

LAPORAN STUDI KASUS
PERAN HOUSEKEEPING DALAM PENANGANAN KASUS
KEHILANGAN BARANG TAMU DIKAMAR HOTEL
DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI

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



Oleh:

Nasya Salsabila / 24135025

Dosen Pembimbing : Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom

Supervisor : Indra Setiawan (Asst. Housekeeping Manager)

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 Bersertifikat 1
FPP-UNP Padang
Semester Februari – Juli 2026**

Oleh :

Nasya Salsabila
NIM : 24135025

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan disahkan oleh :

Dosen Pembimbing



Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom
NIP.199602282024061002

**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 Bersertifikat I
Semester Februari – Juli 2026

Oleh:



Nasya Salsabila
NIM: 24135025

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan disahkan Oleh:
Grand Rocky Hotel Bukittinggi



Indra Setiawan
Asst. Housekeeping Manager



Witra Neldi
Asst. Human Resource Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanyalah milik Allah SWT. Kepada-Nya kita memohon pertolongan dan ampunan. Kepada-Nya pula kita memohon perlindungan dari keburukan diri dan syaiton yang selalu menghembuskan kebatilan pada diri kita. Dengan rahmat dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus yang berjudul ***"Peran Housekeeping Dalam Penanganan Kasus Kehilangan Barang Tamu Di Kamar Hotel"***

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah Magang Bersertifikat 1 Prodi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam berkomunikasi secara tertulis dan sistematis.

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

1. Ibu Prof. Dra Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.d selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Koordinator Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
5. Bapak Feriantano Sundang Pranata, Sd., M.Kom selaku dosen pembimbing Magang Bersertifikat 1.
6. Bapak Kurnia Illahi Manvi. SST Par., M.Par. selaku dosen Penasehat Akademik.
7. Bapak Buyung Arani S.T.Par selaku *General Manager* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
8. Bapak Witra Neldi selaku *Asst. Human Resource Manager (HRM)* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
9. Ibu Nella Mahdoni, SE selaku *Human Resource Supervisor (HRS)* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
10. Bapak Indra Setiawan selaku *Asst. Houskeeper* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
11. Bapak Syukri Antoni selaku *Supervisor Housekeeping*
12. Seluruh karyawan dan karyawan Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang sudah memberikan ilmu dan bimbingan selama pelaksanaan Magang Bersertifikat di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
13. Keluarga yang selalu memberikan dukungan baik material maupun spiritual dan senantiasa memberikan semangat untuk terus belajar.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Kami berharap laporan magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang kami lakukan serta

manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Bukittinggi, 25 Juni 2026

Penulis,

Nasya Salsabila

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I	11
PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Studi Kasus	13
1.5 Manfaat Studi Kasus	13
BAB II	15
TINJAUAN PUSTAKA	15
2.1 Landasan Teori	15
2.2 Penelitian Terdahulu	17
2.3 Kerangka Pemikiran	19
BAB III METODE STUDI KASUS	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2 lokasi dan Waktu PLI.....	20
3.3 Profil Organisasi atau Perusahaan.....	21
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)	32
3.6 Teknik Analisis Data	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	33
4.2 Temuan Studi kasus.....	33
4.3 Analisa Permasalahan	35
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	36

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	38
BAB VKESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	7
Tabel 3.1 Room Fasilitas	12
Tabel 3.2 Function Room	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Housekeeping	8
Gambar 3.1 Grand Rocky Hotel Bukittinggi	10
Gambar 3.2 Deluxe Room	12
Gambar 3.3 Grand Deluxe Room	13
Gambar 3.4 Junior Suite Room.....	13
Gambar 3.5 Rocky Penthouse Room	14
Gambar 3.6 Pagaruyuang Room	16
Gambar 3.7 Batusangkar Room.....	16
Gambar 3.8 Mandeh Room.....	16
Gambar 3.9 Harau Room	16
Gambar 3.10 Matur Room	17
Gambar 3.11 Mentawai Room.....	17
Gambar 3.12 Sianok Room.....	17
Gambar 3.13 Eva's Restaurant	17
Gambar 3.14 Rocky Sky Lounge Bar	18
Gambar 3.15 Anai Swimming Pool.....	18
Gambar 3.16 Struktur Organisasi di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	43
Lampiran 2 Hasil Obsevasi	44
Lampiran 3 Dokumentasi Magang	45
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	53
Lampiran 5 Logbook	54
Lampiran 6 Lembaran Konsultasi dengan Dosen Pembimbing	73
Lampiran 7 Lembaran Konsultasi dengan Supervisor	74

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses *make up room* di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi untuk menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kepuasan tamu. Namun, pada pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), seperti tidak optimalnya pelaksanaan tahapan SOP, ketidaklengkapan *guest amenities*, serta keterlambatan penyelesaian *make up room* yang berdampak pada kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SOP *make up room* serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaannya di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP *make up room* belum sepenuhnya berjalan secara konsisten karena dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, keterbatasan waktu, kurangnya pengawasan supervisor, serta belum optimalnya pemahaman dan kepatuhan sebagian *room attendant* terhadap SOP. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan housekeeping, meningkatkan keluhan tamu, serta memengaruhi citra positif hotel. Oleh karena itu, direkomendasikan agar pihak hotel meningkatkan pelatihan SOP secara berkala, memperkuat pengawasan supervisor, melaksanakan evaluasi kinerja secara rutin, serta menerapkan pembagian beban kerja yang lebih seimbang sehingga proses *make up room* dapat berjalan sesuai standar operasional dan mampu memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), *make up room*, Housekeeping, *room attendant*, kualitas pelayanan, Grand Rocky Hotel Bukittinggi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indonesia merupakan negara kepulauan dengan keragaman budaya dan potensi pariwisata. Komponen utama dalam kegiatan pariwisata adalah daya tarik wisata yang didukung oleh komponen lainnya, antara lain: transportasi, akomodasi, restoran, atraksi budaya dan cindramata, komponen tersebut menyediakan fasilitas dan layanan secara langsung dalam memenuhi kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi pariwisata. Dengan UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Pariwisata adalah macam-macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah.

Beberapa tahun belakangan, sektor pariwisata telah mengalami perkembangan pesat dengan semakin luasnya jangkuan usaha jasa pariwisata, diantaranya yaitu penyediaan jasa pariwisata diantaranya yaitu penyediaan jasa akomodasi seperti hotel. Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan penginapan, makanan dan minum serta pelayanan lain (Bagyono, 2017). Operasional dalam sebuah hotel terdiri tanggung jawab masing-masing yang saling berhubungan satu dengan yang lain. Departemen-departemen tersebut yaitu *front office*, *housekeeping*, *f&b*, *sales and marketing*, *finance / accounting*, *engineering*, *security*, dan *human resource departement*.

Housekeeping departement adalah salah satu departemen di hotel yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada para tamu. Departemen ini berfungsi memberikan kelancaran persiapan dan pemeliharaan kebersihan kamar karena pendapatan hotel paling besar berasal dari penyewaan kamar. *Departement housekeeping* dipimpin oleh jabatan tertinggi yakni *excutive housekeeper*, *room supervisor* dan karyawan *room attendant*.

Departement housekeeping memiliki beberapa divisi, yang pertama area umum (*public area*) yang bertugas menangani seluruh kebersihan area hotel, yang kedua jasa *linen (laundry)* yang bertugas menangani cucian berbagai dasar kain-kain di kamar hotel, yang ketiga *order teker* yang bertugas mengantarkan permintaan tamu dari kamar seperti handuk yang mungkin kurang atau keperluan lainnya, yang keempat *room section* merupakan seksi bagian kamar hotel yang memiliki petugas kebersihan kamar atau yang disebut *room attendant*.

Room attendant bertugas membersihkan dan menyediakan kelengkapan-kelengkapan kamar hotel untuk kemudian digunakan oleh tamu. *Room attendant* yang sedang dalam kegiatan pembersihan kamar harus melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP (Standard Operasional Procedure) yang berlaku mengikuti langkah-langkah prosedur yang ada.

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan, kenyamanan, dan keamanan bagi setiap tamu. Salah satu aspek yang sangat memengaruhi kepuasan tamu adalah jaminan keamanan terhadap barang-barang pribadi selama menginap. Oleh karena itu, setiap hotel harus memiliki standar operasional prosedur (SOP) dalam menangani laporan kehilangan barang tamu agar permasalahan dapat diselesaikan secara profesional, cepat, dan transparan.

Kasus kehilangan barang di kamar hotel merupakan salah satu bentuk keluhan yang dapat berdampak pada citra dan reputasi hotel. Penanganan yang kurang tepat dapat menimbulkan ketidakpuasan tamu, menurunkan tingkat kepercayaan, bahkan berpotensi menimbulkan sengketa antara tamu dan pihak hotel. Sebaliknya, penanganan yang sesuai

prosedur dapat membantu memberikan kepastian kepada tamu sekaligus menjaga kredibilitas hotel.

Studi kasus ini membahas proses penanganan laporan kehilangan barang tamu di kamar hotel setelah tamu selesai menginap. Pembahasan difokuskan pada langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak hotel mulai dari penerimaan laporan, proses investigasi, koordinasi antarbagian, hingga penyelesaian kasus sesuai dengan prosedur yang berlaku. Melalui studi kasus ini diharapkan dapat diketahui sejauh mana penerapan SOP dalam menangani kasus kehilangan barang serta memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

Dalam operasional hotel, penanganan laporan kehilangan barang milik tamu memerlukan prosedur yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Penerapan prosedur yang sistematis bertujuan untuk memastikan setiap laporan ditindaklanjuti secara profesional, sehingga proses penyelesaian dapat dilakukan secara efektif dan transparan. Selain itu, koordinasi yang baik antar departemen, seperti Front Office, Housekeeping, Security, dan pihak manajemen, menjadi faktor penting dalam melakukan investigasi secara menyeluruh untuk memperoleh informasi yang akurat dan menghindari kesalahan dalam penanganan kasus. Selama proses tersebut, hotel juga harus tetap mengutamakan pelayanan yang baik dengan menjaga komunikasi yang jelas, memberikan kepastian tindak lanjut, serta menunjukkan tanggung jawab terhadap setiap laporan yang diterima. Upaya tersebut sangat penting untuk mempertahankan kepercayaan dan kepuasan tamu, sekaligus menjaga citra dan reputasi hotel sebagai penyedia jasa yang mengutamakan keamanan serta kualitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus yang berjudul ***“Peran Housekeeping Dalam Penanganan Kasus Kehilangan Barang Tamu Di kamar Hotel”***

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Terjadinya laporan kehilangan barang milik tamu setelah menginap di kamar hotel.
2. Perlunya prosedur penanganan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional hotel.
3. Pentingnya koordinasi antara departemen terkait dalam melakukan investigasi terhadap laporan kehilangan barang.
4. Perlunya upaya menjaga kepercayaan dan kepuasan tamu selama proses penyelesaian kasus.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

1. Bagaimana prosedur penanganan kasus kehilangan barang tamu di kamar hotel?
2. Bagaimana proses investigasi yang dilakukan oleh pihak hotel terhadap laporan kehilangan barang tamu?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penanganan kasus kehilangan barang tamu?
4. Bagaimana upaya hotel dalam menjaga kepuasan dan kepercayaan tamu selama proses penyelesaian kasus?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Mengetahui prosedur penanganan kasus kehilangan barang tamu di kamar hotel.
2. Menganalisis proses investigasi yang dilakukan oleh pihak hotel terhadap laporan kehilangan barang.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penanganan kasus kehilangan barang tamu.
4. Memberikan gambaran mengenai upaya hotel dalam menyelesaikan kasus kehilangan barang secara profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Adapun manfaat dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. **Bagi Penulis**

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan kasus kehilangan barang tamu di industri perhotelan. Selain itu, kegiatan ini memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami secara langsung peran dan tanggung jawab Housekeeping Department dalam menangani barang hilang maupun barang temuan (Lost and Found), meningkatkan kemampuan dalam melakukan observasi, analisis, dan pemecahan masalah, serta mengembangkan keterampilan profesional yang dapat menjadi bekal dalam memasuki dunia kerja di bidang perhotelan.

2. **Bagi Hotel**

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Grand Rocky Hotel Bukittinggi dalam menilai efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Lost and Found yang telah dilaksanakan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memberikan masukan mengenai pentingnya peningkatan koordinasi antar departemen, peningkatan ketelitian dan kompetensi karyawan, serta penguatan sistem pengawasan dan administrasi dalam penanganan kasus kehilangan barang tamu. Dengan demikian, hotel dapat meningkatkan kualitas pelayanan, menjaga keamanan barang milik tamu, mempertahankan kepercayaan pelanggan, serta memperkuat citra dan reputasi hotel.

3. **Bagi Institusi Pendidikan**

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber pembelajaran bagi mahasiswa, khususnya Program Studi Perhotelan, dalam memahami penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik operasional di industri perhotelan. Selain itu, hasil studi kasus ini dapat digunakan sebagai bahan kajian dalam mata kuliah yang berkaitan dengan operasional hotel, Housekeeping, pelayanan tamu, serta manajemen mutu pelayanan. Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian dengan topik yang serupa di masa mendatang.

4. **Bagi Pembaca**

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah pemahaman mengenai pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur

(SOP) dalam penanganan kasus kehilangan barang tamu di hotel. Selain itu, pembaca dapat mengetahui peran Housekeeping Department, pentingnya koordinasi antardepartemen, serta langkah-langkah yang dilakukan hotel dalam menyelesaikan laporan kehilangan barang secara cepat, tepat, dan profesional. Hasil studi kasus ini juga diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi peneliti maupun praktisi yang memiliki ketertarikan pada bidang operasional hotel, khususnya terkait sistem Lost and Found dan peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Housekeeping

Pengertian Housekeeping menurut para ahli

G. Raghubalan dan Smritee Raghubalan Menurut mereka, housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel agar tamu merasa nyaman selama menginap. Margaret M. Kappa Menurut Margaret M. Kappa, housekeeping adalah bagian operasional hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, pemeliharaan, dan penataan kamar tamu serta area umum sehingga memenuhi standar pelayanan hotel. Robert J .Martin Robert J. Martin mendefinisikan housekeeping sebagai departemen yang bertugas menjaga kebersihan, kerapian, keamanan, dan pemeliharaan fasilitas hotel untuk memberikan kenyamanan maksimal kepada tamu. Agus Suliyastono Menurut Agus Sulastiyono, housekeeping adalah bagian dari organisasi hotel yang memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kelengkapan kamar maupun area hotel lainnya agar selalu siap digunakan.

2.1.2 Fungsi Housekeeping

Fungsi Housekeeping adalah menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, dan keindahan seluruh area hotel sehingga memberikan kepuasan kepada tamu. Berikut fungsi-fungsi housekeeping secara lebih rinci:

1. Menjaga kebersihan (Cleaning)
Membersihkan kamar tamu, area umum, kantor, koridor, lobi, restoran, dan fasilitas lainnya agar selalu bersih dan higienis.
2. Menata dan merapikan kamar (Room Preparation)
Menyiapkan kamar sebelum tamu datang dan merapkannya selama tamu menginap sesuai standar hotel.
3. Memelihara fasilitas hotel (Maintenance Support)
Memastikan peralatan dan fasilitas kamar maupun area umum tetap berfungsi dengan baik serta melaporkan kerusakan kepada bagian pemeliharaan (engineering).
4. Menjaga kenyamanan tamu
Menciptakan suasana yang bersih, rapi, harum, dan nyaman sehingga tamu merasa puas selama menginap.
5. Mengelola linen dan laundry
Mengatur penggunaan, penyimpanan, pencucian, dan distribusi linen seperti seprai, sarung bantal, handuk, dan perlengkapan lainnya.
6. Menjaga kebersihan area umum (Public Area)
Membersihkan lobi, lift, tangga, toilet umum, ruang pertemuan, dan area publik lainnya agar selalu siap digunakan.
7. Menjaga keamanan barang
Menemukan dan mengelola barang milik tamu yang tertinggal (lost

and found) sesuai prosedur hotel serta membantu menjaga keamanan aset hotel.

8. Mendukung citra dan kualitas pelayanan hotel

Housekeeping berperan penting dalam membangun kesan pertama tamu karena kebersihan dan kerapian hotel menjadi salah satu indikator utama kualitas pelayanan.

2.1.3 Peranan Housekeeping Dalam Operasional Hotel

Housekeeping memiliki peranan yang sangat penting dalam operasional hotel karena bertanggung jawab menciptakan lingkungan yang bersih, rapi, nyaman, aman, dan menarik bagi tamu. Peranan tersebut antara lain:

1. Menjaga kualitas kebersihan hotel

Housekeeping memastikan seluruh kamar tamu dan area umum selalu bersih, higienis, dan sesuai dengan standar operasional hotel.

2. Meningkatkan kepuasan tamu

Kamar yang bersih, rapi, dan nyaman memberikan pengalaman menginap yang lebih baik sehingga meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

3. Mendukung kelancaran operasional hotel

Housekeeping bekerja sama dengan departemen lain, seperti Front Office, Engineering, Food and Beverage, dan Laundry, untuk memastikan operasional hotel berjalan efektif.

4. Menjaga dan merawat aset hotel

Housekeeping bertugas merawat perabot, perlengkapan kamar, linen, dan fasilitas hotel agar tetap dalam kondisi baik serta memiliki umur pakai yang lebih panjang.

5. Menciptakan citra positif hotel

Kebersihan dan kerapian hotel menjadi salah satu faktor utama yang membentuk kesan pertama tamu dan memengaruhi reputasi hotel.

6. Meningkatkan efisiensi penggunaan kamar

Housekeeping memastikan kamar segera dibersihkan dan disiapkan setelah tamu check-out sehingga dapat segera dijual kembali kepada tamu berikutnya.

7. Menjaga kesehatan dan keselamatan

Dengan menjaga kebersihan serta menerapkan standar sanitasi, housekeeping membantu menciptakan lingkungan yang sehat dan aman bagi tamu maupun karyawan.

2.1.4 Kesan Pertama (First Impression)

Kesan pertama (*first impression*) dalam Housekeeping adalah penilaian awal tamu terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan hotel maupun kamar yang mereka tempati. Meskipun Front Office menjadi bagian pertama yang menyambut tamu, Housekeeping berperan penting dalam membentuk kesan melalui kondisi fisik hotel. Kamar yang bersih, harum, rapi, dan tertata dengan baik akan memberikan kesan positif sehingga meningkatkan rasa nyaman dan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

2.1.5 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan Housekeeping adalah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan tamu melalui kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan pemeliharaan fasilitas hotel. Dalam operasional perhotelan, kualitas pelayanan Housekeeping dapat dilihat dari kebersihan kamar dan area umum, ketepatan waktu dalam menyiapkan kamar, kecepatan memenuhi permintaan tamu, keramahan dan kesopanan petugas, serta kemampuan menjaga standar kebersihan dan sanitasi.

Di bagian Housekeeping, kualitas pelayanan tercermin dari kesiapan kamar sebelum tamu datang, kebersihan dan kelengkapan perlengkapan kamar, kecepatan menangani permintaan tambahan seperti handuk atau *amenities*, kemampuan menjaga privasi tamu, serta penampilan petugas yang rapi dan profesional sesuai dengan standar hotel.

2.1.6 Standart Operating Procedure (SOP) Housekeeping

SOP Housekeeping merupakan pedoman kerja yang mengatur seluruh proses operasional Housekeeping agar pelayanan berjalan secara efektif, efisien, dan konsisten. SOP ini mencakup prosedur pembersihan kamar tamu (*guest room cleaning*), penataan tempat tidur (*bed making*), penggantian linen dan perlengkapan kamar, pembersihan area umum (*public area*), penanganan barang tertinggal (*lost and found*), serta prosedur pelaporan kerusakan fasilitas kepada bagian pemeliharaan (*engineering*).

Penerapan SOP Housekeeping secara konsisten bertujuan untuk memastikan seluruh kamar dan area hotel selalu berada dalam kondisi bersih, rapi, nyaman, aman, dan siap digunakan. Dengan demikian, standar pelayanan dapat dipertahankan pada setiap shift kerja sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu dan mendukung citra positif hotel.

Bagian ini sudah disesuaikan dengan konteks Housekeeping dan cocok digunakan sebagai landasan teori dalam makalah, laporan PKL, atau skripsi di bidang perhotelan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan perbandingan dan referensi dalam penyusunan studi kasus ini. Melalui penelitian terdahulu, penulis dapat mengetahui persamaan, perbedaan, serta perkembangan penelitian yang berkaitan dengan pelayanan housekeeping, penerapan Standar Operasional Proposal (SOP), dan kualitas pelayanan tamu di hotel.

Ringkasan penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini disajikan pada tabel berikut.

Tabel.2.1 Penelitian Terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul & Metode	Temuan Utama	Relevansi dengan Penelitian
I Ketut Bayu Jaya Kusuma & I Made Trisna Semara (2023)	Peranan Housekeeping dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Tamu di Hotel W Bali Seminyak. Metode kualitatif deskriptif.	Housekeeping berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui kebersihan, kenyamanan, dan penerapan standar pelayanan. Hambatan yang ditemukan dapat diatasi dengan peningkatan koordinasi dan pengawasan.	Relevan karena membahas peran Housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu.
Nurvia Nathasya, Syu'ai Batul Taskia, & Ahmad Yani Ranius (2023)	Analisis Kualitas Pelayanan Housekeeping terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Hotel Shofa Marwah Palembang. Metode kuantitatif.	Kualitas pelayanan Housekeeping berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu berdasarkan dimensi tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.	Menjadi acuan mengenai hubungan kualitas pelayanan Housekeeping dengan kepuasan tamu.
Dhani Nur Febriami (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping Department terhadap Tingkat Kepuasan Tamu Menginap di Hotel Khas Tugu Yogyakarta. Metode kuantitatif.	Pelayanan Housekeeping yang baik meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap.	Relevan karena mengkaji pengaruh kualitas pelayanan Housekeeping terhadap kepuasan tamu.
Theresia Diani Rosariana (2023)	Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping Department terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Tentrem Yogyakarta. Metode kuantitatif.	Penerapan SOP Housekeeping yang baik, terutama pada aspek kebersihan, kerapian, dan keindahan, berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.	Mendukung pembahasan mengenai pentingnya penerapan SOP Housekeeping dalam operasional hotel.
Servian Utama Putra & Marimin (2015)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Tamu di Housekeeping Department Hotel Lor In Surakarta. Metode studi kasus deskriptif	Kecepatan kerja, ketepatan kerja, dan keramahan petugas Housekeeping memberikan kontribusi terhadap kepuasan tamu.	Relevan sebagai referensi mengenai indikator kualitas pelayanan Housekeeping.

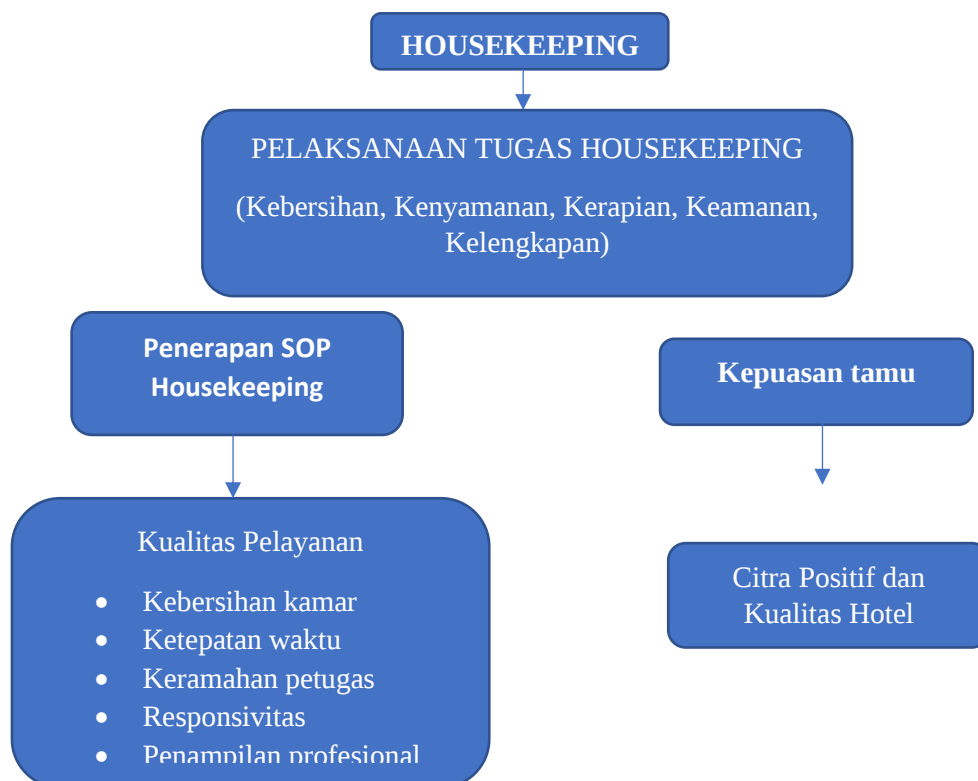
Secara umum, penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa Housekeeping merupakan departemen yang memiliki peran strategis dalam operasional hotel, terutama dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas. Selain itu, kualitas pelayanan Housekeeping serta penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) terbukti berpengaruh terhadap kepuasan tamu, citra hotel, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini disusun berdasarkan teori mengenai Housekeeping, kualitas pelayanan, dan penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) Housekeeping. Housekeeping merupakan salah satu departemen yang memiliki tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan fasilitas hotel. Pelaksanaan tugas Housekeeping yang sesuai dengan SOP diharapkan mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas sehingga menciptakan kepuasan tamu.

Kualitas pelayanan Housekeeping dapat dilihat dari kebersihan kamar, kerapian penataan fasilitas, ketepatan waktu dalam menyiapkan kamar, keramahan petugas, serta kemampuan memenuhi kebutuhan tamu. Apabila seluruh tugas tersebut dilaksanakan secara konsisten sesuai dengan standar operasional hotel, maka tamu akan memperoleh pengalaman menginap yang nyaman dan memberikan penilaian positif terhadap pelayanan hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berfokus pada peranan Housekeeping dalam mendukung operasional hotel melalui penerapan SOP dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.



Gambar 2.1 Housekeeping

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian studi kasus (case study). Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memahami suatu fenomena atau permasalahan secara mendalam berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai proses, penyebab dan dampak dari suatu peristiwa berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Jenis penelitian studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu kasus tertentu yang terjadi selama pelaksanaan Pengalaman Industri Lapangan (PLI) DI Grand Rocky Hotel Bukittinggi, yaitu kehilangan barang tamu di kamar hotel.

Kasus tersebut dianalisis secara mendalam untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kesalahan, dampak yang ditimbulkan terhadap pelayanan hotel, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan agar kejadian serupa tidak terulang kembali. Melalui penelitian studi kasus, peneliti tidak hanya mendeskripsikan kronologi kejadian, tetapi juga menghubungkan hasil temuan di lapangan dengan teori mengenai fungsi Housekeeping, Standar Operasional Prosedur (SOP), komunikasi antar shift, dan kualitas pelayanan. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penanganan barang tamu yang hilang di kamar hotel serta menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Pelaksanaan Magang Berdampak disesuaikan dengan kalender akademik Universitas Negeri Padang dalam jangka waktu satu semester dan juga sesuai dengan keinginan pihak industri untuk penerimaan penempatan mahasiswa magang di perusahaannya. Dalam pelaksanaan Magang Berdampak dilaksanakan minimal 5 bulan dan maksimal selama 6 bulan, yang dimulai pada 2 Februari 2026 sampai dengan 31 Juli 2026. Lama pelaksanaan Magang Bersertifikat ini merupakan hasil kesepakatan pihak kampus dan pihak industri sebagai mahasiswa Magang Berdampak.

Hotel tempat mahasiswa melaksanakan Magang Bersertifikat dapat dilakukan di kota masing-masing dengan mencari tempat yang representatif dan sesuai peminatan mahasiswa di bidang masing-masing dengan tetap menaati protokol kesehatan dan disetujui oleh koordinator Magang Bersertifikat di Departemen. Berdasarkan kriteria tersebut, maka Penulis akhirnya memutuskan untuk melaksanakan Magang Berdampak 1 di Grand Rocky Hotel Bukittinggi tepatnya di Jl. Yos Sudarso No.29, Benteng, Kec Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatera Barat.

3.3 Profil Organisasi atau Perusahaan

3.1.1 Deskripsi Grand Rocky Hotel Bukittinggi

a) Profil Umum Grand Rocky Hotel Bukittinggi



Gambar 3.1 Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Sumber: Human Resource Department, (2020)

Grand Rocky Hotel (GRH) merupakan sebuah perusahaan jasa perhotelan yang terdapat di kota Bukittinggi, Sumatera Barat. Perusahaan ini merupakan usaha keluarga yang cukup sukses pada saat ini. Sebagai salah satu usaha Perhotelan GRH Bukittinggi tergabung dalam Persatuan Pengusaha Hotel Dan Restoran Indonesia (PHRI), dimana dengan kondisi seperti ini ikut mendukung dalam berkembangnya dunia kepariwisataan dan perhotelan.

Berikut ini merupakan profil dari Grand Rocky Hotel Bukittinggi:

Nama Perusahaan	: PT. Syam Indo Perkasa
Nama Dagang/operasi	: Grand Rocky Hotel
Tanggal Berdiri	: 8 Maret 2012
Pemilik	: Bapak H. Ferry Dermawan
Jenis Usaha	: Jasa Perhotelan
Alamat	: Jl. Yos Sudarso No.29 Benteng
	Sumatera Barat, Indonesia 25000
Phone / Fax	: 0752-627000/ 0752-624222
Email	: reservation@grandrockyhotelbukittinggi.com

b) Sejarah Umum Berdirinya Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Sejarah berdirinya Grand Rocky hotel diawali oleh *sister* hotel Rocky yang ada di Padang – Sumatera Barat yaitu Rocky Plaza Hotel, Hotel dimulai ketika geliat krisis moneter menerpa Indonesia (1997/1998), dimana pemilik saat itu, Bapak H.Samsudin merupakan pengusaha tekstil ekspor “Jeans Merk Rocky” di Jakarta yang usahanya terkena dampak krisis moneter berkepanjangan. Mengikuti kondisi yang tidak kondusif, Bapak H.Samsudin berusaha mencari *alternative* usaha lain sebagai antisipasi jika usaha tekstilnya terancam pailit. Pada saat bersamaan beliau mendengar ada sebuah usaha perhotelan di kota Padang yang akan menutup usahanya karena imbas krisis moneter. Dengan sebuah pertimbangan dan pengajian yang seksama serta dengan keberanian mengambil resiko, maka Bapak H.Samsudin memutuskan mengambil alih sepenuhnya usaha perhotelan yang bernama PT. Puti Bungsu dengan nama dagang Hotel Puti Bungsu tersebut dengan jalan pembelian.

Hotel Puti Bungsu pada saat itu hanya merupakan Hotel kelas melati dengan kualitas seadanya, maka sebuah perusahaan waralaba “Suzuya” yang bergerak dalam usaha perdagangan dengan konsep usaha yang memadukan Hotel dengan Plaza. Setelah pertimbangan dengan matang pemilik menambah proyek yang lebih besar dari rencana sebelumnya hanya untuk Hotel kemudian ditambah bangunan Plaza. Adapun konsep kerja sama antara *Owner* dengan *Suzuya Departement Store* pada saat itu dengan sistem sewa, dimana pihak *Suzuya Departement Store* akan menyewa sebagian bangunan kepada *owner* selaku pemilik dengan sebuah kontrak kerja sewa permanent. Kewajiban dari pihak yang menyewakan (Rocky Plaza Hotel) adalah menciptakan sebuah area usaha kondusif, dalam hal ini menyangkut kebersihan area, kondisi bangunan yang baik, keamanan dan parkir.

Tepat pada tanggal 3 Juli 2002, Bapak H. Samsudin dan pihak Suzuya Departement Store memulai usaha dengan nama Rocky Plaza Hotel. Usaha ini terdaftar pada Persatuan Pengusaha Hotel dan Restaurant Indonesia (PHRI) sebagai Hotel kelas berbintang. Hingga pada saat ini Rocky Plaza Hotel telah memiliki sertifikat “Bintang Tiga”. Sebuah catatan penting disini bahwa Rocky Plaza Hotel dan Suzuya Departement Store hanya bergabung dalam nama dagang yang sama dengan manajemen terpisah.

Tahun 2010 Bpk. H. Syamsudin memulai usaha di kota bukittinggi dengan membeli Lahan dari PT. Bumi Minang yang dinamai PT. Syam Indo Perkasa dengan nama dagang Grand Rocky hotel tepat 8 Maret 2012 GRH resmi dibuka. Hingga saat ini Rocky Plaza Hotel dan Grand Rocky Hotel Bukittinggi menjadi hotel bintang 4 pilihan di Sumatera Barat. Berbagai kendala yang muncul baik besar maupun kecil mampu ditepis dengan baik oleh manajemen.

c) Visi Misi serta Maksud dan Tujuan Grand Rocky Bukittinggi

1. Visi

Visi PT. Syam Indo Perkasa ; Grand Rocky Bukittinggi yaitu "Grand Rocky Bukittinggi berharap dapat mewujudkan pelayanan jasa perhotelan yang profesional dan berkualitas dan sesuai dengan standar internasional serta mampu memenuhi harapan konsumen".

2. Misi

Misi PT. Syam Indo Perkasa ; Grand Rocky Bukittinggi yaitu, "Menyediakan pelayanan jasa perhotelan yang berkualitas dan berperan serta dalam perkembangan dunia pariwisata serta mendorong ekonomi daerah".

3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebagaimana dinyatakan dalam Anggaran Dasar yaitu; "Untuk turut serta melaksanakan dan menunjang kegiatan sarana dan program pemerintah dibidang ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya serta pembangunan di bidang pariwisata dan jasa perhotelan pada khususnya dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. Tujuan Perseroan Terbatas kemidiandijabarkan kedalam sasaran. Sasaran Perseroan secara kualitatif dan kuantitatif. Baik korporat maupun untuk masing-masing direktorat dan unit kerja penunjang.

d) Fasilitas Hotel

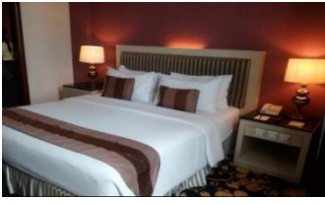
Adapun fasilitas yang disediakan oleh Grand Rocky Hotel Bukittinggi untuk memenuhi kebutuhan tamu yaitu:

a. Kamar (Room)

Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki jumlah kamar 144 kamar. Terdiri dari 5 tipe kamar, *Deluxe*, *Grand Deluxe*, *Junior Suite*, *Rocky Penthouse* dan *Royal Grand Rocky*

Tabel 3.1. Room facilities

No.	Room Type	Facilities	View	Rate	Remark
1.	 Gambar 3.2 Deluxe Room	a. Working Table b. Full body mirror c. Sofa for guest d. Hair dryer e. Guest amenities f. Coffe and tea maker g. Air conditioner	Singgalang Mountain and Jam Gadang	IDR 1.370.000,-	There are 65 rooms of this type on each floor 2 to 5

		h. IDD direct dialing telephone system i. Free internet access j. 2 Bottles complimentary drinking water k. Minibar l. LCD TV 32 inch m. Personal save deposit box n. Shower			
2.	<i>Grand Deluxe Room</i>  Gambar 1.3 Grand Deluxe Room	a. Working Table b. Full body mirror c. Sofa for guest d. Hair dryer e. Guest amenities f. Coffe and tea maker g. Air conditioner h. IDD direct dialing telephone system i. Free internet access j. 2 Bottles complimentary drinking water k. Minibar l. LCD TV 32 inch m. Personal save deposit box n. Shower	Canayon jungle	IDR 1.370.000,-	There are 75 rooms of this type located on floors 2 to 7
3	<i>Junior suite room</i>  Gambar 3.2 Junior Suite Room	a. Working Table b. Full body mirror c. Sofa for guest d. Hair dryer e. Guest amenities f. Coffe and tea maker g. Air conditioner		IDR 2.870.000,-	This room type is located on the 2nd floor with rooms, namely room 218 and room 224.

		<i>h. IDD direct dialing telephone system</i> <i>i. Free internet access</i> <i>j. 2 Bottles complimentary drinking water</i> <i>k. Minibar</i> <i>l. LCD TV 32 inch</i> <i>m. Personal save deposit box</i> <i>n. Shower</i> <i>o. Bathtub</i> <i>p. Hand towel</i> <i>q. bathrobe</i>			
4.	<i>Rocky Penthouse Room</i>  Gambar 3.3 Rocky Penthouse room	<i>a. 2 bedrooms with twin beds and king</i> <i>b. Kitchen</i> <i>c. Dining Room</i> <i>d. 2 Living Room.</i> <i>e. Free Minibar.</i> <i>f. Working Table.</i> <i>g. Full body mirror.</i> <i>h. Sofa for guest.</i> <i>i. Hair Dryer</i> <i>j. Guest amenities.</i> <i>k. Coffe and Tea Maker.</i> <i>l. Free internet access.</i> <i>m. Air Conditioner.</i> <i>n. IDD direct dialing telephone system.</i> <i>o. 2 Bottles Complimentary</i>	Singgalang mountain, jam gadang, and canayon jungle	IDR 5.800.000	There only 1 room of this type

		<i>Drinking Water.</i> p. <i>LCD TV 32 inch.</i> q. <i>Personal Save Deposit Box.</i> r. <i>Shower</i>			
5.	Royal Grand Rocky Kamar ini memiliki luas 120m2	a. <i>2 bedrooms with twin beds and king bed</i> b. <i>Kitchen</i> c. <i>Dinning room</i> d. <i>2 living room</i> e. <i>Free miniber</i> f. <i>Working table</i> g. <i>Full body mirror</i> h. <i>Sofa for guest</i> i. <i>Hair dryer</i> j. <i>Guest aminities</i> k. <i>Coffe and tea maker</i> l. <i>Free internet access</i> m. <i>Air conditioner</i> n. <i>IDD direct dialing telephone system</i> o. <i>2 bottles complimentary Drinking Water</i> p. <i>LCD TV 32 inch</i> q. <i>Personal Save Deposit Box</i> r. <i>Shower</i>	Singgalang Mountain, Jam Gadang, and canyon jungle	IDR 9.950.000	<i>This Room Is on the tpo floor of the grand Rocky Hotel Bukittinggi. This room is on the top floor of the Grand Rocky Hotel Bukittinggi.</i>

b. Function Rooms

Selain kamar yang ditawarkan oleh Grand Rocky Hotel Bukittinggi, hotel ini juga menyediakan *function room* sebagai fasilitas penunjang sebuah hotel. Adapun jenis *function room* yang tersedia di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yaitu sebagai berikut

Tabel 1.2 Function Rooms

No.	Name	Capacities	Location	Remark
1.	Pagaruyuang <i>Ballroom</i>  Gambar 3.4 Pagaruyuang Ballroom	750 <i>pax</i>	B2 <i>floor</i>	Dengan <i>set up standing party</i> , luas ruangan 375 m ²
2.	Batusangkar <i>Room</i>  Gambar 3.5 Batusangkar Room	60 <i>pax</i>	B1 <i>floor</i>	Dengan <i>set up theater</i> , Luas ruangan 56 m ²
3.	Mandeh <i>Room</i>  Gambar 3.6 Mandeh room	40 <i>pax</i>	B1 <i>floor</i>	Dengan <i>set up u shape</i> , Dengan luas 150 m ²
4.	Harau <i>Room</i>  Gambar 3.7 Harau Room	86 <i>pax</i>	<i>Lobby</i>	Dengan <i>set up classroom</i> , Luas ruangan 99 m ²

5.	Matur Room  Gambar 3.8 Matur Room	120 pax	3 floor	Dengan <i>set up theater</i> , Luas ruangan 187 m ²
6.	Mentawai Room  Gambar 3.9 Mentawai Room	20 pax	B1 floor	Dengan <i>Set Up Classroom</i>
7.	Sianok Room  Gambar 3.10 Sianok Room	30 pax	Lobby	Dengan <i>set up classroom</i>

a. Restaurant and lounge

1. Eva's Restaurant



Gambar 11.13 Eva's Restaurant

Sumber: Human Resources Department, 2023

Eva's restaurant terletak di lantai lobby disamping Front Office dengan kapasitas 140 sitting. Eva's Restaurant menyediakan breakfast, lunch, dinner,

supper, room service order dan menu yang ditawarkan adalah *buffet, set menu, a'la carte, table d'hote* dan *take away*.

2. Rocky Sky Lounge Bar



Gambar 3.14 Rocky Sky Lounge Bar

Sumber: Human Resource Department, 2023

Lounge bar terletak di *lobby* tepatnya di depan *Eva's Restaurant* dan dengan kapasitas lebih kurang 50 orang.

c. Fasilitas Lainnya

Selain beberapa fasilitas yang telah dijabarkan diatas, Grand Rocky Hotel Bukittinggi juga memiliki beberapa fasilitas tambahan yang berguna untuk menambah kenyamanan tamu ketika berkunjung, seperti:

1. Swimming Pool



Gambar 3.15 Anai Swimming Pool

Sumber: Human Resource Department, 2023

Anai *Swimming pool* terletak di lantai B1. Terbagi menjadi beberapa kedalaman sehingga dapat digunakan oleh anak-anak hingga dewasa. Dari Anai *Swimming Pool* pengunjung dapat menikmati view Ngarai Sianok yang indah.

2. Room Service

Room Service melayani pemesanan makanan dan minuman ke kamar tamu selama 24 jam. Setiap *doorknob* kamar tersedia *room service* menu yang memungkinkan tamu untuk memilih dan memesan makanan dan minuman sesuai selera, *room service* dapat dipesan melalui *telephone* atau.

3. Laundry and Dry Cleaning Service

Dengan fasilitas ini, tamu dapat *request* apabila ingin mencuci pakaian atau hanya menyetrিকা sesuai dengan budget yang tertera pada *laundry and dry cleaning list* yang terletak pada setiap kamar tamu. Pelayanan *laundry and cleaning service* dimulai pada pukul 08.00 wib sampai dengan pukul 20.00 wib setiap harinya.

4. Business Center

Ruangan ini dapat digunakan untuk kepentingan bisnis tamu. Ruangan ini terletak di lobby.

5. Musholla Sianok

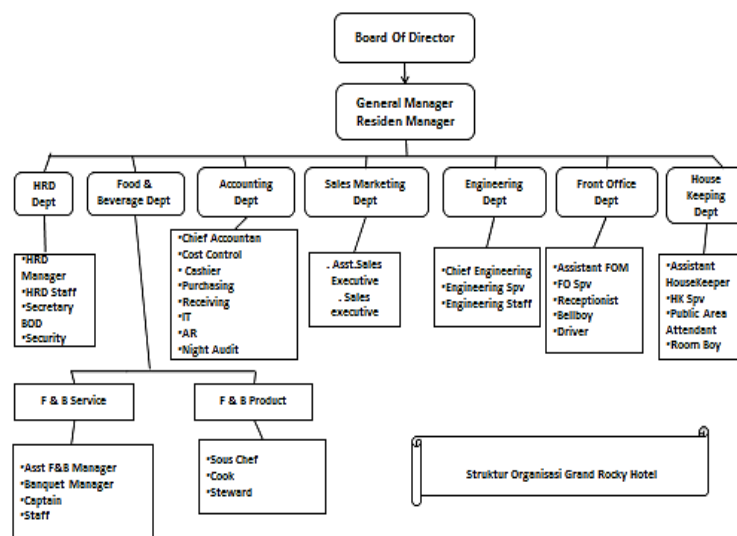
Musholla ini terletak di B2, tepatnya samping *soking area*. Di musholla ini sudah disediakan beberapa mukena untuk kebutuhan tamu dalam beribadah.

6. Parking Area

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

d. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sistem yang digunakan untuk mendefinisikan hierarki (jenjang atau garis yang bertingkat) dalam sebuah organisasi dengan tujuan menetapkan cara sebuah organisasi dapat beroperasi, dan membantu organisasi tersebut dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan di masa depan. Adapun beberapa hal yang membuat struktur organisasi dalam perusahaan kemudian menjadi sangat penting, adalah karena berbagai fungsinya, sebagai berikut :



Gambar 3.16 Struktur Organisasi Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Sumber : Resources Departement, (2020)

Berikut adalah uraian mengenai tugas masing-masing bagian :

a) *Board Of Direction (BOD)*

Secara umum tugas dari BOD adalah memimpin sebuah perusahaan. Selain itu BOD memiliki tanggungjawab pada keseluruhan sistem yang berjalan pada perusahaan. Dalam menjalankan fungsinya BOD akan dibantu oleh *General Manager* dan *Resident Manager*. Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi BOD dibantu oleh *Resident Manager* yang juga dibantu oleh beberapa *Head Of Department* (HOD) yang memiliki tugas dan tanggungjawabnya masing-masing.

b) *General Manager*

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang bertanggungjawab terhadap operasional hotel secara keseluruhan dan menerima semua laporan dari masing-masing *Head Of Department*. *General Manager* dibantu oleh seorang *Executive Secretary* dan *Assistant Manager*.

c) *Human Resource Department*

Human Resources merupakan departemen di hotel yang bertanggungjawab dalam mengurus administrasi kepegawaian di perusahaan. Bagian ini bertugas mengepalai masalah kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi peringatan, mutasi dan pemberhentian karyawan. Bagian personalia ini juga bertugas memberikan pelatihan (*training*) kepada calon karyawan. Jika karyawan memiliki saran yang membangun untuk dibicarakan dapat mendiskusikan hal ini kepada kepala bagian atau *Manager Human Resources*. Komentar dan saran akan didengarkan dan dipertimbangkan.

d) *Food and Beverage Department*

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

e) *Accounting Department*

Bertugas dan bertanggungjawab untuk membuat catatan segala transaksi yang terjadi secara teratur, sehingga setiap akhir bulan, akhir tahun mampu memberikan informasi laporan tentang posisi keuangan hotel yang menyangkut harta, utang dan modal.

f) *Sales and Marketing Department*

Di hotel *Sales And Marketing Department* memegang peran penting dalam meningkatkan *occupancy* hotel sesuai dengan namanya yang tugasnya mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan langganan dan mempromosikan fasilitas yang dimiliki serta pemberian *service* yang memuaskan.

g) *Maintenance and Engineering Department*

Engineering tugasnya mengadakan perbaikan, pemasangan dan pemeliharaan peralatan elektronik hotel misalnya TV, *telephone* dan peralatan lainnya, disamping itu berhubungan dengan masalah lampu baik di *public* maupun di kamar. Tugas *engineering* menyangkut masalah operasional hotel. *Engineering* dipimpin oleh seorang *Chief Engineering* dan dibantu oleh *Supervisor*.

h) *Front Office Department*

Yaitu bagian kantor depan hotel yang bertugas menerima reservasi, bertanggungjawab untuk menangani bagasi tamu yang *check-in* dan *check-out*, memberikan informasi, menerima dan mengakomodasi tamu yang *check-in*, membuat rekening perhitungan biaya tamu, membuat laporan administrasi penjualan kamar

seperti *house count/room count sheet*, *room sales recapitulation*, *guest room statistic* dan sebagainya.

i) *Housekeeping Departement*

Yaitu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab seluruh kebersihan, keindahan serta kerapian setiap sudut hotel baik diluar maupun di dalam bangunannya. Selain itu membuat perencanaan perawatan/pembersihan semua kamar tamu, ruang kantor dan seluruh area hotel.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Housekeeping, khususnya Supervisor Housekeeping dan Room Attendant yang terlibat dalam operasional sehari-hari. Objek penelitian adalah pelaksanaan tugas Housekeeping yang meliputi kebersihan kamar, penataan kamar, pelayanan kepada tamu, penerapan SOP, serta kendala yang dihadapi selama operasional berlangsung.

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas Housekeeping selama pelaksanaan PLI, mulai dari proses pembersihan kamar, penataan tempat tidur (*bed making*), penggantian linen, hingga pembersihan area umum.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan kepada Supervisor Housekeeping dan beberapa Room Attendant untuk memperoleh informasi mengenai tugas, tanggung jawab, penerapan SOP, kendala operasional, serta upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan foto kegiatan, SOP Housekeeping, struktur organisasi, formulir kerja, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan operasional Housekeeping.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui tiga tahap, yaitu reduksi data dengan memilah informasi yang relevan dengan fokus studi kasus, penyajian data dalam bentuk narasi dan tabel agar pola dan temuan lebih mudah dipahami, serta penarikan kesimpulan berdasarkan keterkaitan antara temuan lapangan dengan landasan teori yang telah diuraikan pada Bab II.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi, penulis menemukan salah satu permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan dan keamanan tamu, yaitu **kasus kehilangan barang tamu di dalam kamar hotel**. Permasalahan kehilangan barang (*Lost and Found*) merupakan salah satu hal yang perlu mendapatkan perhatian serius karena berkaitan langsung dengan tingkat kepercayaan dan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

Kamar hotel merupakan area pribadi bagi tamu selama menginap, sehingga setiap barang yang berada di dalam kamar menjadi tanggung jawab tamu. Namun, pihak hotel melalui Departemen Housekeeping tetap memiliki kewajiban untuk menjaga keamanan, memberikan pelayanan yang profesional, serta menjalankan prosedur apabila ditemukan barang milik tamu yang tertinggal.

Kasus kehilangan barang dapat terjadi karena berbagai faktor. Dari sisi tamu, kehilangan dapat disebabkan karena tamu lupa membawa barang ketika melakukan *check-out*, salah meletakkan barang, atau kurang melakukan pengecekan ulang terhadap seluruh area kamar. Sementara itu, dari sisi operasional hotel, permasalahan dapat terjadi apabila proses pemeriksaan kamar, komunikasi antarpetugas, atau penerapan prosedur *Lost and Found* belum berjalan secara maksimal.

Dalam operasional Housekeeping, proses pembersihan kamar tidak hanya bertujuan untuk menciptakan kamar yang bersih dan nyaman, tetapi juga memastikan tidak ada barang pribadi tamu yang tertinggal. Oleh karena itu, ketelitian Room Attendant, pengawasan Supervisor, serta koordinasi antara Housekeeping dan departemen terkait menjadi faktor penting dalam mencegah terjadinya permasalahan kehilangan barang.

4.2 Temuan Studi kasus

Berdasarkan hasil observasi selama melaksanakan PLI di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, ditemukan beberapa faktor yang dapat menyebabkan terjadinya laporan kehilangan barang tamu, yaitu:

1. Kelalaian atau Ketidaktelitian Tamu

Salah satu penyebab utama terjadinya kehilangan barang berasal dari pihak tamu itu sendiri. Pada saat meninggalkan hotel, beberapa tamu terkadang terburu-buru sehingga lupa memeriksa kembali barang bawaan mereka.

Barang yang sering tertinggal biasanya berupa barang pribadi seperti charger, pakaian, dokumen, kosmetik, dompet, aksesoris, maupun barang elektronik kecil. Kondisi kamar yang luas dan banyaknya tempat penyimpanan seperti laci, lemari, meja, atau area sekitar tempat tidur menyebabkan tamu terkadang tidak menyadari bahwa barangnya masih tertinggal.

2. Kurangnya Ketelitian Room Attendant Saat Membersihkan Kamar

Room Attendant merupakan petugas yang paling sering berinteraksi langsung dengan kamar tamu. Setelah tamu melakukan *check-out*, Room Attendant memiliki tanggung jawab untuk melakukan pemeriksaan kamar sebelum proses pembersihan dilakukan.

Namun, dalam kondisi tingkat hunian hotel yang tinggi, petugas terkadang harus membersihkan beberapa kamar dalam waktu yang terbatas. Hal tersebut dapat menyebabkan pemeriksaan kamar menjadi kurang maksimal sehingga barang kecil milik tamu berpotensi tidak terlihat. Pemeriksaan yang seharusnya dilakukan meliputi: Area bawah tempat tidur, Lemari dan laci kamar, Kamar mandi, Area meja kerja, Brankas (*safety box*), Area minibar, Belakang atau samping perabot kamar. Apabila barang ditemukan, Room Attendant wajib menghentikan aktivitas sementara dan melaporkan kepada Supervisor untuk diproses sesuai prosedur *Lost and Found*.

3. Kurangnya Pengawasan Supervisor Housekeeping

Supervisor Housekeeping memiliki peran penting dalam memastikan seluruh pekerjaan Room Attendant berjalan sesuai standar. Supervisor bertugas melakukan pengecekan ulang (*checking room*) terhadap kamar yang telah dibersihkan serta memastikan kamar siap dijual kembali.

Permasalahan dapat terjadi apabila pengawasan tidak dilakukan secara optimal, sehingga barang yang tertinggal tidak segera diketahui atau proses pelaporan menjadi terlambat.

Selain itu, Supervisor juga memiliki tanggung jawab dalam memastikan bahwa setiap barang temuan telah: Dicatat pada formulir *Lost and Found*, Diberikan identitas berupa tanggal dan lokasi ditemukan, Disimpan pada tempat yang aman, Dilaporkan kepada pihak yang berwenang.

4. Kurangnya Koordinasi Antar Departemen

Dalam menangani kasus kehilangan barang, Housekeeping tidak dapat bekerja sendiri. Dibutuhkan koordinasi dengan Front Office, Security, dan departemen lainnya.

Sebagai contoh, ketika tamu melaporkan kehilangan barang setelah meninggalkan hotel, Front Office akan menerima keluhan pertama dari tamu. Informasi tersebut kemudian harus segera diteruskan kepada Housekeeping agar dilakukan pengecekan terhadap kamar yang bersangkutan.

Apabila komunikasi antarbagian tidak berjalan dengan baik, proses pencarian barang dapat mengalami keterlambatan dan menyebabkan tamu merasa pelayanan hotel kurang responsif.

4.3 Analisa Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, permasalahan kehilangan barang tamu di hotel tidak dapat dipandang hanya sebagai persoalan hilangnya barang secara fisik, melainkan sebagai rangkaian masalah operasional yang melibatkan faktor perilaku tamu, ketelitian petugas, efektivitas prosedur kerja, serta koordinasi antardepartemen. Kejadian kehilangan barang umumnya muncul pada saat proses check-out, ketika tamu berada dalam kondisi tergesa-gesa, kurang fokus, atau tidak menyadari bahwa masih ada barang pribadi yang tertinggal di kamar. Dalam banyak kasus, tamu juga menempatkan barang pada lokasi yang tidak lazim, seperti di dalam laci, belakang tirai, bawah tempat tidur, kamar mandi, lemari, atau safety box, sehingga barang tersebut luput dari perhatian saat meninggalkan kamar. Situasi ini menunjukkan bahwa kehilangan barang bukan semata-mata disebabkan oleh kelalaian tamu, tetapi juga karena kondisi penggunaan kamar yang memungkinkan barang tersembunyi dan sulit terdeteksi tanpa pemeriksaan menyeluruh.

Dari sisi operasional housekeeping, peran Room Attendant menjadi sangat krusial karena merekalah pihak pertama yang berinteraksi langsung dengan kondisi kamar setelah tamu check-out. Ketelitian dalam melakukan inspeksi kamar merupakan faktor utama yang menentukan apakah barang tertinggal dapat ditemukan atau tidak. Pemeriksaan yang tidak menyeluruh, tergesa-gesa, atau hanya berfokus pada area yang tampak jelas akan meningkatkan kemungkinan barang terlewat. Dalam konteks ini, room inspection seharusnya dilakukan secara sistematis dan konsisten pada seluruh area kamar, termasuk tempat-tempat yang sering diabaikan seperti bawah ranjang, sela-sela sofa, belakang pintu, rak penyimpanan, kamar mandi, area minibar, serta safety box. Dengan demikian, kualitas pekerjaan housekeeping tidak hanya diukur dari kebersihan kamar, tetapi juga dari kemampuan mendeteksi dan mengamankan barang temuan secara akurat.

Permasalahan semakin kompleks apabila prosedur penanganan barang temuan tidak dijalankan secara disiplin. Setelah barang ditemukan, Room Attendant seharusnya segera melaporkannya kepada Supervisor Housekeeping tanpa menunda. Keterlambatan pelaporan dapat menimbulkan risiko hilangnya jejak barang, kesalahan pencatatan, bahkan potensi penyalahgunaan. Supervisor Housekeeping memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap barang yang ditemukan dicatat dalam formulir Lost and Found secara lengkap, meliputi identitas barang, lokasi penemuan, waktu penemuan, nama petugas penemu, serta kondisi barang saat ditemukan. Pencatatan yang tidak akurat akan menyulitkan proses verifikasi ketika tamu menghubungi hotel untuk menanyakan barang yang tertinggal. Oleh karena itu, sistem dokumentasi menjadi bagian penting dalam menjaga transparansi, akuntabilitas, dan kepercayaan tamu terhadap hotel.

Selain aspek pencatatan, penyimpanan barang temuan juga merupakan bagian yang sangat menentukan. Barang yang ditemukan harus diberi label, diamankan, dan disimpan di tempat khusus yang memiliki akses terbatas. Apabila hotel tidak memiliki sistem penyimpanan yang tertata, barang berisiko tertukar, rusak, atau bahkan hilang sebelum diambil oleh pemiliknya. Kondisi ini akan memperburuk citra hotel karena tamu dapat menilai bahwa hotel tidak mampu menjaga keamanan barang pribadi mereka. Di sisi lain, koordinasi antara Housekeeping dan Front Office juga sangat penting karena Front Office biasanya menjadi pihak pertama yang dihubungi tamu. Jika informasi mengenai barang temuan tidak segera diteruskan, proses pengembalian akan terhambat dan tamu dapat merasa bahwa hotel lamban atau tidak responsif dalam menangani keluhan.

Secara lebih luas, permasalahan kehilangan barang tamu menunjukkan adanya hubungan langsung antara kualitas layanan housekeeping dengan tingkat kepuasan tamu. Dalam industri perhotelan, barang pribadi tamu memiliki nilai bukan hanya secara materi, tetapi juga secara emosional dan fungsional. Hilangnya barang dapat menimbulkan ketidaknyamanan, rasa kecewa, bahkan kemarahan karena tamu merasa pengalaman menginapnya terganggu. Apabila kasus seperti ini ditangani secara tidak profesional, dampaknya tidak berhenti pada satu tamu saja, tetapi dapat menyebar melalui ulasan negatif, penurunan reputasi hotel, dan berkurangnya loyalitas pelanggan. Dalam kondisi tertentu, hotel juga dapat menghadapi klaim atau tuntutan apabila tamu menilai bahwa kehilangan barang terjadi akibat kelalaian pihak hotel.

Dengan demikian, inti permasalahan kehilangan barang tamu terletak pada lemahnya sinkronisasi antara perilaku tamu, ketelitian petugas, kedisiplinan prosedur, dan efektivitas komunikasi antarbagian. Masalah ini menuntut hotel untuk tidak hanya mengandalkan kepedulian individu petugas, tetapi juga membangun sistem kerja yang standar, terukur, dan konsisten. Upaya pencegahan dan penanganan yang baik akan membantu hotel mempertahankan kualitas pelayanan, meningkatkan rasa aman bagi tamu, serta menjaga reputasi dan profesionalitas operasional hotel secara keseluruhan.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan teori housekeeping, departemen ini tidak hanya bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar, tetapi juga memegang peranan penting dalam menjaga keamanan barang milik tamu. Dalam konteks operasional hotel, keamanan barang tamu merupakan bagian dari kualitas pelayanan yang sering kali tidak terlihat secara langsung, namun sangat menentukan tingkat kepercayaan tamu terhadap hotel. Oleh karena itu, penerapan prosedur **Lost and Found** menjadi salah satu instrumen penting dalam menjaga profesionalisme housekeeping. Prosedur ini berfungsi sebagai mekanisme pengendalian internal untuk memastikan bahwa setiap barang yang tertinggal dapat ditemukan, dicatat, diamankan, dan dikembalikan kepada pemiliknya secara tepat. Dengan demikian, teori housekeeping menempatkan petugas bukan hanya sebagai pelaksana kebersihan, tetapi juga sebagai penjaga tanggung jawab moral dan operasional terhadap aset milik tamu.

Dalam praktiknya, setiap barang yang ditemukan di kamar tamu harus segera ditangani sesuai SOP. Tahap awal yang sangat penting adalah pelaporan kepada supervisor secara cepat dan akurat. Pelaporan ini bukan sekadar formalitas administratif, melainkan bagian dari sistem akuntabilitas agar tidak terjadi kehilangan jejak barang. Setelah itu, barang wajib didokumentasikan dengan lengkap, mencakup jenis barang, lokasi penemuan, waktu penemuan, identitas petugas, dan kondisi barang saat ditemukan. Dokumentasi yang baik akan memudahkan proses verifikasi apabila tamu datang meminta barangnya kembali. Selain itu, penyimpanan barang harus dilakukan secara aman dan terkontrol agar mencegah kerusakan, kehilangan, atau penyalahgunaan. Dari sudut pandang teori manajemen operasional, rangkaian ini menunjukkan bahwa prosedur Lost and Found merupakan bentuk kontrol kualitas pelayanan yang berperan menjaga integritas hotel di mata tamu.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa permasalahan kehilangan barang tidak hanya disebabkan oleh kelalaian tamu, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh **faktor manusia** atau *human error*. Dari sisi tamu, kondisi terburu-buru saat check-out, kurang teliti dalam

memeriksa barang bawaan, serta kebiasaan meletakkan barang di tempat yang tidak biasa menjadi penyebab yang sering terjadi. Sementara itu, dari sisi petugas hotel, human error dapat muncul dalam bentuk pemeriksaan kamar yang kurang teliti, komunikasi yang tidak efektif, keterlambatan pelaporan, atau ketidakkonsistenan dalam menerapkan SOP. Hal ini menunjukkan bahwa kehilangan barang merupakan masalah yang bersifat interaktif, karena terjadi pada titik pertemuan antara perilaku tamu dan kualitas kerja petugas hotel. Dengan kata lain, persoalan ini tidak bisa diselesaikan hanya dengan mengingatkan tamu agar berhati-hati, tetapi juga harus diimbangi dengan sistem kerja housekeeping yang kuat, disiplin, dan responsif.

Ketelitian Room Attendant menjadi faktor yang sangat menentukan dalam mencegah terjadinya kehilangan barang yang tidak terdeteksi. Secara teoritis, Room Attendant adalah pihak yang paling dekat dengan kondisi nyata kamar setelah tamu meninggalkan ruangan. Karena itu, kemampuan mereka dalam melakukan inspeksi menyeluruh menjadi kunci utama dalam menemukan barang yang tertinggal. Pemeriksaan kamar tidak dapat dilakukan secara sekilas, melainkan harus mengikuti alur kerja yang sistematis dan mencakup seluruh area berpotensi, seperti lemari, laci, bawah tempat tidur, kamar mandi, brankas, dan minibar. Jika pemeriksaan dilakukan secara tergesa-gesa, peluang barang tertinggal untuk ditemukan menjadi semakin kecil. Ini menunjukkan bahwa kualitas kerja housekeeping sangat dipengaruhi oleh tingkat perhatian, kedisiplinan, dan kesadaran petugas terhadap konsekuensi dari setiap detail pekerjaan.

Selain Room Attendant, peran Supervisor juga sangat penting dalam memastikan bahwa prosedur Lost and Found berjalan sesuai standar. Supervisor tidak hanya berfungsi sebagai pengawas, tetapi juga sebagai pengendali mutu dan penanggung jawab akhir terhadap barang temuan. Pengawasan yang efektif dari Supervisor akan membantu meminimalkan kesalahan pencatatan, mencegah kelalaian prosedural, serta memastikan bahwa setiap barang yang ditemukan benar-benar diproses sampai tahap penyimpanan dan pelaporan ke Front Office. Dalam perspektif teori pengawasan, keberadaan supervisor menjadi elemen penting untuk menjaga konsistensi pelaksanaan SOP di lapangan. Tanpa pengawasan yang memadai, standar kerja cenderung bergantung pada inisiatif individu petugas, sehingga hasilnya menjadi tidak seragam dan berisiko menimbulkan masalah baru.

Komunikasi antardepartemen juga menjadi aspek yang sangat menentukan dalam penanganan barang tertinggal. Setelah barang ditemukan dan dicatat oleh housekeeping, informasi harus segera diteruskan kepada Front Office agar tamu dapat dihubungi dengan cepat. Proses ini menunjukkan bahwa keberhasilan Lost and Found tidak hanya bergantung pada satu departemen, tetapi merupakan hasil kerja sama lintas bagian. Jika komunikasi terhambat, misalnya informasi tidak tersampaikan, data tidak sinkron, atau barang belum terdaftar secara resmi, maka proses pengembalian akan tertunda. Keterlambatan seperti ini dapat menimbulkan persepsi negatif dari tamu, seolah-olah hotel tidak memiliki sistem kerja yang profesional. Dalam konteks pelayanan, kecepatan dan ketepatan informasi adalah bagian dari kualitas layanan yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan.

Temuan dalam studi kasus ini juga sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan housekeeping tidak hanya diukur dari kebersihan kamar, tetapi juga dari kemampuan petugas dalam memberikan rasa aman kepada tamu. Penelitian-penelitian tersebut menekankan bahwa pelayanan housekeeping yang baik harus mencerminkan nilai kejujuran, tanggung jawab, kedisiplinan, dan kepatuhan terhadap SOP. Hal ini menunjukkan bahwa aspek etika kerja memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan

tamu. Ketika petugas menunjukkan sikap jujur dalam melaporkan barang temuan, bertanggung jawab dalam menjaga barang, dan konsisten dalam menjalankan prosedur, maka kepercayaan tamu terhadap hotel akan meningkat. Sebaliknya, jika petugas lalai atau tidak disiplin, hotel bukan hanya kehilangan barang, tetapi juga kehilangan kepercayaan yang lebih sulit dipulihkan.

Dari sudut pandang manajemen kualitas pelayanan, kasus kehilangan barang tamu dapat dipahami sebagai indikator penting dalam menilai efektivitas sistem housekeeping. Peristiwa ini menunjukkan apakah SOP hanya menjadi dokumen formal atau benar-benar diterapkan dalam praktik kerja sehari-hari. Jika prosedur Lost and Found dijalankan dengan baik, hotel tidak hanya mampu menyelesaikan masalah secara cepat, tetapi juga mampu menunjukkan profesionalitas dan kepedulian terhadap tamu. Namun jika prosedur diabaikan, maka konsekuensinya bisa berkembang menjadi keluhan, komplain resmi, ulasan negatif, bahkan potensi sengketa. Oleh sebab itu, penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya integritas dan konsistensi kerja petugas housekeeping menjadi relevan sebagai dasar untuk memahami bahwa keamanan barang tamu adalah bagian integral dari kualitas layanan hotel.

Secara keseluruhan, pembahasan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu memperlihatkan bahwa permasalahan kehilangan barang tamu merupakan hasil dari kombinasi antara faktor perilaku, faktor prosedural, dan faktor pengawasan. Teori housekeeping menegaskan pentingnya SOP Lost and Found sebagai alat kontrol pelayanan, sedangkan penelitian terdahulu memperkuat bahwa keberhasilan penerapannya sangat ditentukan oleh ketelitian petugas, pengawasan supervisor, dan komunikasi yang efektif antarbagian. Dengan demikian, pencegahan kehilangan barang tidak dapat dilakukan secara parsial, melainkan harus melalui sistem kerja yang terstruktur, disiplin, dan berorientasi pada kepercayaan tamu.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus, beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan adalah:

1. Meningkatkan ketelitian Room Attendant saat melakukan pemeriksaan akhir (*final checking*) setelah tamu check-out.

Buat checklist final checking standar minimal 12–15 item (mis. laci, lemari, meja, tirai, bawah tempat tidur, kamar mandi, minibar, area balkon). Gunakan format checklist berbasis kertas dan/atau aplikasi mobile. Wajibkan Room Attendant menandatangani dan mencantumkan waktu pada checklist setiap selesai kamar. Terapkan "two-minute walk-back": RA wajib berjalan kembali mengelilingi kamar satu kali penuh selama 2 menit setelah pembersihan untuk memastikan tidak ada barang tertinggal.

2. Supervisor Housekeeping melakukan inspeksi secara rutin terhadap kamar yang telah dibersihkan.

Jadwalkan inspeksi formal oleh Supervisor setiap shift (pagi/sore/malam) minimal 5–8 inspeksi acak per shift, fokus pada kamar yang baru selesai dibersihkan. Gunakan formulir inspeksi singkat: nomor kamar, RA yang bertugas, waktu pembersihan, hasil (OK/temuan), tanda tangan supervisor. Terapkan sistem feedback langsung: bila ditemukan kelalaian, supervisor memberikan coaching on-the-spot dan mencatat tindakan korektif.

3. Seluruh barang temuan harus langsung dicatat dalam formulir *Lost and Found*, diberi label, dan disimpan sesuai SOP.

Standarisasi formulir Lost & Found digital atau fisik berisi: tanggal/waktu temuan, lokasi kamar, deskripsi barang (foto wajib), kondisi, nama RA/penemu, nomor inventaris, tindakan (disimpan/dikembalikan), tanda tangan penanggung jawab. Labeling: setiap barang diberi label dengan nomor unik dan ditempel pada barang; label berisi lokasi temuan & tanggal. Penyimpanan: ruang Lost & Found aman (terkunci, hanya akses oleh 2 posisi: FO Supervisor & Head Housekeeping), rak diberi slot sesuai kategori (elektronik, dokumen, pakaian).

4. Memperkuat koordinasi antara Housekeeping, Front Office, Security, dan Engineering apabila terdapat laporan kehilangan barang.

Buat SOP pelaporan dan eskalasi: tiap temuan/kehilangan harus dilaporkan melalui sistem tiket internal (atau form online) yang otomatis memberi notifikasi ke FO, Security, Engineering, dan Head Housekeeping. Tetapkan alur tindakan: temuan barang → catat di LF → foto → serahkan ke ruang LF → FO notif tamu (call/email) dalam 2 jam, Security cek rekaman CCTV jika ada indikasi pencurian, Engineering cek kerusakan pintu/jendela jika ditemukan akses paksa.

5. Memberikan pelatihan secara berkala mengenai prosedur *Lost and Found* kepada seluruh karyawan Housekeeping.

Rancang modul training wajib: tata cara final check, pengisian formulir LF, perlakuan barang sensitif, komunikasi dengan tamu, privasi & data protection. Frekuensi: onboarding baru + refresh training setiap 6 bulan; micro-training 15–20 menit tiap bulan (role plays, kuis singkat). Evaluasi: tes pasca-training dan audit lapangan untuk memastikan penerapan.

6. Mengingatkan tamu untuk memeriksa kembali barang bawaannya sebelum meninggalkan kamar melalui informasi di kamar atau saat proses check-out.

Sediakan reminder visual: kartu check-out di brankas/di meja, stiker di pintu kamar, dan pesan singkat otomatis saat check-out online/di aplikasi hotel. Front Desk dan bell staff diberi skrip sopan untuk mengingatkan tamu saat check-out (“Kami sarankan tamu memeriksa laci, lemari, dan bawah tempat tidur sebelum meninggalkan kamar. Jika memerlukan bantuan, kami siap cek bersama.”). Sediakan layanan pemeriksaan terakhir oleh staff bila tamu meminta (service gratis untuk membantu mencari barang).

7. Memanfaatkan CCTV pada area koridor sebagai pendukung investigasi apabila terjadi laporan kehilangan barang.

Pastikan area koridor dan pintu kamar terekam dengan kualitas minimal 720p, dan rekaman disimpan minimal 30 hari (atau sesuai regulasi lokal). Buat SOP akses rekaman: permintaan rekaman harus dicatat, hanya dapat diakses oleh Security Head dan FO Manager setelah ada laporan resmi; jaga privasi tamu (tidak menyebarkan rekaman). Integrasikan timeline insiden: saat laporan kehilangan masuk, Security tarik rekaman ± 30 menit sebelum dan sesudah waktu diperkirakan, catat jam & frame penting, simpan bukti screenshot berwatermark untuk dokumentasi. Latih Security pada teknik dasar analisis rekaman (identifikasi waktu, kamera, arah gerak).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Penanganan kasus kehilangan barang tamu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi dilaksanakan melalui penerapan standar operasional prosedur (SOP) Lost and Found. Prosedur ini mencakup alur penerimaan laporan, pemeriksaan fisik area kamar oleh Room Attendant, pencatatan identitas dan kondisi barang pada formulir Lost and Found, pemberian label unik, hingga penyimpanan barang di ruangan khusus secara terisolasi dan aman.
2. Proses investigasi dilakukan secara sistematis melalui koordinasi lintas departemen antara Housekeeping, Front Office, dan Security. Investigasi meliputi inspeksi ulang ke seluruh sudut kamar (termasuk area tersembunyi seperti bawah tempat tidur, laci, lemari, kamar mandi, dan safety box), verifikasi pencatatan dokumen Lost and Found, serta penelusuran rekaman CCTV koridor untuk mengonfirmasi kronologi dan memastikan keakuratan informasi.
3. Kendala yang dihadapi bersumber dari faktor internal maupun eksternal, antara lain kelalaian atau ketidaktepatan tamu saat check-out terburu-buru, kurang maksimalnya pemeriksaan kamar oleh Room Attendant akibat tingginya beban kerja saat high occupancy, pengawasan Supervisor yang belum optimal, serta keterlambatan alur komunikasi dan koordinasi antar-sistem kerja departemen.
4. Upaya penyelesaian dan pencegahan dilakukan melalui penguatan kedisiplinan SOP Lost and Found, penerapan checklist final checking dan metode two-minute walk-back bagi Room Attendant, pelaksanaan pelatihan serta pengawasan intensif oleh Supervisor, penyiapan pesan reminder visual/skrip bagi tamu sebelum meninggalkan kamar, serta optimalisasi pemanfaatan CCTV dan sistem pelaporan digital lintas bagian.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai peran Housekeeping dalam penanganan kasus kehilangan barang tamu di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan sistem penanganan Lost and Found. Grand Rocky Hotel Bukittinggi disarankan untuk melakukan penguatan terhadap penerapan SOP Lost and Found dengan membuat alur kerja yang lebih terstruktur, mulai dari proses penemuan barang, pencatatan, pemberian label, penyimpanan, hingga proses pengembalian kepada tamu. Setiap barang temuan perlu didokumentasikan secara lengkap, termasuk foto barang, waktu ditemukan, lokasi kamar, serta identitas petugas yang menemukan agar proses pencarian dan verifikasi dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Karyawan Housekeeping, khususnya Room Attendant, diharapkan meningkatkan ketelitian saat melakukan pemeriksaan kamar setelah tamu check-out. Pemeriksaan tidak hanya berfokus pada kebersihan kamar, tetapi juga memastikan seluruh area seperti laci, lemari,

bawah tempat tidur, kamar mandi, minibar, dan safety box telah diperiksa. Penggunaan checklist final checking dapat diterapkan sebagai bukti bahwa pemeriksaan kamar telah dilakukan secara menyeluruh. Supervisor Housekeeping perlu meningkatkan pengawasan melalui inspeksi rutin terhadap kamar yang telah selesai dibersihkan serta melakukan evaluasi secara berkala terhadap kinerja Room Attendant. Selain itu, pelatihan mengenai prosedur Lost and Found perlu diberikan secara berkala agar seluruh karyawan memahami tanggung jawab, prosedur pelaporan, serta pentingnya menjaga kepercayaan tamu.

Koordinasi antara Housekeeping, Front Office, Security, dan departemen terkait perlu diperkuat melalui sistem komunikasi yang jelas dan cepat. Setiap laporan kehilangan dari tamu harus segera diteruskan kepada pihak yang bertanggung jawab agar proses pengecekan kamar, pemeriksaan CCTV, dan pencarian barang dapat dilakukan tanpa keterlambatan. Pihak hotel juga disarankan untuk meningkatkan upaya pencegahan dengan memberikan pengingat kepada tamu sebelum check-out agar memeriksa kembali seluruh barang bawaannya. Pengingat dapat dilakukan melalui informasi di kamar, pesan digital, maupun secara langsung oleh petugas Front Office. Dengan adanya kerja sama antara pihak hotel dan tamu, risiko kehilangan barang dapat diminimalkan sehingga kualitas pelayanan dan kepercayaan tamu terhadap Grand Rocky Hotel Bukittinggi dapat terus meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

- Carmelia, B. Y., Sopalatu, H., & Setioko, M. D. (2023). Penerapan kualitas pelayanan *room attendant* pada kepuasan tamu di Hotel Montana Kota Malang. *Jurnal Pariwisata Tourista*, 3(1), 19–25. <https://doi.org/10.26905/jt.v3i1.9528>
- Febriami, D. N. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan housekeeping department terhadap tingkat kepuasan tamu menginap di Hotel Khas Tugu Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Firdausya, R. N. (2023). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di housekeeping Eastparc Hotel Yogyakarta*. Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta.
- Kusuma, I. K. B. J., & Semara, I. M. T. (2023). Peranan housekeeping dalam peningkatan kualitas pelayanan tamu di hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(12), 2663–2672. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.662>
- Nathasya, N., Taskia, S. B., & Ranius, A. Y. (2023). Analisis kualitas pelayanan housekeeping terhadap tingkat kepuasan tamu di Hotel Shofa Marwah Palembang. *MBIA*, 22(2), 2556. <https://doi.org/10.33557/mbia.v22i2.2556>
- Sulastiyono, A. (2022). *Manajemen penyelenggaraan hotel: Manajemen hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Wahyu, N. U., Mulyati, & Oktaviani, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan housekeeping department terhadap tingkat kepuasan tamu menginap di Hotel Santika Premiere Harapan Indah Bekasi. *Journal of Mandalika Review*, 1(2). <https://doi.org/10.55701/mandalika.v1i2.35>
- Yustita, A. D., Purwaningtyas, A., & Ermawati, E. A. (2023). Evaluasi kualitas pelayanan hotel terhadap kepuasan tamu menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 6(1). <https://doi.org/10.23887/jmpp.v6i1.59578>
- Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2021). *Service, quality & customer satisfaction*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Nama : Sukriantoni

Jabatan : Supervisor

Lama Bekerja :

B. Pertanyaan Wawancara

Untuk Housekeeping Supervisor

1. Bagaimana standar operasional prosedur (SOP) yang diterapkan dalam proses pembersihan kamar di hotel ini?
2. Bagaimana prosedur pemeriksaan (room inspection) sebelum kamar diserahkan kepada Front Office untuk dijual?
3. Bagaimana koordinasi antara Housekeeping dan Front Office apabila ditemukan kerusakan fasilitas di dalam kamar?
4. Apabila seorang tamu melaporkan kehilangan HP setelah kamar dibersihkan, apa langkah pertama yang dilakukan oleh Housekeeping?
5. Bagaimana prosedur investigasi yang dilakukan untuk menindaklanjuti laporan kehilangan barang milik tamu?



Wawancara Dengan Supervisor

Lampiran 2 Lembaran Obsevasi

Aspek yang Diobeservasi

1. Penampilan staf (Grooming Standard) : Kerapian seragam Housekeeping, Kebersihan diri dan penggunaan name tag, Kepatuhan terhadap standar penampilan yang ditetapkan hotel
2. Penerapan SOP Pembersihan Kamar : Kesesuaian urutan kerja Room Attendant dengan SOP, Penggunaan alat dan bahan pembersihan sesuai prosedur, Penggantian linen dan amenities sesuai standar hotel
3. Kualitas Kebersihan dan Kesiapan Kamar : Kebersihan area kamar tidur dan fasilitas lainnya, Kerapian penataan tempat tidur dan perlengkapan kamar, Kamar dinyatakan siap (Vacant Clean) setelah inspeksi Supervisor.
4. Ketelitian Dalam Penanganan Barang Tamu : Pemeriksaan kamar sebelum ditinggalkan, Penanganan barang tamu yang tertinggal sesuai SOP Lost and Found, Pencatatan dan pelaporan barang temuan kepada Supervisor
5. Kemampuan Komunikasi : Kesopanan Room Attendant saat berinteraksi dengan tamu. Respons terhadap permintaan tamu dengan bahasa yang baik dan profesional, Respons terhadap permintaan tamu dengan bahasa yang baik dan profesional.
6. Koordinasi Antar Departemen : Komunikasi antara Housekeeping dengan Front Office mengenai status kamar, Koordinasi dengan Engineering apabila ditemukan kerusakan fasilitas, Koordinasi dengan Security dalam penanganan barang tamu atau kejadian tertentu.

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Gambar 1 Minibar Check



Gambar 2 Menjahit Vitrase



Gambar 3 Membantu Room Attendent



Gambar 4 Mengangkat Telfon Masuk



Gambar 5 Merefill Amenitis



Gambar 6 Keep Lost & Found



Gambar 7 Membuat SR & PR



Gambar 8 Membersihkan Office



Gambar 9 Set Up Trolley

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: Nasya Salsabila
NIM	: 29135025
PROGRAM STUDI	: Manajemen Perhotelan
DEPARTEMEN	: Pariwisata
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Feriantano Sundang Pranata. S.PD, M.Kom
NAMA SUPERVISOR	: Sukria Antoni
NAMA INDUSTRI	: Grand Rocky Hotel Bukittinggi
ALAMAT INDUSTRI	: Jl. Yos sudarso No. 29, Benteng, kec guguk panjang
KOTA	: Bukittinggi
PROVINSI	: Sumatra Barat
SEMESTER	: 4 (Empat)

Gambar 10 Data Mahasiswa

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KOMPETENSI YANG DIPEROLEH (KOMPETENSI KEILMUAN) DAN KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek) Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Naya Sarobila
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Grand Recty Hotel Bukit Tinggi
 Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	4	5	
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	4	5	
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	4	5	
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	4	5	
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	4	5	

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

2

Gambar 11 Lembaran Penilaian Kompetensi

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek					
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	5
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	5
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	5
Jumlah Skor						
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)						

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 64,2$

Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

Bukittinggi, 26 Juni 2026

Supervisor,

[Signature]

Sekeloa Martani

Grand ROCKYHOTEL
BUKITTINGGI

NELLA NAHIZOMI

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

3

Gambar 12 Lembaran Penilaian Kompetensi

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : Nayya Salsabila
Program Studi : Di Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = \dots\%$

Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

Bukittinggi, 26 Juni 2026
Supervisor,

Grand ROCKY HOTEL
Bukittinggi
Samsu brown / NELLA MAHDOM

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

4

Gambar 13 Lembaran Penilaian Kedisiplinan dan Tanggung Jawab

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Naya Salsabila
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industry yang positif.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 88$

Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

Bukittinggi, 26 Juni 2026
Supervisor

Cikria Antoni / Nella Mahdom

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

Gambar 14 Lembaran Penilaian Sikap

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

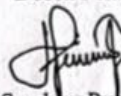
Nama Mahasiswa : Nasya Salsabila
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
		1	2	3	4	5	
1	Penguasaan kaidah penulisan karya ilmiah di dalam Bahasa Indonesia				(4)		
2	Kemampuan menyerap dan menginterpretasikan informasi ide/ petunjuk yang diberikan oleh dosen pembimbing					(5)	
3	Kemampuan mengemukakan dan mempertahankan ide secara sistematis selama melakukan konsultasi laporan dengan dosen pembimbing					(5)	
4	Kemampuan menentukan sendiri kejanggalan yang terdapat pada tulisan (Isi artikel)				(4)		
5	Inisiatif mengemukakan dan melengkapi data/informasi yang diperlukan				(4)		
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 88$

Padang, 28 Juli 2026

Dosen Pembimbing,



Feriantano Sundang Primata, S.Pd, M.Kom
NIP. 199602282024061002

Gambar 15 Penilaian Kemampuan Membuat Laporan

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : Nasya Salsabila
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5	
2	Kejelasan Bahasa dan intonasi	1	2	3	4	5	
3	Informasi yang disajikan (lengkap, sesuai pedoman, dilengkapi dokumentasi)	1	2	3	4	5	
4	Kualitas bahan presentasi (ppt atau canva)	1	2	3	4	5	
5	Manajemen waktu	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \dots\dots$

Padang, 28 Juli 2016

Dosen Pembimbing,



Feriantano Sundang Pranata, S.Pd, M.Kom
 NIP. 199602282024061002

Gambar 16 Kemampuan Mempresentasikan Laporan

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

1. Nilai Kompetensi (30%)	= 25,26
2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%)	= 13,5
3. Nilai Sikap (15%)	= 13,2
4. Nilai Laporan (30%)	= 26,4
5. Nilai Presentasi Laporan (10%)	= 8,8

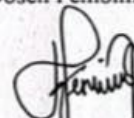
$$\begin{aligned} \text{NILAI AKHIR (NA)} &= (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + \\ &\quad (15\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Presentansi Laporan}) \\ &= 81,16 \end{aligned}$$

Nilai Huruf = A

Konversi Angka Ke Huruf

Nilai Angka	Nilai Huruf
85 s.d 100	A
80 s.d 84	A-
75 s.d 79	B+
70 s.d 74	B
65 s.d 69	B-
60 s.d 64	C+
55 s.d 59	C
50 s.d 54	C-
40 s.d 49	D

Padang, 28 Juli 2026
Dosen Pembimbing



Feriantano Sundang Pranata, S.Pd, M.Kom
NIP.199602282024061002

Gambar 17 Rekapitulasi Penilaian Magang

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 Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Pangeran Grand Rocky Hotel Bukittinggi untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 1 Februari – 31 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Vivi Septiani	24135042	Manajemen Perhotelan	HK	Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom.
2.	Nasya Salsabila	24135025	Manajemen Perhotelan	HK	Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom.

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



[Signature]
Yusuf Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Nasya Salsabila
 NIM : 24135025
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083188731456
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : Februari



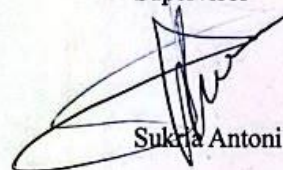
NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	PARAF SUPERVAISOR
1.	Senin, 02/02/2026	08.00 – 16.00	• Memperkenalkan Hotel, dan Staff nya • Membagi tugas • Membantu Room Attendent	
2.	Selasa, 03/02/2026	08.00 – 16.00	• Belajar untuk mangelola Office • Belajar untuk cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
3.	Rabu, 04/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Belajar Membuat SR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
4.	Kamis, 05/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
5.	Jumat, 06/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
6.	Sabtu, 07/02/2026		Libur	
7.	Minggu, 08/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	PARAF SUPERVAISOR
8.	Senin, 09/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
9.	Selasa, 10/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
10.	Rabu, 11/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
11.	Kamis, 12/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
12.	Jumat, 13/02/2026		Libur	
13.	Sabtu, 14/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
14.	Minggu, 15/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Membuat SR • Set Up Trolley	
15.	Senin, 16/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
16.	Selasa, 17/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
17.	Rabu, 18/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
18.	Kamis, 19/02/2026		Libur	
19.	Jumat, 20/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	

20.	Sabtu, 21/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
21.	Minggu, 22/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
22.	Senin, 23/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
23.	Selasa, 24/02/2026		Libur	
24.	Rabu, 25/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
25.	Kamis, 26/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
26.	Jumat, 27/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
27.	Sabtu, 28/02/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	

Batam, 28 Februari 2026

Supervisor



Sukria Antoni

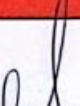
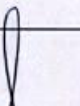
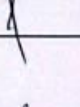
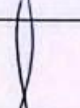
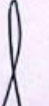
LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026



Nama : Nasya Salsabila
 NIM : 24135025
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083188731456
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : Maret

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	PARAF SUPERVAISOR
1.	Minggu, 01/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
2.	Senin, 02/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
3.	Selasa, 03/03/2026		Libur	
4.	Rabu, 04/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
5.	Kamis, 05/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
6.	Jumat, 06/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
7.	Sabtu, 07/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Membuat PR • Set Up Troll	

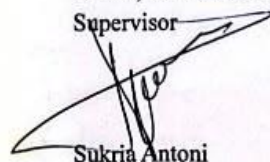
--	--	--	--	--

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	PARAF SUPERVAISOR
8.	Minggu, 08/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
9.	Senin, 09/03/2026		Libur	
10.	Selasa, 10/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
11.	Rabu, 11/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
12.	Kamis, 12/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
13.	Jumat, 13/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
14.	Sabtu, 14/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Membuat SR • Set Up Trolley	
15.	Minggu, 15/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
16.	Senin, 16/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
17.	Selasa, 17/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
18.	Rabu, 18/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
19.	Kamis, 19/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
20.	Jumat, 20/03/2026		Libur	

21.	Sabtu, 21/03/2026		Libur	
22.	Minggu, 22/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
23.	Senin, 23/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
24.	Selasa, 24/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
25.	Rabu, 25/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
26.	Kamis, 26/03/2026		Libur	
27.	Jumat, 27/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
28.	Sabtu, 28/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
29.	Minggu, 29/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
30.	Senin, 30/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
31.	Selasa, 31/03/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	

Batam, 28 Februari 2026

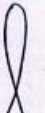
Supervisor



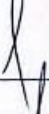
Sukria Antoni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Nasya Salsabila
 NIM : 24135025
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083188731456
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : April

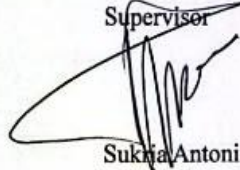
NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	PARAF SUPERVAISOR
1.	Rabu, 01/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
2.	Kamis, 02/04/2026		Libur	
3.	Jumat, 03/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent	
4.	Sabtu , 04/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
5.	Minggu , 05/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
6.	Senin , 06/04/2026		Sakit	
7.	Selasa, 07/04/2026		Sakit	

8.	Rabu, 08/04/2026		Libur	
9.	Kamis, 09/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
10.	Jumat, 10/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
11.	Sabtu, 11/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
12.	Minggu, 12/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
13.	Senin, 13/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
14.	Selasa, 14/04/2026		Libur	
15.	Rabu, 15/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
16.	Kamis, 16/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
17.	Jumat, 17/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
18.	Sabtu, 18/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
19.	Minggu, 19/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
20.	Senin, 20/04/2026		Libur	
21.	Selasa, 21/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membuat SR • Belajar Membuat PR	

			• Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
22.	Rabu, 22/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
23.	Kamis, 23/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
24.	Jumat 24/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
25.	Sabtu. 25/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
26.	Minggu, 26/04/2026		Libur	
27.	Senin, 27/04/2026		Sakit	
28.	Selasa, 28/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
29.	Rabu, 29/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
30.	Kamis, 30/04/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	

Batam, 28 Februari 2026

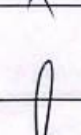
Supervisor



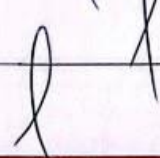
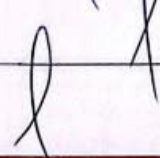
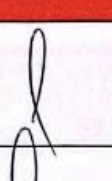
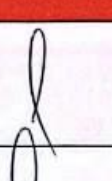
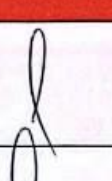
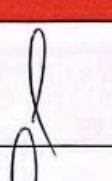
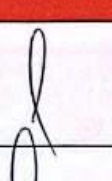
Sukma Antoni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Nasya Salsabila
 NIM : 24135025
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083188731456
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : Mei

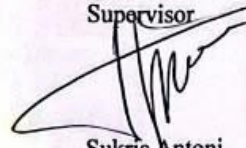
NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	PARAF SUPERVAISOR
1.	Jumat, 01/05/2026		Libur	
2.	Sabtu, 02/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Braekfast • Mempolis	
3.	Minggu, 03/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Braekfast • Mempolis	
4.	Senin, 04/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Braekfast • Mempolis	
5.	Selasa, 05/05/2026	07.00 – 15.00	• Hcndle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
6.	Rabu, 06/05/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
7.	Kamis, 07/05/2026		LIBUR	
8.	Jumat, 08/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Braekfast • Mempolis	

9.	Sabtu, 09/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
10.	Minggu, 10/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
11.	Senin, 11/05/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
12.	Selasa, 12/05/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
13.	Rabu, 13/05/2026		Libur	
14.	Kamis, 14/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
15.	Jumat, 15/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
16.	Sabtu, 16/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
17.	Minggu, 17/05/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
18.	Senin, 18/05/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
19.	Selasa, 19/05/2026		Libur	
20.	Rabu, 20/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
21.	Kamis, 21/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	

22.	Jumat, 22/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
23.	Sabtu, 23/05/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
24.	Minggu, 24/05/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
25.	Senin, 25/05/2026		Libur	
26.	Selasa, 26/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
27.	Rabu, 27/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
28.	Kamis, 28/05/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Brackfast • Mempolis	
29.	Jumat, 29/05/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
30.	Sabtu, 30/05/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
31.	Minggu, 31/05/2026		Libur	

Batam, 28 Februari 2026

Supervisor


Sukria Antoni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Nasya Salsabila
 NIM : 24135025
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083188731456
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juni

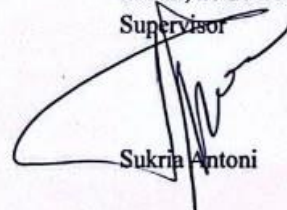
NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	PARAF SUPERVAISOR
1.	Senin, 01/06/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Braekfast • Mempolis	
2.	Selasa, 02/06/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Braekfast • Mempolis	
3.	Rabu, 03/06/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffe untuk Dinner • Clear up Dinner • Setting buffe Untuk Braekfast • Mempolis	
4.	Kamis, 04/06/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
5.	Jumat, 05/06/2026	07.00 – 15.00	• Hendle Breakfast • Mempolis • Clear Up Lunch	
6.	Sabtu, 06/06/2026		Libur	
7.	Minggu, 07/06/2026		Sakit	
8.	Senin, 08/06/2026		Sakit	

9.	Selasa, 09/06/2026		Sakit	
10.	Rabu, 10/06/2026		Sakit	
11.	Kamis, 11/06/2026		Sakit	
12.	Jumat, 12/06/2026		Sakit	
13.	Sabtu, 13/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
14.	Minggu, 14/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
15.	Senin, 15/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
16.	Selasa, 16/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
17.	Rabu, 17/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
18.	Kamis, 18/06/2026		Libur	
19.	Jumat, 19/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
20.	Sabtu, 20/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
21.	Minggu, 21/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
22.	Senin, 22/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
23.	Selasa, 23/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
24.	Rabu, 24/06/2026		Libur	

25.	Kamis, 25/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
26.	Jumat, 26/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
27.	Sabtu, 27/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
28.	Minggu, 28/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
29.	Senin, 29/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	
30.	Selasa, 30/06/2026	08.00 – 16.00	• Cek VCU • Membantu Room Attendent • Set Up Trolley	

Batam, 28 Februari 2026

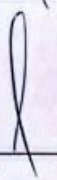
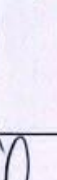
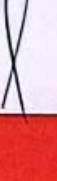
Supervisor

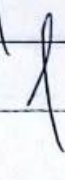


Sukria Antoni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Nasya Salsabila
 NIM : 24135025
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083188731456
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juli

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN/STUDI KASUS	PARAF SUPERVAISOR
1.	Rabu, 01/07/2026		Libur	
2.	Kamis, 02/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
3.	Jumaat , 03/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
4.	Sabtu, 04/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
5.	Minggu, 05/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
6.	Senin, 06/07/2026		Libur	
7.	Selasa, 07/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar	

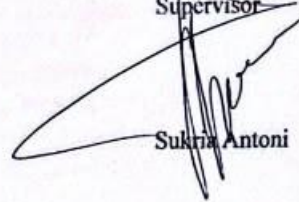
			• Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
8.	Rabu, 08/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
9.	Kamis, 09/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
10.	Jumat, 10/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
11.	Sabtu, 11/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
12.	Minggu, 12/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
13.	Senin, 13/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
14.	Selasa, 14/07/2026		Libur	
15.	Rabu, 15/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
16.	Kamis, 16/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
17.	Jumat, 17/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU	

			• Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
18.	Sabtu, 18/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	l
19.	Minggu, 19/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	l
20	Senin, 20/07/2026		Libur	
21.	Selasa, 21/07/2026		Sakit	
22.	Rabu, 22/07/2026		Sakit	
23.	Kamis, 23/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	l
24	Jumat, 24/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	l
25.	Sabtu, 25/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	l
26.	Minggu, 26/07/2026		Libur	
27.	Senin, 27/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	l
28.	Selasa, 28/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU	l

			• Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
29.	Rabu. 29/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
30.	Kamis. 30/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	
31.	Jumat. 31/07/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek VCU • Membantu Minibar • Membuat SR&PR • Membuat HK Report	

Batam, 28 Februari 2026

Supervisor



Sukria Antoni

Lampiran 6, Lembaran Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



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

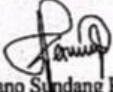


LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Maria Salsabella
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan/Industri : Grand Pesta Hotel Genting
 Jadwal Kegiatan : 10 Januari - Juli
 Nama Dosen Pembimbing : Feriantano Sundang Pranata

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	24/01/26	Keutli laporan pertama	Perbaiki daftar isi perbaiki abstrak perbaiki sub 2 yg ke 1 perbaiki hasil perbaiki kesimpulan perbaiki bab 2 perbaiki identifikasi Masalah perbaiki manfaat studi kasus perbaiki kesimpulan	
2	27/01/26	Keutli laporan kedua	perbaiki kesimpulan perbaiki bab 2 perbaiki identifikasi Masalah perbaiki manfaat studi kasus perbaiki kesimpulan	
3	23/01/26	Keutli laporan ketiga	perbaikan lampiran perbaiki kesimpulan	
4	19/01/26	Acc		

Dosen Pembimbing


 Feriantano Sundang Pranata, S.Pd, M.Kom.
 NIP.1999602282024061002

Lampiran 7, 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) Nasya Salsabila
Unit Kegiatan Praktek HouseKeeping
Nama Perusahaan/Industri Grand Rocky Hotel Bukittinggi
Jadwal Kegiatan Februari - Juli
Nama Supervisor (Penilai) Sukria Antoni
Jabatan Supervisor di Perusahaan HK Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	18/07/2026	Isi dari laporan yang belum lengkap dan jelas	Agar sesuai dan lengkap	[Signature]
2.	28/07/2026	kehilangan barang tamu yang hilang dikamar saat tamu chek-out	lebih lanjut lagi dalam pengawasan tamu.	[Signature]
3.	28/07/2026	lampiran yg tidak lengkap	Agar sesuai dan lengkap	[Signature]

Bukittinggi, 19 Juli 2026
Grand ROCKY HOTEL
BUKITTINGGI
Sukria Antoni
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan