

LAPORAN STUDI KASUS

ANALISIS PENGELOLAAN PERSEDIAAN *GUEST SUPPLIES* DAN *AMENITIES* DALAM MENDUKUNG KELANCARAN OPERASIONAL DEPARTEMEN *HOUSEKEEPING* DI THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG

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



Oleh :

Salsa Ravida / 24135031

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si
Supervisor : Hendri (*Executive Housekeeper*)

**PRODI 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 Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I FPP-UNP Padang**

Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh :

Salsa Ravida

NIM : 24135031

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing :



Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si.
NIP : 197007271997032003

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



Vischna Susvera Pratama, M.Pd.
NIP : 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I FPP-UNP Padang**

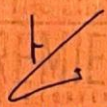
Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh :

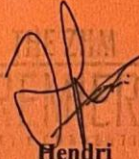
**Salsa Ravida
NIM : 24135031**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh :


Yuanita Effendi
Human Resource Manager

Pembimbing dari Industri :


Hendri
Executive Housekeeper

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang yang berjudul “Analisis Pengelolaan Persediaan *Guest Supplies* dan *Amenities* dalam Mendukung Kelancaran Operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang”

Laporan ini disusun berdasarkan kegiatan magang yang telah penulis laksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang pada tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 12 Juli 2026. Kegiatan magang ini merupakan salah satu syarat akademik pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis 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 Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par. selaku Ketua Program Studi Departemen Pariwisata.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku Koordinator PLI I dan Dosen Penasehat Akademik.
5. Ibu Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si. selaku Dosen Pembimbing PLI I.
6. Ibu Surni Yanti selaku General Manager The ZHM Premiere Hotel Padang.
7. Ibu Yuarnita Efendi selaku Human Resources Manager The ZHM Premiere Hotel Padang.
8. Bapak Hendri selaku Executive Housekeeper The ZHM Premiere Hotel Padang.
9. Seluruh staf The ZHM Premiere Hotel Padang, khususnya Departemen Housekeeping, yang telah memberikan bimbingan dan pengalaman selama kegiatan magang.

10. Kedua orang tua, keluarga, serta teman-teman yang telah memberikan doa, dukungan, dan semangat.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca.

Padang, 1 Juni 2026
Penulis,

Salsa Ravida

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
ABSTRAK	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	5
1.5 Manfaat Studi Kasus	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Landasan Teori	7
2.2. Penelitian Terdahulu	19
2.3. Kerangka Pemikiran	22
BAB III METODE STUDI KASUS	24
3.1. Jenis Penelitian	24
3.2. Lokasi dan Waktu PLI	24
3.3. Profil Organisasi/Perusahaan.....	25
3.4. Subjek dan Objek Studi Kasus	26
3.5. Teknik Pengumpulan Data	27
3.6. Teknik Analisis Data.....	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	30
4.1. Gambaran Umum Kasus	30
4.2. Temuan Studi Kasus	32
4.3. Analisis Permasalahan.....	34
4.4. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	35
4.5. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	36
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1. Kesimpulan.....	38
5.2. Saran	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	22
Gambar 4.1 Dokumentasi wawancara dengan Order Taker Departemen Housekeeping mengenai pengelolaan guest supplies dan amenities	31
Gambar 4.2 Rak pantry Housekeeping yang digunakan untuk menyimpan guest supplies dan amenities.....	32
Gambar 4.3 Formulir Store Requisition (SR) yang digunakan dalam pengajuan kebutuhan guest supplies dan amenities	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	41
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	44
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI	46
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	46
Lampiran 5 Logbook.....	49
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing	92
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Supervisor Industri.....	93
Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya	94

ABSTRAK

Salsa Ravida. 2026. Analisis Pengelolaan Persediaan *Guest Supplies* dan *Amenities* dalam Mendukung Kelancaran Operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* merupakan aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* karena berpengaruh terhadap kesiapan kamar, kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta kepuasan tamu. Ketersediaan persediaan yang terkelola dengan baik akan membantu memastikan seluruh kebutuhan operasional dapat terpenuhi secara tepat waktu sehingga pelayanan kepada tamu tetap optimal. Berdasarkan hasil Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di The ZHM Premiere Hotel Padang, masih ditemukan beberapa kendala, seperti pengecekan stok yang belum dilakukan secara berkala, perubahan kebutuhan persediaan akibat fluktuasi tingkat hunian hotel, serta koordinasi pengelolaan persediaan yang perlu dioptimalkan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping*. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Januari hingga Juli 2026 di The ZHM Premiere Hotel Padang. Informan penelitian terdiri atas *Order Taker* dan beberapa karyawan Departemen *Housekeeping* yang terlibat dalam pengelolaan persediaan. Analisis data dilakukan menggunakan model Miles dan Huberman melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* telah dilaksanakan melalui proses pengecekan stok, penyusunan *Store Requisition* (SR), penerimaan barang, penyimpanan, pendistribusian, serta pencatatan penggunaan barang. Sistem *Store Requisition* diterapkan secara rutin setiap hari Senin dan Jumat serta dapat dilakukan di luar jadwal apabila kebutuhan operasional meningkat. Namun demikian, masih terdapat kendala berupa belum optimalnya pengendalian persediaan karena pengecekan stok belum dilakukan secara terjadwal, perubahan kebutuhan akibat fluktuasi tingkat hunian hotel, serta perlunya peningkatan koordinasi antara Departemen *Housekeeping* dengan bagian *store*. Berdasarkan analisis menggunakan fungsi manajemen POAC (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling*), fungsi *planning, organizing, dan actuating* telah berjalan dengan baik, sedangkan fungsi *controlling* masih perlu ditingkatkan melalui pemantauan stok yang lebih teratur, pencatatan penggunaan barang yang lebih konsisten, serta evaluasi persediaan secara berkala. Peningkatan pengendalian persediaan diharapkan mampu menjaga ketersediaan *guest supplies* dan *amenities*, meningkatkan efisiensi operasional, meminimalkan risiko kekurangan maupun kelebihan stok, serta mendukung kualitas pelayanan kepada tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang.

Kata Kunci : *Pengelolaan persediaan, guest supplies, amenities, Housekeeping, Store Requisition, POAC.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan pariwisata dan perekonomian. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan pertumbuhan sektor pariwisata, persaingan antar hotel juga semakin ketat sehingga setiap hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, efektif, dan efisien. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang menentukan tingkat kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, serta citra hotel. Oleh karena itu, seluruh departemen dalam hotel harus mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara optimal agar pelayanan kepada tamu dapat berlangsung sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Lu'ailik, 2023).

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menunjang kualitas pelayanan hotel adalah Departemen *Housekeeping*. Menurut Wijoyo (2023), Departemen *Housekeeping* merupakan departemen yang bertanggung jawab mengatur, merawat, dan menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kesiapan seluruh area hotel agar selalu berada dalam kondisi siap digunakan oleh tamu. Selain menjaga kebersihan kamar, Departemen *Housekeeping* juga bertanggung jawab menyediakan *guest supplies* dan *amenities* sebagai fasilitas penunjang yang digunakan tamu selama menginap. Ketersediaan *guest supplies* dan *amenities* merupakan bagian dari standar pelayanan hotel karena berhubungan langsung dengan kenyamanan dan kepuasan tamu. Oleh sebab itu, pengelolaan perlengkapan tersebut harus dilakukan secara terencana agar kebutuhan operasional hotel tetap terpenuhi (Sembiring, 2023).

Salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* adalah pengelolaan persediaan (*inventory management*). Menurut Biandari dan Harahap (2021), *inventory management* merupakan proses perencanaan, penyimpanan, pengendalian, dan pendistribusian barang agar selalu tersedia dalam jumlah yang sesuai

dengan kebutuhan operasional. Pengelolaan persediaan yang baik dapat meminimalkan risiko *stock out* maupun *overstock*, sehingga operasional hotel dapat berjalan secara efektif dan efisien. Sebaliknya, apabila pengelolaan persediaan tidak dilakukan secara optimal, maka dapat menyebabkan keterlambatan penyiapan kamar, meningkatnya biaya operasional, serta menurunnya kualitas pelayanan kepada tamu.

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan hotel berbintang empat yang memiliki 202 kamar dengan berbagai tipe kamar mulai kamar yang standar hingga kamar yang mewah, antara lain *DeluxeTwin Room*, *Deluxe King Room*, *Deluxe Premiere Room*, *Grand Deluxe King Room*, *Junior Suite Room*, *Ambassador Suite Room*, *Sultan Suite Room*, dan *President Suite Room*. Jumlah kamar tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan *guest supplies* dan *amenities* yang harus dikelola oleh Departemen *Housekeeping* relatif besar. Berdasarkan data Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang (2026), setiap kamar dilengkapi dengan 4 *sachet sugar*, 4 *sachet creamer*, 2 *sachet teh*, 2 *sachet kopi*, 4 botol air mineral, 2 set *toothbrush* and *toothpaste*, 1 buah *soap*, 1 buah *shower cap*, dan 1 buah *sanitary bag*. Berdasarkan standar tersebut, apabila seluruh kamar terisi (100% hunian), hotel diperkirakan perlu menyediakan sekitar 808 *sachet sugar*, 808 *sachet creamer*, 404 *sachet teh*, 404 *sachet kopi*, 808 botol air mineral, 404 set *toothbrush* and *toothpaste*, 202 buah *soap*, 202 buah *shower cap*, serta 202 buah *sanitary bag* dalam satu siklus penyiapan kamar. Besarnya estimasi kebutuhan tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan memiliki peran yang sangat penting dalam menjamin ketersediaan *guest supplies* dan *amenities* sehingga kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* serta kualitas pelayanan kepada tamu dapat tetap terjaga.

Berdasarkan hasil Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang, diketahui bahwa pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* dilakukan melalui sistem *Store Requisition* (SR). Pengajuan *Store Requisition* secara rutin dilakukan setiap hari Senin dan Jumat, sedangkan pengambilan barang di

luar jadwal tetap dapat dilakukan apabila kebutuhan operasional meningkat. Sistem tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan operasional Departemen *Housekeeping* sesuai dengan jumlah barang yang diperlukan.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala. Pengecekan persediaan belum dilakukan secara berkala berdasarkan jadwal yang tetap, melainkan disesuaikan dengan kondisi operasional hotel. Selain itu, kebutuhan *guest supplies* dan *amenities* setiap hari tidak selalu sama karena dipengaruhi oleh tingkat hunian kamar. Kondisi tersebut menyebabkan jumlah persediaan yang tersedia tidak selalu dapat dipantau secara optimal sehingga proses penyusunan *Store Requisition* belum sepenuhnya didasarkan pada kondisi stok yang aktual. Berdasarkan hasil observasi selama Pengalaman Lapangan Industri (PLI), kondisi persediaan beberapa jenis *guest supplies* masih mengalami kekurangan hampir setiap minggu.

Kondisi tersebut terjadi karena *Order Taker* cenderung melakukan permintaan barang dalam satu tahap agar seluruh kebutuhan operasional tersedia secara bersamaan, sehingga beberapa jenis *guest supplies* dapat habis lebih dahulu sebelum jadwal permintaan berikutnya, terutama ketika tingkat hunian hotel meningkat. Apabila terjadi peningkatan jumlah tamu secara tiba-tiba, kebutuhan *guest supplies* dan *amenities* juga meningkat sehingga berpotensi menyebabkan kekurangan persediaan. Kondisi tersebut dapat mengakibatkan keterlambatan penyiapan kamar (*room readiness*), meningkatnya waktu pelayanan, serta berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu. Sebaliknya, apabila persediaan disediakan melebihi kebutuhan, hotel akan menanggung biaya penyimpanan yang lebih besar dan penggunaan persediaan menjadi kurang efisien.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Sembiring (2023) yang menyatakan bahwa pengelolaan *guest supplies* yang kurang optimal dapat memengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, pengelolaan persediaan perlu dilakukan secara lebih terencana melalui pemantauan stok secara berkala, perencanaan kebutuhan yang tepat, serta

koordinasi yang baik antara Departemen *Housekeeping* dengan bagian *Store*.

Berdasarkan penelitian Biandari dan Harahap (2021), penelitian mengenai persediaan *guest supplies* masih berfokus pada pengendalian internal. Penelitian Sembiring (2023) lebih menitikberatkan pada penanganan *guest supplies* di Departemen *Housekeeping*, sedangkan penelitian Latif dan Permana (2023) membahas evaluasi penerapan SOP penyediaan *guest supplies*. Hingga saat ini, penelitian yang secara khusus menganalisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* melalui sistem *Store Requisition* dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang masih belum ditemukan. Kondisi tersebut menunjukkan adanya *research gap*, sehingga penelitian ini penting dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai sistem pengelolaan persediaan yang diterapkan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping*.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengelolaan Persediaan *Guest Supplies* dan *Amenities* dalam Mendukung Kelancaran Operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang."

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Pengecekan stok *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* belum dilakukan berdasarkan jadwal yang tetap sehingga pemantauan persediaan belum dilakukan secara berkala.
2. Kebutuhan *guest supplies* dan *amenities* berubah sesuai dengan tingkat hunian (*occupancy*) hotel yang terkadang meningkat secara tiba-tiba sehingga kebutuhan persediaan juga mengalami peningkatan.
3. Belum terdapat sistem pengelolaan persediaan yang mampu mengantisipasi perubahan kebutuhan akibat peningkatan tingkat hunian hotel.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana sistem pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* yang diterapkan di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mendukung kelancaran pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, tujuan studi kasus ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk menganalisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang.
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang.
3. Untuk menganalisis upaya yang dilakukan dalam pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* guna mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian ilmiah mengenai pengelolaan persediaan (*inventory management*) *guest supplies* dan *amenities* dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* pada industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengelolaan persediaan pada operasional hotel.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping*, serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan yang berkaitan dengan operasional perhotelan.

b. Bagi The ZHM Premiere Hotel Padang

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Departemen *Housekeeping* dalam mengevaluasi pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities*, sehingga dapat mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

c. Bagi Industri Pendidikan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi Perhotelan dalam penyusunan laporan maupun penelitian yang berkaitan dengan pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping*

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

A. Pengertian Hotel

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya aktivitas pariwisata, perjalanan bisnis, dan kebutuhan masyarakat terhadap layanan akomodasi. Perkembangan tersebut mendorong setiap hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui pengelolaan operasional yang efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Keberhasilan sebuah hotel tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan seluruh departemen dalam bekerja secara terintegrasi untuk memberikan pelayanan yang optimal (Sulastiyono, 2021)

Hotel merupakan usaha di bidang jasa yang menyediakan pelayanan akomodasi beserta berbagai fasilitas pendukung untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap. Selain menyediakan kamar, hotel juga menawarkan berbagai layanan penunjang, seperti penyediaan makanan dan minuman, ruang pertemuan, pusat kebugaran, serta fasilitas lainnya yang bertujuan menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu. Menurut Murdana (2023), keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh koordinasi antar departemen dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. Setiap departemen memiliki fungsi yang berbeda, namun saling berkaitan dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Operasional hotel merupakan suatu sistem yang melibatkan berbagai departemen, seperti *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Engineering*, dan departemen pendukung lainnya. Seluruh departemen tersebut harus bekerja secara terpadu agar kegiatan operasional hotel dapat berjalan secara efektif. Dalam penelitiannya, Murdana (2023) menjelaskan bahwa Departemen *Housekeeping* memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan,

dan kesiapan fasilitas yang digunakan oleh tamu sehingga turut menentukan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Sejalan dengan hal tersebut, Jangruksakul, Praisont, dan Athikulrat (2023) menyatakan bahwa peningkatan efisiensi operasional hotel dapat dicapai melalui pengelolaan proses kerja yang terstruktur, khususnya pada Departemen *Housekeeping*. Penerapan prosedur kerja yang efektif mampu mengurangi aktivitas yang tidak memberikan nilai tambah, meningkatkan efisiensi waktu kerja, serta mendukung kualitas pelayanan kepada tamu. Dengan demikian, efektivitas operasional hotel tidak hanya bergantung pada pelayanan yang diberikan kepada tamu, tetapi juga pada kemampuan setiap departemen dalam menjalankan tugasnya sesuai standar operasional.

Dalam mendukung kelancaran operasional tersebut, setiap departemen memerlukan ketersediaan sarana, perlengkapan, dan persediaan yang memadai. Pengelolaan persediaan yang baik akan memastikan seluruh kebutuhan operasional tersedia sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Sebaliknya, pengelolaan persediaan yang kurang optimal dapat menyebabkan terhambatnya proses pelayanan, menurunkan efisiensi kerja, serta berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima tamu. Oleh karena itu, pengelolaan persediaan menjadi salah satu aspek penting dalam mendukung keberhasilan operasional hotel (Singh, 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan perusahaan jasa yang keberhasilan operasionalnya dipengaruhi oleh koordinasi antar departemen, kualitas pelayanan, efektivitas proses kerja, serta kemampuan dalam mengelola sumber daya dan persediaan secara optimal. Dalam penelitian ini, teori hotel menjadi landasan untuk memahami bahwa pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada Departemen *Housekeeping* merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam

mendukung kelancaran operasional di The ZHM Premiere Hotel Padang.

B. Departemen Housekeeping

Departemen *Housekeeping* merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran kegiatan operasional hotel. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan seluruh area hotel, khususnya kamar tamu, sehingga tercipta lingkungan yang bersih, aman, dan nyaman bagi tamu selama menginap. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Departemen *Housekeeping* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan (Rumekso, 2021).

Menurut Latif dan Permana (2023), Departemen *Housekeeping* memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh area hotel berada dalam kondisi bersih, rapi, higienis, serta memenuhi standar operasional yang telah ditetapkan. Selain melakukan pembersihan dan penataan kamar, departemen ini juga bertanggung jawab terhadap penyediaan *guest supplies* dan *amenities*, sehingga seluruh kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik. Pelaksanaan tugas yang sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) akan mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang optimal.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Sembiring (2023) menjelaskan bahwa Departemen *Housekeeping* tidak hanya berperan dalam menjaga kebersihan kamar, tetapi juga bertanggung jawab mengelola penggunaan serta ketersediaan *guest supplies* dan *amenities*. Ketersediaan perlengkapan tersebut harus selalu dipantau agar sesuai dengan standar pelayanan hotel dan kebutuhan tamu.

Pengelolaan yang kurang optimal dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kekurangan perlengkapan kamar, serta menurunkan tingkat kepuasan tamu. Dalam menjalankan tugasnya,

Departemen *Housekeeping* berkoordinasi dengan berbagai departemen lain, seperti *Front Office*, *Engineering*, *Food and Beverage*, dan bagian *Store*. Koordinasi tersebut diperlukan untuk memastikan kesiapan kamar sebelum ditempati tamu, pemenuhan kebutuhan perlengkapan operasional, serta penanganan berbagai kendala yang berkaitan dengan pelayanan kamar. Kerja sama yang baik antar departemen akan mendukung kelancaran operasional hotel secara menyeluruh (Latif & Permana, 2023).

Selain menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar, Departemen *Housekeeping* juga bertanggung jawab dalam mengelola persediaan barang operasional yang digunakan setiap hari. Pengelolaan persediaan dilakukan melalui proses perencanaan kebutuhan, penyimpanan, penggunaan, hingga pengajuan permintaan barang (*Store Requisition*) kepada bagian penyimpanan (*store*). Pengelolaan persediaan yang baik akan membantu menjaga ketersediaan *guest supplies* dan *amenities*, menghindari kekurangan maupun kelebihan stok, serta meningkatkan efisiensi operasional departemen.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Departemen *Housekeeping* merupakan departemen yang memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas pelayanan hotel melalui pengelolaan kebersihan, kenyamanan, serta ketersediaan perlengkapan operasional. Dalam penelitian ini, Departemen *Housekeeping* menjadi fokus utama karena seluruh aktivitas pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* dilaksanakan pada departemen tersebut. Oleh karena itu, efektivitas pengelolaan persediaan menjadi salah satu faktor yang berpengaruh terhadap kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

C. Guest Supplies dan Amenities

Guest supplies dan *amenities* merupakan perlengkapan yang disediakan oleh hotel untuk memenuhi kebutuhan tamu selama

menginap serta mendukung kenyamanan, kebersihan, dan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Ketersediaan perlengkapan tersebut menjadi salah satu standar pelayanan yang harus dipenuhi oleh hotel karena berpengaruh terhadap kualitas layanan yang diterima tamu. Oleh karena itu, pengelolaan *guest supplies* dan *amenities* perlu dilakukan secara terencana agar jumlah dan kondisi barang selalu sesuai dengan kebutuhan operasional.

Menurut Sembiring (2023), *guest supplies* adalah berbagai perlengkapan habis pakai (*consumable items*) yang disediakan di kamar tamu untuk menunjang kebutuhan selama menginap, seperti sabun, sampo, sikat gigi, pasta gigi, tisu, air mineral, laundry bag, dan perlengkapan lainnya sesuai dengan standar hotel. Sementara itu, *amenities* merupakan fasilitas atau perlengkapan pelengkap yang disediakan hotel untuk meningkatkan kenyamanan dan pengalaman tamu selama menginap. Penyediaan *guest supplies* dan *amenities* yang lengkap serta sesuai standar menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan Departemen *Housekeeping*.

Latif dan Permana (2023) menjelaskan bahwa penyediaan *guest supplies* dan *amenities* harus dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) agar setiap kamar memiliki kelengkapan yang seragam sebelum digunakan oleh tamu. Penerapan SOP yang baik akan membantu petugas *Housekeeping* dalam mempersiapkan kamar secara konsisten, mengurangi kesalahan dalam penyediaan perlengkapan, serta menjaga standar pelayanan hotel.

Pengelolaan *guest supplies* dan *amenities* tidak hanya mencakup penyediaan barang di kamar tamu, tetapi juga meliputi proses perencanaan kebutuhan, penyimpanan, pendistribusian, penggunaan, hingga pengendalian persediaan. Pengelolaan yang efektif diperlukan agar tidak terjadi kekurangan maupun kelebihan stok yang dapat menghambat operasional Departemen *Housekeeping*. Sebaliknya, pengelolaan yang kurang optimal berpotensi

menyebabkan keterlambatan pelayanan, meningkatnya pemborosan, serta menurunkan tingkat kepuasan tamu.

Dalam operasional hotel, Departemen *Housekeeping* bertanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap *guest supplies* dan *amenities* tersedia dalam jumlah yang cukup, memiliki kualitas yang baik, dan siap digunakan sesuai standar pelayanan hotel. Oleh karena itu, diperlukan sistem pengelolaan persediaan yang terstruktur agar seluruh kebutuhan operasional dapat terpenuhi secara tepat waktu dan efisien.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *guest supplies* dan *amenities* merupakan komponen penting dalam operasional Departemen *Housekeeping* yang berfungsi mendukung kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap. Pengelolaan yang efektif terhadap perlengkapan tersebut menjadi salah satu faktor yang menentukan kelancaran operasional hotel. Dalam penelitian ini, *guest supplies* dan *amenities* menjadi objek utama yang dianalisis untuk mengetahui bagaimana pengelolaan persediaannya dapat mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

D. Inventory (Persediaan)

Persediaan (*inventory*) merupakan salah satu aset penting dalam operasional hotel yang berfungsi untuk menjamin ketersediaan barang sesuai dengan kebutuhan setiap departemen. Dalam industri perhotelan, persediaan tidak hanya berupa barang yang digunakan untuk menunjang pelayanan kepada tamu, tetapi juga mencakup berbagai perlengkapan operasional yang digunakan dalam aktivitas sehari-hari. Pengelolaan persediaan yang baik diperlukan agar seluruh kebutuhan operasional dapat terpenuhi secara tepat waktu, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Menurut Biandari dan Harahap (2021), persediaan merupakan sejumlah barang yang disimpan oleh perusahaan untuk memenuhi

kebutuhan operasional maupun pelayanan. Dalam operasional hotel, pengelolaan persediaan harus dilakukan secara sistematis melalui proses perencanaan, penyimpanan, pencatatan, pendistribusian, serta pengawasan agar ketersediaan barang tetap terjaga dan dapat digunakan sesuai kebutuhan. Pengendalian persediaan yang baik juga berperan dalam mencegah terjadinya kekurangan (*stock out*) maupun kelebihan persediaan (*overstock*) yang dapat menghambat operasional hotel.

Pengelolaan persediaan yang efektif bertujuan untuk menjaga keseimbangan antara jumlah barang yang tersedia dengan kebutuhan operasional. Persediaan yang terlalu sedikit dapat mengganggu kelancaran pelayanan karena kebutuhan operasional tidak dapat dipenuhi secara optimal. Sebaliknya, persediaan yang terlalu banyak dapat meningkatkan biaya penyimpanan, memperbesar risiko kerusakan barang, serta menimbulkan pemborosan. Oleh karena itu, setiap hotel perlu menerapkan sistem pengendalian persediaan yang mampu menjaga ketersediaan barang dalam jumlah yang tepat sesuai kebutuhan.

Dalam Departemen *Housekeeping*, persediaan meliputi berbagai jenis *guest supplies* dan *amenities* yang digunakan setiap hari untuk memenuhi kebutuhan tamu. Barang-barang tersebut harus selalu tersedia karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Pengelolaan persediaan dilakukan mulai dari perencanaan kebutuhan, pengajuan permintaan barang, penyimpanan, penggunaan, hingga pengawasan terhadap jumlah stok yang masih tersedia. Seluruh proses tersebut bertujuan agar kegiatan operasional Departemen *Housekeeping* dapat berjalan secara efektif tanpa mengalami hambatan akibat kekurangan perlengkapan.

Selain menjamin kelancaran operasional, pengelolaan persediaan juga menjadi salah satu bentuk pengendalian terhadap penggunaan barang. Melalui pencatatan dan pengawasan yang dilakukan secara berkala, hotel dapat mengetahui tingkat penggunaan setiap jenis

barang, mengevaluasi kebutuhan persediaan, serta mengurangi risiko kehilangan maupun pemborosan. Dengan demikian, pengelolaan persediaan tidak hanya mendukung efisiensi operasional, tetapi juga membantu hotel dalam mengendalikan biaya operasional.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa persediaan (*inventory*) merupakan komponen penting dalam operasional hotel yang berfungsi menjamin ketersediaan barang sesuai kebutuhan setiap departemen. Pengelolaan persediaan yang dilakukan secara terencana, terorganisasi, dan terkendali akan mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan efisiensi penggunaan sumber daya. Dalam penelitian ini, teori persediaan digunakan sebagai landasan untuk menganalisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang sehingga kebutuhan operasional dapat terpenuhi secara optimal.

E. Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mengelola sumber daya organisasi secara efektif dan efisien dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Dalam suatu organisasi, manajemen tidak hanya berfokus pada pengelolaan sumber daya manusia, tetapi juga mencakup pengelolaan sumber daya lainnya, seperti keuangan, sarana dan prasarana, serta persediaan barang yang digunakan untuk mendukung kegiatan operasional. Penerapan manajemen yang baik akan membantu organisasi dalam mengoordinasikan setiap kegiatan sehingga tujuan organisasi dapat tercapai secara optimal.

Menurut Yusuf dan Arifin (2022), manajemen merupakan proses yang melibatkan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian terhadap seluruh sumber daya organisasi agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Melalui penerapan fungsi-fungsi manajemen

tersebut, organisasi dapat mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya serta meningkatkan kualitas pelaksanaan kegiatan operasional.

Dalam industri perhotelan, manajemen memiliki peran penting dalam mengatur seluruh aktivitas operasional agar pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara konsisten dan sesuai standar. Penerapan manajemen yang baik diperlukan untuk memastikan setiap departemen mampu menjalankan tugas dan tanggung jawabnya secara terkoordinasi, termasuk dalam pengelolaan persediaan barang operasional yang digunakan oleh Departemen *Housekeeping*. Pengelolaan persediaan yang dilakukan melalui proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian akan membantu menjaga ketersediaan *guest supplies* dan *amenities* sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa manajemen merupakan suatu proses sistematis dalam mengelola seluruh sumber daya organisasi melalui fungsi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dalam penelitian ini, teori manajemen digunakan sebagai dasar untuk menganalisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang melalui pendekatan fungsi manajemen (POAC).

a) *Planning* (Perencanaan)

Planning (perencanaan) merupakan fungsi awal dalam manajemen yang bertujuan menetapkan tujuan serta menyusun langkah-langkah yang diperlukan untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Robbins dan Coulter (2022), *planning* adalah proses menetapkan tujuan dan menentukan tindakan yang diperlukan untuk mencapainya. Melalui perencanaan yang baik, organisasi dapat mengalokasikan sumber daya secara tepat sehingga kegiatan

operasional dapat berjalan sesuai dengan target yang telah ditetapkan.

Dalam operasional hotel, fungsi *planning* diterapkan melalui perencanaan kebutuhan barang operasional berdasarkan tingkat penggunaan dan standar pelayanan hotel. Pada Departemen *Housekeeping*, perencanaan dilakukan untuk menentukan kebutuhan *guest supplies* dan *amenities* agar persediaan selalu tersedia sesuai kebutuhan operasional (Yusuf & Arifin, 2022). Dengan demikian, fungsi *planning* menjadi dasar dalam pengelolaan persediaan sehingga dapat mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

b) *Organizing* (Pengorganisasian)

Organizing (pengorganisasian) merupakan fungsi manajemen yang bertujuan mengatur pembagian tugas, tanggung jawab, wewenang, serta koordinasi antar individu maupun unit kerja agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif. Menurut Robbins dan Coulter (2022), *organizing* adalah proses mengatur dan menyusun pekerjaan serta sumber daya organisasi agar pelaksanaan kegiatan dapat berjalan secara terkoordinasi.

Dalam operasional hotel, fungsi *organizing* diterapkan melalui pembagian tugas dan tanggung jawab pada setiap departemen sesuai dengan struktur organisasi yang telah ditetapkan. Pada Departemen *Housekeeping*, pengorganisasian dilakukan dengan membagi tugas kepada setiap karyawan sesuai bidang pekerjaannya, termasuk dalam pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities*. Pembagian tugas yang jelas akan memudahkan koordinasi dalam proses penyimpanan, pengambilan, penggunaan, serta pengawasan persediaan sehingga operasional departemen dapat berjalan dengan baik.

c) *Actuating* (Pelaksanaan)

Actuating (pelaksanaan atau pengarahan) merupakan fungsi manajemen yang bertujuan menggerakkan dan mengarahkan seluruh sumber daya manusia agar melaksanakan tugas sesuai dengan rencana dan tujuan organisasi. Menurut Robbins dan Coulter (2022), *actuating* dilakukan melalui pemberian arahan, komunikasi, motivasi, dan koordinasi sehingga setiap pekerjaan dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien. Dalam operasional hotel, fungsi *actuating* diterapkan melalui pelaksanaan kegiatan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan.

Pada Departemen *Housekeeping*, fungsi ini tercermin dalam pelaksanaan pengelolaan *guest supplies* dan *amenities*, mulai dari pengajuan permintaan barang (*Store Requisition*), pendistribusian, hingga penggunaan barang sesuai kebutuhan operasional. Pelaksanaan yang sesuai prosedur akan mendukung kelancaran operasional serta menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

d) *Controlling* (Pengendalian)

Controlling (pengendalian) merupakan fungsi manajemen yang bertujuan untuk mengawasi, mengevaluasi, dan memastikan seluruh kegiatan telah dilaksanakan sesuai dengan rencana serta standar yang telah ditetapkan. Menurut Robbins dan Coulter (2022), *controlling* merupakan proses memantau kinerja, membandingkan hasil dengan target yang telah ditentukan, serta melakukan tindakan perbaikan apabila ditemukan penyimpangan.

Dalam operasional hotel, fungsi *controlling* diterapkan melalui kegiatan pengawasan terhadap seluruh aktivitas operasional, termasuk pengelolaan persediaan. Pada

Departemen *Housekeeping*, pengendalian dilakukan dengan memantau ketersediaan *guest supplies* dan *amenities*, melakukan pengecekan stok secara berkala, serta mengevaluasi penggunaan barang agar sesuai dengan kebutuhan operasional. Pengendalian yang baik dapat meminimalkan risiko kekurangan maupun kelebihan persediaan sehingga kelancaran operasional dan kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga.

F. Store Request (SR)

Store Requisition (SR) merupakan dokumen atau formulir yang digunakan oleh suatu departemen untuk mengajukan permintaan barang kepada bagian penyimpanan (*store*) sesuai dengan kebutuhan operasional. Dalam industri perhotelan, *Store Requisition* menjadi salah satu prosedur penting dalam pengelolaan persediaan karena berfungsi sebagai dasar pengeluaran barang sekaligus sebagai alat pengendalian terhadap penggunaan persediaan.

Menurut Latif dan Permana (2023), pelaksanaan *Store Requisition* harus dilakukan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku agar proses pengeluaran barang dapat berjalan secara tertib, terdokumentasi, dan mudah diawasi. Penerapan prosedur tersebut juga membantu memastikan bahwa barang yang dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan operasional masing-masing departemen sehingga penggunaan persediaan menjadi lebih efektif dan efisien.

Pada Departemen *Housekeeping*, *Store Requisition* digunakan untuk mengajukan permintaan berbagai *guest supplies* dan *amenities* yang diperlukan dalam kegiatan operasional sehari-hari. Proses ini meliputi identifikasi kebutuhan barang, pengajuan permintaan kepada bagian *store*, pengambilan barang, hingga pencatatan barang yang telah dikeluarkan. Pelaksanaan *Store Requisition* yang sesuai prosedur akan membantu menjaga ketersediaan persediaan,

mempermudah pengawasan penggunaan barang, serta mengurangi risiko terjadinya kekurangan maupun kelebihan stok.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Store Requisition* merupakan bagian penting dalam sistem pengelolaan persediaan hotel karena berfungsi mengatur proses permintaan dan pengeluaran barang secara terstruktur. Dalam penelitian ini, *Store Requisition* menjadi salah satu aspek yang dianalisis untuk mengetahui bagaimana pelaksanaannya mendukung pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* sehingga operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang dapat berjalan dengan lancar.

2.2. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi untuk memperoleh gambaran mengenai konsep, metode, maupun hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu juga menjadi dasar dalam mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta celah penelitian (*research gap*) sehingga dapat memperkuat landasan penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Tiara Ratna Biandari & Ludwina Harahap (2021)	Perancangan Sistem Pengendalian Internal Persediaan Barang <i>Guest Supplies</i> pada <i>Department Housekeeping</i> di Hotel XYZ	Studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan <i>guest supplies</i> belum didukung sistem pengendalian internal yang memadai. Penelitian menghasilkan rancangan	Sama-sama membahas pengelolaan persediaan <i>guest supplies</i> pada Departemen <i>Housekeeping</i> .	Penelitian terdahulu berfokus pada perancangan sistem pengendalian internal, sedangkan penelitian ini berfokus pada analisis pengelolaan persediaan <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i> dalam mendukung kelancaran

				sistem pengendalian internal berbasis COSO untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan persediaan.		operasional <i>Housekeeping</i> .
2	Sepri Prananta Sembiring (2023)	<i>Handling Guest Supplies in Rooms at the Housekeeping Department of the Swiss-Belinn Hotel Meda</i>	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyimpanan dan pengelolaan <i>guest supplies</i> belum berjalan optimal karena belum terdapat prosedur pemeriksaan yang konsisten terhadap perlengkapan di kamar.	Sama-sama membahas <i>guest supplies</i> pada Departemen <i>Housekeeping</i> .	Penelitian terdahulu berfokus pada penanganan dan penyimpanan <i>guest supplies</i> , sedangkan penelitian ini membahas pengelolaan persediaan <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i> secara menyeluruh.
3	Latif & Gilang Permana (2023)	Evaluasi Standar Operasional Prosedur Kerja Departemen dalam Penyediaan Kelengkapan <i>Guest Supplies</i> di Hotel Four Seasons Jakarta	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih ditemukan ketidaksesuaian penerapan SOP dalam penyediaan <i>guest supplies</i> , sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu.	Sama-sama membahas <i>guest supplies</i> pada Departemen <i>Housekeeping</i> .	Penelitian terdahulu mengevaluasi penerapan SOP, sedangkan penelitian ini menganalisis pengelolaan persediaan sebagai pendukung kelancaran operasional.
4	M. Putra Fatiha (2023)	Perencanaan Anggaran Biaya <i>Guest Supplies</i> pada Departemen <i>Housekeeping</i> di Hotel BRE	Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa perencanaan kebutuhan <i>guest supplies</i> perlu disesuaikan dengan perkiraan tingkat hunian agar biaya operasional	Sama-sama membahas pengelolaan barang operasional pada Departemen <i>Housekeeping</i> .	Penelitian terdahulu berfokus pada penyusunan anggaran biaya, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengelolaan persediaan.

				lebih efisien dan ketersediaan barang tetap terjaga.		
5	Muhammad Ichiro Al Kindy Siregar, Dina Rosari, & Tina Taviani (2024)	<i>Analysis of the Purchasing Mechanism for the Procurement Process of Housekeeping Department Goods at the Four Point by Sheraton Hotel Medan</i>	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pengadaan dan pendistribusian barang <i>Housekeeping</i> harus dilaksanakan sesuai SOP. Selain itu, pemilihan pemasok yang tepat dan pengelolaan pengadaan yang baik berperan penting dalam menjaga ketersediaan barang operasional dan mendukung kelancaran operasional hotel.	Sama-sama membahas pengelolaan barang operasional pada Departemen <i>Housekeeping</i> .	Penelitian terdahulu berfokus pada mekanisme <i>purchasing</i> dan pengadaan barang, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengelolaan persediaan <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i> dalam mendukung kelancaran operasional Departemen <i>Housekeeping</i> .

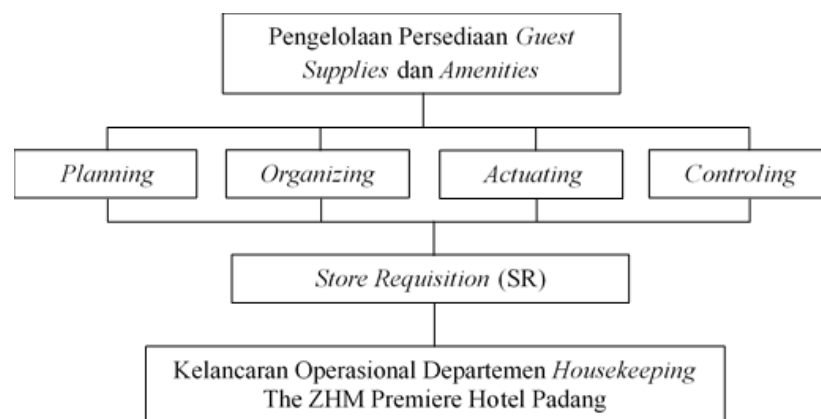
Berdasarkan Tabel 2.1, dapat diketahui bahwa penelitian-penelitian terdahulu telah membahas berbagai aspek yang berkaitan dengan pengelolaan persediaan, *guest supplies*, penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP), perencanaan kebutuhan barang, serta mekanisme pengadaan pada Departemen *Housekeeping*. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan yang baik berperan penting dalam mendukung kelancaran operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

Meskipun demikian, penelitian yang secara khusus menganalisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* menggunakan pendekatan fungsi manajemen (*Planning, Organizing, Actuating, dan Controlling/POAC*) dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada The ZHM Premiere

Hotel Padang sehingga diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan fungsi manajemen dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping*.

2.3. Kerangka Pemikiran

Pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping*. Ketersediaan persediaan yang memadai akan menunjang proses pelayanan kepada tamu sehingga kualitas pelayanan hotel dapat terjaga. Dalam penelitian ini, pengelolaan persediaan dianalisis menggunakan teori manajemen melalui fungsi *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling* (POAC). Selain itu, proses *Store Requisition* (SR) menjadi bagian penting dalam pengelolaan persediaan karena mengatur mekanisme permintaan dan pengeluaran barang sesuai kebutuhan operasional. Berdasarkan landasan teori tersebut, penelitian ini bertujuan menganalisis bagaimana penerapan fungsi manajemen (POAC) dalam pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* sehingga dapat mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan kerangka pemikiran tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* melalui penerapan fungsi manajemen *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling* (POAC) serta pelaksanaan *Store Requisition* (SR). Analisis

tersebut dilakukan untuk mengetahui bagaimana pengelolaan persediaan dapat mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Pendekatan kualitatif digunakan agar peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai proses pengelolaan persediaan, mulai dari perencanaan kebutuhan, penyimpanan, pendistribusian, penggunaan, hingga pengendalian persediaan dalam mendukung kelancaran operasional *housekeeping*.

Melalui pendekatan ini, data yang diperoleh tidak disajikan dalam bentuk angka, melainkan dalam bentuk uraian yang menggambarkan kondisi sebenarnya berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* beserta kendala yang dihadapi serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

3.2. Lokasi dan Waktu PLI

Penelitian ini dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang, yang beralamat Jl. MH. Thamrin No.27, Alang Laweh, Kec. Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini merupakan hotel berbintang yang menyediakan berbagai fasilitas dan layanan bagi tamu, sehingga membutuhkan pengelolaan operasional *housekeeping* yang efektif untuk menjaga kualitas pelayanan.

Penelitian dilakukan selama pelaksanaan program magang pada 12 Januari 2026 sampai dengan 12 Juli 2026. Selama periode tersebut, peneliti mengikuti kegiatan operasional Departemen *Housekeeping*,

khususnya pada bagian *Order Taker*, sehingga memperoleh data mengenai proses pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities*.

3.3. Profil Organisasi/Perusahaan

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan hotel berbintang empat yang berada di bawah naungan ZHM Hospitality Management dan berlokasi di Jalan M. Thamrin No. 27, Alang Laweh, Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat. Lokasi hotel yang strategis di pusat kota memberikan kemudahan akses menuju kawasan perkantoran, pusat bisnis, pusat perbelanjaan, serta berbagai objek wisata di Kota Padang. Sebagai salah satu hotel berbintang di Kota Padang, The ZHM Premiere Hotel Padang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu melalui penyediaan fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang profesional.

The ZHM Premiere Hotel Padang memiliki 202 kamar yang terdiri atas beberapa tipe, yaitu *Deluxe Twin Room*, *Deluxe King Room*, *Deluxe Premiere Room*, *Grand Deluxe King Room*, *Junior Suite Room*, *Ambassador Suite Room*, *Sultan Suite Room*, dan *President Suite Room*. Selain menyediakan fasilitas akomodasi, hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran, ballroom, ruang pertemuan (*meeting room*), kolam renang, pusat kebugaran (*gym*), layanan laundry, serta fasilitas lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik yang melakukan perjalanan bisnis maupun wisata. Banyaknya jumlah kamar dan fasilitas yang dimiliki menyebabkan kegiatan operasional hotel memerlukan pengelolaan yang baik agar seluruh pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, The ZHM Premiere Hotel Padang memiliki beberapa departemen yang saling berkoordinasi, di antaranya *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage*, *Engineering*, *Human Resources*, *Finance*, *Sales and Marketing*, dan *Security*. Masing-masing departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun bekerja secara terpadu untuk mencapai tujuan hotel dalam

memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Koordinasi antar departemen menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan serta mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel adalah Departemen Housekeeping. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kesiapan seluruh area hotel, khususnya kamar tamu, sehingga selalu berada dalam kondisi siap digunakan. Selain itu, Departemen *Housekeeping* juga bertanggung jawab mengelola *persediaan guest supplies* dan *amenities* yang digunakan dalam operasional sehari-hari. Pengelolaan persediaan tersebut dilakukan melalui proses perencanaan kebutuhan, penyimpanan, pengajuan *Store Requisition* (SR), pendistribusian, penggunaan, hingga pengendalian persediaan agar seluruh kebutuhan operasional dapat terpenuhi secara tepat waktu.

Dengan pengelolaan persediaan yang baik, kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* dapat terjaga sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Uraian tersebut sejalan dengan fokus studi kasus yang membahas analisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

3.4. Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek penelitian dalam studi kasus ini adalah karyawan Departemen *Housekeeping*, khususnya *Order Taker*, yang terlibat secara langsung dalam proses pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di The ZHM Premiere Hotel Padang. *Order Taker* dipilih sebagai subjek penelitian karena bertanggung jawab dalam melakukan pengecekan stok, menyusun *Store Requisition* (SR), menerima barang dari bagian store, mendistribusikan barang sesuai kebutuhan operasional, serta menyusun laporan penggunaan barang.

Objek penelitian dalam studi kasus ini adalah proses pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang. Pengelolaan persediaan yang diteliti

meliputi kegiatan pengecekan stok, penyusunan *Store Requisition* (SR), penerimaan barang, penyimpanan, pendistribusian barang, serta pelaporan penggunaan barang dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping*.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini meliputi :

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang. Pengamatan dilakukan terhadap kegiatan pengecekan stok, penyusunan *Store Requisition* (SR), penerimaan barang, penyimpanan, pendistribusian barang, hingga pelaporan penggunaan barang.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan *Order Taker* sebagai informan utama serta beberapa karyawan Departemen *Housekeeping* yang terlibat dalam pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai proses pengelolaan persediaan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti formulir *Store Requisition* (SR), laporan penggunaan barang, daftar persediaan, *Standard Operating Procedure* (SOP), serta dokumentasi kegiatan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis data kualitatif dengan mengacu pada model Miles dan Huberman, yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Analisis dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang.

a. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data dilakukan dengan memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang telah dikumpulkan kemudian diseleksi sesuai dengan fokus penelitian, yaitu pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities*, yang meliputi pengecekan stok, penyusunan *Store Requisition* (SR), penerimaan barang, penyimpanan, pendistribusian barang, pelaporan penggunaan barang, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

b. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian deskriptif sehingga mudah dipahami. Data disajikan secara sistematis berdasarkan fokus penelitian agar memberikan gambaran mengenai proses pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang.

c. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun dengan menghubungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh gambaran mengenai pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities*, kendala yang dihadapi, serta upaya yang

dilakukan dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini membahas mengenai pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Pengelolaan persediaan merupakan salah satu aktivitas penting dalam operasional *housekeeping* karena berhubungan langsung dengan ketersediaan perlengkapan yang digunakan untuk menunjang pelayanan kepada tamu. Ketersediaan *guest supplies* dan *amenities* yang memadai akan mendukung proses penyiapan kamar (*room preparation*) sehingga pelayanan dapat diberikan sesuai dengan standar operasional hotel.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* dilakukan oleh *Order Taker* yang bertanggung jawab dalam melakukan pengecekan stok, menyusun *Store Requisition* (SR), menerima barang dari bagian *store*, menyimpan barang, mendistribusikan barang kepada *room attendant*, serta mencatat penggunaan barang sebagai dasar pengajuan kebutuhan berikutnya. Pengelolaan persediaan dilakukan untuk memastikan seluruh kebutuhan operasional *Housekeeping* tetap tersedia sehingga kegiatan operasional hotel dapat berjalan dengan lancar.

Proses pengadaan *guest supplies* dan *amenities* dilakukan melalui sistem *Store Requisition* (SR). Pengajuan SR dilaksanakan secara rutin setiap hari Senin dan Jumat. Namun, apabila terjadi peningkatan tingkat hunian (*occupancy*) atau kebutuhan operasional di luar perkiraan, Departemen *Housekeeping* dapat mengajukan permintaan barang di luar jadwal tersebut sesuai dengan kebutuhan operasional. Sistem ini diterapkan untuk menjaga ketersediaan persediaan agar pelayanan kepada tamu tidak terganggu.

Meskipun sistem pengelolaan persediaan telah berjalan sesuai prosedur yang berlaku, berdasarkan hasil observasi masih ditemukan beberapa

kondisi yang perlu mendapat perhatian. Pengecekan persediaan belum dilakukan berdasarkan jadwal yang tetap, sedangkan kebutuhan *guest supplies* dan *amenities* setiap hari cenderung berubah mengikuti tingkat hunian hotel. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa jenis persediaan hampir mengalami kekurangan sebelum jadwal permintaan berikutnya sehingga diperlukan koordinasi yang baik antara Departemen *Housekeeping* dengan bagian *store*. Oleh karena itu, studi kasus ini berfokus pada analisis pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities*, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang.



Gambar 4.1 Dokumentasi wawancara dengan Order Taker Departemen Housekeeping mengenai pengelolaan guest supplies dan amenities

Sumber : Dokumentasi Penulis (2026)



Gambar 4.2 Rak pantry Housekeeping yang digunakan untuk menyimpan guest supplies dan amenities

Sumber : Dokumentasi Penulis (2026)

[illegible]

Gambar 4.3 Formulir Store Requisition (SR) yang digunakan dalam pengajuan kebutuhan guest supplies dan amenities

Sumber : Dokumentasi Penulis (2026)

4.2. Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang, ditemukan bahwa pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* telah dilaksanakan melalui prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel. Pengelolaan persediaan

dilakukan oleh *Order Taker* yang bertanggung jawab dalam melakukan pengecekan stok, menyusun *Store Requisition* (SR), menerima barang dari bagian *store*, menyimpan barang, mendistribusikan barang kepada *room attendant*, serta mencatat penggunaan barang sebagai bahan evaluasi kebutuhan persediaan.

Berdasarkan hasil observasi, proses pengelolaan persediaan diawali dengan pengecekan stok *guest supplies* dan *amenities* yang tersedia di ruang penyimpanan *Housekeeping*. Pengecekan dilakukan untuk mengetahui jumlah persediaan yang masih tersedia dan mengidentifikasi barang yang perlu diajukan kepada bagian *store*. Selanjutnya, *Order Taker* menyusun formulir *Store Requisition* (SR) sebagai dasar permintaan barang. Pengajuan SR dilakukan secara rutin setiap hari Senin dan Jumat. Namun, apabila terjadi peningkatan tingkat hunian (*occupancy*) atau kebutuhan operasional meningkat di luar perkiraan, pengajuan SR dapat dilakukan di luar jadwal tersebut sesuai kebutuhan operasional.

Setelah formulir *Store Requisition* disetujui, bagian *store* menyiapkan barang sesuai dengan permintaan yang diajukan. Barang yang diterima kemudian diperiksa kembali oleh *Order Taker* untuk memastikan kesesuaian jenis dan jumlah barang. Selanjutnya, barang disimpan pada tempat penyimpanan yang telah ditentukan sebelum didistribusikan kepada *room attendant* sesuai dengan kebutuhan operasional. Selain itu, *Order Taker* juga melakukan pencatatan penggunaan barang sebagai dasar dalam penyusunan permintaan persediaan berikutnya.

Meskipun sistem pengelolaan persediaan telah berjalan dengan baik, hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Pengecekan stok belum dilakukan berdasarkan jadwal yang tetap sehingga terdapat kemungkinan beberapa jenis *guest supplies* dan *amenities* mengalami penurunan jumlah sebelum dilakukan pengajuan *Store Requisition* berikutnya. Selain itu, perubahan tingkat hunian hotel yang tidak menentu menyebabkan kebutuhan persediaan sering berubah sehingga diperlukan koordinasi yang baik antara

Departemen *Housekeeping* dengan bagian *store* agar kebutuhan operasional tetap dapat terpenuhi.

Temuan-temuan tersebut menjadi dasar dalam menganalisis permasalahan pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang yang akan dibahas pada subbab berikutnya.

4.3. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kelancaran operasional Departemen *Housekeeping*.

Permasalahan pertama adalah pengecekan persediaan *guest supplies* dan *amenities* yang belum dilakukan berdasarkan jadwal yang tetap. Kondisi tersebut menyebabkan pemantauan jumlah persediaan kurang optimal sehingga terdapat kemungkinan beberapa jenis barang mengalami penurunan stok sebelum dilakukan pengajuan *Store Requisition* (SR). Apabila kondisi ini tidak segera diketahui, kebutuhan operasional dapat terganggu karena barang yang dibutuhkan belum tersedia dalam jumlah yang mencukupi.

Permasalahan berikutnya berkaitan dengan perubahan tingkat hunian (*occupancy*) hotel yang bersifat fluktuatif. Peningkatan jumlah tamu menyebabkan penggunaan *guest supplies* dan *amenities* menjadi lebih tinggi dibandingkan perkiraan sebelumnya. Akibatnya, jumlah persediaan yang telah disiapkan terkadang tidak mencukupi sehingga Departemen *Housekeeping* perlu mengajukan permintaan barang di luar jadwal rutin. Kondisi tersebut memerlukan koordinasi yang baik dengan bagian *store* agar kebutuhan operasional tetap dapat terpenuhi.

Selain itu, proses pengelolaan persediaan sangat bergantung pada ketelitian *Order Taker* dalam melakukan pengecekan stok, pencatatan

penggunaan barang, dan penyusunan *Store Requisition* (SR). Apabila pencatatan tidak dilakukan secara teliti atau terjadi keterlambatan dalam pengajuan permintaan barang, maka risiko terjadinya kekurangan persediaan akan semakin besar. Oleh karena itu, ketelitian dalam pencatatan serta koordinasi antarbagian menjadi faktor yang sangat penting dalam menjaga ketersediaan *guest supplies* dan *amenities*.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat diketahui bahwa permasalahan utama dalam pengelolaan persediaan bukan disebabkan oleh tidak adanya prosedur kerja, melainkan lebih kepada pelaksanaan pengendalian persediaan yang perlu dioptimalkan agar mampu menyesuaikan dengan perubahan kebutuhan operasional hotel. Dengan pengendalian persediaan yang lebih baik, ketersediaan *guest supplies* dan *amenities* dapat terjaga sehingga operasional Departemen *Housekeeping* tetap berjalan secara efektif dan pelayanan kepada tamu tidak terganggu.

4.4. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu pengecekan stok, penyusunan *Store Requisition* (SR), penerimaan barang, penyimpanan, pendistribusian, serta pencatatan penggunaan barang. Proses tersebut bertujuan untuk menjaga ketersediaan persediaan sehingga kebutuhan operasional *Housekeeping* dapat terpenuhi dan pelayanan kepada tamu tetap berjalan sesuai standar hotel.

Apabila dikaji berdasarkan teori fungsi manajemen *Planning*, *Organizing*, *Actuating*, dan *Controlling* (POAC), pengelolaan persediaan yang diterapkan telah mencerminkan penerapan fungsi manajemen. Fungsi *planning* terlihat dari kegiatan perencanaan kebutuhan *guest supplies* dan *amenities* berdasarkan penggunaan barang serta tingkat hunian hotel. Fungsi *organizing* ditunjukkan melalui pembagian tugas antara *Order Taker*, bagian *store*, dan *room attendant* dalam proses pengelolaan persediaan. Fungsi *actuating* terlihat pada pelaksanaan kegiatan pengecekan stok, penyusunan *Store Requisition* (SR), penerimaan,

penyimpanan, dan pendistribusian barang. Sementara itu, fungsi *controlling* dilakukan melalui pengecekan persediaan dan pencatatan penggunaan barang sebagai dasar evaluasi kebutuhan persediaan berikutnya.

Meskipun demikian, hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi *controlling* masih perlu ditingkatkan, terutama dalam pelaksanaan pengecekan stok secara berkala. Pengecekan persediaan yang belum dilakukan berdasarkan jadwal yang tetap menyebabkan potensi keterlambatan dalam mengetahui jumlah stok yang tersedia. Selain itu, perubahan tingkat hunian hotel yang bersifat fluktuatif menyebabkan kebutuhan *guest supplies* dan *amenities* sering berubah sehingga diperlukan pengendalian persediaan yang lebih optimal agar tidak terjadi kekurangan barang pada saat operasional berlangsung.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa pengelolaan persediaan yang baik memerlukan perencanaan, pengendalian, serta koordinasi yang efektif antarbagian agar kebutuhan operasional dapat terpenuhi secara tepat waktu. Penerapan sistem pengendalian persediaan yang baik akan membantu meminimalkan risiko kekurangan maupun kelebihan stok serta meningkatkan efisiensi operasional. Dengan demikian, pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang telah berjalan dengan cukup baik, namun masih diperlukan optimalisasi pada aspek pengendalian persediaan agar operasional hotel dapat berlangsung secara lebih efektif dan efisien.

4.5. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang.

Pertama, Departemen *Housekeeping* disarankan untuk melakukan pengecekan stok secara berkala dengan jadwal yang lebih teratur. Pengecekan stok yang dilakukan secara rutin akan membantu *Order Taker*

mengetahui kondisi persediaan secara lebih akurat sehingga kebutuhan barang dapat diperkirakan lebih awal dan risiko terjadinya kekurangan persediaan dapat diminimalkan.

Kedua, pencatatan penggunaan *guest supplies* dan *amenities* perlu dilakukan secara lebih konsisten dan terdokumentasi dengan baik. Data penggunaan barang dapat dimanfaatkan sebagai dasar dalam menyusun *Store Requisition* (SR) sehingga jumlah barang yang diajukan lebih sesuai dengan kebutuhan operasional dan tingkat hunian hotel.

Ketiga, koordinasi antara Departemen *Housekeeping* dengan bagian *store* perlu terus ditingkatkan, terutama ketika terjadi peningkatan tingkat hunian hotel atau kebutuhan operasional yang bersifat mendadak. Komunikasi yang baik antarbagian akan mempercepat proses penyediaan barang sehingga operasional *Housekeeping* tetap berjalan dengan lancar.

Keempat, evaluasi terhadap pengelolaan persediaan sebaiknya dilakukan secara berkala untuk mengetahui efektivitas sistem yang telah diterapkan. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan terhadap proses pengelolaan persediaan sehingga ketersediaan *guest supplies* dan *amenities* dapat terus terjaga sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan mampu mendukung kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada Departemen *Housekeeping* di The ZHM Premiere Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa pengelolaan persediaan telah dilaksanakan melalui prosedur yang meliputi pengecekan stok, penyusunan *Store Requisition* (SR), penerimaan barang, penyimpanan, pendistribusian, serta pencatatan penggunaan barang. Proses tersebut bertujuan untuk menjaga ketersediaan *guest supplies* dan *amenities* sehingga kebutuhan operasional Departemen *Housekeeping* dapat terpenuhi dan pelayanan kepada tamu tetap berjalan sesuai dengan standar hotel.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala, yaitu pengecekan persediaan yang belum dilakukan berdasarkan jadwal yang tetap serta perubahan tingkat hunian hotel yang menyebabkan kebutuhan *guest supplies* dan *amenities* sering berubah. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan kekurangan persediaan apabila tidak diantisipasi melalui pengendalian stok yang baik dan koordinasi yang efektif antara Departemen *Housekeeping* dengan bagian *store*.

Berdasarkan hasil analisis, pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang telah berjalan dengan cukup baik. Namun, diperlukan peningkatan pada aspek pengendalian persediaan melalui pengecekan stok secara berkala, pencatatan penggunaan barang yang lebih konsisten, serta koordinasi yang lebih baik antarbagian agar ketersediaan persediaan tetap terjaga dan operasional hotel dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi The ZHM Premiere Hotel Padang, khususnya Departemen *Housekeeping*. Pertama, pengecekan persediaan *guest*

supplies dan *amenities* sebaiknya dilakukan secara berkala dengan jadwal yang lebih teratur agar kondisi stok dapat dipantau secara optimal. Kedua, pencatatan penggunaan barang perlu dilakukan secara konsisten sebagai dasar dalam menyusun *Store Requisition* (SR) dan memperkirakan kebutuhan persediaan pada periode berikutnya. Ketiga, koordinasi antara Departemen *Housekeeping* dengan bagian *store* perlu terus ditingkatkan agar proses penyediaan barang dapat dilakukan secara tepat waktu, terutama ketika terjadi peningkatan tingkat hunian hotel. Dengan penerapan saran tersebut, diharapkan pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* dapat semakin efektif sehingga mampu mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Biandari, T. R., & Harahap, L. (2021). *Perancangan sistem pengendalian internal persediaan barang guest supplies pada Department Housekeeping di Hotel XYZ. Competitive Jurnal Akuntansi dan Keuangan*, 5(2), 41–61.
- Jangruxsakul, P., Praisont, S., & Athikulrat, P. (2023). *Improving hotel housekeeping operational efficiency through process management*.
- Latif, L., & Permana, G. (2023). Evaluasi standar operasional prosedur kerja Housekeeping Department dalam penyediaan kelengkapan *guest supplies* di Hotel Four Seasons Jakarta. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 2(3), 68–77.
- Lu'ailik. (2023). *Kualitas pelayanan hotel dalam meningkatkan kepuasan tamu*. Deepublish.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2024). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Murdana, I. (2023). *Manajemen operasional hotel*. CV. Literasi Nusantara Abadi.
- Renanda, M. S., & Wulandari, S. (2023). Perancangan aplikasi pengelolaan inventory stock amenities housekeeping hotel berbasis mobile. *JOISIE (Journal of Information Systems and Informatics Engineering)*, 7(2), 115–125.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2022). *Management* (15th ed.). Pearson.
- Rumekso. (2021). *Housekeeping hotel floor section*. Andi Offset.
- Sembiring, S. P. (2023). Handling guest supplies in rooms at the Housekeeping Department of the Swiss-Belinn Hotel Medan. *Healing: Jurnal Pariwisata*, 2(1), 35–44.
- Singh, M. (2022). *Hotel housekeeping*. McGraw-Hill Education.
- Siregar, M. I. A. K., Rosari, D., & Taviani, T. (2024). Analysis of the purchasing mechanism for the procurement process of Housekeeping Department goods at the Four Points by Sheraton Hotel Medan.
- Sulastiyono, A. (2021). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Yusuf, A., & Arifin. (2022). *Manajemen: Teori dan penerapan fungsi manajemen dalam organisasi*. CV. Pustaka Setia.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Narasumber

Keterangan	Uraian
Nama	Ami
Jabatan	<i>Order Taker</i>
Departemen	<i>Housekeeping</i> The ZHM Premiere Hotel Padang
Lama Bekerja	11 Bulan
Hari/Tanggal	Minggu / 5 Juli 2026
Tempat Wawancara	<i>Office Housekeeping</i> The ZHM Premiere Hotel Padang

B. Tujuan Wawancara

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai proses pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* pada Departemen *Housekeeping* The ZHM Premiere Hotel Padang, mulai dari perencanaan kebutuhan, penyimpanan, pendistribusian, pengendalian persediaan, hingga kendala dan upaya yang dilakukan untuk menjaga kelancaran operasional hotel.

C. Pedoman Wawancara

No.	Aspek	Indikator	Daftar Pertanyaan
1	Gambaran Umum Pengelolaan Persediaan	Sistem pengelolaan persediaan	1. Bagaimana sistem pengelolaan persediaan <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i> di Departemen <i>Housekeeping</i>? 2. Siapa yang bertanggung jawab dalam pengelolaan persediaan tersebut? 3. Apa saja jenis <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i> yang digunakan untuk operasional hotel?
2	Perencanaan Persediaan	Perencanaan kebutuhan barang	1. Bagaimana proses perencanaan kebutuhan <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i> setiap bulan? 2. Faktor apa saja yang menjadi pertimbangan dalam menentukan

			jumlah persediaan? 3. Apakah tingkat okupansi kamar memengaruhi jumlah persediaan yang disiapkan?
3	Proses <i>Store Requisition</i> (SR)	Mekanisme pengajuan permintaan barang	1. Bagaimana prosedur pengajuan <i>Store Requisition</i> (SR) untuk kebutuhan operasional Housekeeping? 2. Siapa yang berwenang membuat dan menyetujui <i>Store Requisition</i>? 3. Seberapa sering <i>Store Requisition</i> dilakukan? 4. Bagaimana prosedur apabila terjadi kebutuhan mendadak di luar jadwal <i>Store Requisition</i>?
4	Penyimpanan dan Pengendalian Persediaan	Penyimpanan dan monitoring stok	1. Bagaimana sistem penyimpanan <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i> agar tetap terjaga kualitasnya? 2. Bagaimana proses pencatatan barang masuk dan barang keluar? 3. Apakah dilakukan pengecekan stok secara rutin? Jika ya, seberapa sering? 4. Bagaimana cara mengetahui jumlah stok yang masih tersedia?
5	Distribusi Persediaan	Penyaluran barang operasional	1. Bagaimana prosedur pendistribusian <i>guest supplies</i> kepada Room Attendant? 2. Bagaimana pengawasan terhadap penggunaan <i>amenities</i> di setiap

			kamar? 3. Apakah terdapat standar jumlah <i>amenities</i> yang harus disediakan pada setiap tipe kamar?
6	Kendala Pengelolaan Persediaan	Hambatan operasional	1. Kendala apa yang paling sering terjadi dalam pengelolaan persediaan <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i>? 2. Apa penyebab terjadinya kekurangan atau kelebihan stok? 3. Bagaimana dampak kendala tersebut terhadap pelayanan kepada tamu?
7	Upaya Perbaikan	Solusi pengelolaan persediaan	1. Bagaimana langkah yang dilakukan apabila stok <i>guest supplies</i> atau <i>amenities</i> habis secara tiba-tiba? 2. Bagaimana koordinasi antara Housekeeping dengan bagian Store dalam memenuhi kebutuhan persediaan? 3. Apa upaya yang dilakukan hotel agar pengelolaan persediaan menjadi lebih efektif?
8	Evaluasi	Penilaian sistem yang berjalan	1. Menurut Bapak/Ibu, apakah sistem pengelolaan persediaan saat ini sudah berjalan optimal? 2. Apa saran untuk meningkatkan efektivitas pengelolaan persediaan <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i> di Departemen Housekeeping?

Lampiran 2 Hasil Observasi

A. Identitas Observasi

Keterangan	Uraian
Lokasi Observasi	Departemen <i>Housekeeping</i> The ZHM Premiere Hotel Padang
Objek Observasi	Pengelolaan Persediaan <i>Guest Supplies</i> dan <i>Amenities</i>
Metode Observasi	Observasi Langsung (Nonpartisipan)
Pelaksana Observasi	Mahasiswa Magang

B. Hasil Observasi

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1	Penyimpanan Persediaan	<i>Guest supplies</i> dan <i>amenities</i> disimpan pada area <i>Housekeeping Store</i> dan dikelompokkan berdasarkan jenis barang, seperti sabun, sampo, sikat gigi, pasta gigi, <i>shower cap</i> , sandal, dan <i>tissue</i> . Seluruh barang disusun pada rak penyimpanan sehingga memudahkan proses pengambilan, penataan, dan pengecekan stok.
2	Pengecekan Persediaan	Pengecekan stok dilakukan secara berkala oleh <i>Order Taker</i> . Selain itu, <i>stock opname</i> dilaksanakan pada akhir setiap bulan untuk mengetahui jumlah persediaan yang tersedia serta sebagai dasar perencanaan kebutuhan pada periode berikutnya.
3	Proses <i>Store Requisition</i> (SR)	Pengajuan <i>Store Requisition</i> dilakukan ketika stok mulai menipis. Pengajuan SR umumnya dilaksanakan setiap hari Senin dan Jumat. Apabila terjadi peningkatan tingkat hunian hotel atau kebutuhan operasional yang mendesak, pengajuan SR dapat dilakukan di luar jadwal rutin.
4	Distribusi <i>Guest Supplies</i> dan <i>Amenities</i>	Setiap <i>Room Attendant</i> mengambil perlengkapan operasional sesuai kebutuhan sebelum melaksanakan pembersihan kamar. Pengambilan barang dicatat sebagai bentuk pengendalian penggunaan persediaan.

5	Pengendalian Persediaan	<i>Order Taker</i> melakukan pencatatan terhadap barang masuk dan barang keluar sebagai dasar penyusunan laporan penggunaan persediaan. Data tersebut dimanfaatkan untuk memperkirakan kebutuhan operasional pada periode berikutnya.
6	Kendala yang Ditemukan	Ketika tingkat okupansi hotel meningkat secara tiba-tiba, kebutuhan <i>guest supplies</i> dan <i>amenities</i> juga meningkat sehingga beberapa jenis barang lebih cepat habis. Kondisi tersebut mengharuskan Departemen Housekeeping mengajukan <i>Store Requisition</i> tambahan agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik.
7	Upaya yang Dilakukan	Departemen Housekeeping melakukan koordinasi dengan bagian <i>Store</i> dan <i>Purchasing</i> untuk mempercepat pemenuhan kebutuhan barang. Selain itu, <i>Order Taker</i> melakukan pemantauan stok secara berkala guna memastikan kebutuhan operasional tetap terpenuhi.

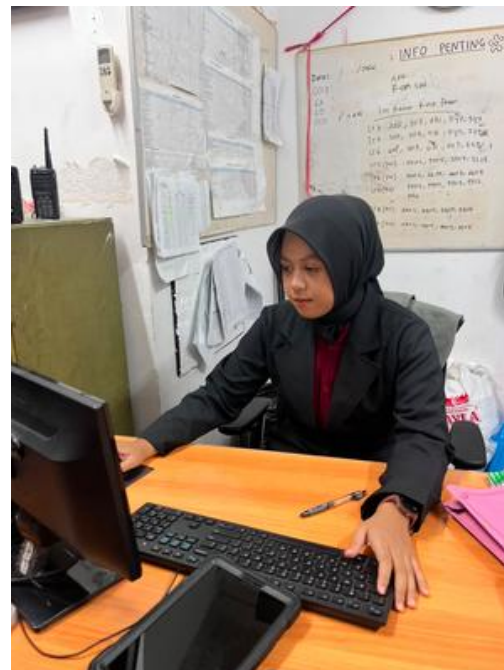
C. Kesimpulan Observasi

Berdasarkan hasil observasi, pengelolaan persediaan *guest supplies* dan *amenities* di Departemen Housekeeping The ZHM Premiere Hotel Padang telah dilaksanakan melalui tahapan perencanaan kebutuhan, penyimpanan, pengecekan stok, pengajuan *Store Requisition* (SR), pendistribusian, pencatatan, dan pengendalian persediaan. Sistem pengelolaan tersebut telah mendukung kelancaran operasional Departemen Housekeeping. Namun demikian, peningkatan tingkat okupansi hotel yang terjadi secara tiba-tiba masih berpotensi menyebabkan kekurangan persediaan pada beberapa jenis *guest supplies* dan *amenities*. Oleh karena itu, pemantauan stok secara berkala, pelaksanaan *stock opname*, serta koordinasi yang baik antara Departemen Housekeeping dengan bagian *Store* dan *Purchasing* menjadi faktor penting dalam menjaga ketersediaan persediaan dan mendukung kualitas pelayanan kepada tamu.

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 3.1 Dekor Kamar Sesuai Request Tamu



Lampiran 3.1 Foto Bersama EHK & SPV HK dan Standby di Office HK



Lampiran 3.3 Standby di Pool dan Gym

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@fpp.unp.ac.id.



Nomor : 247b/UN35.1.7.8/PP/2025.

Padang, 18 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan The ZHM Premiere Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan The ZHM Premiere Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 5 Januari – 5 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Muthiara Elviza	24386019	Manajemen Perhotelan	HK	Waryono, S.Pd., MM.Par
2.	Fajar Rhamadan	24135015	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
3.	Elsa Anjelina Putri	24135010	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
4.	Leo Panca Putra	24135180	Manajemen Perhotelan	FO	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
5.	Salsa Ravida	24135031	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
6.	Silvina Putri Zaima	24135035	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
7.	Zaskia Junisa safitri	24135209	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si

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



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.

NIP. 199502132022032020

Lampiran 5 Logbook

**LOGBOOK MAGANG BERSERTIFIKAT I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGRİ PADANG**

Nama : Salsa Ravida
 NIM : 24135031
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275775163
 Supervisor : Oly, Irfan, Suanto
 Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel & Convention Padang
 Waktu Pelaksanaan : 12 Januari – 12 Juli

NO.	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	KETERANGAN
1	SENIN 12-01-2026	08:00 - 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen.	KERJA
2	SELASA 13-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen.	KERJA
3	RABU 14-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen.	KERJA
4	KAMIS 15-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room	KERJA

		(Order Taker)	attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen.	
5	JUMAT 16-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen.	KERJA
6	SABTU 17-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen.	KERJA
7	MINGGU 18-01-2026	OFF	OFF	OFF
8	SENIN 19-01-2026	07:00 – 17:00 Public Area Attendant	Handle area toilet The cafe dan amankan area restoran the cafe, amankan toilet ballroom dan area ballroom. Siram nunga padi di The Café. Sore closing toilet the cafe dan ballroom.	KERJA
9	SELASA 20-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Mendata barang lost & found tamu	KERJA
10	RABU 21-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Mendata barang lost & found tamu	KERJA
11	KAMIS 22-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
12	JUMAT	OFF	OFF	OFF

	23-01-2026			
13	SABTU 24-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
14	MINGGU 25-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
15	SENIN 26-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan membantu mendekor kamar request tamu.	KERJA
16	SELASA 27-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
17	RABU 28-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
18	KAMIS	07:00 – 17:00	Handle stok minibar sesuai	KERJA

	29-01-2026	Admin HK (Order Taker)	SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, membantu inventory amenities bersama order taker.	
19	JUMAT 30-01-2026	OFF	OFF	OFF
20	SABTU 31-01-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA

Padang, 10 Juli 2026



PREMIERE
HOTEL CONVENTION
PADANG

Hendri
(EHK)

PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGRI PADANG

Nama : Salsa Ravida
 NIM : 24135031
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275775163
 Supervisor : Oly, Irfan, Suanto
 Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel & Convention Padang
 Waktu Pelaksanaan : 12 Januari – 12 Juli

NO.	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	KETERANGAN
1	MINGGU 01-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
2	SENIN 02-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
3	SELASA 03-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle area toilet The cafe dan amankan area restoran the cafe, amankan toilet ballroom dan area ballroom. Siram nunga padi di The Café. Sore closing toilet the cafe dan ballroom.	KERJA
4	RABU 04-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room	KERJA

		(Order Taker)	attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	
5	KAMIS 05-02-2026	OFF	OFF	OFF
6	JUMAT 06-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK	Membantu incharge di gym & pool	KERJA
7	SABTU 07-02-2-26	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
8	MINGGU 08-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
9	SENIN 09-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
10	SELASA 10-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA

11	RABU 11-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
12	KAMIS 12-02-2026	OFF	OFF	OFF
13	JUMAT 13-02-2026	07:00 – 17:00 Public Area Attendant	Handle area toilet The cafe dan amankan area restoran the cafe, amankan toilet ballroom dan area ballroom. Siram nunga padi di The Café. Mobile lt 3, Sore closing toilet the cafe dan ballroom.	KERJA
14	SABTU 14-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
15	MINGGU 15-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
16	SENIN 16-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA

17	SELASA 17-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
18	RABU 18-02-2026	OFF	OFF	OFF
19	KAMIS 19-02-2026	OFF	OFF	OFF
20	JUMAT 20-02-2026	IZIN SAKIT	IZIN SAKIT	IZIN SAKIT
21	SABTU 21-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
22	MINGGU 22-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
23	SENIN 23-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
24	SELASA 24-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan	KERJA

		(Order Taker)	supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	
25	RABU 25-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
26	KAMIS 26-02-2026	OFF	OFF	OFF
27	JUMAT 27-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
28	SABTU 28-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA

Padang, 10 Juli 2026



Hendri E

(EHK)

PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGRI PADANG

Nama : Salsa Ravida
 NIM : 24135031
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275775163
 Supervisor : Oly, Irfan, Suanto
 Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel & Convention Padang
 Waktu Pelaksanaan : 12 Januari – 12 Juli

NO.	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	KETERANGAN
1	MINGGU 01-03-2026	OFF	OFF	OFF
2	SENIN 02-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
3	SELASA 03-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
4	RABU 04-03-3036	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA

5	KAMIS 05-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
6	JUMAT 06-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
7	SABTU 07-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
8	MINGGU 08-03-2026	OFF	OFF	OFF
9	SENIN 09-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
10	SELASA 10-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA

11	RABU 11-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
12	KAMIS 12-02-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
13	JUMAT 13-03-2026	OFF	OFF	OFF
14	SABTU 14-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
15	MINGGU 15-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
16	SENIN 16-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA

17	SELASA 17-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
18	RABU 18-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
19	KAMIS 19-03-2026	07:00 – 17:00 Public Area Attendant	Handle area lt 2, The café dan ballroom, spotting dan shampoo karpet ballroom 1	KERJA
20	JUMAT 20-03-2026	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN
21	SABTU 21-03-2026	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN
22	MINGGU 22-03-2026	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN
23	SENIN 23-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
24	SELASA 24-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA

25	RABU 25-03-2026	OFF	OFF	OFF
26	KAMIS 26-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
27	JUMAT 27-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
28	SABTU 28-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bantu dekor kamar request tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
29	MINGGU 29-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
30	SENIN 30-03-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA

31	SELASA 31-03-2026	OFF	OFF	OFF
----	----------------------	-----	-----	-----

Padang, 10 Juli 2026


Hendri
(EHK)

PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGRI PADANG

Nama : Salsa Ravida
 NIM : 24135031
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275775163
 Supervisor : Oly, Irfan, Suanto
 Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel & Convention Padang
 Waktu Pelaksanaan : 12 Januari – 12 Juli

NO.	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	KETERANGAN
1	RABU 01-04-2027	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
2	KAMIS 02-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
3	JUMAT 03-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
4	SABTU	07:00 – 17:00	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar	KERJA

	04-04-2026	Admin HK (Order Taker)	serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	
5	MINGGU 05-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
6	SENIN 06-04-2026	OFF	OFF	OFF
7	SELASA 07-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
8	RABU 08-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
9	KAMIS 09-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA

10	JUMAT 10-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu.	KERJA
11	SABTU 11-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
12	MINGGU 12-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities dan menjaga kerapihan pantry linen, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
13	SENIN 13-04-2026	OFF	OFF	OFF
14	SELASA 14-04-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
15	RABU 15-04-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu	KERJA

			gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	
16	KAMIS 16-04-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
17	JUMAT 17-04-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
18	SABTU 18-04-2026	OFF	OFF	OFF
19	MINGGU 19-04-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle	KERJA

			tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	
20	SENIN 20-04-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
21	SELASA 21-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu.	KERJA
22	RABU 22-04-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
23	KAMIS 23-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu.	KERJA

24	JUMAT 24-04-2026	OFF	OFF	OFF
25	SABTU 25-04-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
26	MINGGU 26-04-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
27	SENIN 27-04-2026	10:00 – 18:00 Pool Attendant	Handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
28	SELASA 28-04-2026	10:00 – 18:00 Pool Attendant	Handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA

29	RABU 29-04-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu.	KERJA
30	KAMIS 30-04-2026	10:00 – 18:00 Pool Attendant	Handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA

Padang, 10 Juli 2026



Hendri

(EHK)

PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGRI PADANG

Nama : Salsa Ravida
 NIM : 24135031
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275775163
 Supervisor : Oly, Irfan, Suanto
 Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel & Convention Padang
 Waktu Pelaksanaan : 12 Januari – 12 Juli

NO.	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	KETERANGAN
1	JUMAT 1-05-2026	OFF	OFF	OFF
2	SABTU 02-05-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
3	MINGGU 03-05-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore	KERJA
4	SENIN 04-05-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room	KERJA

			attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu.	
5	SELASA 05-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
6	RABU 06-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
7	KAMIS 07-05-2026	OFF	OFF	OFF
8	JUMAT 08-05-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock	KERJA

			amenities, handle barang lost & found tamu.	
9	SABTU 09-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
10	MINGGU 10-05-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
11	SENIN 11-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA

12	SELASA 12-05-2026	OFF	OFF	OFF
13	RABU 13-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
14	KAMIS 14-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
15	JUMAT 15-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take	KERJA

			out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	
16	SABTU 16-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
17	MINGGU 17-05-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
18	SENIN 18-05-2026	OFF	OFF	OFF
19	SELASA 19-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take	KERJA

			out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	
20	RABU 20-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
21	KAMIS 21-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
22	JUMAT	07:00 – 10:00	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar	KERJA

	22-05-2026	Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	
23	SABTU 23-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
24	MINGGU 24-05-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
25	SENIN 25-05-2026	OFF	OFF	OFF

26	SELASA 26-05-2026	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN
27	RABU 27-05-2026	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN	LIBUR LEBARAN
28	KAMIS 28-05-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu.	KERJA
29	JUMAT 29-05-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu.	KERJA
30	SABTU 30-05-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
31	MINGGU 31-05-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu.	

Padang, 10 Juli 2026


Hendri
(EHK)

PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGRI PADANG

Nama : Salsa Ravida
 NIM : 24135031
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275775163
 Supervisor : Oly, Irfan, Suanto
 Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel & Convention Padang
 Waktu Pelaksanaan : 12 Januari – 12 Juli

NO.	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	KETERANGAN
1	SENIN 01-06-2026	10:00-18:00 Admin Gym	Handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
2	SELASA 02-06-2026	OFF	OFF	OFF
3	RABU 03-06-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinasi dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu	KERJA

			antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	
4	KAMIS 04-06-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
5	JUMAT 05-06-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
6	SABTU 06-06-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities.	KERJA

			Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	
7	MINGGU 07-06-2026	10:00-18:00 Admin Gym	Handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
8	SENIN 08-06-2026	10:00 – 18:00 Pool Attendant	Handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
9	SELASA 09-06-2026	OFF	OFF	OFF
10	RABU 10-06-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi	KERJA

			member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	
11	KAMIS 11-06-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinasi dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
12	JUMAT 12-06-2026	10:00-18:00 Admin Gym	Handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
13	SABTU 13-06-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA

14	MINGGU 14-06-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
15	SENIN 15-06-2026	OFF	OFF	OFF
16	SELASA 16-06-2026	12:00 – 21:00 Admin Gym	Handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
17	RABU 17-06-2026	12:00 – 21:00 Admin Gym	Handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
18	KAMIS 18-06-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock	KERJA

		Pool Attendant	amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	
19	JUMAT 19-06-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
20	SABTU 20-06-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinasi dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweeping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
21	MINGGU 21-06-2026	OFF	OFF	OFF

22	SENIN 22-06-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
23	SELASA 23-06-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
24	RABU 24-06-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore	KERJA
25	KAMIS 25-06-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle	

			tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	
26	JUMAT 26-06-2026	10:00-18:00 Admin Gym	Handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
27	SABTU 27-06-2026	OFF	OFF	OFF
28	MINGGU 28-06-2026	IZIN SAKIT	IZIN SAKIT	IZIN SAKIT
29	SENIN 29-06-2026	07:00 – 10:00 Admin HK 10:00 – 16:00 Pool Attendant	Pagi handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities. Siang handle check-in dan check-out tamu kamar dan member pool, kasih towel, take out sampah di toilet dan di area pool, sweaping dan mopping area pool. Handle tamu yang ingin sewa baju renang, bantu antarkan atau jemput towel pool dan baju renang ke laundry. Bantu taking order tamu yang mau pesan makanan dan bantu infokan ke skylounge.	KERJA
30	SELASA 30-06-2026	06:00 – 15:00 Admin Gym	Opening gym, handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet	KERJA

			dan di area gym, sweeping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	
--	--	--	--	--

Padang, 10 Juli 2026


 Hendri
 (EHK)

PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGRI PADANG

Nama : Salsa Ravida
 NIM : 24135031
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081275775163
 Supervisor : Oly, Irfan, Suanto
 Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel & Convention Padang
 Waktu Pelaksanaan : 12 Januari – 12 Juli

NO.	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	KETERANGAN
1	RABU 01-07-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
2	KAMIS 02-07-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
3	JUMAT 03-07-2026	07:00 – 17:00 Admin HK (Order Taker)	Handle stok minibar sesuai SOP, menangani request kamar serta berkoordinas dengan supervisor dan team room attendant, mengelola stock amenities, handle barang lost & found tamu, bikin hk report pagi dan sore.	KERJA
4	SABTU 04-07-2026	10:00-18:00 Admin Gym	Handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat	KERJA

			daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	
5	MINGGU 05-07-2026	10:00-18:00 Admin Gym	Handle check-in dan check-out member gym dan tamu kamar, kasih towel dan locker, buat daily check-in tamu gym, take out sampah di toilet dan di area gym, sweaping area gym, mopping area gym, dusting semua alat dan kaca yang ada di area gym. Handle tamu yang mau menjadi member di Gym ZHM Premiere dan handle member yang mau extend di Gym ZHM Premiere.	KERJA
6	SENIN 06-07-2026	OFF	OFF	OFF
7	SELASA 07-07-2026	OFF	OFF	OFF
8	RABU 08-07-2026	OFF	OFF	OFF
9	KAMIS 09-07-2026	OFF	OFF	OFF
10	JUMAT 10-07-2026	OFF	OFF	OFF
11	SABTU 11-07-2026	OFF	OFF	OFF
12	MINGGU 12-07-2026	OFF	OFF	OFF

Padang, 10 Juli 2026

THE ZIMA
PREMIERE
HOTELS CONVENTION
PADANG
Hendri
(EHK)

Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing



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) : Salsa Raulda
 Unit Kegiatan Praktek : Housereping
 Nama Perusahaan/Industri : The 2HM Premiere Hotel Padang
 Jadwal Kegiatan : 12 Januari 2026 - 12 Juli 2026
 Nama Dosen Pembimbing (Penilai) : Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin/6-7-26	ACC judul Laporan	Kasih arahan judul laporan yg diajukan	
2.	Selasa/14-7-26	Konsultasi Penyusunan Bab I	Kasih arahan Penyusunan Bab I sesuai sistematika	
3.	Kamis/16-7-26	Revisi Bab I	Memperbaiki isi Bab I sesuai masukan dari Pembimbing	
4.	Rabu/22-7-26	Konsultasi penyusunan Bab II dan bab selanjutnya	Menyusun Bab II dan Bab berikutnya sesuai arahan Pembimbing	
5.	Jumat/24-7-26	ACC Laporan PLI	Laporan PLI di ACC selesai dilakukan Penyelesaian akhir	

Padang, 27 Juli 2026

Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si.
 Tanda tangan nama penilai stempel
 Perusahaan/Fakultas

Lampiran 7 Lembar 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@pp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Salsa Ravidia
Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
Nama Perusahaan/Industri : THE 24M Premiere Padang
Jadwal Kegiatan : 12 Januari - 12 Juli
Nama Supervisor (Penilai) : Hendri
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Executive Housekeeper

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	15/07/2026	Survei lapangan untuk optimasi housekeeping	Semangat belajar dan lebih detail lagi	

Padang, 15 JULI 2026

Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya**Sertifikat**