruksi, serta pelayanan kepada tamu selama menginap.

8. *Housekeeping Departement*

Housekeeping Department bertugas dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu serta area publik hotel. Departemen ini juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan guest room dan guest supplies. Housekeeping dipimpin oleh Housekeeping leader yang dibantu oleh Housekeeping Supervisor dalam pelaksanaan operasional sehari-hari.

9. *Food & Beverage Departement*

Food & Beverage Department mencakup *Restaurant, Room Service, Bar & Lounge, serta Banquet*. Departemen ini bertanggung jawab dalam penyediaan makanan dan minuman

bagi tamu hotel. *Food & Beverage Service* fokus pada pelayanan kepada tamu, termasuk tata *cara greeting, taking order, dan service* standard. Selain melayani makanan dan minuman, departemen ini juga menangani produk F&B baik alkohol maupun non-alkohol di restoran dan bar. *Food & Beverage Department* berada di bawah pengawasan *Food & Beverage Manager* yang dibantu oleh *Restaurant Manager, Bar & Lounge Manager, serta beberapa supervisor*.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah *Order Taker* pada Departemen Housekeeping di Harper Premiere Nagoya Batam. Pemilihan *Order Taker* sebagai subjek studi kasus didasarkan pada peran dan tanggung jawabnya yang berhubungan langsung dengan proses pelayanan kepada tamu. *Order Taker* memiliki tugas sebagai penghubung komunikasi antara tamu dengan Departemen Housekeeping dalam menerima, mencatat, serta menyampaikan berbagai permintaan dan keluhan tamu kepada bagian terkait.

Selain *Order Taker*, subjek pendukung dalam studi kasus ini adalah Supervisor Housekeeping dan staf Housekeeping yang terlibat dalam kegiatan operasional hotel. Pihak-pihak tersebut menjadi sumber informasi untuk memperoleh data mengenai pelaksanaan tugas, sistem kerja, koordinasi antarbagian, serta kendala yang dihadapi dalam menjalankan tugas *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan di Harper Premiere Nagoya Batam.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah tugas dan tanggung jawab *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan di Harper Premiere Nagoya Batam. Objek penelitian ini berfokus pada pelaksanaan kegiatan kerja *Order Taker*, mulai dari proses menerima permintaan tamu, mencatat informasi yang diberikan, melakukan koordinasi dengan bagian terkait, hingga memastikan setiap

permintaan tamu dapat ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Selain itu, studi kasus ini juga membahas mengenai peran *Order Taker* dalam meningkatkan kualitas pelayanan, kendala yang ditemukan selama pelaksanaan tugas, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Melalui analisis terhadap objek studi kasus ini, diharapkan dapat diketahui sejauh mana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker* mampu mendukung pelayanan yang efektif dan memberikan kepuasan kepada tamu di Harper Premiere Nagoya Batam.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyusunan studi kasus. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga metode tersebut digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan di Harper Premiere Nagoya Batam.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam studi kasus ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Harper Premiere Nagoya Batam, khususnya pada Departemen Housekeeping dengan posisi sebagai *Order Taker*. Melalui observasi ini, penulis mengamati secara langsung proses kerja *Order Taker*, mulai dari menerima permintaan tamu, mencatat informasi yang diberikan, melakukan koordinasi dengan departemen atau petugas terkait, hingga memastikan permintaan tamu telah ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan kepada tamu.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan pihak yang memiliki informasi terkait objek penelitian. Dalam studi kasus ini, wawancara dilakukan dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan operasional *Order Taker*, seperti Supervisor Housekeeping, *Order Taker*, dan staf Housekeeping di Harper Premiere Nagoya Batam. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tugas dan tanggung jawab *Order Taker*, prosedur kerja yang diterapkan, kendala yang sering dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada tamu, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen atau bukti pendukung yang berkaitan dengan studi kasus. Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh melalui pengumpulan data berupa foto kegiatan kerja, Standar Operasional Prosedur (SOP), struktur organisasi hotel, dokumen atau formulir yang digunakan dalam operasional Housekeeping, serta sumber informasi lain yang mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh dalam studi kasus ini menjadi lebih lengkap dan akurat.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dikumpulkan, dikelompokkan, serta dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker* pada Departemen Housekeeping di Harper Premier Nagoya Batam.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu mengumpulkan data yang diperoleh selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI), mengelompokkan data berdasarkan pokok permasalahan,

menganalisis data dengan mengacu pada teori dan penelitian terdahulu, kemudian menarik kesimpulan serta memberikan rekomendasi terhadap permasalahan yang ditemukan. Tahapan tersebut dilakukan agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya mengenai pelaksanaan tugas *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan kepada tamu. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian deskriptif.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Berdasarkan hasil pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Harper Premiere Nagoya Batam, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab *Order Taker* dalam mendukung kualitas pelayanan kepada tamu. Sebagai bagian dari Departemen Housekeeping, *Order Taker* memiliki peran penting dalam menerima, mencatat, menyampaikan, dan memastikan setiap permintaan tamu dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat.

Dalam menjalankan tugasnya, *Order Taker* bertanggung jawab dalam menangani berbagai permintaan tamu, seperti permintaan tambahan linen, amenities, towel, laundry, maupun kebutuhan lainnya yang berhubungan dengan kenyamanan tamu selama menginap. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan menjadi faktor penting karena keterlambatan dalam memenuhi permintaan tamu dapat memengaruhi tingkat kepuasan dan citra hotel.

Selama pelaksanaan PLI, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran operasional *Order Taker*, seperti keterlambatan pengantaran request tamu akibat penggunaan lift yang membutuhkan waktu lama, gangguan pada komputer dan jaringan sistem hotel, kesalahan komunikasi dengan *vendor laundry*, serta keterbatasan persediaan linen akibat tingginya jumlah permintaan tamu.

Permasalahan tersebut menyebabkan beberapa dampak terhadap pelayanan hotel, seperti tamu merasa kurang puas karena permintaan tidak segera terpenuhi, terjadinya miskomunikasi antarbagian, adanya ketidaksesuaian barang laundry, hingga beberapa kamar mengalami keterlambatan dalam persiapan sehingga belum dapat dijual atau ditempati oleh tamu.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI sebagai *Order Taker* di Harper Premiere Nagoya Batam, ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi dalam proses operasional pelayanan, yaitu sebagai berikut:

1. Keterlambatan Pengantaran Permintaan Tamu

Salah satu kendala yang ditemukan adalah keterlambatan dalam mengantarkan permintaan tamu ke kamar. Hal ini terjadi karena penggunaan lift hotel yang membutuhkan waktu cukup lama, terutama ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan waktu pengiriman barang seperti towel, amenities, dan linen menjadi lebih lama dari waktu yang diharapkan. Keterlambatan tersebut dapat memengaruhi kepuasan tamu karena tamu mengharapkan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan permintaan yang telah disampaikan kepada pihak hotel.

2. Gangguan Sistem Komputer dan Jaringan

Dalam pelaksanaan tugas sebagai *Order Taker*, penggunaan komputer dan jaringan sangat mendukung proses pencatatan serta penyampaian informasi terkait permintaan tamu. Namun, ditemukan adanya kendala berupa komputer yang mengalami error dan jaringan yang kurang stabil. Gangguan tersebut menyebabkan proses pencatatan request menjadi terhambat dan informasi tidak selalu dapat disampaikan dengan cepat kepada bagian terkait. Akibatnya, terdapat risiko terjadinya keterlambatan pelayanan maupun kesalahan komunikasi.

3. Missskomunikasi dengan *Vendor Laundry*

Permasalahan lain yang ditemukan adalah adanya miskomunikasi dengan vendor laundry. Hal ini terjadi karena kurangnya penyampaian informasi dan kurangnya pengecekan ulang (*double check*) terhadap barang laundry sebelum diterima. Akibatnya, ditemukan beberapa pakaian tamu yang mengalami masalah seperti kancing hilang setelah proses laundry. Permasalahan tersebut dapat menimbulkan keluhan dari tamu dan memengaruhi kepercayaan terhadap pelayanan hotel.

4. Keterbatasan Persediaan Linen dan Barang Operasional

Tingginya jumlah permintaan tamu menyebabkan beberapa persediaan barang seperti *linen*, *towel*, dan perlengkapan kamar mengalami kekurangan. Selain itu, terdapat beberapa barang yang tersedia tidak sesuai dengan kebutuhan permintaan tamu. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa kamar mengalami keterlambatan dalam proses persiapan karena jumlah linen yang tersedia tidak mencukupi. Hal ini dapat berdampak pada kesiapan kamar dan operasional hotel.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus tersebut, permasalahan yang terjadi dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Keterlambatan Pelayanan Akibat Kendala Fasilitas Operasional

Keterlambatan pengantaran request tamu yang disebabkan oleh penggunaan lift menunjukkan bahwa fasilitas pendukung operasional memiliki pengaruh terhadap kecepatan pelayanan. Ketika jumlah tamu meningkat, penggunaan lift menjadi lebih padat sehingga proses pengantaran barang membutuhkan waktu lebih lama. Dampaknya, *Order Taker* mengalami kesulitan dalam memenuhi standar waktu pelayanan yang diharapkan oleh tamu.

2. Gangguan Teknologi Menghambat Komunikasi dan Administrasi

Komputer dan jaringan merupakan alat pendukung penting dalam pekerjaan *Order Taker*. Gangguan sistem menyebabkan proses pencatatan dan penyampaian informasi menjadi tidak maksimal. Apabila informasi mengenai permintaan tamu tidak tersampaikan dengan baik, maka dapat terjadi keterlambatan maupun kesalahan dalam pelayanan yang diberikan.

3. Kurangnya Koordinasi dan Pemeriksaan dengan Vendor Laundry

Permasalahan laundry terjadi akibat kurangnya komunikasi dan proses pengecekan ulang antara pihak hotel dan vendor. Sebagai pihak yang menerima dan meneruskan informasi, *Order Taker* harus memastikan setiap informasi terkait laundry tersampaikan secara jelas serta

dilakukan konfirmasi kembali untuk mengurangi kemungkinan kesalahan.

4. Pengelolaan Persediaan Linen yang Belum Optimal

Kekurangan linen terjadi karena tingginya tingkat permintaan yang tidak seimbang dengan jumlah stok yang tersedia. Kurangnya pengawasan terhadap jumlah linen dapat menyebabkan operasional Housekeeping terganggu, terutama dalam proses persiapan kamar.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan teori kualitas pelayanan, pelayanan yang baik dapat dilihat dari kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan pelanggan. Dalam industri perhotelan, kecepatan respons terhadap kebutuhan tamu menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu.

Pelaksanaan tugas *Order Taker* di Harper Premiere Nagoya Batam memiliki hubungan erat dengan konsep kualitas pelayanan karena posisi ini menjadi penghubung utama antara kebutuhan tamu dengan pelaksanaan pelayanan oleh Departemen Housekeeping.

Berdasarkan hasil studi kasus, *Order Taker* telah menjalankan fungsi pelayanan dengan menerima dan menyampaikan permintaan tamu. Namun, terdapat beberapa faktor penghambat seperti gangguan sistem, keterbatasan fasilitas, kurangnya koordinasi, dan keterbatasan stok barang yang dapat memengaruhi efektivitas pelayanan.

Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan karyawan, tetapi juga dipengaruhi oleh fasilitas pendukung, komunikasi antarbagian, serta kesiapan operasional hotel.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang ditemukan, beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Koordinasi Antarbagian

Hotel perlu meningkatkan komunikasi antara *Order Taker*, Housekeeping, Laundry, dan departemen terkait lainnya. Setiap

informasi mengenai permintaan tamu maupun kendala operasional harus disampaikan secara jelas dan dilakukan konfirmasi ulang untuk menghindari miskomunikasi.

2. Melakukan Perawatan Sistem Komputer dan Jaringan Secara Berkala
Pihak hotel perlu melakukan pengecekan dan pemeliharaan terhadap perangkat komputer serta jaringan agar aktivitas operasional *Order Taker* dapat berjalan dengan lancar dan tidak menghambat pelayanan kepada tamu.
3. Meningkatkan Sistem Double Check pada Laundry
Sebelum laundry tamu diterima atau dikembalikan, perlu dilakukan pemeriksaan kembali terhadap kondisi barang untuk memastikan tidak terdapat kerusakan atau kehilangan bagian tertentu seperti kancing pakaian.
4. Melakukan Pengawasan Stok Linen Secara Berkala
Departemen Housekeeping perlu melakukan pengecekan jumlah linen secara rutin dan membuat perencanaan stok yang lebih baik agar kebutuhan tamu dapat terpenuhi, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi.
5. Meningkatkan Efektivitas Penanganan Request Tamu
Order Taker perlu menerapkan prioritas pekerjaan berdasarkan tingkat urgensi permintaan tamu sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih cepat dan terorganisir.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai "Analisis Tugas dan Tanggung Jawab *Order Taker* dalam Mendukung Kualitas Pelayanan di Harper Premiere Nagoya Batam", dapat disimpulkan bahwa *Order Taker* memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel, khususnya pada Departemen Housekeeping. *Order Taker* bertanggung jawab sebagai penghubung komunikasi antara tamu dan pihak hotel dalam menerima, mencatat, menyampaikan, serta memastikan setiap permintaan maupun keluhan tamu dapat ditangani dengan baik.

Berdasarkan hasil temuan studi kasus, pelaksanaan tugas *Order Taker* di Harper Premiere Nagoya Batam telah berjalan sesuai dengan fungsi dan tanggung jawabnya, yaitu menangani request tamu, melakukan koordinasi dengan bagian terkait, serta membantu memastikan kebutuhan tamu terpenuhi. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan.

Permasalahan utama yang ditemukan dalam studi kasus ini adalah keterlambatan pemenuhan request tamu yang disebabkan oleh kendala operasional seperti penggunaan lift yang membutuhkan waktu lama, sehingga proses pengantaran barang ke kamar menjadi terhambat. Selain itu, terdapat kendala teknis berupa komputer dan jaringan yang sering mengalami error sehingga menghambat proses pencatatan dan penyampaian informasi terkait permintaan tamu.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah terjadinya miskomunikasi dengan vendor laundry akibat kurangnya penyampaian informasi dan proses pengecekan ulang (*double check*), sehingga menyebabkan beberapa pakaian tamu mengalami kerusakan seperti kehilangan kancing. Selain itu, tingginya jumlah permintaan tamu juga menyebabkan keterbatasan stok barang operasional seperti linen dan perlengkapan kamar, sehingga beberapa

kebutuhan tamu tidak dapat terpenuhi dengan segera dan berdampak pada kesiapan kamar hotel.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *Order Taker* tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu dalam menjalankan tugas, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor pendukung lainnya seperti fasilitas operasional, sistem komunikasi, koordinasi antarbagian, serta ketersediaan perlengkapan hotel. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi, ketelitian dalam penyampaian informasi, serta pengelolaan fasilitas dan persediaan menjadi faktor penting dalam mendukung pelayanan yang lebih efektif.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai upaya perbaikan terhadap permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan tugas *Order Taker* di Harper Premiere Nagoya Batam.

1. Peningkatan Sistem Komunikasi dan Koordinasi Antarbagian

Berdasarkan kasus miskomunikasi yang terjadi dengan vendor laundry dan bagian terkait lainnya, diperlukan peningkatan sistem komunikasi agar setiap informasi dapat tersampaikan dengan jelas dan tepat. Setiap permintaan atau informasi penting sebaiknya dilakukan konfirmasi ulang untuk mengurangi risiko kesalahan pelayanan.

2. Penerapan Sistem *Double Check* dalam Pelayanan

Untuk menghindari terjadinya kesalahan seperti kerusakan atau kehilangan bagian pakaian tamu pada proses laundry, diperlukan penerapan pemeriksaan ulang sebelum dan sesudah barang diterima dari vendor. Hal ini bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel.

3. Perbaikan dan Pemeliharaan Fasilitas Pendukung Operasional

Kendala komputer dan jaringan yang sering mengalami gangguan dapat menghambat pekerjaan *Order Taker*. Oleh karena itu, diperlukan pengecekan dan pemeliharaan secara rutin terhadap perangkat komputer

dan sistem jaringan agar proses pencatatan serta penyampaian informasi dapat berjalan dengan lancar.

4. Pengelolaan Persediaan Linen dan Barang Operasional yang Lebih Efektif

Berdasarkan permasalahan kekurangan linen dan beberapa barang yang tidak sesuai dengan kebutuhan tamu, diperlukan pengawasan stok secara berkala serta perencanaan persediaan yang lebih baik, terutama ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi. Hal ini bertujuan agar kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan cepat tanpa menghambat operasional hotel.

5. Peningkatan Efektivitas Kinerja *Order Taker*

Order Taker diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan komunikasi, ketelitian, serta pengelolaan waktu dalam menangani berbagai permintaan tamu. Dengan kemampuan tersebut, *Order Taker* dapat lebih efektif dalam menentukan prioritas pekerjaan dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Dafillin, M., & Wijoyo, T. A. (2024). Elevating Guest Experience: Enhancing *Order Taker* Services at The Sunan Hotel. *Journal of International Multidisciplinary Research*.
- Faisal, & Hafnawi, A. A. (2021). Peran Room Attendant Supervisor terhadap Kualitas Layanan Housekeeping Department di The Pade Hotel Aceh Besar.
- Harper Premier Nagoya Batam. (2026). Official website Harper Premier Nagoya Batam. Diakses dari Harper Premier Nagoya Batam
- Mariano, P. S. D., & Samboh, R. D. (2025). Peran *Order Taker* terhadap Kinerja Room Attendant di Hotel Shangri-La Jakarta.
- Nur Aulia, Darmaesti, & Sugiman. (2025). Implementation of Order-Taker SOP and Implications on Room Attendant Work Efficiency at The Alana Hotel and Convention Center Solo.
- Sailendra. (2015). Langkah-Langkah Praktis Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP). Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sugiman. (2021). Pengaruh Kinerja Roomboy terhadap Kualitas Pelayanan Housekeeping Department di Harris Hotel Batam Center.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). Service, Quality & Customer Satisfaction (Edisi ke-5). Yogyakarta: Andi.
- Yin, R. K. (2018). Case Study Research and Applications: Design and Methods (6th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Pedoman Wawancara

Judul Penelitian : Analisis Tugas dan Tanggung Jawab *Order Taker* Dalam Mendukung Pelayanan pada Housekeeping Department di Harper Premier Nagoya Batam

Nama Narasumber : Tamyuri

Jabatan : Housekeeping Supervizor

Hari/Tanggal :Rabu /15 Juli 2026

Daftar Pertanyaan

1. Apa tugas utama seorang order taker di Housekeeping Department?
2. Apa saja tanggung jawab order taker dalam operasional sehari-hari?
3. Bagaimana prosedur menerima permintaan tamu melalui telepon?
4. Bagaimana cara order taker menyampaikan informasi kepada room attendant?
5. Sistem atau peralatan apa yang digunakan dalam bekerja?
6. Bagaimana koordinasi order taker dengan Front Office dan Engineering?
7. Kendala apa yang sering dihadapi selama bekerja?
8. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
9. Bagaimana standar pelayanan yang harus diberikan kepada tamu
10. Menurut kompetensi apa yang harus dimiliki seorang order taker?

Lampiran 2 Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Housekeeping Department Harper Premier Nagoya Batam, penulis mengamati bahwa order taker memiliki peran sebagai pusat komunikasi dalam operasional housekeeping. Order taker menerima berbagai permintaan tamu melalui telepon maupun informasi dari departemen lain yang berkaitan dengan pelayanan kamar.

Setiap permintaan tamu dicatat dengan lengkap, meliputi nomor kamar, nama tamu, jenis permintaan, serta waktu penerimaan. Setelah itu, order taker menyampaikan informasi tersebut kepada room attendant atau petugas housekeeping yang bertugas agar permintaan dapat segera dipenuhi.

Selain menerima permintaan tamu, order taker juga melakukan koordinasi dengan Front Office mengenai status kamar dan dengan Engineering apabila terdapat kerusakan fasilitas kamar yang memerlukan perbaikan. Setelah pekerjaan selesai, order taker melakukan tindak lanjut (follow up) untuk memastikan bahwa pelayanan telah diberikan sesuai dengan permintaan tamu.

Selama observasi, penulis melihat bahwa order taker menerapkan komunikasi yang sopan, ramah, dan profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Ketelitian dalam mencatat informasi, kemampuan berkomunikasi, serta koordinasi yang baik dengan departemen lain menjadi faktor penting dalam menunjang kelancaran operasional Housekeeping Department.

Lampiran 3 Hasil Wawancara

Nama Narasumber : Tamyuri

Jabatan : Housekeeping Supervizor

Hari/Tanggal : Rabu/15 Juni 2026

No	Pertanyaan	Ringkasan Jawaban
1.	Apa tugas utama order taker?	Menerima dan mencatat setiap permintaan tamu serta meneruskannya kepada petugas housekeeping.
2.	Apa tanggung jawab order taker?	Memastikan seluruh permintaan tamu ditangani hingga selesai sesuai SOP.
3.	Apa kendala yang sering dihadapi?	Banyaknya permintaan tamu dalam waktu bersamaan dan koordinasi antarbagian.
4.	Bagaimana cara mengatasinya?	Menentukan prioritas pekerjaan, berkoordinasi dengan room attendant, dan melakukan follow up.

Lampiran 4 Lembaran Konsultasi Supervisor 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) : Egi Suputra
Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping Department
Nama Perusahaan/Industri : Hotel Premier Nagoya Batam
Jadwal Kegiatan : 29 Januari 2026 - 28 Januari 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Tam Yuri
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Housekeeping Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1)	Kamis / 29 Januari 2026	Pengertian tugas dan SOP Room Attendant	Tingkatkan ketelitian dalam mengisi kartu sesuai Pemborosan kamar	Yuri
2)	Minggu / 01 Februari 2026	Pengertian Tugas Laundry & Linen Attendant	Pelajari dan pahami SOP Laundry dan Linen Attendant sesuai SOP	Yuri
3)	Senin / 07 Februari 2026	Record Laundry Guest/crew hotel	Pantau kembali laundry yang akan di bawa Vendor	Yuri
4)	Kamis / 05 Maret 2026	Proses Penyeragaman Linen Baru	Pastikan setiap linen baru datang dan di simpan sesuai prosedur	Yuri
5)	Senin / 09 Mei 2026	Belajar Membuat Worksheet Room Attendant berdasarkan Status kamar dan Pembesaran Area Kerja	Tingkatkan ketelitian dalam mengisi Worksheet Pastikan Status kamar sesuai	Yuri
6)	Selasa / 02 Juni 2026	Membuat Store Requisition (SR)	Pantau kembali data sebelum SR dikirimkan	Yuri

BATAM, 16/07/2026
HOTEL PREMIER NAGOYA BATAM
TAM YURI

Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 5 Dokumentasi Selama PLI



Lampiran 6 Konsultasi Dengan Supervisor Industri



Lampiran 7 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@fpp.unp.ac.id.



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Oktober 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan HARPER Premier Nagoya Batam
 Di
 Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan HARPER Premier Nagoya Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 19 Januari – 19 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Adra Yonata Meyza	24135064	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.
2.	Anandhita Septi Wahyuni	24135156	Manajemen Perhotelan	F&B PRODUCT	Waryono, S.Pd., MM.Par
3.	Defri Arianto	24135104	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
4.	Muhammad Najib	24135120	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
5.	M.Fadhli Muthahari	24135225	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
6.	Egi Saputra	24135167	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
7.	Hafiz Orenza	24135016	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
8.	Masyariq Anwar Luxvi	24135183	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par

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



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

Lampiran 8 Logbook Magang

LOGBOOK KEGIATAN MAGANG BERDAMPAK

Periode: Januari – Juli

Tahun: 2026

Nama : Egi Saputra
NIM : 24135167
Program studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081338137816
Supervisor/Mentor coach : Sobiran & Tamyuri
Nama Industri : Harper Premiere Nagoya batam
Waktu Pelaksanaan PLI : Januari – Juli 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Rabu, 28/01/2026	08.00–16.30	1. Pengenalan lingkungan kerja dan briefing aturan Perusahaan 2. Cleaning Bathroom Guest		
2.	Kamis, 29/01/2026	08.00–16.30	1. Cleaning bathroom guest room meliputi scrubbing floor, cleaning toilet bowl dan wash basin Melekapi Amanities di trolley 2. Dusting Wadrobe dan Hightball glass		
3.	Jumat, 30/01/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Request Handling Tamu 3. Handling Linen 4. Pick up Laundry Crew Set 1 5. Hitung Linen Kotor		

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
4.	Saptu, 31/01/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Request Handling Tamu 3. Sent Inner JB Ke Ra 4. Handling Linen 5. Pick up Laundry Crew Set 1 6. Hitung Linen Kotor		
5.	Minggu, 01/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Cleaning Linen store Di pantry 9 dan 10 3. Request Handling Tamu 4. Kasih Stella Di atas wadrobe dan belakang closet kamar 5. Handling Linen 6. Pick up Laundry Crew Set 1 7. Hitung Linen Kotor		
6.	Senin, 02/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Request Handling Tamu 3. Menerima Linen Bersih Dari Vendor 4. Handling Linen 5. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 6. Pick up Laundry Crew Set 1 7. Hitung linen Kotor		
7.	Selasa, 02/02/2026	OFF	OFF	OFF	OFF

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
8.	Rabu, 04/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 6. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 7. Hitung linen Kotor		
9.	Kamis, 05/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Double Check Laundry Yang sudah di cuci 4. Request Handling Tamu 5. Handling Linen 6. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 7. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor Hitung linen Kotor		
10.	Jumat, 06/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Pasang Kimono Di Suites Room 6. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 7. Hitung linen Kotor		

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
11.	Saptu, 07/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 6. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 7. Hitung linen Kotor		
12.	Minggu, 08/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 6. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 7. Hitung linen Kotor		
13.	Senin, 09/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 6. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 7. Hitung linen Kotor		
14.	Selasa, 10/02/2026	OFF	OFF	OFF	OFF

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
15.	Rabu, 11/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 6. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 7. Hitung linen Kotor		
16.	Kamis, 12/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Delivery laundry Crew Set 1 4. Handling Linen 5. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 6. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 7. Hitung linen Kotor		
17.	Jumat, 13/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Pengambilan SR di lantai 3,4 & 5 6. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 7. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 8. Hitung linen Kotor		

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
16.	Saptu, 14/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Project kettle Jug 6. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 7. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 8. Hitung linen Kotor		yy
17.	Minggu, 15/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Bikin Room Discrepancy 4. Request Handling Tamu 5. Handling Linen 6. Project kettle Jug 7. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 8. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 9. Hitung linen Kotor		yy
18.	Senin, 16/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Project kettle Jug 6. Pick up Laundry Crew Set 1 7. Hitung linen Kotor		yy
19.	Selasa, 17/02/2026	Off	Off	Off	Off

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
20.	Rabu, 18/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Project kettle Jug 6. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 7. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 8. Hitung linen Kotor		
21.	Kamis, 19/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Project kettle Jug 6. Ionizer Kamar Tamu Yang Berbau 7. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung Linen Kotor 8. Hitung linen Kotor		
22.	Jumaat, 20/02/2026	08.00–16.30	1. Pick Up Laundry guest yang Include dan Request 2. Record Laundry Tamu 3. Request Handling Tamu 4. Handling Linen 5. Project kettle Jug 6. Pick up Laundry Crew Set 1 Hitung 7. Hitung linen Kotor		