

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS PROSEDUR PEMBERSIHAN KAMAR TAMU OLEH
***ROOM ATTENDANT* DALAM MENINGKATKAN**
KENYAMANAN TAMU
DI HOTEL ROCKY PLAZA PADANG

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



Oleh:

Netti Karolita Sinaga / 24135226

Dosen Pembimbing: Vischa Mansyera Pratama, M.Pd

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
Penyelesaian Magang I FPP-UNP**

Semester Januari - Juni 2026

Oleh:

Netti Karolita Sinaga

NIM: 24135226

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Vischa Mansyera Pratama. M.Pd

NIP. 199502132022032020

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama. M.Pd

NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan Penyelesaian Magang I
Semester Januari-Juni 2026**

Oleh:

**Netti Karolita Sinaga
NIM: 24135226**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

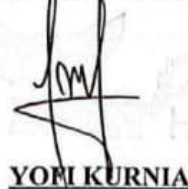
Diperiksa dan Disahkan oleh:

**Pembimbing dari Industri
*Asst Housekeeper***



ERIZON

Human Resource Manager



YORI KURNIA

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Magang 1 yang dilaksanakan di Rocky Plaza Hotel Padang. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang 1 Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari-Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Magang 1 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 orang tua dan keluarga yang telah mendukung dan mendoakan penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan Magang 1 dengan baik
2. Ibu Prof.Dra Asmar Yulastri, M.Pd,Ph.D.selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama. M.Pd, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Pasaribu,SST.Par,M.SI.Par, selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmi Fadilah,M.Pd.selaku koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Azmen Kahar, S.E., M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Ibu Vischa Mansyera Pratama. M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
8. Seluruh dosen Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
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 Departmen* Rocky Hotel Padang yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung.
14. Serta teman seperjuangan magang di Rocky Plaza Hotel Padang yang telah berbagi pengetahuan dan memberi suport kepada penulis selama pelaksanaan magang.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Padang, 24 Juli 2026

Penulis,



Netti Karolita Sinaga

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	3
1.5 Manfaat Studi Kasus	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	4
2.1 Landasan Teori	4
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Kerangka Pemikiran	7
BAB III METODE STUDI KASUS	9
3.1 Jenis Penelitian	9
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	9
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	10
3.4 Subjek dan Objek Studi	13
3.5 Teknik Pengumpulan Data	13

3.6 Teknik Analisis Data	14
BAB IV HASIL DAN PRMBAHASAN	15
4.1 Gambaran Umum Kasus	15
4.2 Temuan Studi Kasus	16
4.3 Analisis Permasalahan	19
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	23
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	26
5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN	30

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	18
Tabel 4.2	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	8
Gambar 3.1	10
Gambar 3.2	12

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	30
Lampiran 2	30
Lampiran 3	31
Lampiran 4	34
Lampiran 5	35
Lampiran 6	36
Lampiran 7	37

ABSTRAK

Pengalaman Lapangan Industri merupakan kegiatan pembelajaran yang bertujuan memberikan pengalaman kerja secara langsung kepada mahasiswa di dunia industri. Selama pelaksanaan PLI di Rocky Plaza Hotel Padang, penulis ditempatkan pada departemen *housekeeping*, khususnya pada bagian *room attendant*. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan bahwa proses pembersihan kamar tamu telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, pada saat tingkat hunian hotel tinggi, *room attendant* menghadapi beberapa kendala, seperti meningkatnya beban kerja, keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pembersihan kamar, serta masih ditemukannya kekurangan kecil pada hasil pembersihan kamar yang memerlukan pemeriksaan ulang oleh *supervisor*.

Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur pembersihan kamar tamu oleh *room attendant*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pembersihan kamar, oleh *room attendant*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pembersihan kamar, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan tamu di Rocky Plaza Hotel Padang.

Metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Data yang diperoleh melalui observasi langsung selama kegiatan PLI, wawancara dengan *housekeeping supervisor* dan *room attendant*, serta dokumentasi berupa SOP, foto kegiatan dan dokumen pendukung lainnya. Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan SOP mampu menghasilkan kamar yang bersih, rapi, nyaman, dan siap digunakan oleh tamu. Kendala tinggi yang dihadapi adalah tingginya beban kerja pada saat okupansi hotel meningkat, sehingga memerlukan pengaturan waktu yang baik, koordinasi antar bagian, serta pengawasan *supervisor* yang efektif. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan antara lain menerapkan SOP secara konsisten, meningkatkan koordinasi antara *housekeeping* dan *front office*, melaksanakan pelatihan bagi *room attendant*, serta melakukan pemeriksaan akhir terhadap setiap kamar sebelum diserahkan pada tamu.

Berdasarkan hasil studi kasus, dapat disimpulkan bahwa penerapan prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)

berpengaruh terhadap kualitas kebersihan kamra dan berkontribusi dalam meningkatkan kenyamanan serta kepuasan tamu di Rocky Plaza Hotel Padang.

Kata kunci: *Housekeeping*, *Room Attendant*, Prosedur Pembersihan Kamar, Kenyamanan Tamu, SOP.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan tamu. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap hotel untuk memberikan pelayanan terbaik, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan yang diberikan kepada tamu. Salah satu faktor yang sangat menentukan kepuasan tamu adalah kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar yang menjadi tempat tamu beristirahat selama menginap.

Departemen *housekeeping* memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan seluruh area hotel, terutama kamar tamu. Di dalam departemen *housekeeping* terdapat bagian *room attendant* yang bertugas membersihkan, merapikan, melengkapi fasilitas kamar, serta memastikan setiap kamar berada dalam kondisi bersih dan siap dihuni sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Hasil kerja seorang *room attendant* sangat memengaruhi citra hotel karena kamar merupakan produk utama yang dijual kepada tamu.

Rocky Plaza Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang di kota Padang yang melayani tamu dari berbagai kalangan, baik wisatawan, pelaku bisnis, maupun instansi pemerintah. Dengan jumlah kamar yang cukup banyak dan tingkat hunian yang dapat meningkat pada waktu tertentu, departemen *housekeeping* dituntut bekerja secara cepa, tepat, dan teliti agar seluruh kamar dapat segera digunakan oleh tamu berikutnya. Oleh sebab itu penulis memilih melakukan magang 1 di Rocky Plaza Hotel Padang. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan pengalaman secara langsung serta dapat menerapkan pembelajaran yang diperoleh dari kampus.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Rocky Plaza Hotel Padang, penulis ditempatkan pada departemen *housekeeping* dan berkesempatan mengamati secara langsung prosedur pembersihan kamar tamu yang dilakukan oleh *room attendant*. Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa proses pembersihan kamar telah mengikuti SOP yang ditetapkan hotel. Namun, pada saat tingkat hunian hotel tinggi, *room attendant* sering menghadapi beban kerja yang cukup besar karena harus membersihkan banyak kamar dalam waktu yang terbatas. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan kurang maksimalnya hasil pembersihan apabila tidak diimbangi dengan pengaturan waktu, ketelitian, serta pengawasan dari *supervisor*.

Beberapa kendala yang ditemukan selama pelaksanaan PLI antara lain masih adanya debu pada bagian tertentu kamar, penataan *amenities* yang kurang rapi, keterlambatan penyelesaian kamar, keterlambatan *linen* bersih dari *laundry* serta perlunya pemeriksaan ulang oleh supervisor sebelum kamar dinyatakan siap ditempati. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa kualitas *housekeeping* tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan *room attendant*, tetapi juga oleh koordinasi antar bagian, disiplin dalam menjalankan SOP, serta pengawasan yang efektif.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat studi kasus yang berjudul “Prosedur Pembersihan Kamar Tamu oleh *Room Attendant* dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di Rocky Plaza Hotel Padang.” Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan prosedur pembersihan kamar, kendala yang dihadapi selama proses kerja, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping* sehingga mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Tingginya beban kerja *room attendant* ketika tingkat hunian hotel meningkat.
2. Waktu yang terbatas dalam proses pembersihan kamar sehingga berpotensi memengaruhi kualitas kebersihan.
3. Terlambatnya pengantaran *linen* dari laundry
4. Masih ditemukan beberapa kekurangan pada hasil pembersihan kamar yang memerlukan pemeriksaan ulang oleh supervisor.
5. Koordinasi antara *housekeeping* dan *front office* dalam penyampaian status kamar perlu terus ditingkatkan agar proses penyiapan kamar lebih efektif.
6. Pentingnya penerapan SOP secara konsisten untuk menjaga kualitas kebersihan dan kenyamanan kamar tamu.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur pembersihan kamar tamu yang dilakukan oleh *room attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang?

2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh *room attendant* dalam melaksanakan prosedur pembersihan kamar?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan tamu melalui prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan SOP?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan penyusunan studi kasus ini adalah:

1. Mendeskripsikan prosedur pembersihan kamar tamu yang dilakukan oleh *room attendant* di Rocky Plaza Hotel Padang.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi *room attendant* selama proses pembersihan kamar.
3. Menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kenyamanan tamu melalui penerapan prosedur pembersihan kamar sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).
4. Memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping* di Rocky Plaza Hotel Padang

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini memberikan pengalaman dan pengetahuan mengenai penerapan prosedur kerja *room attendant* serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di dunia industri perhotelan.

2. Bagi Rocky Plaza Hotel Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan *housekeeping*, khususnya pada proses pembersihan kamar tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.

3. Bagi Program Studi

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) maupun penelitian sejenis mengenai operasional *housekeeping* di industri perhotelan.

4. Bagi Pembaca

Studi kasus ini dapat menambah wawasan mengenai prosedur kerja *room attendant*, pentingnya penerapan SOP dalam pembersihan kamar, serta faktor-faktor yang memengaruhi kenyamanan tamu di hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Dalam sebuah hotel terdapat departemen-departemen penting yang dapat menunjang operasional hotel berjalan dengan baik, diantaranya adalah *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food and Beverage Product*, *Food and Beverage Service Department*, dan lain-lain.

2.1.2 *Housekeeping Department*

Housekeeping dalam dinamika industry perhotelan merupakan salah satu bagian (departement) yang berhubungan langsung dengan tamu (*guest contact*). Secara organisasional *housekeeping* merupakan departemen dalam divisi kamar. *Houskeeping department* adalah bagian operasional hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, pemeliharaan, dan kenyamanan seluruh hotel. Departemen ini memiliki tujuan agar seluruh fasilitas hotel selalu berada dalam kondisi bersih, higienis, aman, dan siap digunakan oleh tamu.

Adapun tugas *housekeeping* meliputi:

Membersihkan kamar tamu

Menyiapkan kamar sebelum ditempati tamu

Mengganti linen dan perlengkapan kamar

Menjaga kebersihan area umum hotel

Melakukan pemeriksaan kondisi kamar

Melaporkan segala kerusakan di kamar

Keberhasilan *housekeeping* menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan hotel karena kebersihan kamar merupakan aspek yang paling mudah dinilai oleh tamu

2.1.3 *Room Attendant*

Room attendant merupakan seksi dalam departemen *housekeeping* yang memiliki tugas dan tanggung jawab dalam kebersihan, kerapian, kenyamanan kamar tamu hotel.

Tugas utama *room attendant* meliputi

1. Memeriksa status kamar
2. Menyiapkan *trolley* beserta perlengkapan kerja
3. Mengetuk pintu sesuai prosedur
4. Membersihkan kamar tidur
5. Membersihkan kamar mandi
6. Mengganti linen bekas dengan linen bersih
7. Mengisi kembali *guest amenities*
8. Melakukan *dusting* pada seluruh *furniture*
9. Menyedot debu atau mengepel lantai

Penerapan SOP yang konsisten oleh *room attendant* berpengaruh terhadap kualitas kebersihan kamar, dan kepuasan pelanggan.

2.1.4 Prosedur Pembersihan Kamar Tamu

Prosedur pembersihan kamar tamu merupakan serangkaian tahapan kerja yang harus dilakukan oleh *room attendant* agar kamar memenuhi standar kebersihan hotel.

Secara umum tahapan pembersihan kamar meliputi:

1. Mempersiapkan *trolley* dan perlengkapan kerja
2. Memeriksa status kamar
3. Mengetuk pintu dan memberi salam
4. Membuka tirai dan ventilasi
5. Mengumpulkan linen kotor
6. Membersihkan tempat tidur
7. Membersihkan kamar mandi
8. Membersihkan seluruh *furniture*
9. Membersihkan kaca dan cermin
10. Menyapu atau vacuum lantai
11. Mengepel lantai apabila diperlukan
12. Menata *amenities*
13. Menutup tirai dan melakukan pengecekan akhir
14. Menutup pintu

Apabila salah satu tahapan tidak dilakukan sesuai SOP, maka kualitas kebersihan kamar dapat menurun sehingga berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu.

2.1.5 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan untuk memastikan setiap pekerjaan dilakukan secara konsisten efektif aman, dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Dalam *housekeeping*, SOP bertujuan untuk:

Menjaga konsistensi pelayanan dalam artian bahwa pelayanan yang dilakukan memang standar nya seperti itu

Mengurangi kesalahan dalam bekerja

Mempercepat dan mempermudah proses pembersihan kamar

Menjamin kualitas pelayanan

Meningkatkan kepuasan tamu

Apabila SOP tidak diterapkan secara konsisten maka kualitas pelayanan *housekeeping* akan menurun serta meningkatkan risiko keluhan tamu.

2.1.6 Kenyamanan Tamu

Kenyamanan tamu merupakan kondisi ketika tamu merasa aman, bersih, tenang, dan puas selama menggunakan fasilitas hotel. Kenyamanan dipengaruhi beberapa faktor, antara lain:

Kebersihan kamar

Kerapian dalam penataan kamar

Kelengkapan fasilitas

Aroma kamar yang segar

Pelayanan karyawan yang ramah

Kecepatan pelayanan

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam industri perhotelan kualitas pelayanan *housekeeping* dapat dilihat dari:

Kebersihan kamar

Ketepatan waktu penyelesaian kamar

Keramahan *room attendant*

Ketelitian dalam bekerja

Kepatuhan terhadap SOP

Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra hotel, serta mendorong tamu untuk kembali menginap.

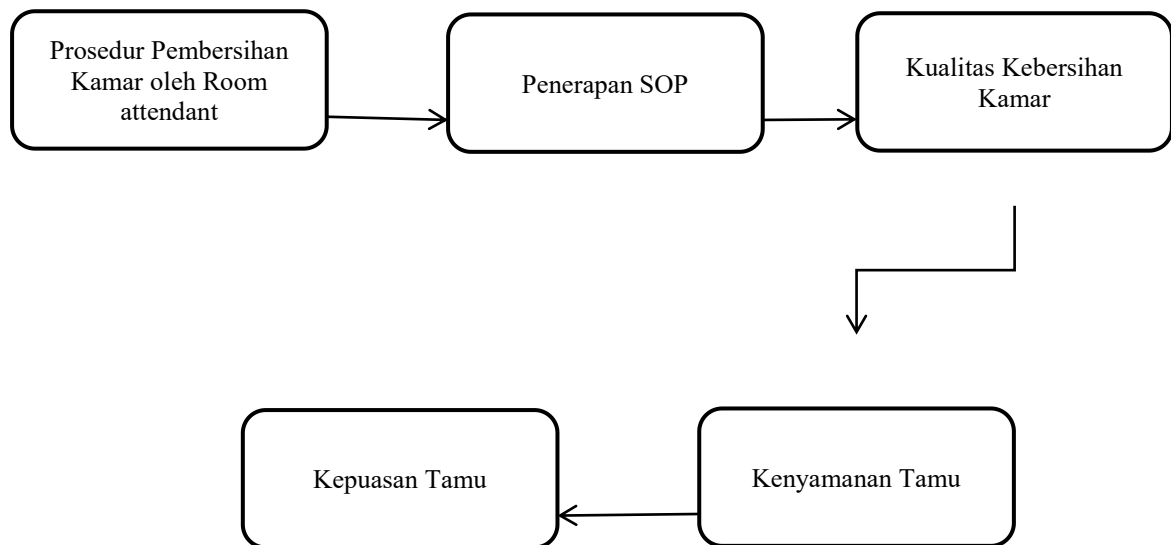
2.2 Penelitian Terdahulu

- a. Penelitian Martinus Hia dan Triyono Arief Wahyudi (2025) menunjukkan bahwa penerapan SOP *make-up room secara* konsisten oleh *room attendant* berpengaruh positif terhadap kenyamanan dan kepuasan tamu.
- b. Penelitian I Made Ananda Daniswara dan I Gusti Agung Mirah Sanjiwani (2023) menyimpulkan bahwa penerapan SOP penyiapan kamar *vacant* yang tidak optimal dapat menyebabkan keluhan tamu sehingga diperlukan pengawasan dan evaluasi secara berkala.
- c. Penelitian Muhammad Nur Saiful Hidayat dan Harnisa Octaviani (2025) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan *room attendant* meningkat apabila seluruh prosedur kerja dilaksanakan sesuai SOP dan didukung oleh pengawasan supervisor
- d. Penelitian Samsul Muliadi dkk. (2022) menemukan bahwa pemahaman karyawan terhadap SOP penyiapan kamar memiliki pengaruh terhadap kualitas dan kenyamanan tamu
- e. Penelitian mengenai operasional *Housekeeping* di Hotel Crowne Plaza Bandung (2022) menyimpulkan bahwa sebagian besar *room attendant* telah menerapkan SOP dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa tahapan yang belum dilakukan secara konsisten.
- f. Penelitian Samura dan Octavia (2026) menjelaskan bahwa *room attendant* memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan kamar dan kenyamanan tamu. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa tingkat hunian yang tinggi dan keterbatasan waktu menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan SOP.

2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada pemikiran bahwa penerapan prosedur pembersihan kamar yang sesuai dengan SOP akan menghasilkan kamar yang bersih, rapi, *higienis*, dan nyaman sehingga meningkatkan kepuasan tamu.

Alur pemikiran dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

- Prosedur pembersihan kamar oleh *room attendant* merupakan rangkaian kegiatan membersihkan kamar tamu sesuai tugas dan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh hotel.
- Penerapan SOP menjadi pedoman dalam setiap tahapan pembersihan kamar sehingga pekerjaan dilakukan secara konsisten dan sesuai standar hotel.
- Kualitas kebersihan kamar akan tercapai apabila SOP diterapkan dengan baik, meliputi kebersihan, kerapian, kelengkapan fasilitas, dan kesiapan kamar.
- Kenyamanan tamu akan meningkat ketika tamu memperoleh kamar yang bersih, rapi, harum, dan siap digunakan.
- Kepuasan tamu merupakan hasil akhir yang diperoleh apabila tamu merasa nyaman dan pelayanan *housekeeping* memenuhi atau melebihi harapan mereka.

Berdasarkan kerangka tersebut, dapat dipahami bahwa semakin baik penerapan SOP oleh *room attendant*, maka semakin tinggi kualitas kebersihan kamar yang dihasilkan. Kondisi tersebut akan memberikan rasa nyaman kepada tamu dan berdampak pada meningkatnya kepuasan tamu terhadap pelayanan *housekeeping* di Rocky Plaza Hotel Padang.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada satu permasalahan yang terjadi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), yaitu prosedur pembersihan kamar tamu oleh *room attendant* dalam meningkatkan kenyamanan tamu di Rocky Plaza Hotel Padang.

Melalui pendekatan ini, penulis dapat memperoleh gambaran secara mendalam mengenai pelaksanaan prosedur kerja *room attendant*, kendala yang dihadapi dalam proses pembersihan kamar, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan *housekeeping*.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Kegiatan PLI dilaksanakan di Rocky Plaza Hotel Padang, yang beralamat di Jl. Permindo No.40, Kp. Jao, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat 25111 Jalan Permindo. Penulis ditempatkan pada Departemen *Housekeeping*, khususnya pada bagian *Room Attendant*.

Pelaksanaan PLI berlangsung selama enam bulan, yaitu mulai tanggal 21 Januari 2026 sampai dengan 21 Juli 2026, sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan oleh Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Selama pelaksanaan magang, penulis mengikuti jadwal kerja yang berlaku di Departemen *Housekeeping* sesuai dengan sistem *shift* yang diterapkan oleh pihak hotel.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan



Gambar 3.1 Gedung Rocky Plaza Hotel Padang

Rocky Plaza Hotel Padang adalah hotel bintang 4 yang terletak di pusat kota Padang, Sumatera Barat, Indonesia. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas dan layanan untuk memastikan kenyamanan tamu selama menginap. Hotel ini dikelola oleh Rocky Hotels Group dan berada di kawasan pusat bisnis serta perdagangan kota Padang sehingga memiliki lokasi yang strategis bagi wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Hotel Rocky Plaza Padang menyediakan 171 kamar yang terdiri atas beberapa tipe, yaitu *Superior*, *Deluxe*, dan *Suite*. Selain fasilitas kamar, hotel ini juga menyediakan restoran, ruang pertemuan (*meeting room*), *ballroom*, kolam renang, layanan *laundry*, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu.

Sejarah Rocky Plaza Hotel berawal dari Krisis Moneter 1997/1998, hotel ini tidak bisa dilepaskan dari sosok pemiliknya, yaitu Bapak H. Syamsudin. Pada mulanya, beliau adalah seorang pengusaha tekstil ekspor sukses di Jakarta yang memproduksi jeans dengan merek "Rocky".

Ketika badai Krisis Moneter (Krismon) menghantam Indonesia pada tahun 1997–1998, industri tekstil mengalami dampak yang sangat berat. Sebagai langkah antisipasi agar bisnisnya tidak pailit, H. Syamsudin mulai mencari alternatif investasi usaha di bidang lain. Di saat yang bersamaan, H. Syamsudin mendengar informasi bahwa ada sebuah usaha perhotelan di Kota Padang yang terancam tutup akibat imbas krisis moneter. Hotel tersebut dikelola di bawah naungan PT Puti Bungsu dengan nama dagang Hotel Puti Bungsu, yang saat itu masih berstatus sebagai hotel kelas melati dengan fasilitas seadanya. Melihat peluang tersebut, beliau memberanikan diri mengambil risiko dengan membeli dan mengambil alih sepenuhnya kepemilikan PT Puti Bungsu beserta aset hotelnya.

Karena kondisi bangunan awal yang sederhana, manajemen melakukan perombakan besar. Muncul ide inovatif untuk memadukan fasilitas penginapan dengan pusat perbelanjaan (plaza). PT Puti Bungsu kemudian menjalin kerja sama dengan perusahaan ritel Suzuya Departement Store dengan sistem sewa tempat. Nama merek jeans milik sang owner, "Rocky", diabadikan menjadi nama hotel ini. Tepat pada tanggal 3 Juli 2002, hotel ini resmi beroperasi dengan nama Rocky Plaza Hotel dan terdaftar sebagai hotel kelas berbintang (awalnya bintang Antara pihak manajemen hotel dan Suzuya Department Store berdiri sendiri-sendiri dengan manajemen yang terpisah.

1. Visi

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

2. Misi

- a. Memberikan pelayanan terbaik kepada tamu secara profesional dan ramah.
- b. Menjaga kualitas fasilitas hotel agar tetap nyaman dan bersih.
- c. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang kompeten di bidang perhotelan.
- d. Menjalinkan hubungan kerja sama yang baik dengan pelanggan dan mitra kerja.

3. Motto

“Memberikan pelayanan terbaik untuk kenyamanan tamu”

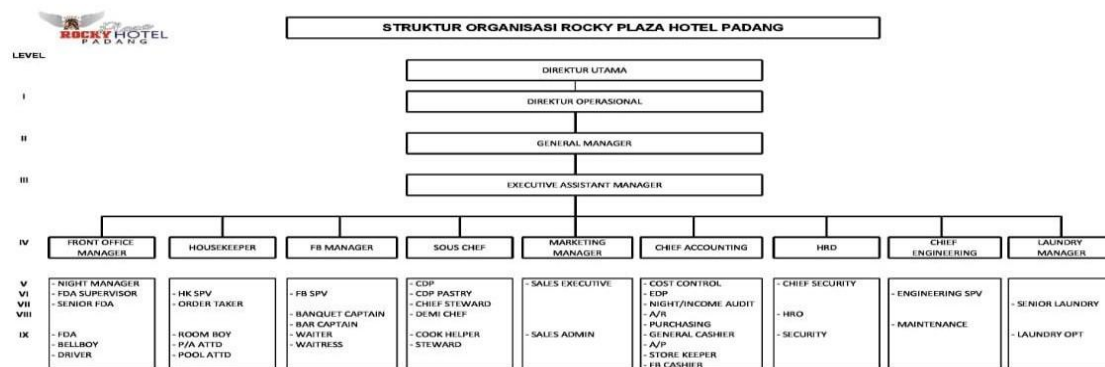
4. Produk dan Layanan Hotel

Rocky Hotel Padang menyediakan berbagai produk dan layanan, antara lain:

- a. Kamar penginapan dengan berbagai tipe
- b. *Restaurant, room service, lounge bar*
- c. *Meeting room dan ballroom*
- d. *Laundry service*
- e. *Housekeeping service*
- f. *Swimming pool*
- g. *WI-FI* dan penunjang lainnya

5. Struktur Organisasi Industri

Struktur organisasi di Rocky Hotel Padang disusun untuk mendukung kelancaran operasional hotel. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing yang saling berkaitan.



Gambar 3.2 Struktur Organisasi Rocky Plaza Hotel

6. Operasional *Department*

Dalam operasionalnya, Rocky Plaza Hotel Padang memiliki beberapa departemen, yaitu:

- Front Office*
- Housekeeping*
- Food and Beverage Service*
- Food and Beverage Product (Kitchen)*
- Engineering*
- Human Resources Department*
- Sales and Marketing*
- Accounting dan Finance*
- Security*

Departemen *Housekeeping* bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, serta kenyamanan seluruh area hotel, khususnya kamar tamu yang menjadi produk utama hotel.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan *Housekeeping* di Rocky Plaza Hotel Padang, yaitu: *Supervisor Housekeeping*, yang bertugas mengawasi pelaksanaan pekerjaan *room attendant*, memberikan arahan, melakukan evaluasi, serta memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). *Room Attendant*, yaitu karyawan *Housekeeping* yang bertanggung jawab melakukan pembersihan, penataan, dan pemeliharaan kamar tamu agar tetap bersih, rapi, nyaman, dan siap digunakan. Aktivitas operasional *Housekeeping*, khususnya proses *Make Up Room*, mulai dari persiapan kerja, pelaksanaan pembersihan kamar, hingga pemeriksaan akhir (*final checking*).

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek penelitian ini adalah prosedur pembersihan kamar tamu (*Make Up Room*) yang dilakukan oleh *room attendant* berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* di Rocky Plaza Hotel Padang. Penelitian difokuskan pada tahapan pelaksanaan *Make Up Room*, mulai dari persiapan alat kerja, prosedur memasuki kamar, proses pembersihan kamar tidur dan kamar mandi, penggantian *linen*, pengisian *guest amenities*, hingga pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap digunakan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas *room attendant* selama melaksanakan prosedur *Make Up Room*. Pengamatan dilakukan terhadap setiap tahapan pekerjaan mulai dari persiapan *trolley*, proses pembersihan kamar, hingga pemeriksaan akhir sesuai SOP *Housekeeping*.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada *Supervisor Housekeeping* dan *room attendant* untuk memperoleh informasi mengenai penerapan SOP, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaan, serta upaya yang dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan dan kenyamanan tamu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto kegiatan, struktur organisasi, SOP *Housekeeping*, formulir operasional, serta dokumen lain yang mendukung pelaksanaan penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui beberapa tahapan berikut.

1. Reduksi Data

Penulis memilih dan menyederhanakan data yang diperoleh selama observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga hanya data yang relevan dengan penelitian yang digunakan.

2. Penyajian Data

Data yang telah diperoleh kemudian disusun dalam bentuk uraian, tabel, dan penjelasan sehingga memudahkan proses analisis terhadap permasalahan yang ditemukan.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis mengenai pelaksanaan prosedur pembersihan kamar tamu oleh *room attendant*, kendala yang dihadapi, serta rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kenyamanan tamu di Rocky Plaza Hotel Padang.

Dengan menggunakan teknik analisis tersebut, penulis dapat menggambarkan kondisi nyata yang terjadi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri dan memberikan solusi yang sesuai dengan teori serta praktik kerja *housekeeping* di hotel.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping Rocky Plaza Hotel Padang, penulis ditempatkan sebagai trainee pada bagian Room Attendant. Selama kegiatan PLI, penulis mengikuti seluruh aktivitas operasional housekeeping, mulai dari briefing pagi, persiapan trolley, proses pembersihan kamar tamu (make-up room), hingga pemeriksaan akhir (final checking) oleh Housekeeping Supervisor.

Setiap awal shift, seluruh room attendant mengikuti briefing yang dipimpin oleh Housekeeping Supervisor. Dalam briefing tersebut disampaikan informasi mengenai tingkat hunian hotel (occupancy), jumlah kamar yang harus dibersihkan, kamar tamu VIP, kamar prioritas, serta pembagian area kerja kepada masing-masing room attendant.

Setelah briefing selesai, room attendant menerima room assignment sheet sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas pembersihan kamar. Selanjutnya room attendant menyiapkan trolley yang berisi linen bersih, handuk, guest amenities, perlengkapan kebersihan, serta bahan kimia yang akan digunakan selama bekerja.

Berdasarkan hasil observasi, prosedur pembersihan kamar tamu di Rocky Plaza Hotel Padang meliputi:

1. Memeriksa status kamar pada room assignment sheet.
2. Menyiapkan trolley beserta perlengkapan kerja.
3. Mengetuk pintu sebanyak tiga kali sambil mengucapkan "Housekeeping".
4. Menyalakan lampu
5. Membuka tirai dan jendela agar sirkulasi udara menjadi lebih baik.
6. Mengambil sampah
7. Mengumpulkan linen dan handuk kotor.
8. Membersihkan tempat tidur serta mengganti linen baru.
9. Membersihkan kamar mandi, wastafel, toilet, shower, dan cermin.
10. Menyapu dan membersihkan seluruh furnitur menggunakan kain dusting.
11. Melengkapi guest amenities sesuai standar hotel.
12. Menata kembali seluruh perlengkapan kamar.
13. Melakukan pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap ditempati.

Secara umum, prosedur tersebut telah dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping*. Namun, pada saat tingkat hunian hotel meningkat, *room attendant* dituntut bekerja lebih cepat agar seluruh kamar dapat segera disiapkan untuk tamu berikutnya.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Housekeeping* Rocky Plaza Hotel Padang, penulis menemukan beberapa hal yang berkaitan dengan pelaksanaan prosedur pembersihan kamar tamu oleh *room attendant*. Secara umum, proses pembersihan kamar telah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping*. Namun, pada kondisi tertentu, terutama ketika tingkat hunian hotel (*high occupancy*) meningkat, masih terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran proses pembersihan kamar.

1. Prosedur Pembersihan Kamar Telah Dilaksanakan Sesuai SOP

Berdasarkan hasil observasi, *room attendant* telah melaksanakan prosedur pembersihan kamar sesuai dengan SOP yang berlaku di Rocky Plaza Hotel Padang. Kegiatan dimulai dengan mengikuti briefing, menyiapkan *trolley*, memeriksa *room assignment sheet*, masuk ke kamar sesuai prosedur, mengganti *linen*, membersihkan kamar tidur dan kamar mandi, melengkapi *guest amenities*, membersihkan lantai, hingga melakukan pemeriksaan akhir oleh *Housekeeping Supervisor*.

Pada kondisi normal, seluruh pekerjaan tersebut dapat diselesaikan dengan baik karena jumlah kamar yang dibersihkan masih sesuai dengan jumlah *room attendant* yang bertugas. Selain itu, kerja sama antara *Housekeeping*, *Laundry*, dan *Front Office* juga berjalan dengan baik sehingga kamar dapat disiapkan tepat waktu.

2. Beban Kerja Meningkat Saat *High Occupancy*

Saat tingkat hunian hotel tinggi, seperti pada akhir pekan, musim liburan, atau ketika ada acara di hotel, beban kerja *room attendant* menjadi lebih banyak. Setiap *room attendant* harus membersihkan sekitar 14–16 kamar dalam satu *shift*.

Selain membersihkan kamar tamu yang sudah *check-out*, *room attendant* juga harus melayani permintaan tamu, mengganti linen tambahan, dan menyiapkan kamar yang

akan segera digunakan oleh tamu berikutnya. Hal ini membuat pekerjaan menjadi lebih padat dibandingkan hari biasa.

\

3. Keterlambatan Pengiriman *Linen* dari *Laundry*

Selama pelaksanaan PLI, penulis menemukan bahwa terkadang linen bersih dari bagian *Laundry* terlambat dikirim ke *housekeeping*. Akibatnya, *room attendant* harus menunggu *linen* sebelum dapat menyelesaikan proses *making bed*.

Kondisi tersebut menyebabkan beberapa kamar terlambat diselesaikan sehingga status kamar belum dapat diubah menjadi *Vacant Clean* (VC). Hal ini juga memengaruhi kesiapan kamar untuk tamu yang akan datang.

4. Keterlambatan Tamu Melakukan *Check-out*

Penulis juga menemukan bahwa beberapa tamu melakukan *late check-out* atau meninggalkan kamar lebih lambat dari waktu yang telah ditentukan. Akibatnya, *room attendant* tidak dapat langsung membersihkan kamar.

Hal tersebut membuat waktu yang tersedia untuk membersihkan dan menyiapkan kamar menjadi lebih singkat, terutama jika kamar tersebut sudah dipesan oleh tamu lain yang akan melakukan *check-in*.

5. Masih Ada Kekurangan pada Hasil Pembersihan

Pada saat tingkat hunian hotel tinggi, penulis masih menemukan beberapa kekurangan pada hasil pembersihan kamar. Misalnya, masih terdapat debu di bagian belakang televisi atau meja, bekas air pada kaca kamar mandi, penataan guest amenities yang kurang rapi, dan lipatan duvet yang belum sesuai standar hotel.

Kekurangan tersebut umumnya terjadi karena *room attendant* harus bekerja lebih cepat agar semua kamar dapat segera disiapkan.

6. Peran Supervisor dalam Menjaga Kualitas

Meskipun terdapat beberapa kendala, *housekeeping supervisor* selalu memeriksa kembali kamar yang telah selesai dibersihkan. Jika masih ada kekurangan, *room attendant* diminta untuk segera memperbaikinya sebelum status kamar diubah menjadi *Vacant Clean* (VC).

Pemeriksaan ini dilakukan agar kamar yang akan digunakan tamu benar-benar bersih, rapi, lengkap, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel.

7. Dampak Temuan terhadap Operasional Housekeeping

Berdasarkan hasil observasi, kendala yang terjadi dalam proses pembersihan kamar bukan karena *room attendant* tidak memahami SOP, tetapi lebih disebabkan oleh kondisi operasional hotel, terutama saat tingkat hunian tinggi. Beban kerja yang meningkat, keterlambatan pengiriman linen dari *Laundry*, keterlambatan tamu melakukan *check-out*, serta waktu yang terbatas membuat proses pembersihan kamar menjadi lebih sulit.

Meskipun demikian, melalui kerja sama antar bagian dan pengawasan dari *Housekeeping Supervisor*, kualitas pelayanan tetap dijaga agar kamar yang disiapkan memenuhi standar kebersihan dan kenyamanan bagi tamu.

Tabel 4.1 Hasil Temuan Studi Kasus

No	Temuan	Uraian Singkat
1.	Pelaksanaan prosedur pembersihan kamar berjalan sesuai SOP pada kondisi normal	Seluruh tahapan pembersihan kamar dilaksanakan sesuai SOP karena jumlah kamar masih seimbang dengan jumlah <i>room attendant</i> .
2.	Peningkatan beban kerja pada saat <i>high occupancy</i>	Setiap <i>room attendant</i> menangani sekitar 14–16 kamar sehingga intensitas pekerjaan meningkat.
3.	Keterlambatan distribusi linen dari <i>Laundry</i>	<i>Linen</i> bersih terkadang terlambat dikirim sehingga proses <i>making bed</i> dan penyelesaian kamar menjadi tertunda.
4.	Keterlambatan tamu melakukan <i>check-out</i>	<i>Room attendant</i> tidak dapat segera memulai proses pembersihan sehingga waktu penyiapan kamar menjadi lebih singkat.
5.	Kekurangan pada hasil pembersihan saat <i>high occupancy</i>	Masih ditemukan debu, bekas air pada kaca, penataan <i>guest amenities</i> , dan lipatan <i>duvet</i> yang belum sesuai standar.
6.	Pemeriksaan <i>supervisor</i> menjaga kualitas kamar	<i>Supervisor</i> melakukan inspeksi akhir sebelum kamar dinyatakan <i>Vacant Clean (VC)</i> .

7.	Dampak terhadap operasional <i>Housekeeping</i>	Kendala utama dipengaruhi oleh kondisi operasional, bukan karena kurangnya pemahaman terhadap SOP, sehingga memengaruhi efektivitas penyiapan kamar.
----	---	--

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Housekeeping* Rocky Plaza Hotel Padang, diketahui bahwa prosedur pembersihan kamar tamu oleh *Room assignment* pada umumnya sudah dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping*. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, terutama saat tingkat hunian hotel (*high occupancy*) meningkat. Kendala tersebut memengaruhi kelancaran proses pembersihan kamar dan kualitas pelayanan kepada tamu.

1. Analisis Pelaksanaan Prosedur Pembersihan Kamar

Berdasarkan hasil observasi, *room attendant* telah melaksanakan prosedur pembersihan kamar sesuai dengan SOP yang berlaku. Proses pembersihan dimulai dari mengikuti *briefing*, menyiapkan *trolley*, memeriksa *room assignment sheet*, mengetuk pintu sesuai prosedur, membuka tirai dan jendela, mengumpulkan linen kotor, membersihkan kamar tidur dan kamar mandi, mengganti *linen*, melengkapi *guest amenities*, membersihkan lantai, hingga melakukan pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap digunakan kembali.

Hal ini sesuai dengan teori *housekeeping* yang menjelaskan bahwa pembersihan kamar harus dilakukan secara teratur dan sesuai tahapan agar kebersihan, kerapian, keamanan, dan kenyamanan kamar tetap terjaga. Dengan mengikuti SOP, kualitas pelayanan kepada tamu juga dapat dipertahankan.

Namun, ketika tingkat hunian hotel meningkat, *room attendant* harus bekerja lebih cepat karena jumlah kamar yang harus dibersihkan bertambah. Kondisi ini membuat mereka harus lebih teliti agar seluruh tahapan SOP tetap dilakukan dengan baik.

2. Analisis Beban Kerja *Room Attendant*

Salah satu kendala yang ditemukan selama PLI adalah meningkatnya beban kerja *room attendant* pada saat *high occupancy*. Dalam satu *shift*, setiap *room attendant* harus membersihkan sekitar 14–16 kamar. Selain itu, mereka juga harus melayani permintaan tamu, seperti menambah handuk, mengganti *linen*, atau memberikan perlengkapan kamar lainnya.

Menurut teori *housekeeping*, pembagian pekerjaan harus disesuaikan dengan jumlah tenaga kerja agar hasil pembersihan tetap maksimal. Jika jumlah kamar terlalu banyak, *room attendant* akan memiliki waktu yang lebih sedikit untuk membersihkan setiap kamar sehingga hasil pekerjaan dapat kurang maksimal.

Berdasarkan hasil pengamatan, tingginya beban kerja bukan disebabkan oleh kurangnya kemampuan *room attendant*, tetapi karena banyaknya kamar yang harus disiapkan dalam waktu yang bersamaan.

3. Analisis Keterlambatan Pengiriman *Linen* dari *Laundry*

Hasil observasi menunjukkan bahwa terkadang *linen* bersih dari bagian *Laundry* terlambat dikirim ke *Housekeeping*. Akibatnya, *room attendant* harus menunggu sebelum dapat menyelesaikan proses *making bed*.

Linen merupakan perlengkapan utama dalam penyiapan kamar. Oleh karena itu, jika pengiriman *linen* terlambat, proses pembersihan kamar juga akan ikut terlambat. Hal ini menyebabkan kamar belum dapat diubah statusnya menjadi *Vacant Clean (VC)* dan belum siap dijual kepada tamu berikutnya.

Berdasarkan hasil analisis, koordinasi antara *Housekeeping* dan *Laundry* perlu ditingkatkan agar pengiriman *linen* dapat dilakukan tepat waktu sehingga proses penyiapan kamar menjadi lebih lancar.

4. Analisis Keterlambatan Tamu Melakukan *Check-out*

Selain kendala dari dalam hotel, penulis juga menemukan adanya tamu yang melakukan *late check-out* atau meninggalkan kamar melebihi waktu yang telah ditentukan. Akibatnya, *room attendant* tidak dapat langsung membersihkan kamar.

Kondisi ini membuat waktu yang tersedia untuk membersihkan dan menyiapkan kamar menjadi lebih singkat, terutama jika kamar tersebut sudah dipesan oleh tamu lain yang akan melakukan *check-in*. Oleh karena itu, *room attendant* harus bekerja lebih cepat agar kamar tetap siap digunakan sesuai jadwal.

Untuk mengatasi hal tersebut, diperlukan komunikasi yang baik antara *Front Office* dan *Housekeeping* agar informasi mengenai keterlambatan *check-out* dapat segera diketahui dan pekerjaan dapat diatur sesuai prioritas.

5. Analisis Peran *Housekeeping Supervisor*

Hasil observasi menunjukkan bahwa *Housekeeping Supervisor* memiliki peran penting dalam menjaga kualitas kebersihan kamar. Setiap kamar yang telah selesai dibersihkan selalu diperiksa kembali melalui proses *final checking*. Jika masih ditemukan kekurangan, *room attendant* diminta untuk segera memperbaikinya sebelum kamar dinyatakan siap digunakan.

Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan bahwa kamar sudah bersih, rapi, lengkap, dan sesuai dengan standar hotel. Dengan adanya pemeriksaan tersebut, kemungkinan tamu menyampaikan keluhan dapat dikurangi.

6. Analisis Dampak Permasalahan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan seluruh temuan, dapat diketahui bahwa kendala dalam proses pembersihan kamar lebih banyak disebabkan oleh kondisi operasional hotel, seperti meningkatnya tingkat hunian, beban kerja *room attendant* yang bertambah, keterlambatan pengiriman linen dari *Laundry*, dan keterlambatan tamu melakukan *check-out*. Kondisi tersebut membuat waktu untuk menyiapkan kamar menjadi lebih terbatas sehingga dapat memengaruhi kualitas hasil pembersihan.

Meskipun demikian, *Housekeeping Supervisor* dan seluruh *room attendant* tetap berusaha menjaga kualitas pelayanan dengan melakukan *briefing* sebelum bekerja, membagi tugas secara merata, meningkatkan kerja sama dengan bagian lain, dan melakukan pemeriksaan akhir sebelum kamar diserahkan kepada *Front Office*.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala dalam pelaksanaan SOP bukan karena *room attendant* tidak memahami prosedur kerja, tetapi lebih disebabkan oleh kondisi operasional hotel yang cukup padat. Oleh karena itu, koordinasi antar bagian, pembagian beban kerja yang baik, pengelolaan linen yang lebih teratur, serta pengawasan dari *supervisor* perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan *Housekeeping* di Rocky Plaza Hotel Padang tetap terjaga.

Tabel 4.2 Analisis Permasalahan

No	Aspek Analisis	Penyebab	Dampak/Hasil Analisis
1	Pelaksanaan prosedur pembersihan kamar	SOP telah diterapkan sesuai standar operasional	Kualitas kebersihan kamar tetap terjaga pada kondisi operasional normal.
2	Beban kerja <i>room attendant</i>	Tingkat hunian hotel meningkat sehingga jumlah kamar yang dibersihkan bertambah	Waktu pembersihan menjadi lebih singkat dan risiko kekurangan pada hasil pembersihan meningkat.
3	Keterlambatan distribusi <i>linen</i>	<i>Linen</i> bersih terlambat dikirim dari <i>Laundry</i>	Proses <i>making bed</i> tertunda sehingga penyelesaian kamar menjadi lebih lambat.
4	Keterlambatan tamu melakukan <i>check-out</i>	Tamu meninggalkan kamar melebihi waktu yang ditentukan	Waktu penyiapan kamar berkurang dan <i>room attendant</i> harus bekerja lebih cepat.
5	Pengawasan <i>supervisor</i>	Inspeksi akhir dilakukan sebelum status kamar diubah menjadi <i>Vacant Clean</i>	Kekurangan hasil pembersihan dapat segera diperbaiki sehingga kualitas kamar tetap terjaga.
6	Dampak terhadap kualitas pelayanan	Kombinasi beban kerja tinggi, keterlambatan linen, dan <i>late check-out</i>	Efektivitas penyiapan kamar menurun, namun kualitas pelayanan tetap diupayakan melalui koordinasi dan pengawasan <i>supervisor</i> .

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi selama Pengalaman Lapangan Industri, prosedur pembersihan kamar tamu yang diterapkan di Rocky Plaza Hotel Padang telah mengikuti Standar Operasional Prosedur (SOP) *housekeeping*. Proses tersebut meliputi persiapan peralatan kerja, pemeriksaan status kamar, pembersihan area kamar tidur dan kamar mandi, penggantian *linen*, penataan *guest amenities*, hingga pemeriksaan akhir (*final checking*) oleh *Housekeeping Supervisor* sebelum kamar dinyatakan siap dijual (*Vacant Clean*).

Hasil penelitian ini sejalan dengan pendapat Rumekso (2005) yang menyatakan bahwa *housekeeping* merupakan departemen yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keamanan, dan kenyamanan seluruh area hotel, terutama kamar tamu. Sulastiyono (2011) juga menjelaskan bahwa kualitas kebersihan kamar menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu karena kamar merupakan produk utama yang dijual oleh hotel.

Temuan penelitian ini didukung oleh penelitian Martinus Hia dan Triyono Arief Wahyudi (2025) yang menunjukkan bahwa penerapan SOP *make-up room* secara konsisten oleh *room attendant* berpengaruh positif terhadap kenyamanan dan kepuasan tamu. Penelitian I Made Ananda Daniswara dan I Gusti Agung Mirah Sanjiwani (2023) juga menyimpulkan bahwa penerapan SOP penyiapan kamar *vacant* yang tidak optimal dapat menyebabkan keluhan tamu sehingga diperlukan pengawasan dan evaluasi secara berkala.

Selanjutnya, Muhammad Nur Saiful Hidayat dan Harnisa Octaviani (2025) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan *room attendant* meningkat apabila seluruh prosedur kerja dilaksanakan sesuai SOP dan didukung oleh pengawasan *supervisor*. Penelitian Samsul Muliadi dkk. (2022) juga menemukan bahwa pemahaman karyawan terhadap SOP penyiapan kamar berpengaruh terhadap kualitas kebersihan kamar dan kenyamanan tamu.

Penelitian mengenai operasional *Housekeeping* di Hotel Crowne Plaza Bandung (2022) menyimpulkan bahwa sebagian besar *room attendant* telah menerapkan SOP dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa tahapan yang belum dilakukan secara konsisten. Kondisi tersebut memiliki kesamaan dengan hasil observasi di Rocky Plaza Hotel Padang, di mana masih ditemukan kekurangan seperti debu pada bagian tertentu, bekas percikan air pada kaca kamar mandi, penataan *guest*

amenities yang kurang rapi, dan lipatan *duvet* yang belum sesuai standar ketika beban kerja meningkat.

Selain itu, penelitian Samura dan Octavia (2026) menjelaskan bahwa *room attendant* memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan kamar dan kenyamanan tamu. Penelitian tersebut juga menemukan bahwa tingkat hunian hotel yang tinggi serta keterbatasan waktu menjadi hambatan utama dalam pelaksanaan SOP. Temuan tersebut sesuai dengan kondisi di Rocky Plaza Hotel Padang, ditambah dengan adanya keterlambatan distribusi *linen* dari *laundry* dan keterlambatan tamu melakukan *check-out* yang turut memengaruhi kelancaran proses penyiapan kamar.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis, penulis memberikan beberapa rekomendasi sebagai berikut.

- a. Room attendant perlu menerapkan SOP pembersihan kamar secara konsisten pada setiap kamar tanpa mengabaikan tahapan tertentu.
- b. *Housekeeping Supervisor* sebaiknya tetap melaksanakan *briefing* sebelum bekerja untuk memberikan motivasi, pembagian tugas yang merata, serta menyampaikan informasi mengenai kamar prioritas.
- c. Koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* perlu ditingkatkan agar informasi mengenai kamar *check-out*, *late check-out*, dan kamar prioritas dapat diterima lebih cepat.
- d. Koordinasi antara bagian *Laundry* dan *Housekeeping* perlu ditingkatkan agar distribusi *linen* bersih dapat dilakukan tepat waktu sehingga tidak menghambat proses penyiapan kamar.
- e. Hotel dapat mengadakan pelatihan (training) secara berkala mengenai teknik pembersihan kamar, penggunaan bahan pembersih, manajemen waktu, dan pelayanan kepada tamu.
- f. Pada saat tingkat hunian hotel sangat tinggi, manajemen dapat mempertimbangkan penambahan tenaga kerja harian (*daily worker*) agar beban kerja room attendant lebih seimbang.
- g. *Supervisor* perlu tetap melakukan inspeksi akhir terhadap seluruh kamar sebelum status kamar diubah menjadi *Vacant Clean (VC)* sehingga kualitas kebersihan kamar tetap terjaga dan kenyamanan tamu dapat dipertahankan.

Berdasarkan hasil studi kasus tersebut dapat disimpulkan bahwa keberhasilan *room attendant* dalam menerapkan prosedur pembersihan kamar sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap SOP, pengawasan supervisor, koordinasi antar departemen, ketersediaan linen, serta ketepatan waktu tamu melakukan check-out. Apabila seluruh faktor tersebut dapat dikelola dengan baik, maka kebersihan kamar, kenyamanan tamu, dan citra pelayanan Rocky Plaza Hotel Padang akan semakin meningkat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Prosedur Pembersihan Kamar Tamu (*Make Up Room*) oleh *Room Attendant* dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di Rocky Plaza Hotel Padang, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut.

1. Prosedur *Make Up Room* di Rocky Plaza Hotel Padang telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping*. Tahapan pekerjaan dimulai dari morning briefing, pengambilan room assignment, persiapan *trolley*, prosedur memasuki kamar, menyalakan lampu, membuka tirai, mengumpulkan sampah, melepas linen kotor, merapikan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, menyapu lantai, membersihkan debu pada *furniture* (*dusting*), melengkapi *guest amenities*, melakukan *final checking*, hingga menutup kamar dan memperbarui status kamar. Penerapan prosedur tersebut bertujuan untuk memastikan setiap kamar berada dalam kondisi bersih, rapi, nyaman, dan siap digunakan oleh tamu.

2. Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis menemukan beberapa kendala yang memengaruhi proses *Make Up Room*, yaitu keterlambatan pengiriman linen bersih dari Departemen *Laundry* dan keterlambatan tamu melakukan *check-out*. Kedua kendala tersebut menyebabkan waktu penyelesaian kamar menjadi lebih lama dan dapat memengaruhi kelancaran operasional *Housekeeping*, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi.

3. Meskipun terdapat kendala, koordinasi antara Departemen *Housekeeping*, *Laundry*, dan *Front Office* serta pengawasan dari *Supervisor Housekeeping* membantu proses penanganan masalah sehingga kualitas kebersihan kamar tetap dapat dipertahankan. Hal ini menunjukkan bahwa kerja sama antardepartemen memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel.

Pelaksanaan SOP *Make Up Room* secara konsisten memberikan kontribusi terhadap terciptanya kamar yang bersih, rapi, dan nyaman. Kondisi tersebut berpengaruh terhadap kenyamanan tamu selama menginap serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan *Housekeeping* di Rocky Plaza Hotel Padang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak terkait.

1. Bagi Rocky Plaza Hotel Padang

a. Meningkatkan koordinasi antara Departemen *Housekeeping* dan *Laundry* agar ketersediaan linen bersih selalu sesuai dengan kebutuhan operasional, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi.

b. Meningkatkan koordinasi antara *Front Office* dan *Housekeeping* dalam memberikan informasi mengenai tamu yang melakukan *late check-out*, sehingga penjadwalan pekerjaan *room attendant* dapat dilakukan secara lebih efektif.

c. Melakukan evaluasi dan pengawasan secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Housekeeping* untuk memastikan setiap tahapan pekerjaan dilaksanakan secara konsisten sesuai standar pelayanan hotel.

d. Menyelenggarakan pelatihan secara berkala bagi *room attendant* mengenai teknik pembersihan kamar, pelayanan kepada tamu, manajemen waktu, serta penggunaan peralatan kerja agar kualitas pelayanan semakin meningkat.

2. Bagi Room Attendant

Room attendant diharapkan tetap menjaga disiplin dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan ketelitian dalam setiap tahapan *Make Up Room*, menjaga komunikasi yang baik dengan *supervisor* maupun departemen lain, serta selalu mengutamakan keramahan dan profesionalisme dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

3. Bagi Mahasiswa Pengalaman Lapangan Industri

Mahasiswa yang melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri diharapkan memanfaatkan kesempatan magang untuk mempelajari seluruh kegiatan operasional *Housekeeping* secara aktif, meningkatkan keterampilan kerja, memahami penerapan SOP di dunia industri, serta mampu menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja di hotel.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai Departemen *Housekeeping* dengan mengkaji aspek lain, seperti kualitas pelayanan *room attendant*, pengaruh penerapan SOP terhadap kepuasan tamu, efektivitas pengelolaan *linen*, atau koordinasi antar departemen dalam meningkatkan kualitas operasional hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda Daniswara, I. M., & Sanjiwani, I. G. A. M. (2023). Penerapan SOP penyiapan kamar vacant dirty oleh room attendant dalam meminimalisir keluhan tamu. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*.
- Hia, M., & Wahyudi, T. A. (2025). Penerapan standar operasional prosedur (SOP) make-up room oleh room attendant terhadap tingkat kepuasan tamu. *Jurnal Manajerial dan Operasional Perhotelan*.
- Hidayat, M. N. S., & Octaviani, H. (2025). Peran pengawasan supervisor dalam meningkatkan kualitas pelayanan room attendant pada departemen housekeeping. *Jurnal Riset Manajemen dan Pariwisata*.
- Muliadi, S., Supriadi, & Pratama, A. (2022). Pengaruh pemahaman SOP room attendant terhadap kebersihan dan kenyamanan kamar. *Jurnal Kepariwisata Indonesia*.
- Rumekso, S. E. (2005). *Housekeeping hotel*. Andi Offset.
- Samura, R., & Octavia, L. (2026). Peran room attendant dalam menjaga kebersihan kamar dan dampaknya terhadap tingkat occupancy hotel. *Jurnal Operasional Perhotelan Nusantara*.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Suryani, N. L., & Rahmawati, E. (2022). Evaluasi pelaksanaan SOP pembersihan kamar oleh room attendant pada Hotel Crowne Plaza Bandung. *Jurnal Pariwisata Terpadu*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Wawancara

Pedoman wawancara yang digunakan penulis dalam mengumpulkan data mencakup pertanyaan mengenai cara kerja Room attendant. SOP pembersihan kamar serta kendala yang sering dihadapi oleh room attendant.

Lampiran 2 Hasil Observasi

Judul: Prosedur Pembersihan Kamar Tamu (*Make Up Room*) oleh *Room Attendant* dalam Meningkatkan Kenyamanan Tamu di Rocky Plaza Hotel Padang

Hari/Tanggal : 18 Juli 2026

Lokasi : Rocky Plaza Hotel Padang

No	Kegiatan yang Diamati	Ya	Tidak	Keterangan
1	<i>Morning briefing</i> dilaksanakan	Ya		Dilaksanakan setiap pagi
2	<i>Room assignment</i> dibagikan	Ya		SPV membagikan <i>room section</i>
3	<i>Room attendant</i> menyiapkan <i>trolley</i>	Ya		Melengkapi barang
4	Mengetuk pintu 3 kali sambil mengucapkan " <i>Housekeeping</i> "	Ya		SOP masuk kamar
5	Menyalakan lampu kamar	Ya		Dilakukan sebelum bekerja
6	Membuka tirai/jendela	Ya		Agar ada pencahayaan dan sirkulasi udara
7	Mengumpulkan sampah	Ya		Dilakukan sebelum pembersihan
8	Melepas linen kotor	Ya		<i>Linen</i> dimasukkan ke dalam tempat <i>linen</i> kotor
9	Merapikan tempat tidur	Ya		Menggunakan linen bersih

10	Membersihkan kamar mandi	Ya		Menggunakan <i>chemical</i> sesuai SOP
11	Menyapu lantai/karpet	Ya		Seluruh area kamar
12	<i>Dusting furniture</i>	Ya		Semua <i>furniture</i>
13	Mengisi <i>guest amenities</i>	Ya		Lengkap sesuai standar
14	<i>Final checking</i>	Ya		SPV melakukan pengecekan
15	Mengubah status kamar	Ya		Di sistem hotel

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Working Table



Coffee Maker



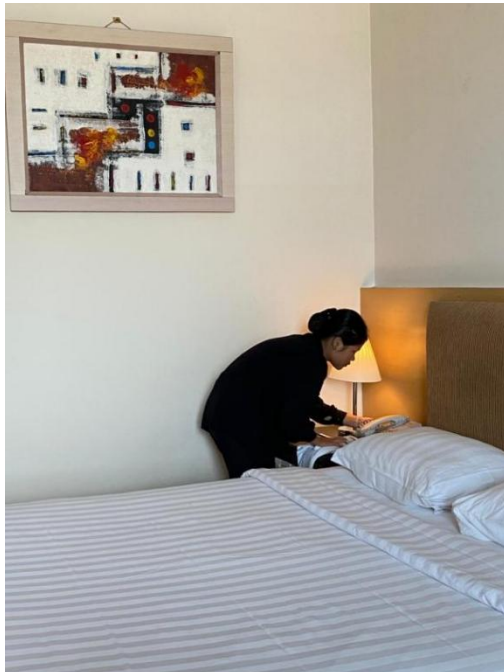
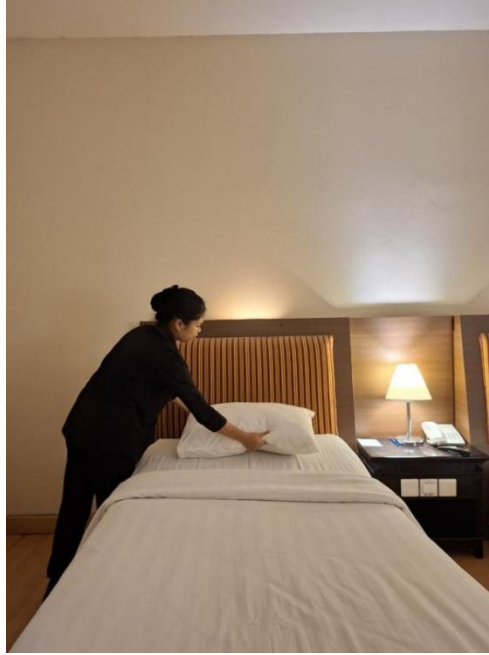
Meletakkan Pillow Case



Sweeping Karpet



Mengganti Tempat Sampah



Dusting Furniture



Memasang *Pillow case*



Making Bed



Merapikan coffee maker

ROOM ATTENDANTS DAILY REPORT

NAME: SM / Neli

ROOM NO.	SECTION	NAME	STATUS	REMARKS
101	MP	PAULI (TATUM)		
102	MP	ADRIAN (TATUM)		
103	MP	ADRIAN (TATUM)		
104	MP	ADRIAN (TATUM)		
105	MP	ADRIAN (TATUM)		
106	MP	ADRIAN (TATUM)		
107	MP	ADRIAN (TATUM)		
108	MP	ADRIAN (TATUM)		
109	MP	ADRIAN (TATUM)		
110	MP	ADRIAN (TATUM)		
111	MP	ADRIAN (TATUM)		
112	MP	ADRIAN (TATUM)		
113	MP	ADRIAN (TATUM)		
114	MP	ADRIAN (TATUM)		
115	MP	ADRIAN (TATUM)		
116	MP	ADRIAN (TATUM)		
117	MP	ADRIAN (TATUM)		
118	MP	ADRIAN (TATUM)		
119	MP	ADRIAN (TATUM)		
120	MP	ADRIAN (TATUM)		
121	MP	ADRIAN (TATUM)		
122	MP	ADRIAN (TATUM)		
123	MP	ADRIAN (TATUM)		
124	MP	ADRIAN (TATUM)		
125	MP	ADRIAN (TATUM)		
126	MP	ADRIAN (TATUM)		
127	MP	ADRIAN (TATUM)		
128	MP	ADRIAN (TATUM)		
129	MP	ADRIAN (TATUM)		
130	MP	ADRIAN (TATUM)		
131	MP	ADRIAN (TATUM)		
132	MP	ADRIAN (TATUM)		
133	MP	ADRIAN (TATUM)		
134	MP	ADRIAN (TATUM)		
135	MP	ADRIAN (TATUM)		
136	MP	ADRIAN (TATUM)		
137	MP	ADRIAN (TATUM)		
138	MP	ADRIAN (TATUM)		
139	MP	ADRIAN (TATUM)		
140	MP	ADRIAN (TATUM)		
141	MP	ADRIAN (TATUM)		
142	MP	ADRIAN (TATUM)		
143	MP	ADRIAN (TATUM)		
144	MP	ADRIAN (TATUM)		
145	MP	ADRIAN (TATUM)		
146	MP	ADRIAN (TATUM)		
147	MP	ADRIAN (TATUM)		
148	MP	ADRIAN (TATUM)		
149	MP	ADRIAN (TATUM)		
150	MP	ADRIAN (TATUM)		
151	MP	ADRIAN (TATUM)		
152	MP	ADRIAN (TATUM)		
153	MP	ADRIAN (TATUM)		
154	MP	ADRIAN (TATUM)		
155	MP	ADRIAN (TATUM)		
156	MP	ADRIAN (TATUM)		
157	MP	ADRIAN (TATUM)		
158	MP	ADRIAN (TATUM)		
159	MP	ADRIAN (TATUM)		
160	MP	ADRIAN (TATUM)		
161	MP	ADRIAN (TATUM)		
162	MP	ADRIAN (TATUM)		
163	MP	ADRIAN (TATUM)		
164	MP	ADRIAN (TATUM)		
165	MP	ADRIAN (TATUM)		
166	MP	ADRIAN (TATUM)		
167	MP	ADRIAN (TATUM)		
168	MP	ADRIAN (TATUM)		
169	MP	ADRIAN (TATUM)		
170	MP	ADRIAN (TATUM)		
171	MP	ADRIAN (TATUM)		
172	MP	ADRIAN (TATUM)		
173	MP	ADRIAN (TATUM)		
174	MP	ADRIAN (TATUM)		
175	MP	ADRIAN (TATUM)		
176	MP	ADRIAN (TATUM)		
177	MP	ADRIAN (TATUM)		
178	MP	ADRIAN (TATUM)		
179	MP	ADRIAN (TATUM)		
180	MP	ADRIAN (TATUM)		
181	MP	ADRIAN (TATUM)		
182	MP	ADRIAN (TATUM)		
183	MP	ADRIAN (TATUM)		
184	MP	ADRIAN (TATUM)		
185	MP	ADRIAN (TATUM)		
186	MP	ADRIAN (TATUM)		
187	MP	ADRIAN (TATUM)		
188	MP	ADRIAN (TATUM)		
189	MP	ADRIAN (TATUM)		
190	MP	ADRIAN (TATUM)		
191	MP	ADRIAN (TATUM)		
192	MP	ADRIAN (TATUM)		
193	MP	ADRIAN (TATUM)		
194	MP	ADRIAN (TATUM)		
195	MP	ADRIAN (TATUM)		
196	MP	ADRIAN (TATUM)		
197	MP	ADRIAN (TATUM)		
198	MP	ADRIAN (TATUM)		
199	MP	ADRIAN (TATUM)		
200	MP	ADRIAN (TATUM)		

STATUS:

- Completed No Luggage
- Extra Bed
- Room Clean
- Do Not Disturb / Double Lock
- OK
- ES
- BC
- CHD / DBL

Report: Complaints, Lock & Sound, Trolley Cleaned, Incident Reported

Room Assignmet

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.	
---	--	---

Padang, 31 Desember 2025

Nomor : 315a/UN35.1.7.8/PP/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 konfirmasi 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

Lampiran 5 Lembar Konsultasi dengan *Supervisor*

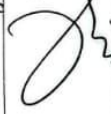


KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : NETT.I KAROLITA SINAGA
 Unit Kegiatan Praktek : HOUSEKEEPING
 Nama Perusahaan/Industri : ROYAL PLAZA HOTEL PADANG
 Jadwal Kegiatan : 21-01-2026 s/d 21-01-2026
 Nama Supervisor (Penilai) : DWITY ANDREAN
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : SPV HOUSEKEEPING

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	26-1-2026	- Kurang aktif bertanya tentang kamar.	- Jangan malu bertanya.	
2.	01-3-2026	- Pemalu.	Hotelier tidak boleh pemalu.	
3.	06-6-2026	- Overall bagus. menguasai tgg SOP dan membersihkan kamar.	Lebih banyak bertanya	

Padang, 18 Juli 2026



Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan

Lampiran 6 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.



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING PLI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nikki Farosita Sinaga
 Unit Kegiatan Praktek : Khuskeering
 Nama Perusahaan/Industri : Rocky Kano Hotel Padang
 Jadwal Kegiatan : 21 Januari - 21 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	12/05/26	Pengajuan judul laporan		
2.	3/06/26	Konsultasi laporan / studi kasus	aku studi kasus	
3.	23/06/26	Pengantunan laporan	sesuai dengan awal	
4.	24/06/26	Isi laporan	SPK, nomor halaman, lampiran	

Diketahui Oleh Dosen Pembimbing PLI


Vischa Mansvera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

Lampiran 7 Logbook Kegiatan PLI

**LOOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode Januari-Juni
Tahun 2026

Nama : Netti Karolita Sinaga
 NIM : 24135226
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082277801264
 Supervisor/Mentor/Coach : Dwiky, Afdi, Afri
 Nama Industri : Rocky Plaza Hotel Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 21 Januari-21 Juli

No.	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	21 Januari 2026	08.00 – 16.00	✧ Show hotel dengan HRD ✧ Pengantaran ke departemen <i>housekeeping</i> oleh HRD ✧ Perkenalan dengan HOD <i>housekeeping</i> ✧ Show kamar hotel bersama supervisor <i>housekeeping</i>	Adaptasi
2.	22 Januari 2026	08.00-16.00	✧ <i>Finger in</i> ✧ <i>Morning briefing</i> ✧ <i>Make up room</i> ✧ <i>Break</i> ✧ Mengambil refilan ✧ <i>Make up room</i> ✧ <i>Refil trolley</i> ✧ <i>Finger out</i>	Adaptasi
3.	23 Januari 2026	08.00-16.00	✧ <i>Finger in</i> ✧ <i>Morning briefing</i> ✧ <i>Make up room</i> ✧ <i>Break</i> ✧ <i>Make up room</i> ✧ <i>Refil trolley</i> ✧ <i>Finger out</i>	Adaptasi
4.	24 Januari 2026	08.00-16.00	✧ <i>Finger in</i> ✧ <i>Morning briefing</i> ✧ <i>Make up room</i> ✧ <i>Break</i> ✧ Mengambil refilan ✧ <i>Make up room</i> ✧ <i>Refil trolley</i> ✧ <i>Finger out</i>	Kerja
5.	25 Januari 2026	OFF	OFF	Libur
6.	26 Januari 2026	08.00-16.00	✧ <i>Finger in</i> ✧ <i>Morning breafing</i> ✧ Cek stok mineral ✧ <i>Stand by di office</i> ✧ <i>Break</i> ✧ Merapikan <i>office</i> ✧ <i>Finger out</i>	Kerja
7.	27 Januari 2026	08.00-16.00	✧ <i>Finger in</i>	Kerja

			✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
8.	28 Januari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
9.	29 Januari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
10.	30 Januari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
11.	31 Januari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

Mengetahui,
Supervisor


(Dwika ANDRIAN)

Padang, 31 Januari 2026
Mahasiswa


Netti Karolita Sinaga

Nama : Netti Karolita Sinaga
 NIM : 24135226
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082277801264
 Supervisor/Mentor/Coach : Dwiky, Afdi, Afri
 Nama Industri : Rocky Plaza Hotel Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 21 Januari-21 Juli

No.	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	1 Februari 2026	OFF	OFF	OFF
2.	2 Februari 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out ✦ Finger out	Kerja
3.	3 Februari 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out	Kerja
4.	4 Februari 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out	Kerja
5.	5 Februari 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out	Kerja
6.	6 Februari 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out	Kerja
7.	7 Februari 2026	OFF	OFF	OFF
8.	8 Februari 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break	Kerja

			✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
9.	9 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
10.	10 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
11.	11 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
12.	12 Februari 2026	OFF	OFF	OFF
13.	13 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
14.	14 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
15.	15 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
16.	16 Februari 2026	OFF	OFF	OFF
17.	17 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break	Kerja

			✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
18.	18 Februari 2026	OFF	OFF	OFF
19.	19 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
20.	20 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
21.	21 Februari 2026	OFF	OFF	OFF
22.	22 Februari 2026	OFF	OFF	OFF
23.	23 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
24.	24 Februari 2026	OFF	OFF	OFF
25.	25 Februari 2026	OFF	OFF	OFF
26.	26 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
27.	27 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
28.	28 Februari 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

Mengetahui,
Supervisor


(Dwiky Andrian)

Padang, 28 Februari 2026
Mahasiswa



Netti Karolita Sinaga

Nama : Netti Karolita Sinaga
 NIM : 24135226
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082277801264
 Supervisor/Mentor/Coach : Dwiky, Afdi, Afri
 Nama Industri : Rocky Plaza Hotel Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 21 Januari-21 Juli

No.	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	1 Maret 2026	OFF	OFF	OFF
2.	2 Maret 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out	Kerja
3.	3 Maret 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out	Kerja
4.	4 Maret 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out	Kerja
5.	5 Maret 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out	Kerja
6.	6 Maret 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room ✦ Break ✦ Mengambil refilan ✦ Make up room ✦ Refil trolley ✦ Finger out	Kerja
7.	7 Maret 2026	OFF	OFF	OFF
8.	8 Maret 2026	08.00-16.00	✦ Finger in ✦ Morning briefing ✦ Make up room	Kerja

			✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
9.	9 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
10.	10 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
11.	11 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
12.	12 Maret 2026	OFF	OFF	OFF
13.	13 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
14.	14 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
15.	15 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
16.	16 Maret 2026	OFF	OFF	OFF
17.	17 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room	Kerja

			✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
18	18 Maret 2026	OFF	OFF	OFF
19	19 Maret 2026	OFF	OFF	OFF
20	20 Maret 2026	OFF	OFF	OFF
21	21 Maret 2026	OFF	OFF	OFF
22	22 Maret 2026	OFF	OFF	OFF
23.	23 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
24.	24 Maret 2026	OFF		OFF
25.	25 Maret 2026	OFF		OFF
26.	26 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
27.	27 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
28	28 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
29.	29 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
30.	30 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan	Kerja

			✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
31.	31 Maret 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

Mengetahui,
Supervisor


(Dwiky Andrian)

Padang, 31 Maret 2026
Mahasiswa



Netti Karolita Sinaga

Nama : Netti Karolita Sinaga
 NIM : 24135226
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082277801264
 Supervisor/Mentor/Coach : Dwiky, Afdi, Afri
 Nama Industri : Rocky Plaza Hotel Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 21 Januari-21 Juli

No.	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	1 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
2.	2 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
3.	3 April 2026	OFF	OFF	OFF
4.	4 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
5.	5 April 2026	10.00-18.00	✧ Finger in ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
6.	6 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
7.	7 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley	Kerja

8.	8 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger out ✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
9.	9 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
10.	10 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
11.	11 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
12.	12 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
13.	13 April 2026	OFF		OFF
14.	14 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
15.	15 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

16.	16 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
17.	17 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
18.	18 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
19.	19 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
20.	20 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
21.	21 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
22.	22 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
23.	23 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing	Kerja

			✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
24.	24 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
25.	25 April 2026	OFF	OFF	OFF
26.	26 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
27.	27 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
28.	28 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
29.	29 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
30.	30 April 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

Mengetahui,
Supervisor


(Dwiy Andean)

Padang, 30 April 2026
Mahasiswa



Netti Karolita Sinaga

Nama : Netti Karolita Sinaga
 NIM : 24135226
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082277801264
 Supervisor/Mentor/Coach : Dwiky, Afdi, Afri
 Nama Industri : Rocky Plaza Hotel Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 21 Januari-21 Juli

No.	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	1 Mei 2026	OFF	OFF	OFF
2.	2 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
3.	3 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
4.	4 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
5.	5 Mei 2026	OFF	OFF	OFF
6.	6 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
7.	7 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
8.	8 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break	Kerja

			✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
9.	9 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
10.	10 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
11.	11 Mei 2026	OFF	OFF	OFF
12.	12 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
13.	13 Mei 2026	OFF	OFF	OFF
14.	14 Mei 2026	OFF	OFF	OFF
15.	15 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
16.	16 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
17.	17 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
18.	18 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing	Kerja

			✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
19.	19 Mei 2026	OFF	OFF	OFF
20.	20 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
21.	21 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
22.	22 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
23.	23 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
24.	24 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
25.	25 Mei 2026	OFF	OFF	OFF
26.	26 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
27.	27 Mei 2026	OFF	OFF	OFF

28.	28 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
29.	29 Mei 2026	OFF	OFF	OFF
30.	30 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
31.	31 Mei 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

Mengetahui,
Supervisor



Padang, 31 Mei 2026
Mahasiswa



Netti Karolita Sinaga

Nama : Netti Karolita Sinaga
 NIM : 24135226
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082277801264
 Supervisor/Mentor/Coach : Dwiky, Afdi, Afri
 Nama Industri : Rocky Plaza Hotel Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 21 Januari-21 Juli

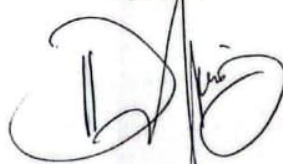
No.	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	1 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
2.	2 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
3.	3 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
4.	4 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
5.	5 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
6.	6 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley	Kerja

7.	7 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger out ✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
8.	8 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
9.	9 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
10.	10 Juni 2026	OFF	OFF	OFF
11.	11 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
12.	12 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
13.	13 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
14.	14 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

15.	15 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
16.	16 Juni 2026	OFF	OFF	OFF
17.	17 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
18.	18 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
19.	19 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
20.	20 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
21.	21 Juni 2026	10.00-18.00	✧ Finger in ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
22.	22 Juni 2026	OFF	OFF	OFF
23.	23 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

24.	24 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
25.	25 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
26.	26 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
27.	27 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
28.	28 Juni 2026	10.00-18.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
29.	29 Juni 2026	OFF	OFF	OFF
30.	30 Juni 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

Mengetahui,
Supervisor


Dwiky Andrean

Padang, 30 Juni 2026
Mahasiswa


Nelli Kaulita Sinaga

Nama : Netti Karolita Sinaga
 NIM : 24135226
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082277801264
 Supervisor/Mentor/Coach : Dwiky, Afdi, Afri
 Nama Industri : Rocky Plaza Hotel Padang
 Waktu Pelaksanaan PLI : 21 Januari-21 Juli

No.	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Keterangan
1.	1 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
2.	2 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
3.	3 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
4.	4 Juli 2026	OFF	OFF	OFF
5.	5 Juli 2026	10.00-18.00	✧ Finger in ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
6.	6 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
7.	7 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break	Kerja

			✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	
8.	8 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
9.	9 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
10.	10 Juli 2026	OFF	OFF	OFF
11.	11 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
12.	12 Juli 2026	10.00-18.00	✧ Finger in ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
13.	13 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
14.	14 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
15.	15 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room	Kerja

			✧ Refil trolley ✧ Finger out	
16.	16 Juli 2026	OFF	OFF	OFF
17.	17 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
18.	18 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
19.	19 Juli 2026	10.00-18.00	✧ Finger in ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
20.	20 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja
21.	21 Juli 2026	08.00-16.00	✧ Finger in ✧ Morning briefing ✧ Make up room ✧ Break ✧ Mengambil refilan ✧ Make up room ✧ Refil trolley ✧ Finger out	Kerja

Mengetahui,
Supervisor


(Durey Andrian)

Padang, 22 Juli 2026
Mahasiswa



Netti Karolita Sinaga