

LAPORAN STUDI KASUS
Analisis Keterlambatan Penanganan Permintaan Tamu pada Departemen
Housekeeping di PT. Taman Nongsa Indah Village

Disusun untuk memenuhi persyaratan Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri



Oleh:

VIREL MAYSANDRO
NIM/BP: 24135041/2024

Dosen Pembimbing : Kurnia Illahi Manvi,SST,Par,M.Par
Supervisor Housekeeping : Erwin Sugandi

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

**Laporan ini disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I FPP-UNP Padang
Semester Januari-Juni 2026**



Oleh :

VIREL MAYSANDRO

NIM: 24135041

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departement Pariwisata
Diperiksa dan Disahkan oleh:**

Dosen Pembimbing Magang Berdampak I



Kurnia Ilah Manji, SST, Par, M. Par
NIP. 198406212010011014

a.n Dekan FPP UNP

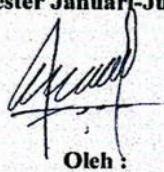
Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, M. Pd
NIP. 199602132022032020

HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI

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



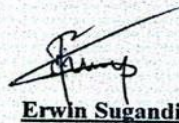
Oleh :

VIREL MAYSANDRO

NIM: 24135041

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Pembimbing Dari Industri.**



Erwin Sugandi

SUPERVISOR HOUSEKEEPING

Nongsa Village

Widva Wardana

HR MANAGER

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan **Laporan Studi Kasus** yang berjudul "**Analisis Keterlambatan Penanganan Permintaan Tamu pada Departemen Housekeeping di PT. Taman Nongsa Indah Village Batam**" dengan baik.

Laporan studi kasus ini disusun sebagai salah satu bentuk luaran dari pelaksanaan **Program Magang Berdampak I** sekaligus sebagai salah satu persyaratan akademik dalam menyelesaikan program pendidikan. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi selama pelaksanaan operasional Departemen Housekeeping, khususnya pada pelayanan Room Attendant, serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan teori dan hasil penelitian terdahulu. Selama kegiatan magang, penulis memperoleh pengalaman secara langsung mengenai pelaksanaan operasional housekeeping, penerapan standar operasional prosedur (SOP), penanganan permintaan tamu (*guest request*), serta pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu.

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, motivasi, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, kesehatan, dan kesempatan yang diberikan kepada penulis.
2. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan doa, kasih sayang, dukungan moral, serta motivasi selama pelaksanaan magang hingga penyusunan laporan ini.
3. Rektor Universitas beserta seluruh pimpinan universitas yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti Program Magang Berdampak I.
4. Dekan Fakultas serta Ketua Program Studi yang telah memberikan arahan dan dukungan selama kegiatan magang dan penyusunan laporan.

5. Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, kritik, serta saran sehingga laporan studi kasus ini dapat diselesaikan dengan baik.
6. Pimpinan PT. Taman Nongsa Indah Village Batam yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang.
7. Housekeeping Supervisor beserta seluruh karyawan Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village yang telah membimbing, memberikan pengalaman kerja, berbagi ilmu, serta membantu penulis selama pelaksanaan magang.
8. Seluruh dosen Program Studi yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan pengalaman selama masa perkuliahan.
9. Teman-teman seperjuangan Program Magang Berdampak I yang telah memberikan semangat, dukungan, serta kerja sama selama kegiatan magang berlangsung.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang telah memberikan bantuan dan dukungan dalam penyusunan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan studi kasus ini masih memiliki berbagai keterbatasan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi penyempurnaan laporan ini pada masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga laporan studi kasus ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pihak PT. Taman Nongsa Indah Village, institusi pendidikan, serta para pembaca sebagai tambahan wawasan mengenai penerapan operasional Housekeeping dan peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

Batam, 18 Juni 2026

VIREL MAYSANDRO

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	3
DAFTAR ISI.....	5
DAFTAR TABEL.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	7
DAFTAR LAMPIRAN.....	8
ABSTRAK.....	9
BAB I PENDAHULUAN	10
Latar Belakang	10
Identitas Masalah	12
Rumusan Masalah.....	13
Tujuan Studi Kasus	13
Manfaat Studi Kasus	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Landasan Teori.....	15
2.2 Penelitian Terdahulu	18
2.3 Kerangka Pemikiran	20
BAB III METODE STUDI KASUS.....	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	23
3.3 Profil Perusahaan	24
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.6 Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	32

4.2 Temuan Studi Kasus.....	33
4.3 Analisis Permasalahan.....	34
4.4 Pembahasan	36
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	38
BAB V PENUTUP.....	41
Kesimpulan.....	41
Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	47

Daftar Tabel

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	18
Tabel 3.1 Lokasi dan Waktu Magang Berdampak I.....	23
Tabel 3.2 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	25

Daftar Gambar

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penanganan Permintaan Tamu.....	21
Gambar 3.3 Profil Perusahaan.....	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara Housekeeping.....	47
Lampiran 2 Hasil Observasi Kegiatan.....	51
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan Magang Berdampak I.....	53
Lampiran 4 Surat Keterangan Magang Berdampak I.....	56
Lampiran 5 Logbook Magang Berdampak I.....	57
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing.....	61
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Supervisor Industri.....	62
Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya.....	63

.

ABSTRAK

Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi pada pelaksanaan operasional Room Attendant di Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village Batam serta memberikan rekomendasi perbaikan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu. Studi kasus dilaksanakan selama kegiatan Magang Berdampak I dengan menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi langsung, partisipasi dalam kegiatan operasional, wawancara informal dengan supervisor dan karyawan, serta studi dokumentasi selama pelaksanaan magang.

Hasil studi menunjukkan bahwa Room Attendant memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kelengkapan fasilitas villa guna meningkatkan kepuasan tamu. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, yaitu keterbatasan jumlah tenaga kerja pada saat tingkat hunian tinggi (*high occupancy*), belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), rendahnya kemampuan komunikasi dan Bahasa Inggris sebagian karyawan, serta lambatnya respons terhadap permintaan tamu. Permasalahan tersebut berdampak pada efektivitas operasional Housekeeping dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan mengacu pada teori manajemen perhotelan, pelayanan prima, dan hasil penelitian terdahulu, diperoleh beberapa rekomendasi perbaikan, yaitu penambahan jumlah tenaga kerja sesuai kebutuhan operasional, pelaksanaan pelatihan SOP secara berkala, peningkatan kemampuan komunikasi dan Bahasa Inggris, penguatan fungsi pengawasan oleh supervisor, optimalisasi koordinasi antarbagian, serta evaluasi kinerja secara berkelanjutan. Penerapan rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Room Attendant, efektivitas operasional Housekeeping, serta kepuasan tamu di PT. Taman Nongsa Indah Village.

Kata Kunci: studi kasus, Housekeeping, Room Attendant, kualitas pelayanan, SOP, kepuasan tamu.

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Hotel adalah sebuah bangunan, atau perusahaan yang akan menyediakan sebuah jasa. Umumnya jasa yang ditawarkan oleh hotel berupa penginapan. Akan tetapi, masih banyak lagi jasa yang bisa ditawarkan oleh suatu hotel. Seperti menyediakan berbagai makanan dan minuman, membuat resto atau kafe, dapat digunakan untuk menggelar sebuah acara, dan lain sebagainya. Seluruh fasilitas yang ada di dalam hotel akan diperuntukan bagi pengunjungnya. Hotel adalah tempat yang sering digunakan untuk seseorang menginap atau beristirahat. Seperti untuk para wisatawan di sebuah daerah tempat wisata (www.gramedia.com, 2021).

Salah satu upaya pencapaian tujuan tersebut, Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang (UNP) mengirimkan mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis untuk melaksanakan magang berdampak. Magang berdampak merupakan satu perwujudan Pendidikan Sistem Ganda. Yang dimaksud Pendidikan Sistem Ganda adalah Pendidikan yang dilaksanakan pada dua lingkungan, yaitu di lingkungan akademis dan diaplikasikan di lingkungan industri, dunia usaha atau dunia kerja dengan tujuan agar ilmu yang didapat selama perkuliahan dapat diaplikasikan dan dikembangkan di dunia industri, sebagai persiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja industri setelah menyelesaikan studi. Lama waktu pelaksanaan magang berdampak dilaksanakan sesuai dengan beban Satuan Kredit Semester (SKS) yang diambil dan jumlah jam kerja perminggu dari industri tempat pelaksanaan magang berdampak.

Pelaksanaan kegiatan magang berdampak tersebut diharapkan mahasiswa

mampu menyempurnakan ilmu pengetahuan yang telah di dapat selama perkuliahan dengan pengetahuan dan pengalaman kerja selama di dunia industri. Dengan demikian terjadi sinkronisasi perkembangan dunia industri dengan perkembangan kurikulum pendidikan diperkuliahan. sehingga lulusan yang dihasilkan dapat memenuhi kebutuhan dan standar industri. Magang berdampak juga dimaksudkan untuk memberikan wawasan yang lebih luas kepada mahasiswa mengenai perkembangan aktual di dunia industri, magang berdampak dapat memberikan dampak positif bagi perusahaan, untuk menilai secara langsung kemampuan yang dimiliki oleh mahasiswa, dengan tujuan mencari tenaga kerja yang sesuai atau dibutuhkan oleh perusahaan untuk mencapai tujuan perusahaan. Disamping itu, pelaksanaan magang berdampak untuk dapat memahami, serta mengenal lebih jauh implementasi disiplin ilmu sesuai dengan program studi yang dijalani. Lebih dari pada itu, pelaksanaan magang berdampak memberi masukan bagi mahasiswa dalam hal menemukan, merekayasa dan mengembangkan objek yang ditemukan di industri, sehingga nantinya diharapkan bermanfaat bagi pengembangan industri maupun masyarakat.

Pada dasarnya kegiatan Magang Berdampak ini harus mengacu kepada peningkatan pengetahuan dan keterampilan mahasiswa di bidang studinya masing-masing. Ini berarti kegiatan Magang Berdampak yang hanya berupa duplikasi dari kegiatan kuliah/praktek di kampus harus dihindarkan. Bentuk kegiatan bervariasi menurut tuntutan bidang studi mahasiswa dan kewenangan yang diberikan oleh pihak perusahaan/industri. Kalau pihak perusahaan/industri tidak bisa memberi kesempatan kepada mahasiswa Magang Berdampak untuk terlibat langsung dalam semua kegiatan yang berlangsung di perusahaan/industri itu, minimal mahasiswa bisa mempelajari kegiatan itu melalui pengamatan atau melalui diskripsi tertulis yang tersedia di sana. Setiap mahasiswa Magang Berdampak diharapkan mempunyai inisiatif yang tinggi mengadakan pendekatan kepada pihak perusahaan/industri, sehingga mereka terlibat langsung dalam semua atau sebagian dari kegiatan selama Magang Berdampakf berlangsung (FPP, 2024).

Era globalisasi seperti sekarang ini, sangat dibutuhkan manusia yang mempunyai

skill atau kemampuan yang lebih untuk bersaing antara satu dan lainnya. Dalam kurikulum program studi (D4) Manajemen Perhotelan, mengharuskan semua mahasiswa untuk mengikuti mata kuliah kegiatan Magang Berdampak secara langsung ke dunia industri selama enam bulan dengan total 10 SKS. Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Indonesia menyatakan bahwa kolaborasi menjadi kunci utama dalam transformasi sistem pendidikan Indonesia agar mampu melahirkan talenta-talenta kelas dunia. Tujuan dari program kolaborasi ini akan memudahkan lulusan terserap di dunia kerja. Adapun upaya yang dilakukan oleh kampus yang bergerak dibidang pariwisata dan perhotelan untuk mengakomodasi tuntutan bursa tenaga kerja di industri yaitu dengan mensinergikan kurikulum yang ada di industri dengan pendidikan yang dinamakan link and match. Program magang/internship dianggap penting sebagai pengalaman belajar, bukan hanya bagi mahasiswa, tetapi juga bagi organisasi yang menjadi tuan rumah.

Pengalaman praktis yang diperoleh selama magang membantu mengurangi kesenjangan antara persiapan akademis dan penerapan pengetahuan teoritis. Ini memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk mendapatkan pengalaman dunia kerja dan menerapkan pengetahuan teoritis yang dipelajari diperguruan tinggi ke dalam konteks industri nyata. Selain itu, pengalaman bekerja diberbagai departemen operasional hotel sangat penting bagi peserta magang karena memberikan pemahaman, pengetahuan, dan keterampilan sebelum memasuki lingkungan kerja perhotelan setelah lulus. Magang Berdampak mahasiswa memiliki peran penting dalam menciptakan lulusan yang terlatih dengan baik untuk pekerjaan di masa depan di industri perhotelan

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village, ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu, yaitu:

1. Terjadinya keterlambatan dalam menangani permintaan tamu, terutama pada saat tingkat hunian hotel (high occupancy) meningkat.

2. Jumlah tenaga kerja yang tersedia belum sebanding dengan beban kerja yang harus diselesaikan.
3. Sebagian staf belum memahami dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara optimal dalam memberikan pelayanan.
4. Kemampuan komunikasi, khususnya dalam bahasa Inggris, masih perlu ditingkatkan sehingga dapat menghambat proses pelayanan kepada tamu asing.
5. Koordinasi antarstaf dan antarbagian belum berjalan secara maksimal sehingga memperlambat penyelesaian permintaan tamu.
6. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kepuasan tamu serta memengaruhi citra hotel apabila tidak segera ditangani.

1.3. Rumusan Masalah

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

1. Apa saja faktor yang menyebabkan keterlambatan penanganan permintaan tamu di Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village?
2. Bagaimana dampak keterlambatan pelayanan Housekeeping terhadap kepuasan tamu?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Housekeeping agar permintaan tamu dapat ditangani secara lebih cepat dan sesuai standar?

1.4. Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

Tujuan Umum

Menganalisis penyebab keterlambatan penanganan permintaan tamu serta merumuskan solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping di PT. Taman Nongsa Indah Village .

Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan di Departemen Housekeeping.
2. Menganalisis dampak keterlambatan pelayanan terhadap kepuasan tamu dan kualitas layanan hotel.
3. Mengetahui hambatan yang dihadapi staf Housekeeping dalam menjalankan tugasnya.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan berupa optimalisasi pembagian tugas, peningkatan kompetensi staf, pelatihan SOP, serta peningkatan komunikasi dalam pelayanan.

1.5. Manfaat Studi Kasus

1. Bagi Mahasiswa

Studi kasus ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam menganalisis permasalahan operasional di bidang Housekeeping serta memberikan solusi berdasarkan teori dan kondisi nyata di lapangan. Selain itu, studi kasus ini menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis, pemecahan masalah, dan penyusunan karya ilmiah.

2. Bagi PT. Taman Nongsa Indah Village

Hasil studi kasus diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping melalui perbaikan sistem kerja, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan penerapan SOP, serta peningkatan koordinasi antarstaf sehingga kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

3. Bagi Institusi Pendidikan

Studi kasus ini dapat menjadi referensi bagi institusi pendidikan dalam mengembangkan materi pembelajaran yang sesuai dengan kebutuhan industri perhotelan, khususnya pada bidang Housekeeping, serta menjadi acuan bagi mahasiswa lain yang akan melaksanakan magang atau penelitian sejenis.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya yang membahas kualitas pelayanan Housekeeping, kepuasan tamu, manajemen operasional hotel, maupun pengelolaan sumber daya manusia di industri perhotelan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan teori

A. Pengertian Housekeeping

Housekeeping merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting dalam industri perhotelan. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel, baik kamar tamu maupun area publik. Keberhasilan Housekeeping dalam menjalankan tugasnya akan memberikan kesan positif kepada tamu sehingga berpengaruh terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Bagyono (2021), Housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan, penataan, pemeliharaan, dan perawatan seluruh area hotel agar selalu dalam kondisi bersih, nyaman, aman, dan siap digunakan oleh tamu. Selain itu, Housekeeping juga berperan dalam menjaga kualitas pelayanan hotel melalui penerapan standar operasional yang telah ditetapkan.

Dalam operasional hotel, Housekeeping memiliki hubungan yang erat dengan departemen lain seperti Front Office, Engineering, Laundry, dan Food and Beverage. Oleh karena itu, koordinasi yang baik antardepartemen menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

B. Room Attendant

Room Attendant merupakan bagian dari Departemen Housekeeping yang bertugas mempersiapkan dan menjaga kebersihan kamar tamu sesuai dengan standar operasional hotel. Room Attendant juga bertanggung jawab memenuhi berbagai permintaan tamu (*guest request*) yang berkaitan dengan fasilitas kamar.

Menurut Sulastiyono (2021), Room Attendant memiliki tanggung jawab untuk membersihkan kamar, mengganti linen, melengkapi perlengkapan tamu (*guest supplies*), memeriksa kondisi fasilitas kamar, serta memastikan kamar dalam keadaan siap ditempati. Selain itu, Room Attendant dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional karena berinteraksi langsung dengan tamu.

Kecepatan dan ketepatan pelayanan Room Attendant menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan Housekeeping. Semakin cepat permintaan tamu dipenuhi, semakin tinggi tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang profesional, cepat, tepat, dan memuaskan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan tamu serta keberhasilan hotel dalam mempertahankan daya saing. Menurut Kotler dan Keller (2022), kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengemukakan lima dimensi kualitas pelayanan (SERVQUAL) yang masih banyak digunakan dalam penelitian jasa, yaitu:

1. **Tangibles (Bukti Fisik)**, yaitu kondisi fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan.
2. **Reliability (Keandalan)**, yaitu kemampuan memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3. **Responsiveness (Daya Tanggap)**, yaitu kesediaan karyawan membantu pelanggan dengan cepat.
4. **Assurance (Jaminan)**, yaitu kemampuan memberikan rasa aman dan kepercayaan kepada pelanggan.
5. **Empathy (Empati)**, yaitu perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan.

Dalam penelitian ini, dimensi **responsiveness** menjadi fokus utama karena berkaitan langsung dengan kecepatan penanganan permintaan tamu oleh staf Housekeeping.

D. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan oleh organisasi untuk memastikan setiap aktivitas operasional berjalan secara konsisten, efektif, dan efisien.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPANRB Nomor 35 Tahun 2021), SOP merupakan serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan kegiatan organisasi agar setiap pekerjaan dilakukan secara sistematis dan sesuai standar yang telah ditetapkan.

Dalam Departemen Housekeeping, SOP digunakan sebagai pedoman dalam membersihkan kamar, menangani permintaan tamu, menggunakan peralatan kerja, serta menjaga keselamatan kerja. Penerapan SOP yang baik akan meningkatkan produktivitas kerja, mengurangi kesalahan pelayanan, serta meningkatkan kepuasan tamu.

E. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan tingkat perasaan tamu setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima selama menginap di hotel. Kepuasan tamu menjadi indikator keberhasilan pelayanan hotel karena tamu yang puas cenderung akan kembali menggunakan jasa hotel dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Menurut Kotler dan Keller (2022), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja suatu produk atau jasa dengan harapan yang dimiliki sebelumnya.

Dalam konteks penelitian ini, keterlambatan penanganan permintaan tamu berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Sebaliknya, pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai standar akan meningkatkan kepuasan serta citra positif hotel.

F. Sumber Daya Manusia (SDM)

Sumber daya manusia merupakan aset utama dalam industri perhotelan karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan dan kompetensi karyawan.

Pengelolaan SDM yang baik akan meningkatkan produktivitas kerja, efektivitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan.

Menurut Hasibuan (2021), manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni mengatur hubungan kerja agar tujuan organisasi, karyawan, dan masyarakat dapat tercapai secara efektif dan efisien.

Dalam Departemen Housekeeping, kecukupan jumlah tenaga kerja, kemampuan komunikasi, disiplin kerja, dan pemahaman terhadap SOP merupakan faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Kekurangan tenaga kerja dapat menyebabkan meningkatnya beban kerja sehingga proses pelayanan menjadi lebih lambat, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*).

G. Guest Request (Permintaan Tamu)

Guest request adalah segala bentuk permintaan tamu terhadap pelayanan atau fasilitas tambahan selama menginap di hotel. Permintaan tersebut dapat berupa tambahan handuk, perlengkapan mandi, linen, perbaikan fasilitas kamar, maupun kebutuhan lainnya yang menjadi tanggung jawab Housekeeping.

Menurut American Hotel & Lodging Educational Institute (AHLEI, 2022), penanganan *guest request* harus dilakukan secara cepat, tepat, ramah, dan sesuai dengan standar operasional perusahaan. Kecepatan dalam memenuhi permintaan tamu menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan hotel dan berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan tamu.

Dalam penelitian ini, keterlambatan penanganan *guest request* menjadi fokus utama karena ditemukan sebagai salah satu permasalahan selama pelaksanaan magang di Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village.

2.2 Penelitian Tredahulu

Tabel 2.1 : Penelitian Tredahulu

NO	Peneliti	Judul peneltian	Hasil penelitian	Persamaan	Perbedaan

1	Sari (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping terhadap Kepuasan Tamu Hotel	Kualitas pelayanan Housekeeping berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.	Sama-sama membahas pelayanan Housekeepi ng.	Penelitian menggunak an metode kuantitatif.
2	Pratama (2022)	Analisis Penerapan SOP pada Departemen Housekeeping	SOP yang diterapkan secara konsisten mampu meningkatkan efektivitas kerja staf.	Sama-sama membahas penerapan SOP.	Fokus penelitian pada implementa si SOP.
3.	Putri dan Wijaya (2023)	Analisis Responsiveness Karyawan Hotel terhadap Kepuasan Pelanggan	Kecepatan pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan kepuasan tamu.	Sama-sama membahas respons pelayanan.	Penelitian dilakukan pada Front Office.
4	Rahman (2020)	Pengaruh Kompetensi SDM terhadap Kinerja Housekeeping	Kompetensi SDM meningkatkan produktivitas	Sama-sama membahas SDM Housekeepi ng.	Meneliti hubungan kompetensi dengan kinerja.

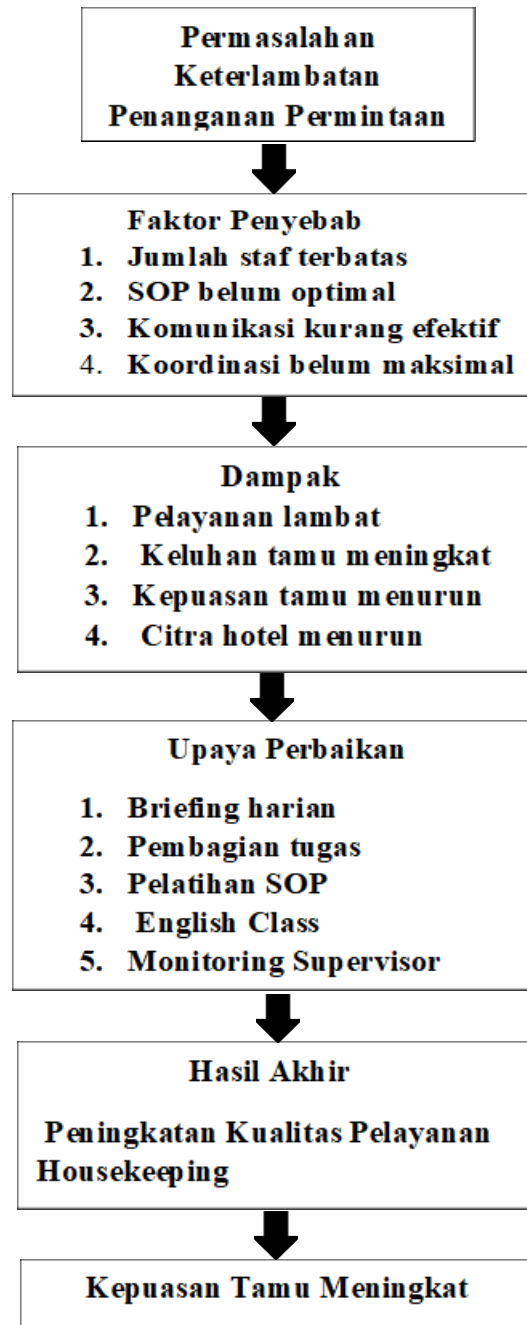
			dan kualitas pelayanan.		
5.	Dewi (2022)	Evaluasi Pelayanan Room Attendant dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu	Pelayanan yang cepat dan sesuai SOP meningkatkan loyalitas tamu.	Sama-sama meneliti pelayanan Room Attendant.	Fokus pada evaluasi pelayanan kamar.

2.2 Kerangka pemikiran

Studi kasus ini berangkat dari ditemukannya keterlambatan penanganan permintaan tamu pada Departemen Housekeeping selama pelaksanaan magang. Permasalahan tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu keterbatasan jumlah staf, belum optimalnya penerapan SOP, kurangnya koordinasi antarpegawai, serta kemampuan komunikasi bahasa Inggris yang masih terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat sehingga meningkatkan keluhan tamu, menurunkan tingkat kepuasan tamu, dan berpotensi memengaruhi citra hotel. Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan upaya berupa briefing sebelum bekerja, pembagian tugas yang seimbang, pelatihan SOP secara berkala, peningkatan kemampuan komunikasi, serta pengawasan dari supervisor. Dengan penerapan solusi tersebut diharapkan kualitas pelayanan Housekeeping dapat meningkat sehingga kepuasan tamu tetap terjaga.

Bagan kerangka berpikir

Gambar 2.1



3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami secara mendalam fenomena keterlambatan penanganan permintaan tamu yang terjadi pada Departemen Housekeeping di PT. Taman Nongsa Indah Village selama pelaksanaan kegiatan magang. Penelitian kualitatif menekankan pada pemahaman terhadap suatu peristiwa berdasarkan kondisi yang sebenarnya (natural setting), sehingga peneliti dapat menggambarkan fakta-fakta yang terjadi di lapangan secara menyeluruh tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian.

Metode studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu kasus tertentu, yaitu keterlambatan pelayanan Housekeeping dalam memenuhi permintaan tamu. Melalui metode ini, peneliti dapat mengeksplorasi penyebab, proses, dampak, serta alternatif penyelesaian masalah secara mendalam berdasarkan hasil observasi, pengalaman selama magang, wawancara dengan pihak terkait, serta dokumentasi yang diperoleh di lokasi penelitian. Studi kasus memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi nyata yang terjadi sehingga solusi yang dihasilkan lebih sesuai dengan kebutuhan organisasi.

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama (human instrument) yang secara langsung melakukan pengamatan terhadap aktivitas operasional Departemen Housekeeping, mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian menganalisis data secara sistematis untuk memperoleh kesimpulan mengenai faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada tamu. Pendekatan ini dipilih karena mampu menghasilkan informasi yang lebih mendalam dibandingkan hanya menggunakan data kuantitatif, terutama dalam memahami hubungan antara keterbatasan sumber daya manusia, penerapan standar operasional prosedur (SOP), koordinasi kerja, kemampuan komunikasi, dan kualitas pelayanan Housekeeping.

Hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kondisi pelayanan Housekeeping di PT. Taman Nongsa Indah Village sekaligus menjadi dasar dalam merumuskan rekomendasi perbaikan, seperti optimalisasi pembagian tugas, peningkatan

kompetensi karyawan melalui pelatihan SOP dan komunikasi, serta penguatan pengawasan oleh supervisor guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Temuan tersebut sejalan dengan hasil laporan magang yang menunjukkan bahwa keterlambatan pelayanan dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah staf, belum optimalnya penerapan SOP, dan kemampuan komunikasi staf yang masih perlu ditingkatkan

3.2 Lokasi dan Waktu Magang Berdampak I

Pelaksanaan Program Magang Berdampak I ini Dilaksanakan di PT. Taman Nongsa Indah Village, Jalan Teluk Mata Ikan,Sambau-Nongsa Kota Batam, Kepulauan Riau.. Berikut Adalah Perencanaan Waktu Kegiatan Magang Berdampak I :

Table 2.1 : Lokasi dan Waktu Magang Berdampak I

NO	Tanggal	Kegiatan	Catatan
1	18 Desember 2025	Coaching Magang Berdampak I	Sudah dilaksanakan
2	7 Januari 2026	Bimbingan Proposal	Sudah dilaksanakan
3	10 Januari 2026	Kedatangan di Perusahaan	Sudah dilaksanakan
4	12 Januari 2026	Pelaksanaan Magang	Sudah dilaksanakan
5	5Juni - Juli2026	Penyusunan Laporan dan Membuat Logbook	Sudah dilaksanakan

6	30 Juni 2026	Last Day dan Penerimaan Sertifikat	Sudah dilaksanakan
7	13 Juli 2026	Kembali ke Kampus dan Mulai Bimbingan Laporan	Sudah dilaksanakan

3.3. Profil Organisasi atau Perusahaan



a) Tipe Villa

- *Single Storey Villa*



- *Double Storey Villa*



Gambar 4. Double Storey Villa

Taman Nongsa Indah Village merupakan sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan dan akomodasi wisata dengan konsep resort villa. Perusahaan ini berlokasi di kawasan wisata Nongsa Resort, tepatnya di **Jl. Teluk Mata Ikan, Kelurahan Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau**. Resort ini menawarkan suasana yang tenang dengan konsep hunian bergaya tradisional Indonesia yang dipadukan dengan fasilitas modern sehingga menjadi salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara.

Taman Nongsa Indah Village berdiri di atas lahan pesisir seluas kurang lebih **10 hektare** dan memiliki sekitar **100 unit vila kayu tradisional** yang dikelilingi pepohonan rindang serta menghadap kawasan pantai. Setiap vila dirancang untuk memberikan kenyamanan bagi tamu dengan fasilitas seperti ruang keluarga, dapur lengkap, beberapa kamar tidur, kolam renang, area rekreasi, serta akses menuju berbagai fasilitas wisata di kawasan Nongsa Resort. Sebagai perusahaan yang bergerak di industri perhotelan, PT. Taman Nongsa Indah Village berkomitmen memberikan pelayanan yang profesional dengan mengutamakan kepuasan tamu. Operasional hotel didukung oleh beberapa departemen, seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, Engineering, Human Resources, Finance, dan Security..

3.4. Subjek dan Objek Studi Kasus

Objek studi kasus adalah fenomena atau permasalahan yang menjadi fokus penelitian. Objek dalam studi kasus ini adalah **keterlambatan penanganan permintaan tamu (*guest request*) pada Departemen Housekeeping di PT. Taman Nongsa Indah Village, Batam**. Fokus penelitian meliputi proses pelayanan Housekeeping dalam memenuhi permintaan tamu, faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, dampak yang ditimbulkan terhadap kepuasan tamu, serta upaya yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Penelitian ini juga mengkaji beberapa aspek yang berkaitan dengan keterlambatan pelayanan, seperti kecukupan sumber daya manusia, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antarpegawai, pembagian beban kerja, serta kemampuan komunikasi staf. Dengan mengkaji aspek-aspek tersebut, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kondisi operasional Housekeeping dan menghasilkan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di PT. Taman Nongsa Indah Village. Resort ini merupakan penyedia jasa akomodasi dan vila yang berlokasi di kawasan Nongsa, Batam, dengan operasional yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada tamu.

Tabel 2.2 : Subjek dan Objek Studi Kasus

Aspek	Uraian
Subjek	Housekeeping Supervisor, Room Attendant, dan staf Housekeeping yang terlibat dalam penanganan permintaan tamu di PT. Taman Nongsa Indah Village.
Objek	Keterlambatan penanganan permintaan tamu (<i>guest request</i>) pada Departemen Housekeeping, meliputi penyebab, dampak, dan upaya perbaikan pelayanan.

3.5. Teknik pengumpulan data (Observasi, Wawancara , Dokumentasi)

A. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian untuk memperoleh informasi mengenai kondisi yang sebenarnya. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan kegiatan magang di Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village. Peneliti mengamati secara langsung proses penanganan permintaan tamu (*guest request*), pelaksanaan tugas Room Attendant, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antarpegawai, serta kondisi operasional pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*).

Melalui kegiatan observasi, peneliti memperoleh gambaran mengenai berbagai faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, seperti keterbatasan jumlah staf, pembagian beban kerja yang tidak seimbang, serta kendala komunikasi dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Data hasil observasi digunakan sebagai dasar untuk menganalisis permasalahan yang terjadi dan menyusun alternatif penyelesaian yang sesuai dengan kondisi perusahaan.

B. Wawancara

merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan narasumber yang mengetahui permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada **Housekeeping Supervisor, Room Attendant**, dan beberapa staf Housekeeping yang terlibat dalam proses pelayanan tamu.

Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab keterlambatan penanganan permintaan tamu, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pekerjaan, penerapan SOP, koordinasi antarpegawai, serta upaya yang telah dilakukan oleh pihak hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Teknik wawancara dipilih agar peneliti memperoleh data yang lebih mendalam dan mampu

memahami kondisi operasional Housekeeping dari sudut pandang para pelaksana pekerjaan.

C. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan dokumen atau arsip yang berkaitan dengan penelitian. Dalam studi kasus ini, dokumentasi digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Dokumen yang dikumpulkan meliputi struktur organisasi perusahaan, profil PT. Taman Nongsa Indah Village, Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping, jadwal kerja (*duty roster*), formulir atau catatan permintaan tamu (*guest request*), dokumentasi kegiatan magang, serta foto-foto yang berkaitan dengan aktivitas operasional Housekeeping. Selain itu, peneliti juga menggunakan laporan magang sebagai sumber data pendukung dalam menganalisis permasalahan keterlambatan pelayanan kepada tamu. Data dokumentasi berfungsi untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga analisis yang dilakukan memiliki tingkat validitas yang lebih baik.

3.6. Teknik analisis data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, dan menginterpretasikan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga menghasilkan informasi yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Pada penelitian ini, analisis data menggunakan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña yang dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

A. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, serta mengorganisasi data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu keterlambatan penanganan permintaan tamu pada Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village. Data yang berkaitan dengan faktor penyebab keterlambatan pelayanan, seperti keterbatasan jumlah staf, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi kerja, dan kemampuan komunikasi staf dipertahankan untuk dianalisis lebih lanjut. Sementara itu, data yang tidak berhubungan dengan fokus penelitian tidak digunakan dalam proses analisis sehingga data menjadi lebih terarah dan mudah dipahami.

B. Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, langkah berikutnya adalah menyajikan data dalam bentuk yang sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis. Dalam penelitian ini, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan matriks sederhana yang menggambarkan hubungan antara penyebab, dampak, dan upaya penyelesaian keterlambatan pelayanan Housekeeping. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai kondisi operasional Housekeeping selama pelaksanaan magang sehingga memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi pola-pola yang muncul serta hubungan antarvariabel yang diteliti.

C. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis data yang telah direduksi dan disajikan sebelumnya. Selanjutnya, kesimpulan tersebut diverifikasi dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi agar diperoleh temuan yang konsisten dan dapat dipercaya. Melalui proses verifikasi, peneliti memastikan bahwa penyebab keterlambatan pelayanan yang ditemukan benar-benar sesuai dengan kondisi di lapangan. Hasil analisis kemudian digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan, seperti optimalisasi pembagian tugas, peningkatan jumlah tenaga kerja pada saat tingkat hunian tinggi (*high occupancy*), pelatihan SOP, peningkatan kemampuan komunikasi, serta pengawasan rutin oleh supervisor guna meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping dan kepuasan tamu.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan berdasarkan hasil observasi selama kegiatan Magang Berdampak I di PT. Taman Nongsa Indah Village Batam pada Departemen Housekeeping, khususnya pada bagian Room Attendant. Selama pelaksanaan magang, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional, seperti membersihkan kamar (make up room), making bed, mengganti linen, melengkapi amenities, melakukan pemeriksaan fasilitas villa, membantu proses check-in dan check-out tamu, serta memberikan penjelasan mengenai fasilitas, aturan, dan larangan yang berlaku di villa. Kegiatan tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk memahami penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di industri perhotelan.

Selama proses magang, ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan Housekeeping. Permasalahan tersebut antara lain lambatnya respons terhadap permintaan tamu, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada saat tingkat hunian tinggi (high occupancy), masih adanya ketidaksesuaian pelaksanaan pelayanan dengan standar operasional, kurangnya profesionalisme sebagian staf, rendahnya pemahaman terhadap SOP dan standar grooming, serta keterbatasan kemampuan komunikasi dan Bahasa Inggris. Kondisi tersebut berpotensi menghambat efektivitas pelayanan serta memengaruhi tingkat kepuasan tamu apabila tidak segera ditangani. Selain itu, hasil observasi menunjukkan adanya beberapa perbedaan antara teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja di lapangan. Misalnya, pelaksanaan briefing dilakukan setiap hari sebelum bekerja, penggunaan keranjang sebagai pengganti trolley karena kondisi area villa yang menanjak, proses pembersihan lantai kayu menggunakan sapu dan pel tanpa vacuum cleaner, serta tidak digunakannya sarung tangan saat membersihkan kamar.

Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP di industri sering kali disesuaikan dengan kondisi operasional dan karakteristik tempat kerja.

Berdasarkan kondisi tersebut, studi kasus ini difokuskan pada analisis pelaksanaan tugas Room Attendant dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keamanan villa serta efektivitas penyampaian informasi mengenai fasilitas dan aturan kepada tamu. Analisis juga diarahkan pada identifikasi faktor-faktor penyebab munculnya permasalahan pelayanan, dampaknya terhadap kualitas layanan Housekeeping, serta alternatif solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan profesionalisme karyawan, efektivitas operasional, dan kepuasan tamu di PT. Taman Nongsa Indah Village.

4.2. Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi dan keterlibatan langsung selama pelaksanaan Magang Berdampak I di Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village, ditemukan beberapa permasalahan yang memengaruhi efektivitas pelayanan Room Attendant kepada tamu. Temuan ini diperoleh melalui pengamatan terhadap aktivitas operasional harian, pelaksanaan SOP, serta interaksi antara karyawan dengan tamu. Temuan utama yang diperoleh adalah belum optimalnya kualitas pelayanan Room Attendant dalam memberikan pelayanan kepada tamu, terutama pada saat tingkat hunian (high occupancy) meningkat. Kondisi tersebut disebabkan oleh jumlah tenaga kerja yang terbatas sehingga beban kerja setiap Room Attendant menjadi lebih tinggi. Akibatnya, proses pembersihan kamar, pemenuhan permintaan tamu, serta pemeriksaan fasilitas villa sering membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan dengan standar pelayanan yang diharapkan.

Selain keterbatasan tenaga kerja, ditemukan pula bahwa masih terdapat beberapa karyawan yang belum memahami dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta standar grooming secara konsisten. Hal ini terlihat dari adanya perbedaan cara kerja antar karyawan sehingga kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu belum sepenuhnya seragam. Di sisi lain, kemampuan komunikasi, terutama penggunaan Bahasa Inggris dalam melayani tamu

mancanegara, juga masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif dan profesional.

Hasil pengamatan juga menunjukkan adanya perbedaan antara teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik di lapangan. Beberapa prosedur operasional disesuaikan dengan kondisi lingkungan resort, seperti penggunaan keranjang sebagai pengganti trolley karena akses menuju villa yang menanjak, pembersihan lantai kayu menggunakan sapu dan pel, serta tidak digunakannya sarung tangan saat proses pembersihan kamar. Meskipun penyesuaian tersebut dilakukan untuk meningkatkan efisiensi kerja, beberapa di antaranya belum sepenuhnya sesuai dengan teori maupun standar housekeeping yang dipelajari di perguruan tinggi.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor utama yang memengaruhi kualitas pelayanan Room Attendant adalah keterbatasan sumber daya manusia, belum optimalnya penerapan SOP, serta perlunya peningkatan kompetensi komunikasi dan pelayanan. Apabila kondisi ini tidak segera diperbaiki, maka dapat berdampak pada kepuasan tamu, citra perusahaan, serta efektivitas operasional Departemen Housekeeping. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui penambahan tenaga kerja pada periode high occupancy, pelatihan SOP secara berkala, peningkatan kemampuan komunikasi dan Bahasa Inggris, serta pengawasan yang lebih intensif dari supervisor agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

4.3. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Magang Berdampak I di Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village, permasalahan utama yang ditemukan adalah belum optimalnya kualitas pelayanan Room Attendant dalam memenuhi standar pelayanan kepada tamu. Permasalahan ini dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan, baik dari aspek sumber daya manusia, penerapan standar operasional, maupun kemampuan komunikasi karyawan.

Faktor pertama adalah keterbatasan jumlah tenaga kerja (man power), terutama pada saat tingkat hunian (high occupancy) meningkat. Jumlah Room Attendant yang

tersedia belum sebanding dengan jumlah kamar atau villa yang harus dipersiapkan setiap hari. Akibatnya, beban kerja setiap karyawan menjadi lebih tinggi sehingga proses pembersihan kamar, penggantian linen, pengisian amenities, hingga penanganan permintaan tamu membutuhkan waktu yang lebih lama. Kondisi ini berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan mengurangi kepuasan tamu terhadap layanan Housekeeping.

Faktor kedua adalah belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Berdasarkan hasil pengamatan, masih terdapat beberapa pelaksanaan pekerjaan yang berbeda dengan standar yang dipelajari selama perkuliahan. Misalnya, petugas tidak menggunakan sarung tangan saat membersihkan kamar, proses pembersihan lantai kayu dilakukan menggunakan sapu dan pel tanpa vacuum cleaner, serta penggunaan keranjang sebagai pengganti trolley karena kondisi akses menuju villa. Meskipun beberapa penyesuaian dilakukan untuk menyesuaikan kondisi operasional resort, penerapan SOP yang tidak konsisten dapat memengaruhi standar kebersihan, keselamatan kerja, dan kualitas pelayanan.

Faktor ketiga adalah kompetensi komunikasi karyawan yang masih perlu ditingkatkan, khususnya kemampuan berbahasa Inggris dan keterampilan melayani tamu. Mengingat PT. Taman Nongsa Indah Village menerima tamu domestik maupun mancanegara, kemampuan komunikasi menjadi salah satu faktor penting dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional. Keterbatasan kemampuan komunikasi dapat menyebabkan informasi yang disampaikan kurang dipahami oleh tamu sehingga berpotensi menimbulkan kesalahpahaman dalam pelayanan. Selain itu, ditemukan bahwa respons terhadap permintaan dan keluhan tamu belum selalu optimal. Kondisi ini dipengaruhi oleh tingginya beban kerja, keterbatasan jumlah staf, serta koordinasi yang belum maksimal antarbagian. Apabila respons terhadap tamu terlambat, maka kepuasan tamu dapat menurun dan berdampak pada citra pelayanan hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa akar permasalahan tidak hanya berasal dari individu karyawan, tetapi juga dipengaruhi

oleh faktor organisasi, yaitu keterbatasan sumber daya manusia, implementasi SOP yang belum konsisten, serta perlunya peningkatan kompetensi melalui pelatihan. Oleh karena itu, upaya perbaikan yang dapat dilakukan meliputi penambahan tenaga kerja pada periode high occupancy, pelaksanaan pelatihan SOP secara berkala, peningkatan kemampuan komunikasi dan Bahasa Inggris bagi karyawan, serta pengawasan rutin oleh supervisor agar standar pelayanan Housekeeping dapat diterapkan secara konsisten. Dengan langkah-langkah tersebut diharapkan kualitas pelayanan Room Attendant meningkat sehingga mampu memberikan pengalaman menginap yang lebih baik bagi tamu serta meningkatkan citra PT. Taman Nongsa Indah Village.

4.4. Pembahasan Berdasarkan Teori Dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Magang Berdampak I di PT. Taman Nongsa Indah Village, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan Room Attendant, antara lain keterbatasan jumlah tenaga kerja, belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kemampuan komunikasi karyawan yang masih perlu ditingkatkan. Temuan tersebut dapat dianalisis berdasarkan teori dan didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Menurut Bagyono (2018), Housekeeping merupakan departemen yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keamanan seluruh area hotel sehingga mampu memberikan kepuasan kepada tamu. Tugas Room Attendant tidak hanya membersihkan kamar, tetapi juga memastikan seluruh fasilitas dalam kondisi baik, lengkap, dan siap digunakan. Hal ini sejalan dengan kondisi di PT. Taman Nongsa Indah Village, di mana Room Attendant bertanggung jawab melakukan make up room, making bed, mengganti linen, melengkapi amenities, memeriksa fasilitas villa, membantu proses check-in dan check-out, serta menjelaskan fasilitas dan aturan kepada tamu. Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya optimal karena jumlah Room Attendant belum sebanding dengan beban kerja, terutama pada saat tingkat hunian tinggi (high occupancy). Kondisi ini

menyebabkan waktu pelayanan menjadi lebih lama sehingga berpotensi menurunkan kepuasan tamu. Menurut Sutrisno (2021), ketersediaan sumber daya manusia yang memadai merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan produktivitas kerja dan kualitas pelayanan. Apabila jumlah tenaga kerja tidak sesuai dengan beban pekerjaan, maka efektivitas operasional akan menurun dan berdampak pada kualitas layanan yang diterima pelanggan. Kondisi tersebut sesuai dengan temuan di lapangan bahwa keterbatasan personel menjadi salah satu penyebab lambatnya pelayanan kepada tamu.

Selain jumlah tenaga kerja, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) juga menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2020) menjelaskan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman kerja agar setiap pelayanan dilakukan secara efektif, efisien, aman, dan sesuai standar industri. Akan tetapi, hasil observasi menunjukkan masih terdapat beberapa praktik kerja yang berbeda dengan teori housekeeping, seperti tidak menggunakan sarung tangan saat membersihkan kamar, penggunaan keranjang sebagai pengganti trolley, serta metode pembersihan lantai kayu menggunakan sapu dan pel. Meskipun beberapa penyesuaian dilakukan karena karakteristik villa dan kondisi lingkungan kerja, penerapan SOP yang kurang konsisten tetap perlu dievaluasi agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Hasil penelitian Putri dan Wicaksono (2015) menunjukkan bahwa keberhasilan Housekeeping dalam menjaga kebersihan kamar, kelengkapan fasilitas, dan kecepatan pelayanan berpengaruh langsung terhadap kenyamanan tamu selama menginap. Penelitian tersebut sejalan dengan kondisi di PT. Taman Nongsa Indah Village, di mana Room Attendant memiliki peran penting dalam memastikan villa selalu bersih, nyaman, dan seluruh fasilitas berfungsi dengan baik sebelum ditempati tamu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan Room Attendant menjadi salah satu faktor yang menentukan citra resort di mata pelanggan.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah kemampuan komunikasi dan penguasaan Bahasa Inggris sebagian karyawan yang masih terbatas. Menurut Tjiptono (2019), kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh aspek fisik (tangible), tetapi juga

oleh kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan mampu berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan. Pada industri perhotelan, komunikasi yang baik sangat diperlukan karena berhubungan langsung dengan tamu dari berbagai latar belakang. Oleh sebab itu, peningkatan kemampuan komunikasi dan Bahasa Inggris menjadi salah satu upaya yang perlu dilakukan agar pelayanan kepada tamu domestik maupun mancanegara dapat berlangsung lebih optimal. Temuan penelitian ini juga didukung oleh Prasetyo (2018) yang menyatakan bahwa seorang Room Attendant dituntut memiliki kompetensi teknis, kemampuan komunikasi, kedisiplinan, ketelitian, serta pemahaman terhadap SOP agar mampu memberikan pelayanan sesuai standar hotel. Dengan demikian, pelatihan secara berkala mengenai SOP, pelayanan prima (service excellence), serta komunikasi Bahasa Inggris perlu dilakukan untuk meningkatkan kompetensi karyawan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ditemukan di PT. Taman Nongsa Indah Village dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia, penerapan SOP, dan kompetensi pelayanan. Oleh karena itu, solusi yang dapat diterapkan meliputi penambahan jumlah Room Attendant pada periode high occupancy, pelaksanaan pelatihan SOP secara rutin, peningkatan kemampuan komunikasi dan Bahasa Inggris, serta pengawasan yang lebih intensif oleh supervisor. Penerapan solusi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping, mempercepat respons terhadap tamu, serta meningkatkan kepuasan tamu dan citra PT. Taman Nongsa Indah Village sebagai resort yang memberikan pelayanan profesional.

4.5. Solusi Atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, analisis permasalahan, serta pembahasan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, diperlukan beberapa upaya perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Room Attendant di PT. Taman Nongsa Indah Village. Rekomendasi ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak

manajemen dalam meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping serta kepuasan tamu.

1. Penambahan Jumlah Tenaga Kerja (Man Power)

Salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah Room Attendant, terutama pada saat tingkat hunian (high occupancy) meningkat. Oleh karena itu, pihak manajemen disarankan untuk menambah jumlah tenaga kerja tetap maupun tenaga harian (daily worker) pada periode tertentu. Penambahan personel akan membantu mengurangi beban kerja karyawan sehingga proses pembersihan kamar, pemenuhan permintaan tamu, serta pemeriksaan fasilitas dapat dilakukan lebih cepat dan sesuai standar pelayanan.

2. Pelaksanaan Pelatihan SOP Secara Berkala

Untuk meningkatkan konsistensi pelayanan, seluruh karyawan Housekeeping perlu mengikuti pelatihan mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala. Pelatihan tersebut meliputi prosedur pembersihan kamar, penggunaan peralatan kerja, standar kebersihan, keselamatan kerja, serta pelayanan kepada tamu. Dengan adanya pelatihan rutin, setiap Room Attendant akan memiliki pemahaman yang sama sehingga kualitas pelayanan menjadi lebih seragam.

3. Peningkatan Kemampuan Komunikasi dan Bahasa Inggris

Sebagai resort yang melayani tamu domestik maupun mancanegara, kemampuan komunikasi merupakan kompetensi yang sangat penting. Oleh karena itu, perusahaan disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan komunikasi pelayanan (service communication) dan kelas Bahasa Inggris (English for Hospitality) bagi seluruh karyawan Housekeeping. Program ini akan membantu karyawan berkomunikasi dengan lebih percaya diri, mampu menangani permintaan tamu secara tepat, serta mengurangi kesalahan komunikasi.

4. Penguatan Pengawasan oleh Supervisor

Supervisor Housekeeping perlu meningkatkan fungsi pengawasan melalui briefing sebelum bekerja, monitoring selama operasional berlangsung, serta evaluasi setelah pekerjaan selesai. Pengawasan yang dilakukan secara konsisten akan membantu memastikan bahwa setiap Room Attendant bekerja sesuai SOP, menjaga kualitas kebersihan kamar, serta memberikan pelayanan yang profesional kepada tamu.

5. Optimalisasi Sistem Pelayanan

Untuk mempercepat respons terhadap kebutuhan tamu, diperlukan sistem koordinasi yang lebih efektif antarbagian, khususnya antara Housekeeping, Front Office, Engineering, dan Food and Beverage. Pemanfaatan sistem komunikasi internal, seperti aplikasi operasional hotel atau grup komunikasi resmi, dapat mempercepat penyampaian informasi mengenai permintaan tamu maupun laporan kerusakan fasilitas sehingga pelayanan menjadi lebih efisien.

6. Peningkatan Motivasi dan Profesionalisme Karyawan

Pihak manajemen juga disarankan untuk memberikan penghargaan (reward) kepada karyawan yang menunjukkan kinerja terbaik, kedisiplinan, dan pelayanan prima. Selain itu, pembinaan mengenai etika kerja, grooming, keramahan, dan budaya pelayanan (service excellence) perlu dilakukan secara berkelanjutan agar tercipta budaya kerja yang profesional dan berorientasi pada kepuasan tamu.

7. Evaluasi dan Monitoring Berkala

Rekomendasi terakhir adalah melakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan Housekeeping melalui penilaian kinerja, audit SOP, serta survei kepuasan tamu. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam menyusun program perbaikan berkelanjutan (continuous improvement), sehingga setiap kekurangan yang ditemukan dapat segera diperbaiki dan kualitas pelayanan hotel terus meningkat.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan selama pelaksanaan Magang Berdampak I di PT. Taman Nongsa Indah Village, dapat disimpulkan bahwa Departemen Housekeeping, khususnya Room Attendant, memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kualitas pelayanan kepada tamu. Room Attendant tidak hanya bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar dan kelengkapan fasilitas, tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman menginap yang positif sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu dan citra resort.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaan operasional Housekeeping, seperti keterbatasan jumlah tenaga kerja pada saat tingkat hunian tinggi (high occupancy), belum optimalnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kemampuan komunikasi dan penguasaan Bahasa Inggris sebagian karyawan yang masih perlu ditingkatkan. Permasalahan tersebut berdampak pada kecepatan pelayanan, efektivitas kerja, dan kualitas pelayanan yang diterima tamu.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, permasalahan tersebut dapat diatasi melalui peningkatan kualitas sumber daya manusia, penerapan SOP secara konsisten, penguatan pengawasan oleh supervisor, serta peningkatan kompetensi komunikasi dan pelayanan. Dengan menerapkan berbagai upaya perbaikan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan Housekeeping dapat meningkat sehingga mampu memberikan pelayanan yang profesional, efisien, dan sesuai dengan standar industri perhotelan.

B. Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi PT. Taman Nongsa Indah Village

- a. Menambah jumlah tenaga kerja pada Departemen Housekeeping, terutama Room Attendant, ketika tingkat hunian hotel meningkat agar pelayanan kepada tamu tetap optimal.
- b. Melaksanakan pelatihan secara berkala mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), pelayanan prima, keselamatan kerja, dan penggunaan peralatan housekeeping sesuai standar industri.
- c. Menyelenggarakan pelatihan komunikasi dan Bahasa Inggris guna meningkatkan kemampuan karyawan dalam melayani tamu domestik maupun mancanegara.
- d. Memperkuat fungsi pengawasan dan evaluasi kinerja oleh supervisor agar seluruh karyawan bekerja sesuai dengan SOP dan menjaga kualitas pelayanan secara konsisten.
- e. Meningkatkan koordinasi antarbagian, seperti Housekeeping, Front Office, Engineering, dan Food and Beverage, sehingga setiap permintaan tamu dapat ditangani dengan lebih cepat dan efektif.

2. Bagi Mahasiswa

- a. Meningkatkan pengetahuan dan keterampilan mengenai operasional Housekeeping melalui pembelajaran mandiri, pelatihan, dan pengalaman praktik.
- b. Mengembangkan kemampuan komunikasi, sikap profesional, disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan berbahasa Inggris agar lebih siap menghadapi dunia kerja di industri perhotelan.
- c. Menjadikan pengalaman magang sebagai sarana untuk meningkatkan kompetensi, etos kerja, kemampuan bekerja sama dalam tim, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan yang muncul di lingkungan kerja.

3. Bagi Perguruan Tinggi

- a. Memperkuat kerja sama dengan industri perhotelan sehingga mahasiswa memperoleh pengalaman magang yang sesuai dengan perkembangan kebutuhan dunia kerja.
- b. Meningkatkan pembekalan sebelum pelaksanaan magang, khususnya mengenai penerapan SOP industri, pelayanan prima, komunikasi profesional, dan penggunaan teknologi di bidang perhotelan.
- c. Melaksanakan monitoring dan evaluasi secara berkala selama kegiatan magang agar mahasiswa memperoleh bimbingan yang optimal serta mampu menghubungkan teori yang dipelajari di perkuliahan dengan praktik di dunia industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Nuraeni, B., & Hidayat, R. (2022). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) Room Attendant dalam meningkatkan kualitas pelayanan tamu hotel. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 8(2), 95–105.
- Purwahita, A. R. M., Wardhani, R. S., & Pramono, A. (2023). *Manajemen Resort dan Hotel*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Putri, E. D. H., & Wicaksono, F. (2015). Peranan Housekeeping dalam meningkatkan kenyamanan tamu di The Sahid Rich Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6(2), 38–47.
- Sedarmayanti. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Hia, M., & Wahyudi, T. A. (2025). *Peranan room attendant dalam make up room untuk meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Des Indes*. *STREAMING Business Journal*, 4(2). <https://doi.org/10.53008/pgtg4c80>
- Website PT. Taman Nongsa Indah Village
<https://www.nongsavillage.com/id/index.html>

LAMPIRAN

Pedoman Wawancara

A. Identitas Responden

Nama : Muhammad Ali Hanafiah

Jabatan : Staff/Room Attendant

Departemen : Housekeeping

Lama Bekerja : 29 Tahun

Tanggal Wawancara : Rabu 26 Juni 2026

B. Tujuan Wawancara

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan Housekeeping, khususnya penanganan guest request, faktor-faktor penyebab keterlambatan pelayanan, dampaknya terhadap kepuasan tamu, serta upaya yang telah dilakukan oleh pihak perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Daftar Pertanyaan

Pertanyaan untuk Housekeeping Supervisor :

- 1. Bagaimana prosedur penanganan permintaan tamu di Departemen Housekeeping?**
- 2. Apa saja jenis permintaan tamu yang paling sering diterima?**
- 3. Apa kendala yang sering dihadapi dalam memenuhi permintaan tamu?**
- 4. Apakah jumlah Room Attendant sudah mencukupi untuk menangani beban kerja, terutama saat tingkat hunian tinggi ?**
- 5. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan permintaan tamu?**
- 6. Bagaimana sistem koordinasi antara Housekeeping dengan departemen lain dalam memenuhi permintaan tamu?**
- 7. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan terhadap kinerja Room Attendant?**
- 8. Upaya apa yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping**

Berikut Jawabannya :

1. Bagaimana Prosedur penanganan permintaan tamu di departemen Housekeeping ?

Setiap permintaan tamu biasanya diterima melalui Front Office atau langsung dari tamu melalui telepon. Setelah menerima informasi, supervisor atau order taker akan mencatat permintaan tersebut dan meneruskannya kepada Room Attendant yang bertugas. Room Attendant kemudian segera memenuhi permintaan sesuai SOP. Setelah selesai, petugas akan memastikan bahwa tamu sudah menerima kebutuhannya dan melaporkan kembali kepada supervisor.

2. Apa saja jenis permintaan tamu yang paling sering diterima?

Permintaan yang paling sering diterima antara lain tambahan handuk, amenitas seperti sabun dan sampo, air mineral, bantal atau selimut tambahan, perlengkapan mandi, serta permintaan pembersihan kamar atau penggantian linen.

3. Apa kendala yang sering dihadapi dalam memenuhi permintaan tamu?

Kendala yang sering terjadi adalah banyaknya permintaan tamu yang datang secara bersamaan, terutama saat tingkat hunian hotel tinggi. Selain itu, terkadang terdapat keterlambatan informasi dari departemen lain atau keterbatasan stok perlengkapan tertentu sehingga pelayanan membutuhkan waktu lebih lama.

4. Apakah jumlah Room Attendant sudah mencukupi untuk menangani beban kerja, terutama saat tingkat hunian tinggi?

Pada kondisi normal jumlah Room Attendant sudah cukup untuk menangani pekerjaan sehari-hari. Namun, ketika tingkat hunian hotel sangat tinggi, beban kerja meningkat sehingga setiap Room Attendant harus menangani lebih banyak kamar dan permintaan tamu. Dalam kondisi tersebut biasanya dilakukan pembagian tugas yang lebih efektif agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

5. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan permintaan tamu?

Seluruh Room Attendant diwajibkan mengikuti SOP yang telah ditetapkan perusahaan. SOP mencakup cara menerima permintaan tamu, waktu respon, tata cara memberikan pelayanan, hingga memastikan permintaan tamu telah dipenuhi dengan baik. Penerapan SOP bertujuan agar pelayanan yang diberikan selalu konsisten dan sesuai standar hotel.

6. Bagaimana sistem koordinasi antara Housekeeping dengan departemen lain dalam memenuhi permintaan tamu?

Koordinasi dilakukan melalui komunikasi langsung menggunakan telepon, radio komunikasi (handy talky), atau sistem hotel. Housekeeping bekerja

sama dengan Front Office, Engineering, Laundry, dan departemen lainnya agar setiap permintaan tamu dapat dipenuhi dengan cepat dan tepat.

7. Bagaimana bentuk pengawasan yang dilakukan terhadap kinerja Room Attendant?

Supervisor melakukan pengawasan dengan memeriksa kebersihan kamar, memantau penyelesaian tugas, mengevaluasi kecepatan pelayanan, serta menerima masukan atau keluhan dari tamu. Jika ditemukan kekurangan, supervisor akan memberikan arahan dan pembinaan agar kualitas pelayanan terus meningkat.

8. Upaya apa yang dilakukan perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping?

Perusahaan secara rutin memberikan pelatihan kepada karyawan mengenai standar pelayanan, kebersihan, dan komunikasi dengan tamu. Selain itu, dilakukan evaluasi kinerja secara berkala, briefing sebelum bekerja, serta pemberian motivasi kepada karyawan agar selalu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan profesional. Dengan cara tersebut, kualitas pelayanan Housekeeping dapat terus ditingkatkan dan kepuasan tamu tetap terjaga.

Pertanyaan untuk Room Attendant :

- 1. Apa tugas utama Anda sebagai Room Attendant?**
- 2. Kendala apa yang paling sering dihadapi saat melayani permintaan tamu?**
- 3. Apakah jumlah pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan dan waktu kerja?**
- 4. Bagaimana komunikasi dengan supervisor maupun departemen lain ketika terjadi permintaan tamu?**
- 5. Apakah Anda memahami dan menerapkan SOP Housekeeping dalam bekerja?**
- 6. Bagaimana kemampuan komunikasi, khususnya Bahasa Inggris, dalam melayani tamu asing?**
- 7. Menurut Anda, apa penyebab utama keterlambatan pelayanan kepada tamu?**
- 8. Saran apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping?**

Berikut Jawabannya :

1. Apa tugas utama Anda sebagai Room Attendant?

Tugas utamanya adalah membersihkan dan merapikan kamar, melengkapi perlengkapan kamar, serta memastikan kamar siap digunakan oleh tamu.

2. Kendala apa yang paling sering dihadapi saat melayani permintaan tamu?

Kendala yang paling sering terjadi adalah banyaknya permintaan tamu yang datang bersamaan, terutama saat hotel sedang ramai.

3. Apakah jumlah pekerjaan yang diberikan sudah sesuai dengan kemampuan dan waktu kerja?

Pada hari biasa pekerjaan masih dapat diselesaikan dengan baik. Namun, saat tingkat hunian tinggi, beban kerja menjadi lebih banyak sehingga membutuhkan manajemen waktu yang baik.

4. Bagaimana komunikasi dengan supervisor maupun departemen lain ketika terjadi permintaan tamu?

Komunikasi dilakukan melalui telepon, HT (Handy Talky), atau secara langsung agar setiap permintaan tamu dapat segera ditangani.

5. Apakah Anda memahami dan menerapkan SOP Housekeeping dalam bekerja?

Ya, saya memahami dan selalu berusaha menerapkan SOP agar pekerjaan dilakukan sesuai standar yang telah ditetapkan hotel.

6. Bagaimana kemampuan komunikasi, khususnya Bahasa Inggris, dalam melayani tamu asing?

Saya mampu menggunakan Bahasa Inggris dasar untuk melayani tamu asing, seperti menyapa, menjelaskan, dan menanggapi permintaan sederhana.

7. Menurut Anda, apa penyebab utama keterlambatan pelayanan kepada tamu?

Penyebab utamanya adalah tingginya jumlah permintaan tamu dalam waktu yang bersamaan dan keterbatasan jumlah petugas yang bertugas.

8. Saran apa yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping?

Menurut saya, perlu adanya pelatihan secara rutin, penambahan tenaga kerja saat hotel ramai, serta komunikasi yang lebih baik antar departemen agar pelayanan menjadi lebih cepat dan maksimal.

Penutup

Terima kasih atas kesediaan Bapak Ali dalam meluangkan waktu untuk memberikan informasi. Seluruh data yang diperoleh akan digunakan hanya untuk kepentingan penyusunan laporan studi kasus dan dijaga kerahasiaannya.

2. Hasil Observasi

Observasi dilaksanakan selama kegiatan Magang Berdampak I di Departemen Housekeeping PT. Taman Nongsa Indah Village Batam. Selama observasi, peneliti terlibat langsung dalam aktivitas operasional sebagai Room Attendant sehingga dapat mengamati proses pelayanan kepada tamu secara nyata.

Berdasarkan hasil pengamatan, Departemen Housekeeping telah menjalankan tugas sesuai fungsi utamanya, yaitu menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan villa. Room Attendant melaksanakan berbagai pekerjaan, seperti membersihkan kamar, mengganti linen, melengkapi amenities, memeriksa kondisi fasilitas villa, serta memenuhi permintaan tamu. Sebelum memulai pekerjaan, seluruh karyawan mengikuti briefing yang dipimpin oleh supervisor untuk pembagian tugas dan penyampaian informasi mengenai kondisi operasional pada hari tersebut.

Selama observasi, ditemukan bahwa pelayanan kepada tamu umumnya berjalan dengan baik. Namun, pada saat tingkat hunian villa tinggi (high occupancy), beban kerja Room Attendant meningkat sehingga proses penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lama. Kondisi ini menyebabkan beberapa permintaan tamu, seperti tambahan handuk, amenities, maupun perlengkapan kamar lainnya, tidak dapat dipenuhi secepat yang diharapkan.

Selain itu, masih ditemukan beberapa pelaksanaan pekerjaan yang belum sepenuhnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam praktiknya, penggunaan peralatan kerja disesuaikan dengan kondisi lingkungan resort. Misalnya, Room Attendant menggunakan keranjang sebagai pengganti trolley karena akses menuju villa yang menanjak. Proses pembersihan lantai kayu dilakukan menggunakan sapu dan pel, serta pada beberapa kegiatan pembersihan petugas tidak menggunakan sarung tangan.

Dari aspek sumber daya manusia, jumlah Room Attendant dinilai belum sepenuhnya mencukupi ketika tingkat hunian meningkat. Hal ini menyebabkan setiap karyawan menangani lebih banyak kamar sehingga memengaruhi kecepatan pelayanan.

Selain itu, kemampuan komunikasi, terutama penggunaan Bahasa Inggris dalam melayani tamu asing, masih perlu ditingkatkan agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif.

Koordinasi antara Departemen Housekeeping dengan Front Office, Engineering, dan departemen lainnya telah berjalan melalui komunikasi langsung maupun telepon. Namun, pada kondisi tertentu masih terjadi keterlambatan penyampaian informasi sehingga proses penanganan permintaan tamu menjadi kurang optimal.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa operasional Housekeeping telah berjalan dengan baik, tetapi masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti penambahan jumlah tenaga kerja saat tingkat hunian tinggi, penerapan SOP secara lebih konsisten, peningkatan kemampuan komunikasi karyawan, serta penguatan koordinasi antarbagian. Upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping dan memberikan kepuasan yang lebih baik kepada tamu.

3. Dokumentasi Kegiatan Magang Berdampak 1



Gambar 1. Penjelasan Fasilitas



Gambar 2. Cleanup Villa D10



Gambar 3. Proses Handle Check in Tamu yang Telat



Gambar 4. Proses Making Queen Bed



Gambar 5. Proses Making King Bed



Gambar 6. Prosedur Penggunaan Amenities Terhadap Tamu



Gambar 7. Proses Pengecekan pada Villa yang akan Check in

4. Surat Keterangan Magang Berdampak 1



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 : 281c/UN35.1.7.8/PP/2025
Lamp. : 1 lembar
Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 5 Januari 2026

Kepada Yth : Pimpinan Nongsa Group Batam

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Nongsa Group Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 12 Jan-30 Jun 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Penempatan	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fandi Fadillah	24135109	Manajemen Perhotelan	TURI BEACH RESORT	HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
2	Regina Aqila Noandsi	24135049	Manajemen Perhotelan	TURI BEACH RESORT	Kitchen	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
3	Arizal Putra Prima	24135066	Manajemen Perhotelan	NPM	FBS	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
4	Virel Maysandro	24135041	Manajemen Perhotelan	TNIV	HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par

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

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



Yicha Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

5. Logbook Magang Berdampak 1

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI



Periode : Januari - Juni
Tahun : 2026

Nama : Virel Maysandro
Nim : 24135041
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083830668060
Supervisor : Erwin Sugandi
Nama Industri : Nongsa Village
Waktu Pelaksanaan PLI : Januari-Juni

CS Dipindai dengan CamScanner

Periode: Januari

No	Hari/tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf
1	Senin - Rabu	Orientasi	Mengamati & melihat lingkungan pekerjaan		
2	12 - 14	Lapangan			
3					
4	Kamis / 15	08.00 - 16.00	Belajar making bed dengan supervisor		
5					
6	Jumatat / 16	(OFF day)			
7	Sabtu / 17	08.00 - 16.00	Pembagian unit villa dan Pileft		
8					
9	Minggu / 18	08.00 - 16.00	Kut membantu staf clean up villa		
10					
11	Senin / 19	08.00 - 16.00	day 1 menghandle villa		
12	Selasa / 20	(OFF day)			
13					
14	Rabu / 21	08.00 - 16.00	Mulaiikut briefing & clean up villa p.00	Lanjut dengan orientasi	
15					
16	Kamis / 22	08.00 - 16.00	clean up villa member (02)		
17	Jumatat / 23	08.00 - 16.00	cleaned Jetty		
18	Sabtu / 24	08.00 - 16.00	handle check in villa 95		
19	Minggu / 25	08.00 - 16.00	check out villa 95		
20					
21	Senin / 26	08.00 - 16.00	cleaned villa member 0.10		
22	Selasa / 27	(OFF day)			
23					
24	Rabu / 28	08.00 - 16.00	handle baru inspection		
25					
26	Kamis / 29	08.00 - 16.00	cleaned villa 01		
27					
28	Jumatat / 30	08.00 - 16.00	cleaned villa member 0.10		
29					
30	Sabtu / 31	08.00 - 16.00	handle check in villa 12 & 14		
31					

Periode: Februari

No	Hari/tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf
1	Minggu 01	08.00 - 16.00	Prepare unit 70 f.c.d D.01		
2	Senin 02	08.00 - 16.00	check in 01 f. 70		
3	Selasa 03	(Off Day)	-		
4	Rabu 04	09.00 - 17.00	cleaned p.01		
5	Kamis 05	08.00 - 16.00	clean up villa member D.01		
6	Jumat 06	08.00 - 16.00	to D.01 & D.00		
7	Sabtu 07	08.00 - 16.00	(foto) & check in D.01		
8	Minggu 08	08.00 - 16.00	to D.10 & Jumat C.O D.01		
9	Senin 09	08.00 - 16.00	prepare D.00		
10	Selasa 10	(Off Day)	-		
11	Rabu 11	08.00 - 16.00	check in D.12 & D.14		
12	Kamis 12	08.00 - 16.00	clean up di D.02		
13	Jumat 13	08.00 - 16.00	clean villa member p.02		
14	Sabtu 14	08.00 - 16.00	English class & Jumat D.00		
15	Minggu 15	08.00 - 16.00	check out villa 01,02,03,04		
16	Senin 16	08.00 - 16.00	prepare villa D.01		
17	Selasa 17	08.00 - 16.00	set up meja meeting room		
18	Rabu 18	08.00 - 16.00	cleaned villa member D.02		
19	Kamis 19	08.00 - 16.00	check in villa D.02		
20	Jumat 20	08.00 - 16.00	Evaluasi trainee I		
21	Sabtu 21	(Off Day)	-		
22	Minggu 22	08.00 - 16.00	Prepare D.02 & C.O D.01		
23	Senin 23	08.00 - 16.00	cleaned Betty		
24	Selasa 24	(Off Day)	-		
25	Rabu 25	08.00 - 16.00	cleaned villa D.00		
26	Kamis 26	08.00 - 16.00	clean up villa member D.10		
27	Jumat 27	08.00 - 16.00	check in villa D.16		
28	Sabtu 28	10.00 - 18.00	check out villa D.16		

Periode: Maret

No	Hari/tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf
1	Minggu 01	08.00 - 16.00	photo, to D.01 & C.O D.12		
2	Senin 02	08.00 - 16.00	to unit 5.20		
3	Selasa 03	(Off Day)	-		
4	Rabu 04	08.00 - 16.00	cleaned D.12 & 95		
5	Kamis 05	08.00 - 16.00	clean up villa member D.10		
6	Jumat 06	08.00 - 16.00	prepare unit D.75 & 79		
7	Sabtu 07	08.00 - 16.00	to D.10 & Jumat D.00		
8	Minggu 08	08.00 - 16.00	song di rumah & Jumat 01		
9	Senin 09	08.00 - 16.00	foto & Jumat D.01		
10	Selasa 10	(Off Day)	-		
11	Rabu 11	08.00 - 16.00	clean up D.10		
12	Kamis 12	08.00 - 16.00	English class		
13	Jumat 13	08.00 - 16.00	prepare D.01		
14	Sabtu 14	10.00 - 18.00	check in D.01		
15	Minggu 15	08.00 - 16.00	check out D.01 & D.02		
16	Senin 16	08.00 - 16.00	prepare D.75		
17	Selasa 17	(Off Day)	-		
18	Rabu 18	08.00 - 16.00	check in D.12		
19	Kamis 19	08.00 - 16.00	check out D.12		
20	Jumat 20	15.30 - 18.00	Evaluasi trainee II		
21	Sabtu 21	09.00 - 17.00	check in D.01		
22	Minggu 22	09.00 - 17.00	check out D.01 & 14		
23	Senin 23	08.00 - 16.00	clean up member D.10		
24	Selasa 24	(Off Day)	-		
25	Rabu 25	08.00 - 16.00	clean up member D.09		
26	Kamis 26	08.00 - 16.00	song pray di D.02		
27	Jumat 27	08.00 - 16.00	prepare D.01		
28	Sabtu 28	08.00 - 16.00	cleaned worktable di 79		
29	Minggu 29	08.00 - 16.00	to D.01 & D.80		
30	Senin 30	08.00 - 16.00	clean up D.10		
31	Selasa 31	(Off Day)	-		

Periode: April

No	Hari/tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf
1	Senin 1	08.00 - 16.00	prepare D.01		
2	Selasa 2	08.00 - 16.00	clean up D.10		
3	Rabu 3	08.00 - 16.00	prepare D.58		
4	Kamis 4	(off day)	-		
5	Jumat 5	09.00 - 17.00	check in D.62		
6	Sabtu 6	08.00 - 16.00	cek hydrant		
7	Minggu 7	(off day)	-		
8	Senin 8	08.00 - 16.00	check in D.77		
9	Selasa 9	08.00 - 16.00	clean up D.10		
10	Rabu 10	08.00 - 16.00	prepare D.01		
11	Kamis 11	08.00 - 16.00	check in D.01, 12, 14		
12	Jumat 12	10.00 - 18.00	siapkan D.01 & C.O D.85		
13	Sabtu 13	(ph)	-		
14	Minggu 14	(off day)	-		
15	Senin 15	08.00 - 16.00	clean up D.41		
16	Selasa 16	08.00 - 16.00	clean up D.02		
17	Rabu 17	08.00 - 16.00	clean up D.10		
18	Kamis 18	08.00 - 17.00	prepare D.01		
19	Jumat 19	08.00 - 17.00	D.81 & C.O D.01 & 75		
20	Sabtu 20	13.30 - 18.00	penjajian tembak		
21	Minggu 21	08.00 - 16.00	hidrasi rumah & tv f.46		
22	Senin 22	(off day)	-		
23	Selasa 23	08.00 - 16.00	check in D.15		
24	Rabu 24	08.00 - 16.00	prepare meeting room		
25	Kamis 25	08.00 - 17.00	check in 38 & 58		
26	Jumat 26	08.00 - 16.00	check out 75, 16, 09		
27	Sabtu 27	08.00 - 16.00	prepare D.01		
28	Minggu 28	08.00 - 16.00	clean up villa D.43		
29	Senin 29	(off day)	-		
30	Selasa 30	09.00 - 19.00	clean up villa kamar p.10		

Periode: May

No	Hari/tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf
1	Senin 1	08.00 - 16.00	prepare D.14 & 95		
2	Selasa 2	08.00 - 16.00	clean up D.95 & 96		
3	Rabu 3	08.00 - 16.00	check out D.77, 78, 79		
4	Kamis 4	08.00 - 16.00	clean up D.41		
5	Jumat 5	08.00 - 16.00	prepare D.16		
6	Sabtu 6	(off day)	-		
7	Minggu 7	(ph)	-		
8	Senin 8	08.00 - 18.00	clean up D.10		
9	Selasa 9	08.00 - 19.00	check in D.01 & D.16		
10	Rabu 10	08.00 - 19.00	ke D.80 & C.O D.01 & 16		
11	Kamis 11	08.00 - 20.00	prepare D.01		
12	Jumat 12	08.00 - 21.00	cleaned D.39		
13	Sabtu 13	08.00 - 21.00	check in D.75		
14	Minggu 14	08.00 - 21.00	ke D.01 & rumah Alimudry		
15	Senin 15	08.00 - 21.00	prepare D.16 & 12		
16	Selasa 16	08.00 - 16.00	check in 16, 8, 77		
17	Rabu 17	08.00 - 16.00	check out D.16, 2, 01		
18	Kamis 18	08.00 - 19.00	ke D.78		
19	Jumat 19	08.00 - 18.00	prepare D.01		
20	Sabtu 20	08.00 - 19.00	prepare D.16, 12, 14		
21	Minggu 21	(off day)	-		
22	Senin 22	10.00 - 20.00	check in D.12, 14		
23	Selasa 23	10.00 - 20.00	check in villa D.16, 58		
24	Rabu 24	10.00 - 18.00	ngantun kamar & C.O D.80		
25	Kamis 25	08.00 - 19.00	check in 62 & 58		
26	Jumat 26	08.00 - 18.00	check in D.1, 16		
27	Sabtu 27	08.00 - 18.00	check out D.1, 16		
28	Minggu 28	08.00 - 19.00	check out 16, 8, 62		
29	Senin 29	08.00 - 20.00	pergi cleaned jenny		
30	Selasa 30	10.00 - 21.00	keat linen & laundry		
31	Rabu 31	10.00 - 21.00	keat linen & ke D.16		

Periode: Juni

No	Hari/tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf
1	Senin/1	08.00 - 16.00	Clean up Villa member D.41		
2	Selasa/2	08.00 - 17.00	check out D.09		
3	Rabu/3	09.00 - 18.00	Inspection D.08 & D.92		
4	Kamis/4	(off day)	-	-	-
5	Jumat/5	08.00 - 18.00	check in D.14 & D.15		
6	Sabtu/6	09.00 - 18.00	check in D.23		
7	Minggu/7	08.00 - 16.00	check out D.16 - D.01		
8	Senin/8	(off day)	-	-	-
9	Selasa/9	08.00 - 16.00	clean up D.43		
10	Rabu/10	(Ph day)	-	-	-
11	Kamis/11	08.00 - 16.00	check in D.62		
12	Jumat/12	08.00 - 17.00	check in D.58		
13	Sabtu/13	10.00 - 21.00	prepare c.1 D.16, D.78, 58 & D.80		
14	Minggu/14	10.00 - 18.00	cleaned D.10 - D.19 & D.01		
15	Senin/15	08.00 - 16.00	check in D.1, 16, 80, 79		
16	Selasa/16	09.00 - 17.00	cleaning 16 & D.01		
17	Rabu/17	(Ph)	-	-	-
18	Kamis/18	(off day)	-	-	-
19	Jumat/19	(Ph)	-	-	-
20	Sabtu/20	08.00 - 18.00	Cleaned 79, 80 & D.01 & check in 79		
21	Minggu/21	09.00 - 17.00	prepare D.95 & D.16		
22	Senin/22	08.00 - 16.00	cleaned D.01 & 16, 7, 8, 10		
23	Selasa/23	08.00 - 16.00	check in D.01 (last) & D.16		
24	Rabu/24	08.00 - 16.30	Clean up Villa 808, Villa 41 (last)		
25	Kamis/25	(off day)	-	-	-
26	Jumat/26	08.00 - 16.00			
27	Sabtu/27	08.00 - 16.00			
28	Minggu/28				
29	Senin/29	(off day)	-	-	-
30	Selasa/30	08.00 - 16.00	(Last day)	-	-

Batam, 17/06-2026

Supervisor

[Signature]
 Rongga Village
 Studio Success

6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing



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

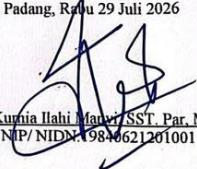


LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama : Virel Maysandro
 Unit Kegiatan Praktek : Villa D, 01,10,16,80
 Nama Perusahaan/ Industri : Taman Nongsa Indah Village
 Jadwal Kegiatan : 12 Januari – 30 Juni 2026
 Dosen Pembimbing : Kurnia Ilahi Manvi, SST. Par, M. Par

NO	Hari/ Tanggal	Topik/ Masalah	Saran/ Perbaikan	Paraf
1	Senin, 20 Juli 2026	Revisi Bab I Laporan Magang	Pembahasan dan saran di buat lebih spesifik	
2	Selasa, 21 Juli 2026	Revisi Bab 2 Laporan Magang	Pembahasan dan saran dibuat lebih spesifik.	
3	Rabu, 22 Juli 2026	Revisi Bab III Laporan Magang	Pembahasan dan saran di buat menjadi lebih spesifik.	
4	Kamis, 23 Juli 2026	Revisi Bab IV Laporan Magang	Melakukan revisi sesuai arahan dosen dan menyiapkan laporan untuk pengesahan	
5	Jumat, 24 Juli 2026	Revisi Bab V Laporan Magang	Pembahasan dan saran dibuat lebih spesifik	
6	Senin, 27 Juli 2026	Pemeriksaan Laporan Akhir Magang	Melakukan Revisi sesuai arahan dosen pembimbing dan menyiapkan laporan untuk mengesahkan	

Padang, Rabu 29 Juli 2026


Kurnia Ilahi Manvi / SST. Par, M. Par
NIP/ NIDN: 198406212010011014

CS Dipindai dengan CamScanner

7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor di Industri



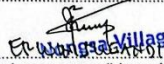
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@pp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Vita Maylana
 Unit Kegiatan Praktek : Villa D.O.I. D.O.O. D.I.B. D.I.O
 Nama Perusahaan/Industri : Taman Negeri Indah Village
 Jadwal Kegiatan : Januari - Juni 2016
 Nama Supervisor (Penilai) : Erlin Sugandi
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor House Keeping

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Kamis 29 - Januari	Kelanya keluhan tamu yang stay malam, tetapi tidak sempat di clean up.	Menurut saya lebih baik menambah Personel security & tingkatan pembagian schedule yang lebih efisien	<i>[Signature]</i>
2.	Senin 9 - Februari	kekurangan persomil security di pos 2 & pos 3.	→ harusnya lebih prepare dalam pembagian tugas & tingkatan komunikasi antar departement	<i>[Signature]</i>
3.	Minggu 8 - Maret	Miss komunikasi antara front Office & HK perkara tamu yang ingin check in lebih awal.	→ sebaiknya harus memperbaiki koneksi antara FO & house keeping	<i>[Signature]</i>
4.	Jumat 17 - April	terdapat suatu kejadian tamu yang tidak mematuhi aturan parkir.	→ seharusnya bisa memasang palang atau tanda parkir untuk tamu & member	<i>[Signature]</i>
5.	Minggu 25 - 2 Juni mei	back to back everyday tamu yang selalu datang.	→ sebaiknya harus membatasi jika kapasitas villa sudah full	<i>[Signature]</i>


 Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan

8. Data Pendukung Lainnya

