LAPORAN STUDI KASUS

ANALISIS TUGAS ORDER TAKER HOUSEKEEPING DALAM PENYEDIAAN KEBUTUHAN ROOM ATTENDANT SERTA PELAYANAN REQUEST TAMU DI ROCKY PLAZA HOTEL PADANG

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

Oleh:

Rahmaniya / 24135129

Dosen Pembimbing: Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par

Asst Housekeeper : Erizon

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Magang I

FPP-UNP

Semester Januari-Juni 2026

Oleh:

Rahmaniya

Nim:24135129

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing

Kurnia Illeni Manvi, SST.Par, M.Par

NIP.199202272022032008

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri

Vischa Mansyera Pratama, M.Pd,

NIP.199502132022032020

i

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI
Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Penyelesaian Magang I

Semester Januari –Juni 2026

Oleh:

Rahmaniya

NIM:24135129

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri

Human Resources Manager

Yofi Kurnia

Asst Housekeeper

Erizon

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat melaksankan dan menyelesaikan penyusunan Studi Kasus yang dilaksanakan di Rocky Hotel Padang.Studi kasus ini diselesaikan untuk memenuhi sebagian persyaratan pelaksanaan Magang I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Semester Januari-Juni 2026.Selama Proses Pelaksanaan Magang I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Allah SWT yang telah memberi penulis rahmat, kesehatan, dan kesempatan sehingga penulis dapat menjalankan magang 1 dengan baik.
2. Kepada orangtua dan keluarga yang telah memberikan dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan magang 1 ini sampai selesai dengan baik.
3. Ibu Prof.Dra Asmar Yulastri, M.Pd,Ph.D.selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Pasaribu,SST.Par,M.SI.Par, selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Rahmi Fadilah,M.Pd.selaku koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Sukma Yudistira,S.Pd.,M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik.
8. Bapak Kurnia Illahi Manvi,SST.Par, M.Par selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
9. Bapak Buyung Arani selaku *General Manajer* Rocky Hotel Padang.
10. Bapak Yofi Kurnia selaku *Human Resources Manager* Rocky Hotel Padang.
11. Bapak Erizon selaku *Asst Housekeeper* Rocky Hotel Padang
12. Bapak Dwiky, Bapak Afdi,dan Bapak Afri selaku *Supervisor Housekeeper* Rocky Hotel Padang.
13. Seluruh staff Housekeeping Departemen Rocky Hotel Padang yang telah membantu selama Proses magang ini berlangsung.

Studi kasusu ini berisi tentang penelitian magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Rocky Plaza Hotel Padang. Penulis berharap penelitian ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang penulis lakukan serta manfaat yang penulis peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang

Padang, 21 Juli 2026

Rahmaniya

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....ii
KATA PENGANTAR iii
DAFTAR ISI.....v-vi
DAFTAR TABLE vi
DAFTAR GAMBAR vii
DAFTAR LAMPIRAN.....viii
ABSTRAK ix
BAB I.....1
PENDAHULUAN.....1
13.1..... L
ATAR BELAKANG 1
13.2.....
IDENTIFIKASI MASALAH 1
13.3.....
RUMUSAN MASALAH.....2
13.4.....
TUJUAN STUDI KASUS.....2
13.5.....
MANFAAT STUDI KASUS.....2
BAB II.....3
TINJAUAN PUSTAKA.....3
2.1 LANDASAN TEORI.....3
2.2 PENELITIAN TERDAHULU.....3
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN 3
BAB III.....4
METODE STUDI KASUS.....4
3.1 JENIS PENELITIAN.....4
3.2 LOKASI DAN WAKTU MAGANG.....4
3.3 PROFIL ORGANISASI/PERUSAHAAN 4
3.3.1 VISI 5
3.3.2 MISI 5
3.4 SUBJEK DAN OBJEK STUDI KASUS 5
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....5
3.6 TEKNIK ANALISIS DATA.....5
BAB IV 6

HASIL DAN PEMBAHASAN.....6
4.1 GAMBARAN UMUM KASUS.....6
4.2 TEMUAN STUDI KASUS.....6
4.3 ANALISIS PERMASALAHAN.....7
4.4 PEMBAHASAN BERDASARKAN TEORI 7
4.5 SOLUSI ATAU REKOMENDASI PERBAIKAN 8
BAB V 9
KESIMPULAN DAN SARAN.....9
5.1 KESIMPULAN… 10
5.2 SARAN… 10
DAFTAR PUSTAKA 10

DAFTAR TABLE

Tabel 4.1 Log efisiensi waktu pelayanan order taker bulan Februari-Juli 2026

Tabel 4.2 Tabel metode 5 Whys Analysis

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lounge bar

Gambar 3.2 Singkarak pool

Gambar 3.3 Rocky Suite Room

Gambar 3.4 Ballroom

Gambar 3.5 Struktur organisasi

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Hasil Observasi

Lampiran 3. Dokumentasi kegiatan PLI

Lampiran 4. Surat Keterangan PLI (Terlampir)

Lampiran 5. Jenis-jenis form Housekeeping

Lampiran 6. Logbook (Terlampir)

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI (Terlampir)

Lempiran 8. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager Industri (Terlampir)

Lampiran 9. Sertifikat (Terlampir)

ABSTRAK

Latar belakang penelitian ini didasarkan pada pentingnya optimalisasi prosedur kerja Order Taker Housekeeping yang memegang peran ganda sebagai koordinator logistik operasional intern bagi Room Attendant sekaligus garda depan dalam penanganan permintaan tamu (Guest Request) di Rocky Plaza Hotel Padang. Masalah yang sering muncul di lapangan adalah terjadinya hambatan atau keterlambatan alur informasi yang memengaruhi pasokan kebutuhan operasional Room Attendant (seperti guest supplies dan linen) serta pemenuhan permintaan tamu yang melampaui batas standar operasional hotel, yaitu maks 15 menit.

Studi kasus ini bertujuan untuk mengevaluasi efektivitas prosedur kerja Order Taker, mengidentifikasi hambatan dalam alur distribusi logistik intern ke Room Attendant, serta merumuskan rekomendasi perbaikan alur kerja. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi selama 6 bulan.

Hasil utama penelitian menunjukkan bahwa inkonsistensi prosedur kerja dipicu oleh beban kerja ganda Order Taker saat jam sibuk dan sistem pelaporan logistik room attendant yang masih manual tertulis. Implikasi dari studi kasus ini menekankan perlunya standarisasi ulang tata cara pelayanan komunikasi operasional, digitalisasi integrasi logbook internal melalui program Property Management System (PMS).

Kata kunci: Order Taker, Housekeeping, Prosedur Kerja, Room Attendant, Guest Request, Rocky Plaza Hotel Padang.

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kualitas pelayanan demi menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu. Salah satu departemen operasional yang memegang peranan dalam menjaga kebersihan, kerapian, kelengkapan, dam kenyamanan kamar tamu adalah Housekeeping Department. Di dalam struktur organisasi Housekeeping ini, efisiensi kerja sangat ditentukan oleh kelancaran arus informasi dan distribusi logistik pendukung.

Posisi Order Taker bertindak sebagai pusat komunikasi operasional yang mengoordinasikan 2 fungsi utama secara simultan. Pertama fungsi internal, yaitu melayani dan menyediakan kebutuhan operasional bagi Room Attendant agar proses pembersihan kamar berjalan sesuai target waktu. Kedua, fungsi eksternal, yaitu menerima, mencatat dan mendistribusikan permintaan langsung dari tamu ke petugas lapangan. Kecepatan dan ketepatan Order Taker dalam menjalankan alur prosedur ini menjadi penentu utama kualitas produk kamar dan kepuasan tamu.

Rocky Plaza Hotel Padang merupakan hotel bintang empat terkemuka di pusat kota Padang dengan tingkat hunian yang tinggi. Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ditemukan adanya hambatan pada efisiensi prosedur kerja Order Taker. Pada jam-jam sibuk, penumpukan permintaan pasokan logistik dari Room Attendant sering kali berbenturan dengan panggilan guest request dari tamu. Akibatnya, terjadi penundaan pemenuhan kebutuhan pelayanan sekitar 20-40 menit, melampaui SOP hotel yang menetapkan penyelesaian maks -+ 15 menit. Berdasarkan fenomena tersebut, laporan studi kasus ini difokuskan pada analisis prosedur kerja Order Taker Housekeeping dalam menyelaraskan pasokan logistic internal staf dan kecepatan pelayanan tamu.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah dalam studi kasus ini dapat diidentifikasi sebagai berikut:

- Beban kerja Order Taker yang tinggi pada saat jam sibuk mengakibatkan alur komunikasi penyediaan kebutuhan untuk Room Attendant sering ditunda.
- Proses pencatatan permintaan operasional masih menggunakan format buku manual rawan terselip atau lambat diproses saat panggilan padat.

1.3 RUMUSAN MASALAH

Adapun rumusan masalah yang dibahas pada studi kasus ini adalah:

1. Bagaimana efisiensi prosedur kerja Order Taker Housekeeping dalam melayani kebutuhan operasional staf maupun tamu?.
2. Fokus-fokus apa saja yang menghambat jalannya prosedur komunikasi internal dari meja Order Taker ke staf lapangan?.
3. Bagaimana rekomendasi perbaikan prosedur kerja untuk meminimalkan keterlambatan pelayanan sesuai dengan standar operasional hotel?

1.4 TUJUAN STUDI KASUS

Tujuan dilakukan studi kasus ini adalah:

1. Untuk mengevaluasi pelaksanaan prosedur kerja Order Taker Housekeeping dalam melayani kebutuhan operasional staf maupun tamu.
2. Untuk menganalisis faktor hambatan komunikasi dan birokrasi data yang memengaruhi ketepatan distribusi kebutuhan operasional.
3. Untuk merumuskan solusi taktis dan perbaikan sistem alur kerja demi meningkatkan produktivitas pelayanan departemen housekeeping.

1.5 MANFAAT STUDI KASUS

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Mahasiswa: Mengaplikasikan teori operasional Housekeeping kantor (housekeeping office) yang diperoleh di perkuliahan Universitas Negeri Padang kedalam dunia industri nyata, serta mengasah kemampuan pemecahan masalah operasional.
2. Bagi Industri: Menjadi bahan evaluasi dan masukkan objektif bagi manajemen dalam menyempurnakan alur kerja Order Taker dan koordinasi lapangan demi meminimalkan keluhan tamu.
3. Bagi Institusi Akademi: Menambah referensi ilmiah dan dokumen kajian empiris mengenai studi manajemen operasional front-of-the-house office di departemen Housekeeping perhotelan.

BAB II
TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

Menurut Sulastiyono (2019), Housekeeping adalah bagian dari departemen hotel yang bertanggung jawab penuh atas kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kenyamanan kamar, area umum, serta lingkungan luar hotel. Kelancaran operasional departemen ini sangat bertumpu pada keadalan sistem komunikasi internalnya.

Lebih Spesifik, Rumekso(2018), Menjelaskan bahwa Order Taker Housekeeping memegang peranan sebagai pusat kendali administrasi dan komunikasi di dalam kantor tata graha(Housekeeping Office). Tugas pokok posisi ini meliputi koordinasi kebutuhan internal, pencatatan administrasi logistik, serta penjembatan pesan antar tamu dengan Room Attendant. Efisiensi kerja Order Taker diukur berdasarkan aspek kecepatan repspon, akurasi pendistribusian informasi, dan ketepatan waktu pelayanan pasokan supplies.

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian oleh Pratama dan Wijaya (2022) menyimpulkan bahwa hambatan koordinasi verbal dan kendala fasilitas operasional berkontribusi sebesar 35% terhadap kegagalan penyiapan kamar tepat waktu oleh staf tata graha. Kesamaan dengan studi ini terletak pada variable analisis hambatan alur komunikasi internal, namun perbedaannya terletak pada fokus studi ini yang meneliti peran spesifik Order Taker dalam membagi porsi pelayanan logistik internal staf dan eksternal tamu di hotel bisnis perkotaan.

Selanjutnya, penelitian Rahmawati (2023) menujukkan bahwa implementasi modul administrasi digital real-time mampu memangkas waktu tunggu distribusi perlengkapan operasional hingga mencapai rata-rata di bawah 10 menit per siklus kerja.

2.3 KERANGKA PEMIKIRAN

Studi kasus ini diawali dari adanya alur masuk instruksi kerja pada meja Order Taker (panggilan kebutuhan operasional dari Room Attendant lantai atas maupun panggilan guest request dari kamar tamu). Hambatan prosedural(pencatatan manual pada buku besar) serta hambatan fasilitas memicu terjadinya penundaan pengiriman logistic operasional di lapangan. Hal ini digambarkan secara skematis pada diagram alur berikut:

[Mulai: Telepon permintaan kebutuhan masuk(staf/tamu)

↓

[Pencatatan manual oleh Order Taker]

↓

[Hambatan: Beban kerja ganda & delay antrean informasi]

↓

[Penyelessaian prosedur oleh Room Attendant]

↓

[Hasil akhir: Penurunan efisiensi & kepuasan layanan]

BAB III
METODE STUDI KASUS

3.1 JENIS PENELITIAN

Studi kasus ini menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan yang bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu fenomena yang terjadi di lapangan. Pendekatan ini dipilih karena penulis ingin menggambarkan secara mendalam mengenai "Prosedur kerja Order Taker Housekeeping dalam penyediaan kebutuhan operasional Room Attendant serta pelayanan request tamu " di Rocky Plaza Hotel Padang, sebagaimana yang terjadi sesungguhnya di lapangan, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel yang diteliti.

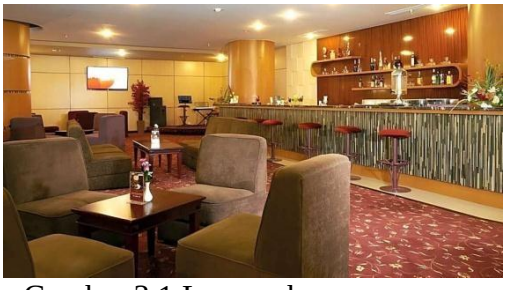
Jenis studi kasus yang digunakan adalah studi kasus deskriptif (descriptive case study), yang berfokus pada satu objek tertentu untuk memperoleh gambaran yang lebih rinci mengenai pelaksanaannya, hambatan yang dihadapi, serta solusi yang dapat diterapkan. Data yang diperoleh selama penelitian ini diperoleh melalui keterlibatan langsung penulis selama melaksanakan PLI, sehingga informasi yang diperoleh mencerminkan kondisi nyata dan proses operasional yang berlangsung di industri.

3.2 LOKASI DAN WAKTU MAGANG

Studi kasus ini disusun berdasarkan data real yang dihimpun selama pelaksanaan program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) bertempat di Rocky Plaza Hotel Padang yang berlokasi di Jl. Permindo No 40, Kampung Jao, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatra Barat. Waktu pelaksanaan magang operasional ini berlangsung selama 6 bulan, terhitung mulai tanggal 21 Januari-21 Juli 2026.

3.3 PROFIL ORGANISASI/PERUSAHAAN

Rocky Plaza Hotel Padang merupakan hotel bintang empat legendaris di pusat bisnis Kota Padang. Hotel ini memiliki total 171 kamar yang terbagi atas beberapa tipe, meliput: Rocky Suite, Executive Suite, Studio, Deluxe, dan Superior. Selain fasilitas kamar, Hotel ini dilengkapi dengan swimming pool, Restaurant, Lounge Bar, serta Ballroom berkapasitas besar untuk keperluan MICE (meeting, incetive, convention, and exhibition).



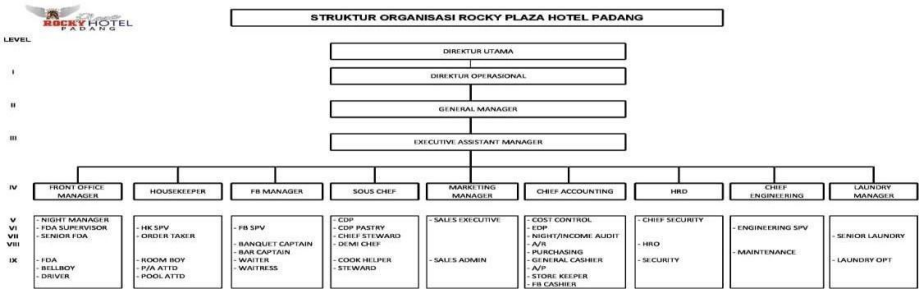
Gambar 3.1 Lounge bar

Gambar 3.2 Singkarak pool

Gambar 3.3 Rocky Suite Room

Gambar 3.4 Ballroom

Berikut struktur organisasi Rocky Plaza Hotel Padang:



Gambar 3.5 Struktur organisasi

3.3.1 VISI

Rocky Plaza Hotel Padang berharap dapat mewujudkan pelayanan jasa perhotelan yang profesional dan berkualitas serta sesuai dengan strandar internasional serta mampu memenuhi harapan konsumen.

3.3.2 MISI

- Memerikan pelayanan terbaik kepada tamu secara profesional dan ramah.
- Menjaga kualitas fasilitas hotel agar tetap nyaman dan bersih.
- Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten dibidang perhotelan.
- Menjalin hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan mitra kerja.

3.4 SUBJEK DAN OBJEK STUDI KASUS

- Subjek utama dalam studi kasus ini adalah personel yang terlibat dalam mata rantai prosedur operasional housekeeping, yaitu Order Taker, Floor Supervisor, dan Room Attendant lapangan.
- Objek penelitian difokuskan pada alur prosedur kerja Order Taker, durasi pencatatan data, waktu respon koordinasi, serta efektivitas pemenuhan kebutuhan operasional logistic internal dan pelayanan tamu.

3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dalam studi kasus ini menggunakan tiga teknik utama:

1. Observasi partisipatif: Penulis terlibat langsung bertugas pada konter Order Taker Housekeeping, mengamati dan mencatat setiap tahapan prosedur kerja penyediaan barang keperluan staf lapangan maupun pelayanan permintaan tamu harian.
2. Wawancara: Melakukan diskusi semi terstuktur bersama executive housekeeper, senior order order housekeeping, dan room attendant untuk menggali kendala sistem alur kerja yang tidak tercatat dalam dokumen formal.
3. Dokumentasi: Mengumpulkan data sekunder berupa gambar.

3.6 TEKNIK ANALISIS DATA

Data kualitatif yang terkumpul dianalisis secara deskriptif dengan pendekatan induktif studi kasus. Penulis menggunakan alat analisis akar masalah metode 5 Why Analysis guna merunut secara sistematis mata rantai penyebab terjadinya hambatan pada prosedur kerja operasional order taker.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM KASUS

Selama pelaksanaan magang periode Januari- Juni 2026 di Rocky Plaza Hotel Padang, efisiensi prosedur kerja order taker menunjukkan perfoma yang fuktuatif. Pada hari kerja biasa dengan tingkat hunian kamar berkisar 45%-60%, prosedur penyediaan pasokan logistic internal staf maupun pengantaran barang tamu berjalan lancer dengan rata-rata waktu di bawah 12 menit.

Namun, permasalahan mucul ketika tingkat hunian kamar melonjak di atas 85% pada saat akhir pecan atau musim liburan. Beban panggilan telepon masuk ke kantor order taker meningkat hingga tiga kali lipat. Di satu sisi, Room Attendant di koridor lantai atas gencar meminta tambahan pasokan amenities. Di sisi lain, tamu berulang kali menelepon meminta fasilitas ekstra. Akibat beban kerja ganda dan metode kerja yang masih berbasis kertas manual, alur penyampaian informasi sering kali terhambat.

4.2 TEMUAN STUDI KASUS

Berikut adalah ringkasan data pencatatan kasus keterlambatan kebutuhan operasional staf dan tamu yang berhasil dihimpun penulis:

Bulan	Jumlah kasus delay (>15menit)	Jenis kebutuhan/item paling sering terlambat
Februari	14	Hairdryer.
Maret	89	Hairdryer, Make up room request, dan Slepper.
April	10	Hairdryer.
Mei	12	Sugar, Creamer & Hairdryer.
Juni	54	Makeup room request, Hairdryer, Plastik sampah kecil.
Juli	63	Hairdryer, Makeup room request,Chemical, Slipper, Sugar, Creamer.

Tabel 4.1 Log efisiensi waktu pelayanan order taker bulan Februari-Juli 2026

4.3 ANALISIS PERMASALAHAN

Untuk melacak akar penyebab tingginya tingkat keterlambatan prosedur koordinasi pelayanan pada bulan Juli, penulis mengaplikasikan metode 5 Whys Analysis sebagai berikut:

Tahapan Masalah	Pertanyaan/analisis kausalitas
Why 1	Mengapa pemenuhan pasokan barang operasional staf lapangan dan tamu melebihi standar waktu 15 menit? Jawaban: Room Attendant terlambat menerima rincian tugas/logistik yang disiapkan oleh Order Taker.
Why 2	Mengapa Order Taker terlambat meneruskan informasi instruksi kerja kepada Room Attendant? Jawaban: Karena Order Taker mengalami penumpukan antrean panggilan telepon dan harus menulis detail informasi secara manual di kertas sebelum menyalurkannya.
Why 3	Mengapa panggilan koordinasi dari Order Taker lewat telepon tidak langsung direspon oleh Room Attendant? Jawaban: Karena pesan suara terputus/kurang jelas akibat gangguan sinyal.
Why 4	Mengapa stok linen bisa sangat menipis sehingga menyebabkan keterlambatan operasional oleh Room Attendant? Jawaban: Karena adanya linen yang semakin menipis akibat sering digunakan dan kerusakan yang disebabkan oleh tamu sehingga linen tidak dapat digunakan kembali.
Why 5(akar masalah)	Mengapa belum ada pengadaan fasilitas linen baru dan sistem kontrol yang memadai? Jawaban: Alokasi anggaran operasional tahunan belum memprioritaskan program ini.

Tabel 4.2 Tabel metode 5 Whys Analysis

4.4 PEMBAHASAN BERDASARKAN TEORI

Hambatan kerja yang terjadi pada bagian Order Taker Housekeeping Rocky Plaza Hotel Padang masuk dalam kategori procedural barriers(hambatan alur proses kerja) dan physical barriers (hambatan fasilitas lingkungan kerja). Merujuk pada dimensi kualitas pelayanan(Service Quality) teori Parasuraman, aspek Responsiveness(daya tahan) staf hotel merupakan kunci vital pemenuhan ekspektasi kepuasan pelanggan. Ketika durasi operasional melampaui toleransi standar operasional hotel kualitas kehandalan pelayanan hotel akan dinilai menurun.

Sistem administrasi manual yang mewajibkan Order Taker menulis setiap detail permintaan di kertas memicu terjadinya motion waste(pemborosan waktu gerakan fisik). Proses pencatatan manual memakan waktu hingga 1,5 menit per entri data, disusul panggilan telepon berulang-ulang yang rawan tidak terdengar. Rantai birokrasi internal ini dinilai kurang efektif apabila disandingkan dengan konsep koordinasi terintegrasi terkomputerisasi yang bersifat real-time.

4.5 **SOLUSI ATAU REKOMENDASI PERBAIKAN**

Guna mengatasi kendala operasional tersebut, penulis merumuskan beberapa poin rekomendasi perbaikan prosedur kerja sebagai berikut:

1. Mengalihkan pencatatan manual tertulis menjadi berbasis data digital terkomputerisasi. Setiap data kebutuhan dari Front Office maupun internal otomatis memicu notifikasi pada layar monitor, menghilangkan kebutuhan menulis manual.
2. Penerapan visual management papan kontrol sebagai langkah transisi sebelum langkah digitalisasi penuh diwajibkan, konter Order Taker disarankan menerapkan sistem klip kartu berwarna(merah= permintaan baru, kuning= sedang diproses, hijau= selesai). Hal ini mempermudah floor supervisor memantau durasi pelayanan yang tertunda secara visual dalam hitungan menit.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Dari hasil analisis data hasil pengamatan, wawancara, dan pembahasan teoritis terkait efisiensi operasional housekeeping di Rocky Plaza Hotel Padang, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur kerja Order Taker Housekeeping memegang peranan ganda yang sangat krusial dalam menyuplai data logistic penyiapan kamar bagi Room Attendant sekaligus mengeksekusi layanan guest request. Penumpukan beban kerja ganda saat tingkat hunian tinggi menjadi pemicu utama fluktuasi kecepatan respon pelayanan.
2. Faktor utama yang menghambat kelancaran prosedur kerja bersumber dari kombinasi metode administrasi yang manual tertulis di kertas serta kendala teknis komunikasi nirkabel di lapangan.

5.2 SARAN

Adapun beberapa saran perbaikan yang diajukan penulis demi peningkatan mutu pelayanan operasional housekeeping ke depan adalah:

1. Bagi industri: Segera mengimplementasikan modul digitalisasi housekeeping data berbasis jaringan untuk memangkas birokrasi komunikasi.
2. Bagi Staf Housekeeping: Meningkatkan kedisiplinan pelaporan waktu serah-terima pemenuhan barang suplai serta bersikap lebih proaktif memberikan konfirmasi balik kepada Order Taker sesaat setelah tugas slesai dilaksanakan agar akurasi data terjaga.
3. Bagi Mahasiswa: Meneliti lebih mendalam terkait analisis efektivitas pelaksanaan program pelatihan komunikasi inter-personal operasional khusus bagi lini staf koordinasi lini depan perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

Pratama, A. R., & Wijaya, M. K. (2022). Analisis hambatan komunikasi operasional front office dan tata graha dalam mempercepat penyiapan kamar tamu. Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia, 10(2), 145-158.

Rahmawati, S. (2023). Digitalisasi sistem administrasi logbook operasional housekeeping menggunakan teknologi berbasis web mobile. Jurnal Patiwisata Kontempore, 4(1), 34-45.

Rumekso, S. E. (2018). Housekeeping Hotel Floor Attendant dan Order Taker Operational (Ed. Rev.). Yogyakarta: Andi Offiset

Sulastiyono, A. (2019). Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Operasional Akomodasi. Bandung: Alfabeta.

Wibowo, T. H. (2024) Pengaruh response time pelayanan housekeeping terhadap tingkat kepuasan tamu domestic. Tourism and Hospitality Review, 6(3), 201-215.

Yuliana, Y., & Pratama, V. M. (2025). Kurikulum berbasis industry pada pendidikan vokasi diploma perhotelan di era digital. Jurnal Pendidikan Pariwisata Universitas Negeri Padang,

Lampiran 1

Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data mencakup pertanyaan mengenai cara kerja Order Taker Housekeeping, Proses pembuatan Store Request, serta hambatan yang sering dihadapi selama jam operasional di Rocky Plaza Hotel Padang

Lampiran 2

Hasil Observasi

Dari hasil analisis data hasil pengamatan, wawancara, dan pembahasan teoritis terkait efisiensi operasional housekeeping di Rocky Plaza Hotel Padang, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

Prosedur kerja Order Taker Housekeeping memegang peranan ganda yang sangat krusial dalam menyuplai data logistic penyiapan kamar bagi Room Attendant sekaligus mengeksekusi layanan guest request. Penumpukan beban kerja ganda saat tingkat hunian tinggi menjadi pemicu utama fluktuasi kecepatan respon pelayanan.

Faktor utama yang menghambat kelancaran prosedur kerja bersumber dari kombinasi metode administrasi yang manual tertulis di kertas serta kendala teknis komunikasi nirkabel di lapangan.

Lampiran 3

Dokumentasi Kegiatan PLI

Merapikan Barang

Mengangkat barang ke office

Mencatat Aminities dan chimical stok

Membuat store request

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 : 315a/UN35.1.7.8/PP/2025. Padang, 31 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar
Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Rocky Plaza Hotel Padang

Di Tempat

Dengan hormat,
Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Pangeran Rocky Plaza Hotel Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 21 Januari – 21 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasikan mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fahmi Suardi	24135169	Manajemen Perhotelan	HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
2.	Rahmaniya	24135129	Manajemen Perhotelan	Order Taker HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
3	Shara Elvanda	24135034	Manajemen Perhotelan	FBS	Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
4	Netti Karolita Sinaga	24135226	Manajemen Perhotelan	HK	Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
5	Clara Putri Fadilla	22135176	Manajemen Perhotelan	HR	Vischa Mansyera Pratama, M.Pd

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

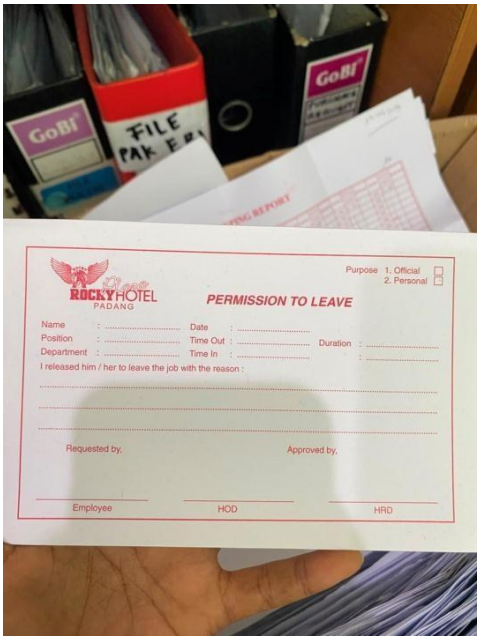
a.n. Dekan,
Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri
FPP UNP

Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 5.

Jenis-jenis Form Housekeeping



ROCKY HOTEL PADANG

PERMISSION TO LEAVE

Purpose 1. Official 2. Personal

Name : Date :

Position : Time Out : Duration :

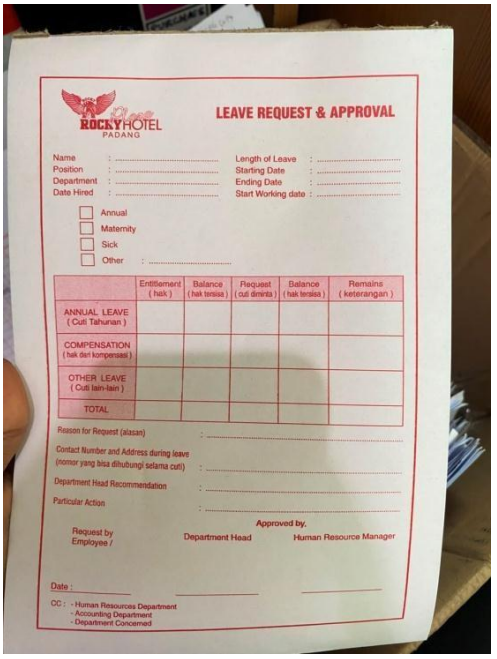
Department : Time In :

I released him / her to leave the job with the reason :

Requested by, Approved by,

Employee HOD HRD

Permission to leave form



ROCKY HOTEL PADANG

LEAVE REQUEST & APPROVAL

Name : Length of Leave :

Position : Starting Date :

Department : Ending Date :

Date Hired : Start Working date :

Annual

Maternity

Sick

Other :

	Entitlement (hak)	Balance (hak tersisa)	Request (cuti diminta)	Balance (hak tersisa)	Remains (keterangan)
ANNUAL LEAVE (Cuti Tahunan)					
COMPENSATION (hak dari kompensasi)					
OTHER LEAVE (Cuti lain-lain)					
TOTAL					

Reason for Request (alasan) :

Contact Number and Address during leave (nomor yang bisa dihubungi selama cuti) :

Department Head Recommendation :

Particular Action :

Approved by,

Request by Employee / Department Head Human Resource Manager

Date :

OC : - Human Resources Department
- Accounting Department
- Department Concerned

Leave request& approval form

ROCKY HOTEL PADANG

DO NOT DISTURB NOTIFICATION

Dear guest,
Tamu yang terhormat,
Our Room boy came to make up your
Kami petugas roomboy datang untuk membersihkan kamar anda :

Room :
At :

But the Do Not Disturb Sign / Double Lock was displayed.
Akan tetapi di kamar anda terpasang tanda don't disturb / kamar anda terkunci ganda.

Kindly telephone housekeeping dial 5 between 08.00 am to 09.00 pm, or call the Manager at extension 6 after 09.00 am to 09.00 pm. Whenever you would like your room to be service.
Silahkan hubungi extention 5 / hubungi duty manager di extension 6 jika anda menginginkan pelayanan pembersihan kamar dari jam 09.00 pagi hingga 09.00 malam.

We appreciate you kind patronage.

MANAGEMENT

DND form

ROCKY HOTEL PADANG

GUEST LOAN ITEMS

Housekeeping Department

Guest Name / Nama Tamu : Room Number / Nomor Kamar :

Items / Alat yang dipijam :

Date Out / Time / Dikeluarkan tgl / jam : Date in / time / Dikembalikan tgl / jam :

I Acknowlegge that I received the equipment in good working condition that I will be responsible or any damage to the equipment or any loss.
Saya beritahukan bahwa saya menerima barang tersebut dalam kondisi yang baik Saya akan bertanggung jawab apabila terjadi kerusakan ataupun hilang.

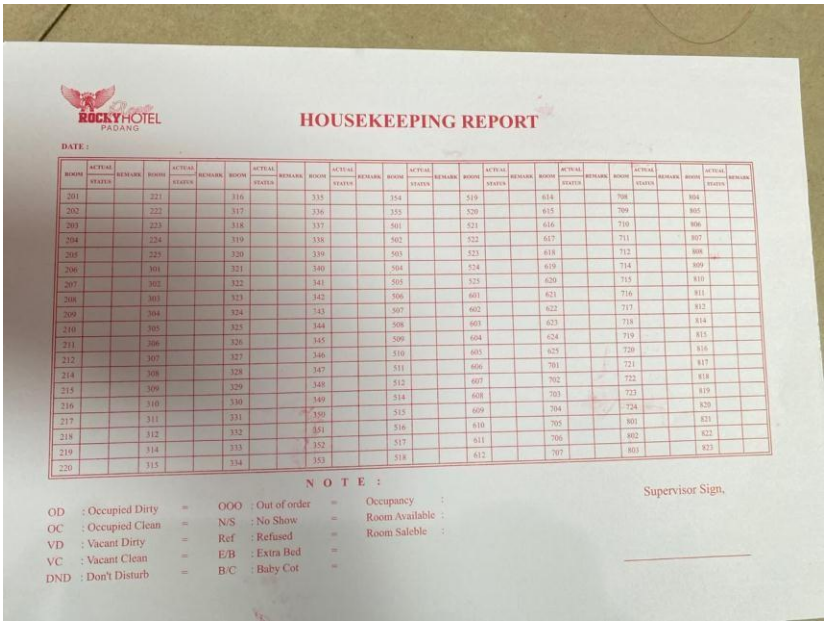
Please contact Housekeeping at Extension 5 when you finish or Reception when you leave the hotel.
Mohon hubungi Housekeeping Office pada pesawat 5 bila selesai atau Reception ketika akan meninggalkan hotel.

Guest Signature / Tanda Tangan Tamu

Attendant

Lembar Putih (White Copy) : Tamu (Guest)
Lembar Merah (Red Copy) : Housekeeping File
Lembar Kuning (Yellow Copy) : Front Office File

Guest loan item form



ROCKY HOTEL PADANG

HOUSEKEEPING REPORT

DATE :

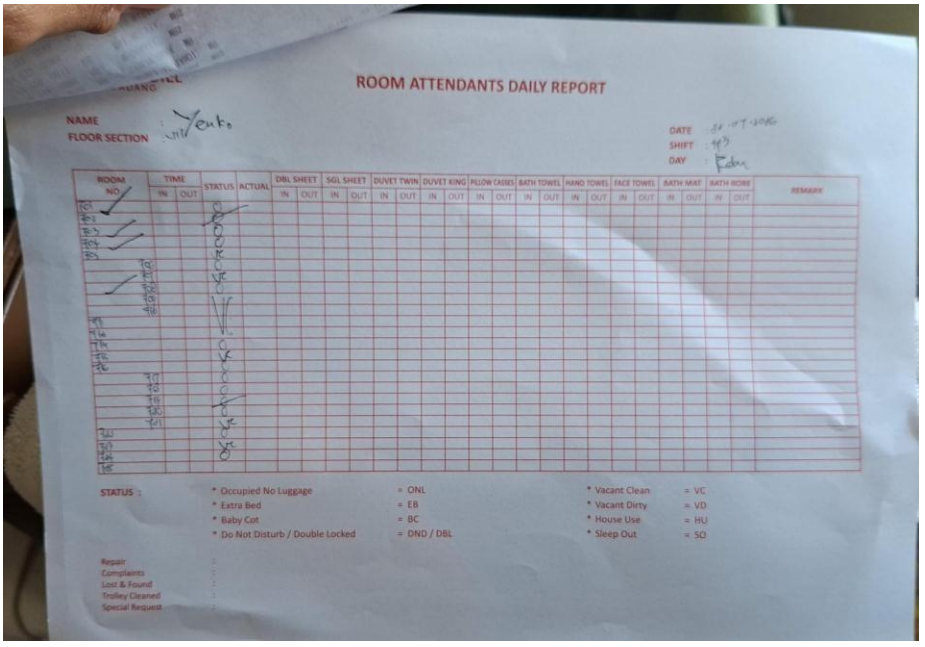
ROOM	ACTUAL STATUS	REMARK	ROOM	ACTUAL STATUS	REMARK	ROOM	ACTUAL STATUS	REMARK	ROOM	ACTUAL STATUS	REMARK	ROOM	ACTUAL STATUS	REMARK	ROOM	ACTUAL STATUS	REMARK	ROOM	ACTUAL STATUS	REMARK	ROOM	ACTUAL STATUS	REMARK
201			221			316			335			354			519			614			708			804		
202			222			317			336			355			520			615			709			805		
203			223			318			337			501			521			616			710			806		
204			224			319			338			502			522			617			711			807		
205			225			320			339			503			523			618			712			808		
206			301			321			340			504			524			619			714			809		
207			302			322			341			505			525			620			715			810		
208			303			323			342			506			601			621			716			811		
209			304			324			343			507			602			622			717			812		
210			305			325			344			508			603			623			718			814		
211			306			326			345			509			604			624			719			815		
212			307			327			346			510			605			625			720			816		
214			308			328			347			511			606			701			721			817		
215			309			329			348			512			607			702			722			818		
216			310			330			349			514			608			703			723			819		
217			311			331			350			515			609			704			724			820		
218			312			332			351			516			610			705			801			821		
219			314			333			352			517			611			706			802			822		
220			315			334			353			518			612			707			803			823		

N O T E :

OD : Occupied Dirty = OOO : Out of order = Occupancy :
OC : Occupied Clean = N/S : No Show = Room Available :
VD : Vacant Dirty = Ref : Refused = Room Saleble :
VC : Vacant Clean = E/B : Extra Bed =
DND : Don't Disturb = B/C : Baby Cot =

Supervisor Sign,

Housekeeping report form



ROOM ATTENDANTS DAILY REPORT

NAME : Yenti
FLOOR SECTION :

DATE :
SHIFT :
DAY : Friday

ROOM NO	TIME IN	TIME OUT	STATUS	ACTUAL	DBL SHEET IN	DBL SHEET OUT	SGL SHEET IN	SGL SHEET OUT	DUVET TWIN IN	DUVET TWIN OUT	DUVET KING IN	DUVET KING OUT	PILLOW CASES IN	PILLOW CASES OUT	BATH TOWEL IN	BATH TOWEL OUT	HAND TOWEL IN	HAND TOWEL OUT	FACE TOWEL IN	FACE TOWEL OUT	BATH MAT IN	BATH MAT OUT	BATH ROBE IN	BATH ROBE OUT	REMARK

STATUS :

* Occupied No Luggage = ONL
* Extra Bed = EB
* Baby Cot = BC
* Do Not Disturb / Double Locked = DND / DBL
* Vacant Clean = VC
* Vacant Dirty = VD
* House Use = HU
* Sleep Out = SO

Repair :
Complaints :
Lost & Found :
Trolley Cleaned :
Special Request :

Room Attendant daily report form

Gh

Lampiran 6.
Logbook

LOGBOOK KEGIATAN

PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode: Januari-Juni

Tahun: 2026

Nama : Rahmaniya

NIM : 24135129

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083115640842

Supervisor : Dwiky, Afdi, Afri

Nama Industri : Rocky Plaza Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan PLI : 21 Januari – 21 Juli 2026

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	21 Januari 2026	08.00 - 16.00	-Finger in -Morning breafing -Break -Stanby office -Finger out	Masa adaptasi
2	22 Januari 2026	08.00 – 16.00	-Finger in -Morning breafing -Showing hotel -Break -Standby office -Finger out	Masa adaptasi
3	23 Januari 2026	08.00 – 16.00	-Finger in -Morning breafing -Pengenalan cara kerja order taker housekeeping -Break -Stanby office -Finger out	Masa adaptasi
4	24 Januari 2026	08.00 – 14.00	-Finger in -Morning breafing -Pengenalan cara membuat store request(SR) -Break -Standby office -Finger out	Masa adaptasi

Dipindai dengan CamScanner

6	26 Januari 2026	08.00 – 16.00	-Finger in -Morning breafing -Pengenalan jenis-jenis form housekeeping -Break -Standby office -Finger out	Masa adaptasi
7	28 Januari 2026	08.00 – 16.00	-Finger in -Morning breafing - Pengaplikasian pelajaran yang telah diberikan asst housekeeper dan supervisor -Standby office -Break -Finger out	Masa adaptasi
8	29 Januari 2026	08.00 – 16.00	-Finger in -Morning breafing -Membuat store request -Mengantar store request ke accounting office -Break -Finger out	
9	30 Januari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Standby office -Mengantar break&spoiler request -Break -Mengantar Chimical ke room attendant lantai 5 -Finger out	
10	31 Januari 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Refil chemical -Break -Merapikan office -Finger out	

Padang, 2 Februari 2026

Supervisor

Dipindai dengan CamScanner

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
2	2 Februari2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek stok aminities dan chimical -Standby office -Break -Standby office -Finger out	
3	3 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek stok aminities dan chemical -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
4	4 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Mengantar Hairdryer ke kamar 224 -Mengantar form guest loan item ke fo -Standby office -Finger out	
5	5 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengambil store request ke store -Break -Menyusun barang -Finger out	
6	6 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Merapikan office -Break -Standby office -Finger out	

Dipindai dengan CamScanner

8	9 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar Refil Room Attendat -Finger out	
9	10 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical -Membuat Store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Mengantar Refil Room Attendant -Finger out	
10	11 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
11	12 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
12	13 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	

Dipindai dengan CamScanner

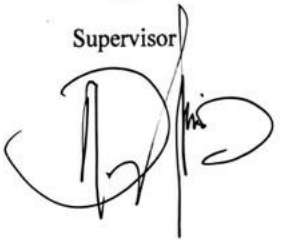
13	14 Februari 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Brea -Standby office -Finger out	
[redacted]				
15	16 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
[redacted]				
22	23 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Refil chimical stok -Brea -Standby office -Finger out	
23	24 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek chimcal dan aminites stok	

Dipindai dengan CamScanner

			-Break -Standby office -Finger out	
24	25 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
25	26 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
26	27 Februari 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
27	28 Februari 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Break -Standby office -Finger out	

Padang, 1 Maret 2026

Supervisor



Dipindai dengan CamScanner

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
2	2 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar refilan ke Room Attendant -Standby office -Finger out	
3	3 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -standby office -Antar Hairdryer ke kamar -finger out	
4	4 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Mengantar refilan Room Attendant -Finger out	
5	5 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
6	6 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Break	

Dipindai dengan CamScanner

			-Standby office -Mengantar refilan Room Attendant -Halal bi halal bulan puasa -Finger out	
7	7 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning brafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Standby office -Break -Standby office -Finger out	
9	9 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical Stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
10	10 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar refilan Room Attendant -Standby office -Finger out	
11	11 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Naik ke kamar -Finger out	

Dipindai dengan CamScanner

12	12 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek chimical dan aminities stok -Standby office -Break -Bantu kamar -Finger out	
13	13 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Bantu kamar -Finger out	
14	14 Maret 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Menyusun barang -Finger out	
16	16 Maret 2026	0800-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
17	17 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Standby office -Menyusun barang -Merapikan office Finger out	

Dipindai dengan CamScanner

23	23 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical tok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Menyusun barang -Finger out	
24	24 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Merefil chimical stok -Break -Bantu kamar -Finger out	
25	25 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Bantu kamar -Break -Bantu kamar -Finger out	
26	26 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Bantu Kamar -Break -Bantu kamar -Finger out	
27	27 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Bantu kamar -Break -Bantu kamar -Finger out	
28	28 Maret 2026	18.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Bantu kamar -Break -Bantu kamar	

Dipindai dengan CamScanner

30	30 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Merefil chimical -Break -Standby office -Finger out	
31	31 Maret 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Mengantar hairdryer ke room -Mengantar form guest loan item ke Front Office -Break -Standby office -Finger out	

Padang, 1 April 2026

Supervisor

Dipindai dengan CamScanner

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	1 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical -Merefil chimical -Standby office -Break -Standby office -Finger out	
2	2 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Standby office -Mengantar refilan room attendant -Finger out	
[redacted]				
4	4 April 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Menganter store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
[redacted]				
6	6 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Merefil chimical stok -Break -Mengantar refilan Room Attendant -Standby office -Finger out	
7	7 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok - Membuat store request	

Dipindai dengan CamScanner

			-Mengantar store request ke store -Break -Menyusun barang -Standby office -Finger out	
8	8 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Merefil aminities -Break -Standby office -Finger out	
9	9 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical -Membuat Store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Mengantar Refil Room Attendant -Finger out	
10	10 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
11	11 April 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
13	13 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing	

Dipindai dengan CamScanner

			-Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Brea -Standby office -Finger out	
14	14 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek stok aminities dan chimical -Standby office -Break -Standby office -Finger out	
15	15 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek stok aminities dan chemical -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
16	16 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Mengantar Hairdryer ke kamar -Mengantar form guest loan item ke fo -Standby office -Finger out	
17	17 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengambil store request ke store -Break -Menyusun barang -Finger out	
19	19 April 2016	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing	

Dipindai dengan CamScanner

			-Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar Refil Room Attendat -Finger out	
20	20 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical -Membuat Store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Mengantar Refil Room Attendant -Finger out	
21	21 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
22	22 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
23	23 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
24	24 April 2024	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing	

Dipindai dengan CamScanner

			-Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
25	25 April 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
27	27 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Merefil chimical stok -Break -Mengantar refilan Room Attendant -Standby office -Finger out	
28	28 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok - Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Menyusun barang -Standby office -Finger out	
29	29 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Merefil aminities -Break -Standby office -Finger out	
30	30 April 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical	

Dipindai dengan CamScanner

			-Membuat Store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Mengantar Refil Room Attendant -Finger out	

Padang, 2 Mei 2026

Supervisor

Dipindai dengan CamScanner

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
[redacted]				
2	2 Mei 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok - Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Menyusun barang -Standby office -Finger out	
[redacted]				
4	4 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Merefil aminities -Break -Standby office -Finger out	
5	5 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical -Membuat Store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Mengantar Refil Room Attendant -Finger out	
6	6 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
7	7 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request	

Dipindai dengan CamScanner

			-Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
8	8 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Brea -Standby office -Finger out	
9	9 Mei 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek stok aminities dan chimical -Standby office -Break -Standby office -Finger out	
11	11 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek stok aminities dan chemical -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
12	12 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Mengantar Hairdryer ke kamar -Mengantar form guest loan item ke fo -Standby office -Finger out	
13	13 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request	

Dipindai dengan CamScanner

			-Mengambil store request ke store -Break -Menyusun barang -Finger out	
15	15 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar Refil Room Attendat -Finger out	
16	16 Mei 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical -Membuat Store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Mengantar Refil Room Attendant -Finger out	
18	18 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
19	19 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
20	20 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in	

Dipindai dengan CamScanner

			-Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
21	21 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
22	22 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Membuat store request -Mengantar store request ke accounting office -Break -Finger out	
23	23 Mei 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Standby office -Mengantar break&spoiler request -Break -Mengantar Chimical ke room attendant lantai 5 -Finger out	
25	25 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Refil chemical -Break -Merapikan office -Finger out	
26	26 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical Stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break	

Dipindai dengan CamScanner

			-Standby office -Finger out	
28	28 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical Stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
29	29 Mei 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar refilan Room Attendant -Standby office -Finger out	
30	30 Mei 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Naik ke kamar -Finger out	

Padang, 2 Juni 2026

Supervisor

Dipindai dengan CamScanner

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	1 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek stok aminities dan chimical -Standby office -Break -Standby office -Finger out	
2	2 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek stok aminities dan chemical -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
3	3 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Mengantar Hairdryer ke kamar -Mengantar form guest loan item ke fo -Standby office -Finger out	
4	4 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengambil store request ke store -Break -Menyusun barang -Finger out	
5	5 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Merapikan office -Break -Standby office -Finger out	
6	6 Juni 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing	

Dipindai dengan CamScanner

			-Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar Refil Room Attendat -Finger out	
8	8 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
9	9 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek chimcal dan aminites stok -Break -Standby office -Finger out	
10	10 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
11	11 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
12	12 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok	

Dipindai dengan CamScanner

			-Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
13	13 Juni 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
15	15 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Refil chimical stok -Brea -Standby office -Finger out	
17	17 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek chimcal dan aminites stok -Break -Standby office -Finger out	
18	18 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
19	19 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Break	

Dipindai dengan CamScanner

			-Standby office -Finger out	
20	20 Juni 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
[redacted]				
22	22 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar Refil Room Attendat -Finger out	
23	23 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical -Membuat Store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Mengantar Refil Room Attendant -Finger out	
24	24 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
25	25 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store	

Dipindai dengan CamScanner

			-Break -Standby office -Finger out	
[redacted]				
29	29 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
30	30 Juni 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Brea -Standby office -Finger out	

Padang, 2 Juli 2026

Supervisor

Dipindai dengan CamScanner

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1	1 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar refilan ke Room Attendant -Standby office -Finger out	
2	2 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -standby office -Antar Hairdryer ke kamar -finger out	
3	3 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Mengantar refilan Room Attendant -Finger out	
4	4 Juli 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
6	6 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok	

Dipindai dengan CamScanner

			-Break -Standby office -Mengantar refilan Room Attendant -Finger out	
7	7 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning brafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Standby office -Break -Standby office -Finger out	
8	8 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical Stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
9	9 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Standby office -Break -Mengantar refilan Room Attendant -Standby office -Finger out	
10	10 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Naik ke kamar -Finger out	
11	11 Juli 2026	08.00-14.00	-Finger in	

Dipindai dengan CamScanner

			-Morning breafing -Cek chimical dan aminities stok -Standby office -Break -Bantu kamar -Finger out	
13	13 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Bantu kamar -Finger out	
14	14 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Menyusun barang -Finger out	
15	15 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Refil chimical stok -Break -Standby office -Finger out	
16	16 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Standby office -Menyusun barang -Merapikan office Finger out	
17	17 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in	

Dipindai dengan CamScanner

			-Morning breafing -Cek aminities dan chimical tok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Menyusun barang -Finger out	
18	18 Juli 2026	08.00-14.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Break -Bantu kamar -Finger out	
[redacted]				
20	20 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Membuat store request -Mengantar store request ke store -Break -Standby office -Finger out	
21	21 Juli 2026	08.00-16.00	-Finger in -Morning breafing -Cek aminities dan chimical stok -Break -Standby office -Finger out	

Padang, 22 Juli 2026

Supervisor

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 7.
Lembar Konsultasi dengan 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.

FORM PENILAIAN MAHAHASISWA MAGANG

Nama Mahasiswa : Rahmaniya
Prodi/Nim : D4 Manajemen Perhotelan
Tempat PLI : Rocky Plaza Hotel Padang

No	Hari/Tanggal	Topik/Masalah yang dibahas	Saran dan Perbaikan	Paraf
1.	Senin, 20 Juli 2026	Revisi Bab I Laporan Magang	Pembahasan dan saran dibuat lebih spesifik.	
2.	Selasa, 21 Juli 2026	Revisi Bab II Laporan Magang	Pembahasan dan saran dibuat lebih spesifik.	
3.	Rabu, 22 Juli 2026	Revisi Bab III Laporan Magang	Pembahasan dan saran dibuat lebih spesifik.	
4.	Kamis, 23 Juli 2026	Revisi Bab IV Laporan Magang	Melakukan revisi sesuai arahan dosren dan menyiapkan laporan untuk pengesahan.	
5.	Jum'at, 24 Juli 2026	Revisi Bab V Laporan Magang	Pembahasan dan saran dibuat lebih spesifik.	
6.	Senin, 27 Juli 2026	Pemeriksaan laporan akhir magang	Melakukan revisi sesuai arahan dosen pembimbing dan menyiapkan laporan untuk mengesahan.	

Padang, 24 Juli 2026
Dosen Pembimbing

Kurnia Illahi Mahvi, SST. Par, M.Pa
NIP. 19840621201601014

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 8.
Lembar Konsultasi dengan Supervisor

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.

LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : RAHMANIYA
Unit Kegiatan Praktek : ORDER TAKER HOUSEKEEPING
Nama Perusahaan/Industri : ROCKY PLAZA HOTEL PADANG
Jadwal Kegiatan : 21/01/2026 - 21/07/2026
Nama Supervisor (Penilai) : DWIKY ANDREAN
Jabatan Supervisor di Perusahaan : SPV. HOUSKEEPING

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	26-1-2026	Belum terlalu memahami ttg Housekeeping Dept.	Harus lebih banyak bertanya	
2.	05-2-2026	Masih malu-malu utk greeting ke Tamu dan staf hotel.	Banyak belajar ttg cara komunikasi dan greeting	
3.	03-6-2026	Over all sudah bagus. harus lebih luwes dlm komunikasi.		

Padang, 18 JUNI 2026

Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 9.
Sertifikat

Kampus Merdeka
INDONESIA JAYA

CERTIFICATE

No. 06/CRT/RP-HR/VII/2026

ROCKY HOTEL PADANG

This is to Certify that :

Rahmaniya

Universitas Negeri Padang

Has succesfully undergone the Industrial Training
at Rocky Plaza Hotel Padang
From January, 21st to June, 21st 2026

Padang, July 22nd, 2026

Management

Dipindai dengan CamScanner