

LAPORAN STUDI KASUS

PENERAPAN SOP ORDER TAKER DALAM MENUNJANG OPERASIONAL DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI GRAND ROCKY HOTEL BUKITTINGGI

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



Oleh :

Vivi Septiani / 24135042

Dosen Pembimbing : Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom
**Head of Department : 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
Magang Berdampak I FPP-UNP**

Semester Februari – Juli 2026

Oleh :

**Vivi Septiani
NIM : 24135042**

**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 Mansvera Pratama,M.Pd.
NIP.199502132022032020**

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I
Semester Februari – Juli 2026**

Oleh:

**Vivi septiani
NIM: 24135042**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan disahkan Oleh:

Pembimbing dari Industri



**Indra Setiawan
Asst. Housekeeping Manager**



**Witra Neldi
Asst. Human Resource Manager**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan 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 Magang Berdampak 1 dengan judul “Penerapan SOP *Order Taker* Dalam Menunjang Operasional Departemen *Housekeeping* Di Rocky Hotel Bukittinggi”. Tujuan dari penulis menulis laporan ini adalah sebagai perbandingan antara teori yang telah diperoleh di lembaga pendidikan dengan praktik magang berdampak di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Laporan ini adalah hasil selama melaksanakan Magang Bersertifikat di Grand Rocky Hotel Bukittinggi selama 6 bulan mulai pada tanggal 2 Februari 2026 - 31 Juli 2026. Laporan ini bertujuan untuk menggambarkan pengalaman lapangan industri dan sebagai acuan dalam membuat laporan kedepannya. Dalam penulisan laporan ini, Penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik
2. Ibu Prof. Dra Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
4. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmi Fadillah, M.Pd., sebagai selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata Perhotelan.
6. Bapak Youmil Abrian.S.E, M.M, sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah membina penulis selama menduduki bangku kuliah.
7. Bapak Feriantano Sundang Pranata. S.Pd., M.Kom, selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata Perhotelan.

8. Bapak Buyung Arani S.T.Par selaku *General Manager* Grand Rocky Hotel Bukittinggi
9. Bapak Witra Neldi selaku *Asst. Human Resource Manager* (HRM) Grand Rocky Hotel Bukittinggi
10. Ibu Nella Mahdoni, SE selaku *Human Resource Supervisor* (HRS) Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
11. Bapak Indra Setiawan selaku *Asst. Houskeeper* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
12. Kepada bapak/ibuk staff Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang telah membimbing penulis dan memberikan ilmu kepada penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Indusri I.
13. Orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan baik material maupun spiritual dan senantiasa memberikan semangat.
14. Dan kepada teman-teman penulis yang telah membantu dan mendukung dalam proses penulisan laporan Pengalam Lapangan Industri.

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak yang telah membantu penulis baik secara moral, material, dan semua dukungan lainnya sehingga laporan ini dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, perlu kiranya meminta kritik dan saran dari pembaca dalam menyempurnakan laporan ini sehingga dalam pembuatan laporan selanjutnya penulis dapat lebih baik lagi

Bukittiggi, 20 juli 2026

Vivi septiani

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT.....	xi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
14.1 Latar Belakang	1
14.2 Identifikasi Masalah.....	3
14.3 Rumusan Masalah.....	3
14.4 Tujuan Studi Kasus	4
14.5 Manfaat Studi Kasus	4
14.6 Ruang Lingkup Kerja	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	11
BAB III	12
METODE STUDI KASUS.....	12
3.1 Jenis Penelitian.....	12
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	12
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan.....	13
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisis Data	30

BAB IV	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Khusus Studi Kasus	32
4.2 Temuan Studi Kasus	33
4.3 Analisis Permasalahan.....	34
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	36
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	38
BAB V.....	40
PENUTUP.....	40
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Penelitian Terdahulu	10
Tabel 3. 2 Room Fasilitties	16
Tabel 3. 3 Function Rooms	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Lokasi Grand Rocky Hotel Bukittinggi	12
Gambar 3. 2 Grand Rocky Hotel Bukittinggi	13
Gambar 3. 3 Deluxe Room.....	16
Gambar 3. 4 Grand Deluxe Room	17
Gambar 3. 5 Junior Suite Room.....	18
Gambar 3. 6 Rocky Penthouse room	18
Gambar 3. 7 Pagaruyuang Ballroom	20
Gambar 3. 8 Batusangkar Room	21
Gambar 3. 9 Mandeh Room	21
Gambar 3. 10 Harau Room	21
Gambar 3. 11 Matur Room	21
Gambar 3. 12 Mentawai Room	21
Gambar 3. 13 Sianok Room	22
Gambar 3. 14 Eva's Restaurant	22
Gambar 3. 15 Rocky Sky Lounge Bar.....	23
Gambar 3. 16 Anai Swimming Pool.....	23
Gambar 3. 17 Struktur Organisasi Di Grand Rocky Hotel Bukittinggi	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	44
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	46
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI	48
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	49
Lampiran 5 Logbook.....	50
Lampiran 6 Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	70
Lampiran 7 Lembaran Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.....	71
Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya.....	72

ABSTRAK

Order Taker merupakan salah satu bagian penting dalam Departemen Housekeeping yang berperan sebagai pusat komunikasi dan informasi dalam menunjang kelancaran operasional hotel. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Order Taker* diperlukan agar setiap permintaan tamu dapat ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Tujuan studi kasus ini adalah untuk mengetahui penerapan SOP *Order Taker* dalam menunjang operasional Departemen Housekeeping di Grand Rocky Hotel Bukittinggi serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan dalam studi kasus ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Data dianalisis secara deskriptif berdasarkan hasil observasi di lapangan yang didukung teori dan penelitian terdahulu. Hasil studi menunjukkan bahwa penerapan SOP *Order Taker* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi telah berjalan dengan baik. *Order Taker* melaksanakan tugas sesuai prosedur, mulai dari menerima permintaan tamu, mencatat informasi, memperbarui status kamar, hingga berkoordinasi dengan Room Attendant dan departemen terkait. Penerapan SOP tersebut mendukung kelancaran operasional Housekeeping melalui koordinasi yang lebih baik dan pelayanan yang efektif kepada tamu. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti tingginya jumlah permintaan tamu pada waktu tertentu, keterlambatan koordinasi antar departemen, serta potensi miskomunikasi. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi SOP, peningkatan koordinasi, dan pelatihan bagi petugas *Order Taker* untuk meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping.

Kata kunci: *Order Taker*, Standar Operasional Prosedur, Housekeeping, Operasional Hotel, Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

ABSTRACT

Order Taker is an important part of the Housekeeping Department, serving as the center of communication and information to support the smooth operation of hotel services. The implementation of the Standard Operating Procedure (SOP) for Order Taker is essential to ensure that every guest request is handled promptly, accurately, and in accordance with the established service standards. This case study aims to analyze the implementation of the Order Taker SOP in supporting the operational activities of the Housekeeping Department at Grand Rocky Hotel Bukittinggi and to identify the challenges encountered during its implementation. This study employed a descriptive method with a qualitative approach. Data were collected through observation, interviews, and documentation during the Industrial Field Practice (Praktik Lapangan Industri/PLI) in the Housekeeping Department of Grand Rocky Hotel Bukittinggi. The data were analyzed descriptively based on field observations supported by relevant theories and previous studies. The results indicate that the implementation of the Order Taker SOP at Grand Rocky Hotel Bukittinggi has been carried out effectively. The Order Taker performs duties in accordance with established procedures, including receiving guest requests, recording information, updating room status, and coordinating with Room Attendants and other related departments. The implementation of the SOP supports the smooth operation of the Housekeeping Department by improving coordination and providing effective guest services. However, several challenges were identified, including a high volume of guest requests during peak hours, delays in interdepartmental coordination, and the potential for miscommunication. Therefore, periodic evaluation of the SOP, improved coordination, and continuous training for Order Taker staff are recommended to enhance the quality of Housekeeping services.

Keywords: *Order Taker, Standard Operating Procedure, Housekeeping, Hotel Operations, Grand Rocky Hotel Bukittinggi.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata di Indonesia saat ini mengalami pertumbuhan yang pesat, yang ditandai dengan peningkatan jumlah kunjungan wisatawan *domestik* maupun mancanegara. Pertumbuhan ini secara langsung mendorong perkembangan berbagai sarana penunjang pariwisata, terutama industri perhotelan. Sebagai penyedia jasa akomodasi, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai penyedia pengalaman dan pelayanan yang berkualitas bagi para tamu.

Dalam upaya memberikan pelayanan prima, hotel dituntut untuk mengelola setiap aspek operasionalnya secara profesional dan terstruktur. Salah satu departemen yang memegang peranan krusial dalam mewujudkan kenyamanan tamu adalah Housekeeping. Departemen ini memiliki tanggung jawab vital untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel, mulai dari kamar tamu hingga area publik. Kualitas pelayanan *Housekeeping* secara langsung memengaruhi persepsi tamu terhadap hotel secara keseluruhan.

Operasional *Housekeeping* yang efektif sangat bergantung pada koordinasi dan komunikasi yang lancar antar bagian di dalamnya maupun dengan departemen lain. Dalam konteks ini, peran *Order Taker* menjadi sangat sentral. *Order Taker* berfungsi sebagai pusat komunikasi dan informasi yang menghubungkan permintaan tamu dengan petugas *Room Attendant*, *Public Area*, *Laundry*, serta departemen lain seperti *Front Office* dan *Engineering*. Ketepatan dan kecepatan *Order Taker* dalam memproses informasi menjadi kunci kelancaran pelayanan.

Namun, berdasarkan pengamatan dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Grand Rocky Hotel Bukittinggi, teridentifikasi beberapa permasalahan yang menunjukkan bahwa peran *Order Taker* terkadang belum dipahami secara optimal.

Masih ada anggapan bahwa *Order Taker* hanyalah petugas administrasi, padahal perannya jauh lebih strategis. Selain itu, pelaksanaan tugas *Order Taker* menghadapi berbagai tantangan operasional. Tingginya volume permintaan tamu, terutama pada jam sibuk (*check-in dan check-out*), sering kali menyebabkan petugas kewalahan dalam menangani banyak pekerjaan secara bersamaan. Hal ini berpotensi menimbulkan keterlambatan dalam penyampaian informasi kepada *Room Attendant*.

Lebih lanjut, proses koordinasi dengan departemen lain seperti *Engineering* untuk perbaikan fasilitas atau *Laundry* untuk permintaan cuci, juga membutuhkan ketelitian dan kecepatan. Potensi terjadinya kesalahan komunikasi atau miskomunikasi sangat mungkin terjadi jika prosedur pencatatan dan penyampaian informasi tidak dijalankan dengan disiplin. Tugas-tugas administratif lain seperti pembuatan *Housekeeping Report*, pengelolaan barang temuan (*Lost and Found*), serta pembuatan permintaan barang (*Store Request dan Purchase Request*) juga menuntut akurasi tinggi agar operasional hotel tidak terganggu. Oleh karena itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan konsisten untuk petugas *Order Taker* menjadi sangat penting untuk meminimalkan risiko-risiko tersebut.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan pada departemen *housekeeping* sebagai *order taker*. Melalui kegiatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman secara langsung mengenai penerapan SOP *order taker* dalam mendukung operasional *Housekeeping* dan pelayanan kepada tamu. Berdasarkan pengalaman tersebut, penulis tertarik untuk menyusun laporan magang berdampak dengan judul "**Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Order Taker* dalam Menunjang Operasional Departemen *Housekeeping* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi**". Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan kebijakan tersebut, mengidentifikasi kendala yang dihadapi.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Banyaknya volume permintaan tamu pada waktu tertentu menyebabkan harus menangani banyak permintaan diwaktu bersamaan, sehingga beresiko terjadi keterlambatan penyampain informasi ke *room attendant*
2. Pelaksanaan SOP *Order Taker* membutuhkan ketelitian dan koordinasi yang baik dengan *Room Attendant, Public Area, Laundry, Front Office, Engineering*, serta departemen lainnya sehingga berpotensi terjadi kesalahan komunikasi.
3. Tingginya jumlah permintaan tamu menyebabkan *Order Taker* harus menangani banyak pekerjaan secara bersamaan sehingga berisiko terjadi keterlambatan penyampaian informasi.
4. Dokumentasi pekerjaan seperti *Lost and Found, Store Request (SR), Purchase Request (PR)*, serta *Housekeeping Report* harus dilakukan secara akurat agar operasional housekeeping berjalan lancar.
5. Diperlukan penerapan SOP *Order Taker* secara konsisten agar kualitas pelayanan *housekeeping* tetap terjaga.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Apa saja aktivitas yang dilakukan oleh *Order Taker* dalam mendukung kinerja departemen *Housekeeping* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi?
2. Bagaimana penerapan SOP *Order Taker* di Departemen *Housekeeping* Grand Rocky Hotel Bukittinggi?
3. Apa saja kendala yang dihadapi *Order Taker* dalam melaksanakan SOP di Departemen *Housekeeping*?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam penerapan SOP *Order Taker*?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Mendeskripsikan penerapan standar SOP *Order Taker* di Departemen *Housekeeping* Grand Rocky Hotel Bukittinggi.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi *Order Taker* dalam melaksanakan SOP.
3. Mendeskripsikan upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan SOP *Order Taker*.
4. Memberikan rekomendasi upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala dan mengoptimalkan

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil dari studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Menambah wawasan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Order Taker* dalam menunjang operasional Departemen *Housekeeping* pada industri perhotelan.

2. Manfaat Praktis:

a. Bagi Penulis

Sebagai sarana mengaplikasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan serta menambah pengalaman kerja di bidang *housekeeping*.

b. Bagi Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP *Order Taker* sehingga operasional *housekeeping* menjadi lebih optimal.

c. Bagi Mahasiswa dan Pembaca

Sebagai referensi dalam penyusunan studi kasus mengenai penerapan SOP *Order Taker* di hotel.

1.6 Ruang Lingkup Kerja

Selama pelaksanaan Magang Berdampak 1 periode Februari-Juli 2026 penulis ditempatkan di *Housekeeping department* yang ditugaskan sebagai *order taker*. Ruang lingkup kerja yang akan ditekuni selama pelaksanaan Magang Berdampak yaitu departemen *housekeeping*, dimana penulis terlibat langsung dalam kegiatan operasional seperti membuat laporan harian (*housekeeping report*), membuat orderan SR (*store request*) dan PR (*purchase request*), dan menangani *lost & found*. Departemen *housekeeping* berperan mengelola semua aspek yang terkait dengan ketersediaan kamar, termasuk aspek kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan layanan kepada tamu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Manajemen Perhotelan

Manajemen perhotelan merupakan proses pengelolaan seluruh kegiatan operasional hotel yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap seluruh sumber daya yang dimiliki hotel agar mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Dalam operasionalnya, setiap departemen di hotel memiliki fungsi dan tanggung jawab masing-masing, namun tetap harus saling berkoordinasi untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel adalah Housekeeping karena bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, serta kesiapan fasilitas hotel bagi tamu. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan operasional hotel tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh koordinasi antarbagian dalam menjalankan tugas sesuai standar yang telah ditetapkan (Hanifah dkk., 2022).

Industri perhotelan saat ini berkembang sangat pesat sehingga setiap hotel dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu bersaing. Salah satu upaya yang dilakukan yaitu menerapkan sistem operasional yang terstruktur melalui pembagian tugas pada setiap departemen dan pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP). Dengan adanya manajemen yang baik, seluruh aktivitas operasional hotel dapat berjalan secara efektif sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu dan menjaga citra hotel (Lumbantobing dkk., 2023).

2. Departemen *Housekeeping*

Housekeeping merupakan salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel. *Housekeeping* berasal dari kata *house* yang berarti rumah dan *keeping* yang berarti memelihara atau menjaga. Menurut Djohan (1993), *Housekeeping* adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, keindahan, dan kelengkapan seluruh kamar maupun area umum hotel agar tamu merasa aman dan nyaman selama menginap. Keberadaan departemen ini sangat penting karena kebersihan dan kenyamanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu selama menginap. Oleh karena itu, setiap petugas *housekeeping* harus melaksanakan tugas sesuai dengan pembagian kerja dan standar operasional yang berlaku agar kualitas pelayanan tetap terjaga (Hanifah et al., 2022).

Departemen *Housekeeping* terdiri atas beberapa bagian, seperti *Executive Housekeeper*, *Floor Section*, *Order Taker*, *Public Area*, *Linen and Laundry*, serta bagian lainnya yang saling bekerja sama dalam menjaga kualitas pelayanan hotel. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga koordinasi yang baik diperlukan agar operasional *Housekeeping* dapat berjalan secara efektif. Koordinasi yang baik antarbagian sangat diperlukan agar pelayanan kepada tamu dapat diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar hotel (Mariano & Samboh, 2025)

3. *Order Taker*

Order taker merupakan salah satu bagian dalam Departemen *Housekeeping* yang bertugas sebagai pusat komunikasi dan informasi. Menurut I Wayan Djathen (1998), *order taker* adalah petugas *housekeeping* yang bertanggung jawab menangani pemesanan barang maupun permintaan kebutuhan operasional *housekeeping*. Tugas utama *order taker* adalah menerima, mencatat, dan menyampaikan setiap permintaan tamu maupun informasi dari departemen lain kepada petugas *housekeeping* agar dapat segera ditindaklanjuti. Selain itu, *order taker*

juga bertanggung jawab memperbarui status kamar, mengelola administrasi *housekeeping*, serta memastikan seluruh informasi tersampaikan dengan akurat sehingga operasional *housekeeping* berjalan lancar (Mariano & Samboh, 2025).

Peran Order Taker sangat penting karena menjadi penghubung antara tamu, *Housekeeping*, *Front Office*, *Engineering*, *Laundry*, maupun departemen lainnya. Ketepatan komunikasi yang dilakukan *order taker* akan memengaruhi kelancaran pekerjaan *Room Attendant* dalam memenuhi permintaan tamu. Sebaliknya, apabila terjadi kesalahan penyampaian informasi, maka pelayanan kepada tamu dapat terhambat dan berpotensi menimbulkan keluhan. Oleh karena itu, seorang *order taker* harus memiliki kemampuan komunikasi yang baik, teliti dalam pencatatan, mampu bekerja sama dengan berbagai departemen, serta memahami prosedur operasional *housekeeping* (Lumbantobing et al., 2023).

Secara umum, tugas dan tanggung jawab *order taker* meliputi menerima dan menindaklanjuti permintaan tamu, memperbarui status kamar berdasarkan laporan *floor supervisor*, membuat *work order* apabila terdapat kerusakan fasilitas kamar, mengelola administrasi *housekeeping*, serta mencatat barang *lost and found*. Selain itu, Order Taker juga bertugas menyampaikan informasi kepada Room Attendant maupun departemen lain agar setiap permintaan tamu dapat ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

4. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan untuk memastikan setiap pekerjaan dilaksanakan secara konsisten, efektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam Departemen *Housekeeping*, SOP *order taker* menjadi acuan bagi petugas dalam menerima permintaan tamu, mencatat informasi, menyampaikan informasi kepada petugas terkait, memperbarui status kamar, serta melakukan tindak lanjut terhadap setiap

permintaan sehingga pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan profesional.

Dalam Departemen *Housekeeping*, SOP disusun berdasarkan kebutuhan operasional hotel dengan tujuan menjaga kestabilan operasional, mempertahankan kualitas kebersihan kamar dan area hotel, serta mempermudah pelaksanaan pekerjaan oleh seluruh petugas housekeeping (Wulandari et al., 2022).

Penerapan SOP pada Departemen *Housekeeping* juga bertujuan untuk memastikan setiap karyawan melaksanakan tugas dan tanggung jawab sesuai prosedur sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Hasil penelitian Hanifah et al. (2022) menunjukkan bahwa penerapan SOP di Departemen *Housekeeping* Hotel Crowne Plaza Bandung secara umum telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat beberapa prosedur yang belum diterapkan secara optimal. Oleh karena itu, penerapan SOP secara konsisten menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kelancaran operasional hotel

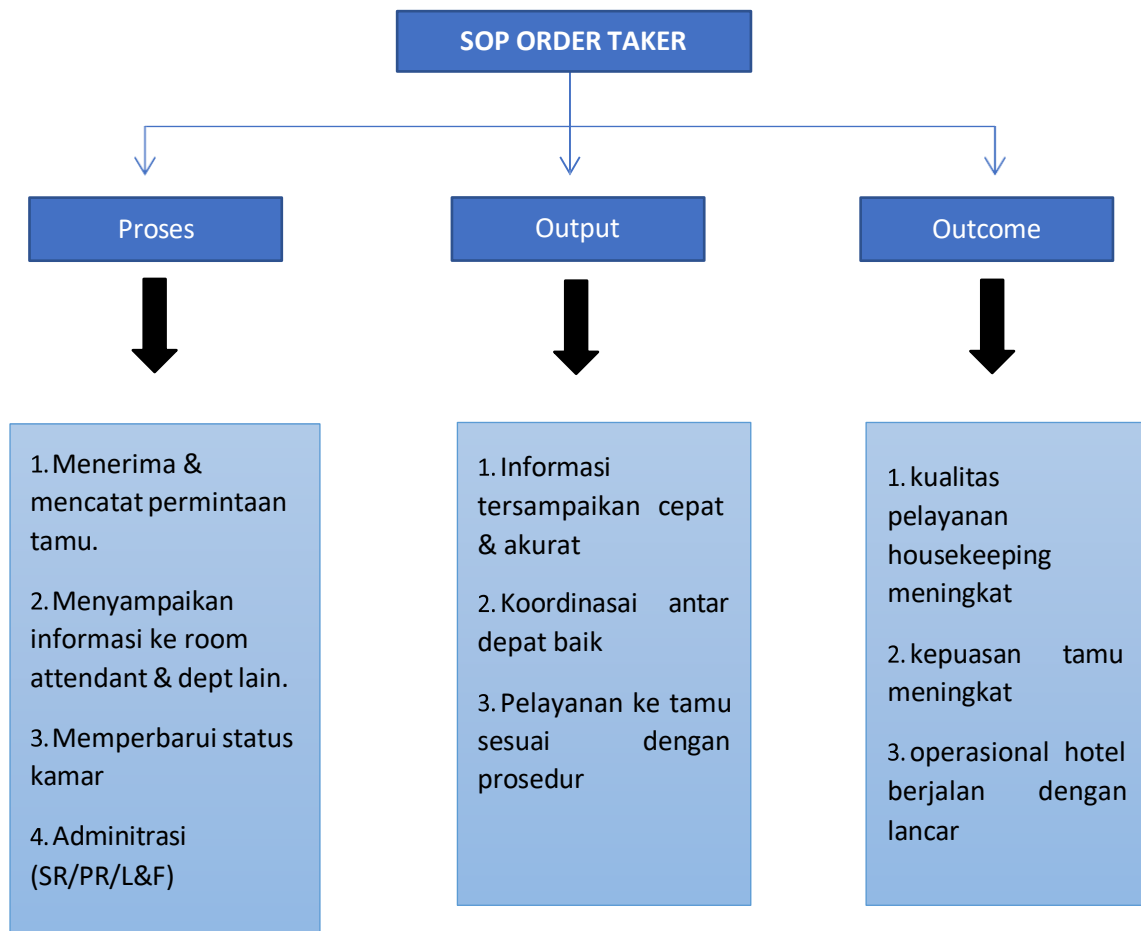
2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) *order taker* Housekeeping dalam mendukung operasional hotel adalah sebagai berikut:

No	Nama Peneliti /Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Lumbantobing dkk. (2023)	Peranan order taker housekeeping departemen dalam meningkatkan operasional di Holiday inn Resort Batam.	Order taker memiliki peran penting dalam menerima permintaan tamu, melakukan koordinasi dengan housekeeping maupun departemen lain,serta mendukung kelancaran operasional hotel.
2.	Marino dan Samboh (2025)	Peran koordinasi order taker housekeeping dengan room attendant di hotel shangri La Jakarta.	Order taker sebagai pusat informasi serta penghubung antara tamu, housekeeping, dan departemen lain. Koordinasi yang baik dengan room attendant mempercepat pelayanan dan meningkatkan kualitas kerja.
3.	Aulia, Darmaesti, dan Sugiman (2025)	Implementation of the order taker SOP and it's implications for room attendant work efficiency at the Alana hotel and Covention center solo.	Penerapan SOP order taker telah berjalan sesuai prosedur dan memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja room attendant, namun masih ada kendala koordinasi dan penyampaian informasi yang perlu di evaluasi.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menggambarkan alur logika studi kasus mengenai penerapan SOP *order taker* dalam menunjang departemen *housekeeping*. Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu, kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dapat digambarkan sebagai berikut:



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena peneliti ingin memperoleh gambaran secara mendalam mengenai penerapan *standard operating procedure* (SOP) *order taker* dalam menunjang operasional Departemen *Housekeeping* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Metode studi kasus memungkinkan peneliti untuk memahami secara langsung pelaksanaan SOP *order taker*, proses koordinasi dengan *room attendant* maupun departemen lain, serta kendala yang dihadapi dalam kegiatan operasional sehari-hari melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ini dilaksanakan di Grand Rocky Hotel Bukitting yang berlokasi di Jl. Yos Sudarso No.29, Benteng, Kec Guguk Panjang, Kota Bukittinggi, Sumatra Barat..Pelaksanaan magang berlangsung selama 6 bulan, dimulai pada tanggal 2 Februari 2026 dan berakhir pada tanggal 31 Juli 2026.



Gambar 3. 1 Lokasi Grand Rocky Hotel Bukittinggi

Email : reservation@grandrockyhotelbukittinggi.com

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

1. Sejarah Grand Rocky Hotel Bukittinggi

a. Profil Umum Grand Rocky Hotel Bukittinggi



Gambar 3. 2 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

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.

2. 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.	<i>Deluxe Room</i>  Gambar 3. 3 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 3. 4 Grand Deluxe Room	a. Working Table b. Full body mirror c. Sofa for guest d. Hair dryer e. Guest amenities f. Coffee 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 3.5 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 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 o. Bathtub p. Hand towel q. bathrobe		IDR 2.870.000,-	This room type is located on the 2nd floor with rooms, namely room 218 and room 224.
4.	<i>Rocky Penthouse Room</i>  Gambar 3. 6 Rocky Penthouse room	a. 2 bedrooms with twin beds and king b. Kitchen c. Dining Room d. 2 Living Room. e. Free Minibar. f. Working Table.	Singgalang mountain, jam gadang, and canayon jungle	IDR 5.800.000	There only 1 room of this type

		<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 Drinking Water.</i> <i>p. LCD TV 32 inch.</i> <i>q. Personal Save Deposit Box.</i> <i>r. Shower</i>			
5.	<i>Royal Grand Rocky</i> Kamar ini memiliki luas 120m2	<i>a. 2 bedrooms with twin beds and king bed</i> <i>b. Kitchen</i> <i>c. Dinning 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>	Singgalang Mountain, Jam Gadang, and canyon jungle	IDR 9.950.000	<i>This Room Is on the top floor of the grand Rocky Hotel Bukittinggi. This room is on the top floor of the Grand Rocky Hotel Bukittinggi.</i>

		j. <i>Guest amenities</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>			
--	--	---	--	--	--

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 3.2 *Function Rooms*

No.	Name	Capacities	Location	Remark
1.	Pagaruyuang <i>Ballroom</i>  Gambar 3. 7 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>	60 <i>pax</i>	B1 <i>floor</i>	Dengan <i>set up theater</i> ,

	 Gambar 3. 8 Batusangkar Room			Luas ruangan 56 m ²
3.	Mandeh Room  Gambar 3. 9 Mandeh Room	40 pax	B1 floor	Dengan set up u shape, Dengan luas 150 m ²
4.	Harau Room  Gambar 3. 10 Harau Room	86 pax	Lobby	Dengan set up classroom, Luas ruangan 99 m ²
5.	Matur Room  Gambar 3. 11 Matur Room	120 pax	3 floor	Dengan set up theater, Luas ruangan 187 m ²
6.	Mentawai Room  Gambar 3. 12 Mentawai Room	20 pax	B1 floor	Dengan Set Up Classroom

7.	Sianok Room	30 pax	Lobby	Dengan set up classroom
	 Gambar 3. 13 Sianok Room			

c. Restaurant and lounge

1. Eva's Restaurant



Gambar 3. 14 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. 15 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.

d. 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. 16 Anai Swimming Pool

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 menyetrika 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

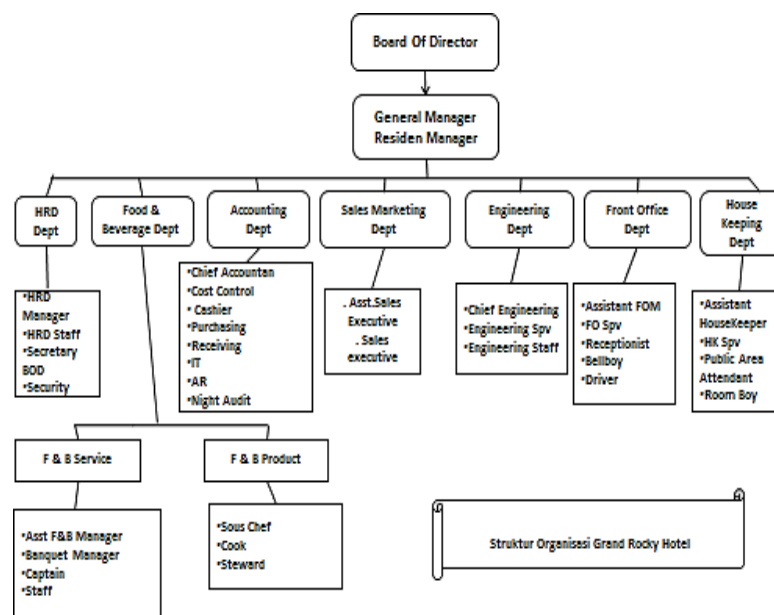
Musholla ini terletak di B2, tepatnya samping *soking area*. Di musholla ini sudah disediakan beberapa mukena untuk kebutuhan tamu dalam beribadah.

6. *Parking Area*

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

3. 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. 17 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 di bantu oleh *Resident Manager*

yang juga di bantu 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 department dihotel 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 di pertimbangkan

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* di kepalai 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

1. Subjek Studi Kasus

Subjek studi kasus adalah individu atau pihak yang menjadi sumber utama dalam memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan penelitian. Dalam studi kasus ini, subjek penelitian adalah personel pada Departemen *Housekeeping* Grand Rocky Hotel Bukittinggi yang terlibat langsung dalam pelaksanaan *standard operating procedure* (SOP) *Order Taker*. Adapun pihak-pihak yang menjadi sumber informasi meliputi *order taker*, *supervisor housekeeping*, serta *room attendant* yang berhubungan langsung dengan proses pelayanan *housekeeping*. Mereka dipilih karena memiliki pengalaman dan pemahaman mengenai pelaksanaan SOP *order taker*, mulai dari menerima permintaan tamu, mencatat informasi, memperbarui status kamar, hingga melakukan koordinasi dengan departemen lain dalam mendukung kelancaran operasional *housekeeping*.

Informan utama dalam studi kasus ini adalah *order taker*, karena petugas tersebut melaksanakan secara langsung seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penerapan SOP *order taker* setiap hari. Dari informan utama tersebut, peneliti memperoleh informasi mengenai tugas dan tanggung jawab, prosedur kerja, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Selain itu, peneliti juga memperoleh informasi dari *supervisor housekeeping* sebagai informan pendukung untuk mengetahui pelaksanaan pengawasan terhadap SOP serta peran *order taker* dalam menunjang operasional departemen. Untuk melengkapi data, peneliti juga memanfaatkan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) melalui observasi langsung, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh gambaran yang lebih lengkap mengenai penerapan SOP *order taker* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi

2. Objek Studi Kasus

Objek studi kasus merupakan fokus utama yang diamati dan dikaji secara mendalam dalam penelitian. Pada studi kasus ini, objek yang diteliti adalah penerapan *standard operating procedure (SOP) order taker* dalam menunjang operasional Departemen *Housekeeping* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

Secara lebih rinci, objek yang dikaji meliputi seluruh aktivitas *order taker*, seperti menerima dan mencatat permintaan tamu, memperbarui status kamar, membuat *housekeeping report*, menangani administrasi *housekeeping*, mengelola *lost and found*, membuat *store request (SR)* dan *purchase request (PR)*, serta melakukan koordinasi dengan *room attendant* maupun departemen lain, seperti *front office*, *engineering*, dan *laundry*. Penelitian ini juga mengamati bagaimana pelaksanaan *SOP order taker* diterapkan dalam kegiatan operasional sehari-hari serta bagaimana koordinasi dilakukan untuk memastikan setiap permintaan tamu dapat ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang berlaku.

Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi dalam penerapan *SOP order taker*, seperti tingginya jumlah permintaan tamu pada waktu tertentu, keterlambatan koordinasi antar departemen, dan potensi miskomunikasi dalam penyampaian informasi. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, peneliti memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas penerapan *SOP order taker* sehingga mampu mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* serta meningkatkan kualitas pelayanan di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam studi kasus ini dilakukan dengan beberapa teknik sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung aktivitas Order Taker di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi. Pengamatan meliputi proses penerimaan permintaan tamu, pencatatan informasi, koordinasi dengan Room Attendant maupun departemen lain, serta pelaksanaan SOP Order Taker dalam kegiatan operasional sehari-hari.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung kepada Order Taker, Supervisor Housekeeping, dan beberapa Room Attendant untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan SOP, pembagian tugas, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam menunjang operasional Departemen Housekeeping.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan kegiatan Order Taker, seperti Standar Operasional Prosedur (SOP), formulir guest request, log book Housekeeping, status kamar, serta dokumentasi kegiatan selama Praktik Lapangan Industri.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi data, yaitu memilih dan menyederhanakan data yang berkaitan dengan penerapan SOP Order Taker.
2. Penyajian data, yaitu menyusun hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi ke dalam bentuk uraian yang sistematis sehingga mudah dipahami.

3. Penarikan kesimpulan, yaitu menginterpretasikan hasil analisis untuk mengetahui bagaimana penerapan SOP Order Taker dalam menunjang operasional Departemen Housekeeping di Grand Rocky Hotel Bukittinggi serta mengidentifikasi kendala dan upaya perbaikannya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Khusus Studi Kasus

Penelitian ini dilaksanakan di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi, yaitu departemen yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan seluruh area hotel, baik area publik maupun kamar tamu. Departemen Housekeeping memiliki peran penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel karena kondisi kebersihan dan kesiapan kamar menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu selama menginap.

Sebagai salah satu hotel berbintang di Kota Bukittinggi, Grand Rocky Hotel memiliki aktivitas operasional yang cukup tinggi setiap harinya. Tingkat hunian kamar yang berubah-ubah serta berbagai permintaan tamu mengharuskan Departemen Housekeeping bekerja secara cepat, tepat, dan terkoordinasi. Untuk mendukung kelancaran operasional tersebut, Housekeeping memiliki beberapa bagian kerja, salah satunya adalah Order Taker yang berfungsi sebagai pusat komunikasi dan pusat informasi dalam departemen.

Order Taker bertanggung jawab menerima seluruh permintaan tamu yang berkaitan dengan pelayanan Housekeeping melalui telepon maupun secara langsung. Selain itu, Order Taker juga bertugas mencatat setiap permintaan tamu ke dalam log book atau sistem yang digunakan hotel, memperbarui status kamar, menyampaikan informasi kepada Room Attendant maupun departemen terkait seperti Front Office, Engineering, dan Laundry, serta memastikan seluruh permintaan tamu ditindaklanjuti sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Oleh karena itu, keberadaan Order Taker menjadi salah satu faktor penting dalam menunjang kelancaran operasional Departemen Housekeeping di Grand Rocky Hotel Bukittinggi.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi, diperoleh beberapa temuan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Order Taker dalam menunjang operasional Housekeeping. Temuan tersebut menunjukkan bahwa Order Taker memiliki peranan penting sebagai pusat informasi dan penghubung antara tamu dengan petugas Housekeeping maupun departemen lainnya.

Order Taker melaksanakan tugasnya setiap hari sesuai dengan jadwal operasional hotel. Kegiatan diawali dengan menerima informasi mengenai kondisi kamar dari shift sebelumnya, memeriksa log book, serta memastikan seluruh informasi mengenai status kamar telah diperbarui. Setelah itu, Order Taker menerima berbagai permintaan tamu, baik melalui telepon maupun secara langsung, seperti permintaan tambahan handuk, amenities, extra bed, laundry, maupun kebutuhan lainnya yang berkaitan dengan pelayanan Housekeeping.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa setiap permintaan tamu dicatat terlebih dahulu sebelum diteruskan kepada Room Attendant atau bagian terkait. Pencatatan dilakukan untuk memastikan tidak ada permintaan tamu yang terlewat sekaligus sebagai bahan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Setelah informasi disampaikan kepada petugas terkait, Order Taker melakukan pemantauan hingga pekerjaan selesai dan memberikan konfirmasi kepada tamu apabila permintaan telah dipenuhi.

Selain menerima permintaan tamu, Order Taker juga bertugas memperbarui status kamar berdasarkan informasi yang diterima dari Room Attendant. Informasi tersebut meliputi kamar yang telah selesai dibersihkan (Vacant Clean), kamar yang masih dalam proses pembersihan, maupun kamar yang memerlukan perbaikan oleh Engineering. Pembaruan status kamar dilakukan agar Front Office memperoleh informasi yang akurat mengenai kesiapan kamar untuk dijual kembali kepada tamu.

Berdasarkan hasil observasi, koordinasi antara Order Taker dengan Front Office, Engineering, Laundry, dan Room Attendant berlangsung secara terus-menerus selama operasional hotel. Setiap perubahan informasi mengenai kamar maupun permintaan tamu segera disampaikan kepada bagian terkait agar pelayanan dapat diberikan secara cepat dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Secara keseluruhan, hasil studi kasus menunjukkan bahwa penerapan SOP Order Taker telah berjalan dengan baik dan menjadi bagian penting dalam menunjang operasional Departemen Housekeeping. Pelaksanaan SOP membantu memperlancar arus informasi, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan efisien kepada tamu

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi, diketahui bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Order Taker secara umum telah berjalan dengan baik. Order Taker telah melaksanakan tugas sesuai dengan prosedur yang berlaku, mulai dari menerima permintaan tamu, mencatat setiap informasi yang diterima, menyampaikan informasi kepada Room Attendant maupun departemen terkait, hingga melakukan pembaruan status kamar. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang dapat memengaruhi kelancaran operasional Departemen Housekeeping.

Salah satu kendala yang paling sering ditemui adalah tingginya jumlah permintaan tamu pada waktu-waktu tertentu, seperti saat jam check-in, check-out, maupun ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi. Dalam kondisi tersebut, Order Taker harus menerima beberapa permintaan tamu secara bersamaan sehingga diperlukan ketelitian dan kemampuan menentukan prioritas agar seluruh permintaan dapat ditindaklanjuti sesuai urutan kepentingannya.

Selain itu, koordinasi dengan departemen lain juga menjadi salah satu tantangan dalam pelaksanaan SOP Order Taker. Informasi mengenai status kamar, kebutuhan perbaikan fasilitas, maupun permintaan khusus tamu harus segera diteruskan kepada Room Attendant, Front Office, Engineering, atau Laundry. Namun dalam beberapa kondisi masih terjadi keterlambatan penyampaian informasi maupun respons dari departemen terkait sehingga penyelesaian permintaan tamu menjadi lebih lama dari yang diharapkan.

Permasalahan lainnya adalah kemungkinan terjadinya miskomunikasi apabila informasi yang diterima tidak dicatat secara lengkap atau tidak segera diteruskan kepada petugas yang bertanggung jawab. Mengingat Order Taker merupakan pusat komunikasi dalam Departemen Housekeeping, setiap kesalahan dalam pencatatan maupun penyampaian informasi dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu dan menghambat kelancaran operasional hotel.

Selama pelaksanaan magang juga ditemukan bahwa Order Taker harus mampu menangani beberapa pekerjaan secara bersamaan, seperti menerima telepon dari tamu, memperbarui status kamar, mencatat permintaan tamu, serta melakukan koordinasi dengan berbagai departemen. Kondisi tersebut menuntut kemampuan komunikasi, ketelitian, serta manajemen waktu yang baik agar seluruh pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut dapat disimpulkan bahwa kendala utama dalam penerapan SOP Order Taker bukan terletak pada prosedur yang digunakan, melainkan lebih kepada tingginya aktivitas operasional hotel, koordinasi antar departemen yang harus dilakukan secara cepat, serta kemampuan petugas dalam mengelola berbagai pekerjaan secara bersamaan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif, kedisiplinan dalam menjalankan SOP, dan evaluasi secara berkala sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Order Taker telah dilaksanakan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang berlaku di hotel. Order Taker menjalankan fungsi sebagai pusat komunikasi dengan menerima permintaan tamu, mencatat informasi, menyampaikan informasi kepada Room Attendant maupun departemen lain, serta memperbarui status kamar sehingga operasional Housekeeping dapat berjalan dengan baik. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP memberikan kontribusi terhadap kelancaran pelayanan kepada tamu.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Lumbantobing et al. (2023) yang menjelaskan bahwa Order Taker memiliki peranan penting dalam menunjang operasional Departemen Housekeeping. Order Taker bertugas menerima setiap permintaan tamu, mendistribusikan informasi kepada petugas yang berkepentingan, serta memastikan seluruh pekerjaan berjalan sesuai prosedur. Penelitian tersebut juga menyebutkan bahwa apabila fungsi Order Taker tidak berjalan secara optimal maka koordinasi dalam Departemen Housekeeping akan terganggu dan pekerjaan Executive Housekeeper menjadi lebih berat karena harus merangkap tugas sebagai pusat informasi. Hal tersebut menunjukkan bahwa keberadaan Order Taker sangat penting dalam menjaga efektivitas operasional Housekeeping.

Selain menjalankan fungsi komunikasi, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa koordinasi antara Order Taker dengan Room Attendant, Front Office, Engineering, dan Laundry berlangsung secara berkesinambungan selama operasional hotel. Setiap informasi mengenai permintaan tamu maupun perubahan status kamar harus segera disampaikan kepada bagian terkait agar pelayanan dapat diberikan secara cepat dan tepat.

Hasil tersebut sesuai dengan penelitian Mariano dan Samboh (2025) yang menyatakan bahwa Order Taker merupakan pusat koordinasi

dalam Departemen Housekeeping. Koordinasi yang baik antara Order Taker dan Room Attendant mampu mempercepat penyelesaian pekerjaan, mengurangi kesalahan komunikasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Penelitian tersebut juga menegaskan bahwa komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor utama dalam menunjang kelancaran operasional Housekeeping.

Selama pelaksanaan magang, penerapan SOP Order Taker di Grand Rocky Hotel Bukittinggi telah membantu petugas dalam melaksanakan pekerjaan secara sistematis. Setiap permintaan tamu dicatat terlebih dahulu sebelum diteruskan kepada petugas terkait sehingga proses pelayanan dapat dipantau sampai selesai. Walaupun demikian, pada kondisi tertentu masih ditemukan kendala berupa tingginya jumlah permintaan tamu, keterlambatan koordinasi antar departemen, serta kemungkinan miskomunikasi ketika informasi tidak segera diteruskan kepada petugas yang bertanggung jawab.

Temuan tersebut didukung oleh penelitian Aulia, Darmaesti, dan Sugiman (2025) yang menyatakan bahwa penerapan SOP Order Taker memberikan dampak positif terhadap efisiensi kerja Room Attendant karena seluruh informasi disampaikan sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Akan tetapi, penelitian tersebut juga mengungkapkan bahwa koordinasi antarpetugas dan ketepatan penyampaian informasi masih menjadi tantangan yang perlu dievaluasi secara berkala agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil studi kasus di Grand Rocky Hotel Bukittinggi memiliki kesesuaian dengan berbagai penelitian terdahulu mengenai penerapan SOP Order Taker. Penerapan SOP yang konsisten mampu meningkatkan koordinasi antarbagian, mempercepat penanganan permintaan tamu, meminimalkan kesalahan komunikasi, serta mendukung kelancaran operasional Departemen Housekeeping. Oleh karena itu, penerapan SOP yang didukung oleh komunikasi yang efektif dan evaluasi secara berkala menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus dan berbagai kendala yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan oleh Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi untuk mengoptimalkan penerapan SOP Order Taker dalam menunjang operasional hotel.

1. Meningkatkan koordinasi antar departemen, terutama antara Housekeeping, Front Office, Engineering, dan Laundry agar setiap informasi mengenai permintaan tamu maupun status kamar dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan lebih cepat.
2. Meningkatkan kedisiplinan dalam penerapan SOP Order Taker, terutama dalam pencatatan setiap permintaan tamu dan penyampaian informasi kepada petugas terkait sehingga tidak terjadi kesalahan komunikasi.
3. Melakukan evaluasi SOP secara berkala untuk mengetahui kendala yang muncul selama operasional serta melakukan perbaikan apabila terdapat prosedur yang sudah tidak sesuai dengan kebutuhan pelayanan hotel.
4. Memberikan pelatihan secara rutin kepada petugas Order Taker, terutama mengenai komunikasi pelayanan, penggunaan sistem operasional hotel, penanganan keluhan tamu, serta manajemen waktu agar mampu bekerja secara efektif pada saat tingkat hunian hotel tinggi.
5. Mengoptimalkan penggunaan sistem informasi hotel agar proses pencatatan permintaan tamu, pembaruan status kamar, dan penyampaian informasi antar departemen dapat dilakukan secara lebih cepat dan akurat.
6. Melakukan monitoring terhadap pelaksanaan SOP melalui supervisi rutin oleh Supervisor Housekeeping sehingga setiap pelaksanaan prosedur dapat dievaluasi dan diperbaiki apabila ditemukan ketidaksesuaian.

7. Meningkatkan kerja sama tim dalam Departemen Housekeeping melalui komunikasi yang terbuka dan koordinasi yang baik sehingga setiap permintaan tamu dapat diselesaikan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping Grand Rocky Hotel Bukittinggi, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Order Taker* telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan prosedur operasional hotel.

1. Penerapan SOP *Order Taker* di Grand Rocky Hotel Bukittinggi telah berjalan dengan baik dan sesuai prosedur yang berlaku. *Order Taker* melaksanakan tugasnya sebagai pusat komunikasi dan informasi dengan menerima permintaan tamu, mencatat setiap informasi secara akurat, menyampaikan informasi kepada *Room Attendant* dan departemen terkait, serta memperbarui status kamar secara konsisten sehingga operasional *Housekeeping* berjalan lancar.
2. Kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP *Order Taker* meliputi tingginya volume permintaan tamu pada jam sibuk, keterlambatan koordinasi antar departemen, serta potensi miskomunikasi dalam penyampaian informasi. Kondisi ini terjadi terutama saat jam *check-in* dan *check-out* atau ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi, sehingga *Order Taker* harus menangani banyak pekerjaan secara bersamaan yang berisiko memengaruhi kecepatan pelayanan.
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala antara lain peningkatan koordinasi antar departemen, kedisiplinan dalam pencatatan permintaan tamu, serta evaluasi SOP secara berkala. Selain itu, pelatihan rutin bagi petugas *Order Taker* dan optimalisasi sistem informasi hotel juga diperlukan untuk meminimalkan kesalahan komunikasi dan mempercepat penanganan permintaan tamu.

4. Penerapan SOP *Order Taker* secara konsisten memberikan kontribusi positif terhadap efektivitas operasional Departemen *Housekeeping* dan kualitas pelayanan hotel. Dengan adanya prosedur yang terstandar, pelayanan kepada tamu menjadi lebih terarah, terkoordinasi, dan profesional sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu serta menjaga citra Grand Rocky Hotel Bukittinggi sebagai hotel berbintang.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Grand Rocky Hotel Bukittinggi, khususnya Departemen *Housekeeping*.

1. Bagi Departemen *Housekeeping* Grand Rocky Hotel Bukittinggi
Departemen *Housekeeping* diharapkan dapat terus meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Order Taker* melalui evaluasi secara berkala serta pengawasan terhadap pelaksanaan SOP agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan.
2. Bagi Petugas *Order Taker*
Petugas *Order Taker* diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan komunikasi, ketelitian, serta manajemen waktu dalam menjalankan tugas sehari-hari. Pencatatan setiap permintaan tamu dan penyampaian informasi kepada petugas terkait harus dilakukan secara lengkap dan tepat waktu agar pelayanan *Housekeeping* dapat berjalan lebih efektif dan efisien.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai penerapan SOP *Order Taker* dengan menggunakan pendekatan atau metode penelitian yang berbeda, serta mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi efektivitas operasional Departemen *Housekeeping* sehingga dapat memberikan hasil yang lebih komprehensif

DAFTAR PUSTAKA

- Arapa, R. A. (2015). Peran order taker housekeeping di Sintesa Peninsula Hotel Manado [Skripsi, Universitas Sam Ratulangi].
- Aulia, N., Darmaesti, & Sugiman. (2025). Implementation of the order-taker SOP and its implications for room attendant work efficiency at The Alana Hotel and Convention Center Solo. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 12(2), 760–772.
- Endar, S. (1996). Pengantar industri akomodasi dan restoran. Gramedia Pustaka Utama.
- Fradiana, I. G. S., Arthini, N. N. S., & Wulan, A. A. I. R. S. (2023). Preferensi tamu terhadap pelayanan room attendant di Four Points by Sheraton Bali, Ungasan. *Journal of Hospitality Accommodation Management (JHAM)*, 2(2), 77–86.
- Ibrahim, A. (2016). Analisis implementasi manajemen. *Jurnal EMBA*, 4(2), 859–869.
- Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM94/HK103/MPPT Tahun 1987 tentang Ketentuan dan Tata Cara Penyelenggaraan Usaha Jasa Pariwisata.
- Lawson, F. (1976). *Hotels and motels and condominium: Design, planning and development*. Architectural Press.
- Lumbantobing, E. J., Lapotulo, N., Kurnia, O., Trinaldo, D., & Simatupang. (2023). Peranan order taker housekeeping department dalam meningkatkan operasional di Holiday Inn Resort Batam. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 6(2), 45–56.
- Mariano, P. S. D., & Samboh, R. D. (2025). Peran koordinasi order taker housekeeping dengan room attendant di Hotel Shangri-La Jakarta. *An International Journal of Tourism and Education*, 9(2), 112–125.

- Rumekso. (2001). Housekeeping hotel. Andi Yogyakarta.
- Sukasih, N. (2023). Standar operasional prosedur (SOP) housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan, 7(1), 15–28.
- Wijoyo, T. A. (2023). Operasional departemen housekeeping di dalam hotel. Badan Penerbit STIEPARI Press.
- Wulandari, R., dkk. (2022). Evaluasi penerapan standar operasional prosedur housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Jurnal Hospitality Indonesia, 5(1), 30–42.
- Yoeti, O. A. (1998). Perencanaan dan pengembangan pariwisata. Pradnya Pramita.
- Yulastri, A. (2024). Buku pedoman praktik lapangan industri & MBKM (Magang Bersertifikat) FPP UNP. Universitas Negeri Padang.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Nama : Delvi Andra

Jabatan : *Minibar & Order taker*

B. Daftar Pertanyaan

1. Peran dan tugas *order taker* dalam operasional housekeeping

- Apa saja peran dan Tugas *Order Taker* dalam Operasional *Housekeeping*
- Bagaimana peran *Order Taker* dalam mendukung kelancaran operasional Departemen *Housekeeping* di hotel ini?
- Apa saja tugas utama yang dilakukan *Order Taker* setiap harinya, mulai dari awal shift hingga akhir shift?
- Bagaimana *Order Taker* berkoordinasi dengan *Room Attendant*, *Public Area*, *Laundry*, dan departemen lain seperti *Front Office* dan *Engineering*?
- Media atau alat apa saja yang digunakan *Order Taker* untuk berkomunikasi dan mencatat permintaan tamu (misalnya, telepon, system VHP, log book)?

2. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Order Taker*

- Apakah ada Standar Operasional Prosedur (SOP) khusus yang mengatur pekerjaan *Order Taker*? Jika ada, apa saja SOP tersebut?
- Bagaimana SOP tersebut diterapkan dalam kegiatan sehari-hari, seperti ketika menerima telepon dari tamu atau ketika memperbarui status kamar?
- Bagaimana cara *Order Taker* memastikan bahwa setiap permintaan tamu tercatat dengan benar dan tidak ada yang terlewat?

3. Kendala yang Dihadapi *Order Taker*

- Apa saja kendala atau hambatan yang paling sering dihadapi *Order Taker* dalam menjalankan tugas sehari-hari?
- Apakah pernah terjadi miskomunikasi antara *Order Taker* dengan departemen lain? Jika pernah, apa penyebabnya dan bagaimana solusinya?
- Apakah terdapat kendala terkait dengan peralatan atau sistem yang digunakan, misalnya gangguan telepon atau sistem komputer?
- Bagaimana *Order Taker* mengelola beberapa permintaan atau telepon yang datang secara bersamaan?

4. Upaya Mengatasi Kendala dan Pengembangan Kinerja

- Apa saja upaya yang telah dilakukan oleh *Order Taker* atau pihak manajemen untuk mengatasi kendala-kendala yang dihadapi?
- Pelatihan atau pengembangan kompetensi apa saja yang telah diberikan kepada petugas *Order Taker* untuk meningkatkan kualitas pelayanan?
- Dukungan apa yang paling diharapkan dari pihak manajemen hotel agar *Order Taker* dapat bekerja lebih maksimal?

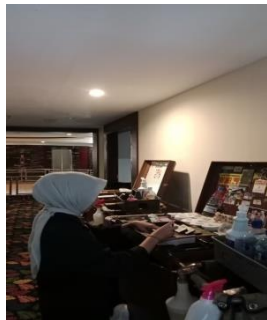
Lampiran 2 Hasil Observasi

Observasi dilakukan secara langsung dan partisip oleh penulis selama melaksanakan tugas sebagai Order Taker trainee di Departemen Housekeeping Grand Rocky hotel Bukittinggi selama 6 bulan masa Magang Berdampak I, yaitu tanggal 2 Februari 2026 – 31 Juli 2026.

NO	Aspek yang diobservasi	Hasil Observasi	Keterangan
1.	Tugas dan tanggung jawab harian order taker	Tugas harian Order Taker meliputi, menerima permintaan tamu melalui telepon/langsung, mencatat ke log book dan sistem VHP, menyampaikan informasi ke Room Attendant, memperbarui status kamar, membuat Housekeeping Report, menangani Lost and Found, serta membuat Store Request (SR) dan Purchase Request (PR).	Berjalan dengan baik dan sesuai SOP
2.	Koordinasi dan komunikasi dengan departemen lain	Koordinasi dilakukan melalui HT, telepon internal, dan sistem VHP. Order Taker menyampaikan permintaan tamu ke Room Attendant untuk segera ditindaklanjuti. Untuk perbaikan fasilitas, koordinasi dilakukan dengan Engineering. Untuk permintaan cuci, dengan Laundry. Untuk status kamar, dengan Front Office.	Berjalan dengan baik namun terkadang terjadi keterlambatan
3.	Menangani permintaan tamu melalui telepon	Saat menerima telepon, Order Taker mengucapkan salam, menyebutkan nama departemen, mendengarkan permintaan tamu dengan seksama, mencatat informasi, mengulang kembali permintaan untuk konfirmasi, dan menyampaikan estimasi waktu pengerjaan.	Berjalan sesuai SOP
4.	Room status update	Order Taker memperbarui status kamar berdasarkan laporan dari Room Attendant dan Floor Supervisor. Status yang diperbarui	Berjalan sesuai SOP

		meliputi: Vacant Clean (VC), Occupied Clean (OC), Out of Order (OOO), serta kamar yang memerlukan perbaikan. Informasi ini segera diteruskan ke Front Office.	
5.	Penanganan barang temuan (lost & found)	Ketika RA menemukan barang tamu yang tertinggal (misalnya handphone, dompet, atau pakaian), barang tersebut dibawa ke kantor Housekeeping. Order Taker mencatatnya di Log Book Lost and Found dengan detail, nomor kamar, nama penemu (RA), tanggal, dan jam. Barang diberi label lalu disimpan di lemari khusus.	Semua barang terdokumentasi dengan aman dan sesuai SOP
6	Manajemen persediaan logistik	Jika stok amenities (sabun, shampo, handuk) menipis, Order Taker mengisi formulir Store Request untuk mengambil barang dari gudang utama. Untuk barang yang sudah sangat habis atau tidak tersedia di gudang (misalnya jenis amenities tertentu), Order Taker membuat Purchase Request (PR) yang harus disetujui oleh Executive Housekeeper sebelum dikirim ke bagian Purchasing.	Berjalan dengan baik, namun terkadang prosesnya lama karna melalui proses persetujuan
7.	Pencatatan permintaan tamu	Setiap permintaan tamu dicatat di guest request log book yang mencakup nomor kamar, jenis permintaan, waktu penerimaan, petugas yang menangani, dan waktu penyelesaian. Hal ini memastikan tidak ada permintaan yang terlewat dan memudahkan evaluasi pelayanan.	Berjalan dengan baik

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



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 Grand Rocky Hotel Bukittinggi untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 2 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 kerjasamanya Saudara kami ucapkan terima kasih.

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



Vischa Mantyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Februari 2026 – Juli 2026

Nama : Vivi Septiani
 NIM : 24135042
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085356063128
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : Februari

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Senin, 02/02/2026	08.00 – 16.00	• Ditempatkan didepartemen Housekeeping • Pengenalan lingkungan hotel • Belajar menggunakan system VHP. • Belajar greeting melalui telepon dengan benar		
2.	Selasa, 03/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Belajar membuat SR dan PR • Belajar cek minibar dan menggunakan HT • Belajar membuat hk report		
3.	Rabu, 04/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu roomboy • Set trolley • Buat Hk report		
4.	Kamis, 05/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Order SR dan PR • Bantu cek minibar • Menyimpan dan mencatat L&F • Membuat HK report		
5.	Jumat, 06/02/2026	Day off			

6.	Sabtu, 07/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat SR • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Buat Hk report		l
7.	Minggu, 08/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat Hk report		l
8.	Senin, 09/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Belajar membuat memo fogging • Bantu cek minibar • Menjahit vitrase • Menyimpan&mencatat barang L&F • Buat Hk report		l
9.	Selasa, 10/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat SR • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat Hk report		l
10.	Rabu, 11/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Menyimpan&mencatat barang L&F • Buat Hk report		l
11.	Kamis, 12/02/2026	Day Off			
12.	Jumat, 13/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Buat Hk report		l
13.	Sabtu, 14/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Buat Hk report		l
14.	Minggu,	08.00 –	• . Membersihkan office		

	15/02/2026	16.00	• Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Menyimpan dan mencatat barang L&F • Buat Hk report		l
15.	Senin, 16/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat SR & PR • Bantu cek minibar • Membuat dan membagi memo fogging • Bantu roomboy • Buat Hk report		l
16.	Selasa, 17/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat HK report		l
17.	Rabu, 18/02/2026	Day Off			
18.	Kamis, 19/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		l
19.	Jumat, 20/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat sr • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		l
20.	Sabtu, 21/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		l
21.	Minggu, 22/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		l
22.	Senin, 23/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu minibar • Bantu roomboy • Membuat&membagi memo fogging		l

			• Buat hk report		
23.	Selasa, 24/02/2026		Day Off		
24.	Rabu, 25/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		1
25.	Kamis, 26/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat sr • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		1
26.	Jumat 27/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		1
27	Sabtu, 28/02/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		1

Bukittinggi, 28 Februari
2026

Supervisor


Sukrip Antoni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Vivi Septiani
 NIM : 24135042
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085356063128
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLI : Maret

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Minggu, 01/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Belajar inventory barang akhir bulan • Belajar membuat laporan akhir bulan • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		
2.	Senin, 02/03/2026	Day Off			
3.	Selasa, 03/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat sr & pr • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		
4.	Rabu, 04/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
5.	Kamis, 05/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu roomboy • Set trolley • Mencatat dan menyimpan barang L&F • Buat hk report		

6.	Jumat, 06/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat sr • Menjahit vitrase • Bantu roomboy • Buat hk report		l
7.	Sabtu, 07/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		l
8.	Minggu, 08/03/2026	Day Off			
9.	Senin, 09/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat sr & pr • Bantu minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		l
10.	Selasa, 10/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Mencatat dan menyimpan barang L&F • Buat hk report		l
11.	Rabu, 11/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		l
12.	Kamis, 12/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu roomboy • Set trolley		l
13.	Jumat, 13/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek kamar VCU • Bantu roomboy • Set trolley • Buar hk report		l
14.	Sabtu, 14/03/2026	Day Off			
15.	Minggu, 15/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar		l

			• Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
16.	Senin, 16/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Membagi memo fogging • Set trolley • Buat hk report		l
17.	Selasa, 17/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Membuat hk report		l
18.	Rabu, 18/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Membuat hk report		l
19.	Kamis , 19/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Set trolley • Membuat hk report		l
20.	Jumat, 20/03/2026	Day Off			
21.	Sabtu, 21/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Membuat hk report		l
22.	Minggu, 22/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek kamar vcu • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Mencatat dan menyimpan barang L&F • Membuat hk report		l
23.	Senin 23/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Membuat sr & pr		l

31.	Selasa, 31/03/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Mencatat dan menyimpan barang l&f • Membuat hk report		
-----	-----------------------	------------------	---	--	--

Bukittinggi, 31 Maret 2026
Supervisor


Syukria Antoni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

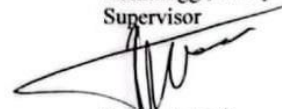
Nama : Vivi Septiani
 NIM : 24135042
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085356063128
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : April

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Rabu, 01/04/2026	Day Off			
2.	Kamis, 02/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr dan pr • Bantu inventory bulanan • Bantu membuat laporan akhir bulan • Bantu cek minibar • Keep L&F • Buat hk report		
3.	Jumat, 03/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
4.	Sabtu, 04/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Keep L&F • Buat hk report		
5.	Minggu, 05/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek kamar vcu • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Keep L&F • Buat hk report		

6.	Senin, 06/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Membagi memo fogging • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
7.	Selasa, 07/04/2026	Day Off			
8.	Rabu, 08/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Jahit vitrase • Bantu roomboy • Keep L&F • Buat hk report		
9.	Kamis, 09/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr & pr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
10.	Jumat, 10/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Keep L&F • Buat hk report		
11.	Sabtu, 11/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
12.	Minggu, 12/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek kamar vcu • Bantu cek minibar • Bantu setting kamar		

			• Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
29.	Rabu, 29/04/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Jahit vitrase		
30.	Kamis, 30/04/2026	Day Off			

Bukittinggi, 30 April 2026
Supervisor


Sukma Antoni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

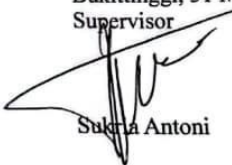
Nama : Vivi Septiani
 NIM : 24135042
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085356063128
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : Mei

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Jumat, 01/05/2026	07.00 – 15.00	• Dirolling ke departemen FBS • Clear Up breakfast • Belajar setting buffet lunch • Polishing		
2.	Sabtu, 02/05/2026	07.00 – 15.00	• Clear Up breakfast • polishing		
3.	Minggu, 03/05/2026	07.00 – 15.00	• Clear Up breakfast • polishing		
4.	Senin, 04/05/2026	Day Off			
5.	Selasa, 05/05/2026	15.00 – 23.00	• menyusun cutlery • Setting buffet dinner • Clear Up • Polishing		
6.	Rabu, 06/05/2026	08.00 – 16.00	• Dipindahkan ke departemen hk • Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
7.	Kamis, 07/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar		

14.	Kamis, 14/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Tarik minibar • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		
15.	Jumat, 15/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek kamar vcu • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
16.	Sabtu, 16/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Keep l&f • Buat hk report		
17.	Minggu, 17/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Refill minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
18.	Senin, 18/05/2026	Day Off			
19.	Selasa, 19/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		
20.	Rabu, 20/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat pr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Buat hk report		
21.	Kamis, 21/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr		

			• Buat hk report		
29.	Jumat, 29/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		l
30.	Sabtu, 30/05/2026	Day Off			
31.	Minggu, 31/05/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu inventory akhir bulan • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Keep l&f • Buat hk report		l

Bukittinggi, 31 Mei 2026
Supervisor


Sukria Antoni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Vivi Septiani
 NIM : 24135042
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085356063128
 Supervisor/Monitor/Coach : Sukria Antoni
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juni

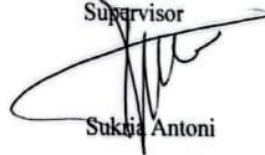
No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Senin, 01/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr dan pr • Membantu buat laporan bulanan hk • Menyebar memo fogging • Bantu cek minibar • Keep L&F • Buat hk report		
2.	Selasa, 02/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
3.	Rabu, 03/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Keep L&F • Buat hk report		
4.	Kamis, 04/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley		

			• Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
13.	Sabtu, 13/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Belajar mirror art • Bantu cek minibar • Set trolley • Buat hk report		
14.	Minggu, 14/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Keep L&F • Buat hk report		
15.	Senin, 15/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Menyebar memo fogging • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
16.	Selasa, 16/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
17.	Rabu, 17/06/2026	Day Off			
18.	Kamis, 18/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek kamar vcu • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		

			• Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
26.	Jumat, 26/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Cek kamar vcu • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
27.	Sabtu, 27/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
28.	Minggu, 28/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		
29.	Senin, 29/06/2026	Day Off			
30.	Selasa, 30/06/2026	08.00 – 16.00	• Membersihkan office • Buat sr • Bantu cek minibar • Bantu roomboy • Set trolley • Buat hk report		

Bukittinggi, 30 Juni 2026

Supervisor



Sukti Antoni

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Vivi Septiani
 NIM : 24135042
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085356063128
 Supervisor/Monitor/Coach : Andi Rahman
 Nama Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juli

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Rabu, 01/07/2026	Day Off			
2.	Kamis, 02/07/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffet untuk breakfast • Standby loungebar • Closing welcome drink		
3.	Jumat, 03/07/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffet untuk dinner • Handle and Clear up dinner • Polishing • Setting buffet untuk breakfast		
4.	Sabtu, 04/07/2026	07.00 – 15.00	• Handle and Clear up breakfast • Prepare welcome drink • Standby loungebar		
5.	Minggu, 05/07/2026	07.00 – 15.00	• Handle and Clear up breakfast • Dusting table • polishing		
6.	Senin, 06/07/2026	07.00 – 15.00	• Handle and Clear up breakfast		

			• Polishing		
7.	Selasa, 07/07/2026		Day Off		
8.	Rabu, 08/07/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffet dinner • Handle dinner • Closing welcome drink • Standby loungebar		
9.	Kamis, 09/07/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffet untuk breakfast • Standby loungebar • Closing welcome drink		
10.	Jumat, 10/07/2026	07.00 – 15.00	• Handle and Clear up breakfast • Prepare welcome drink • Standby loungebar		
11.	Sabtu, 11/07/2026	07.00 – 15.00	• Clear up breakfast • Dusting table • polishing		
12.	Minggu, 12/07/2026	07.00 – 15.00	• Clear up breakfast • Prepare welcome drink • Standby loungebar		
13.	Senin, 13/07/2026		Day Off		
14.	Selasa, 14/07/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffet untuk breakfast • Standby loungebar • Closing welcome drink		
15.	Rabu, 15/07/2026	15.00 – 23.00	• Setting buffet untuk breakfast • Standby loungebar • Closing welcome drink		
16.	Kamis, 16/07/2026	07.00 – 15.00	• Clear up breakfast • Buat welcome drink • Standby loungebar		
17.	Jumat, 17/07/2026	07.00 – 15.00	• Greeting guest		

27.	Senin, 27/07/2026	15.00 – 23.00	• setting buffet • purring breakfast • polishing		
28.	Selasa, 28/07/2026	07.00 – 15.00	• Handle and Clear up breakfast • Dusting table • Buat welcome drink • Standby loungebar		
29.	Rabu, 29/07/2026	07.00 – 15.00	• Handle and Clear up breakfast • Dusting table • Buat welcome drink • Standby loungebar		
30.	Kamis, 30/07/2026	07.00 – 15.00	• Handle and Clear up breakfast • Dusting table • polishing		
31.	Jumat, 31/07/2026	Day Off			

Bukittinggi, 31 Juli 2026
Supervisor


Andi Rahman

Lampiran 6 Konsultasi dengan Dosen Pembimbing 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@pp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Vivi Septiani
Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
Nama Perusahaan/Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
Jadwal Kegiatan : 2 februari – 31 Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing : Feriantano Sundang Pranata, S.Pd.,M.Kom

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Rabu/ 13 Mei 2026	Pengajuan Judul laporan magang berdampak 1	Judul "SOP order tok-er"	
2.	Kamis/ 23/07/26	Perbaikan studi kasus	• daftar gambar, tabel, lampiran, tidak di bold • Abstrak di buat 1 paragraf saja	
3	27/07/26	Bagian kerangka pemikiran	• pada bagian kerangka pemikiran di buatkan gambar bagan	

Bukittinggi, 27 Juli 2026

.....
...

Lampiran 7 Lembaran Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager 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@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Vivi Septiani
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan/Industri : Grand Rocky Hotel Bukittinggi
 Jadwal Kegiatan : Februari - Juli
 Nama Supervisor (Penilai) : Jon Aldo Aulia
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : HK Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin/ 02 Feb 2026	Pengenalan sistem UHP	Ikuti pelatihan sistem UHP secara mendalam agar memahami fitur " di dalamnya	
2.	Kamis/ 05 Feb 2026	Pengecekan minibar	Lebih hati-hati dalam mengecek kamar keseluruhan, terkadang masih ada barang tamu yang tertinggal	
3.	Jumat/ 06 Feb 2026	Order SP dan PR	Dalam Orderan SP dan PR, kita harus lebih melihat sisa barang.	
4	Minggu / 22 Feb 2026	Keep Lost & Found	Mencatat dan menyimpan B.F., dengan aman, mengambil no kamar, nama tamu, dan tanggal.	

Bukittinggi, 26 Juni 2026

Jon Aldo Aulia ****
 Tanda Tangan
 Perusahaan
 BUKITINGGI

Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya