

***ANALISIS KETERLAMBATAN PENANGANAN PERMINTAAN TAMU
PADA BAGIAN ORDER TAKER HOUSEKEEPING DI HARRIS RESORT
BARELANG BATAM***

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



Oleh : Viviana Luthfi Hidayah / 241352042

Dosen Pembimbing : Dr.Hijriyantomi Suyuthie, S.Ip., M.M

Supervisor : Laba Laurensius Kaloko

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

2026

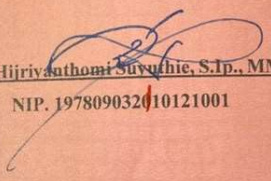
HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS
Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan Penyelesaian PLI I FPP-UNP
Semester Januari 2026 - Juni 2026

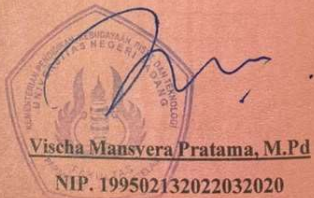
Oleh:

Viviana Luthfi Hidayah
NIM: 24135204
Departemen Pariwisata
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh:
Dosen Pembimbing


Dr. Hidir Anthoni Suryuhie, S.Tp., MM
NIP. 197809032010121001

a.n Dekan FPP UNP
Kepala Unit Hubungan Industri


Vischa Mansvera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri I FPP-UNP

Padang Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh

Viviana Luthfi Hidayah

NIM : 24135204

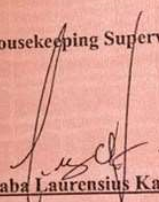
Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan Oleh :

Pembimbing dari Industri

Housekeeping Supervisor


(Laba Laurensius Kaloko)



(Muhammad Arif Ramadhan)

HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek magang dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri selama $\pm$ 6 bulan pada posisi *Marketing Communication* di Harris Resorts Barelang Batam. Pengalaman pada saat Pengalaman Lapangan Industri II membuat pengetahuan penulis bertambah mengenai gambaran dalam dunia kerja, khususnya pada industri perhotelan. Laporan ini dibuat untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab penulis kepada pihak kampus untuk bukti sekiranya penulis benar-benar sudah menyelesaikan Pengalaman Lapangan Industri tempat penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri adalah Harris Resorts Barelang Batam, di hotel ini penulis mendapatkan kesempatan, pengetahuan serta pengalaman yang lebih luas lagi mengenai *Marketing Communication* dan di hotel inilah penulis mempraktekan semua yang penulis pelajari selama dikampus.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan laporan ini penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh sebab itu melalui laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Dapertemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. Selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri II tingkat Departemen Pariwisata sekaligus

Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri II

5. Bapak Waryono, S.Pd., M.pd selaku Dosen Pembimbing Akademik.
 6. Bapak Dr. Hijriyanthomi Suyuthie, S.Ip., MM selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
 7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
 8. Bapak Bart Van Den Brink selaku *General Manager* di Harris Resorts
 9. Bapak Laba Laurensius Kaloko selaku *Housekeeping Supervisor* di Harris Resorts Bareleng Batam
 10. Ibu Melta Sari Ginting selaku *Human Resource Manager* di Harris Resorts Bareleng Batam.
 11. Bapak Muhammad Arif Ramadhan dan rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I di *Housekeeping Department* di Harris Resorts Bareleng Batam.
 12. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik.
- Semoga laporan ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 5 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I.....	11
PENDAHULUAN.....	11
Latar Belakang.....	11
Identifikasi Masalah.....	16
Rumusan Masalah.....	16
Tujuan Studi Kasus.....	17
Manfaat Studi Kasus.....	17
BAB II.....	20
TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Landasan Teori.....	20
2.2 Penelitian Terdahulu.....	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	29
BAB III.....	31
METODE STUDI KASUS.....	31
3.1 Jenis Penelitian.....	31
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	32
3.3 Profil Perusahaan.....	32
3.4 Struktur Organisasi Industri.....	43
3.5 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	46
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	48

3.7 Teknik Analisis Data.....	51
BAB IV.....	54
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	54
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus.....	54
4.2 Temuan Studi Kasus.....	55
4.3 Analisis Permasalahan.....	58
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Terdahulu.....	60
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan.....	63
BAB V.....	25
PENUTUP.....	25
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA.....	68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Harris Resort Barelang Batam.....	6
Gambar 2.2 Logo The Ascott Limited.....	8
Gambar 2.3 Logo Harris Resort Barelang.....	9
Gambar 2.4 Harris Room.....	11
Gambar 2.5 Harris Suite.....	11
Gambar 2.6 Harris Villa.....	12
Gambar 2.7 Mini Private Pool.....	12
Gambar 2.8 Harris Café.....	13
Gambar 2.9 20 Feet Snack and Bar.....	14
Gambar 2.10 Rocksalt Beach Club.....	15
Gambar 2.11 Ti-Punch Bar and Mini Golf.....	15
Gambar 2.12 Juice Bar.....	16
Gambar 2.13 Meeting Room.....	16
Gambar 2.14 Dino Kids Club.....	17
Gambar 2.15 Lawana Spa.....	18
Gambar 2.16 Gym.....	18
Gambar 2.17 Land & Water Sport.....	19
Gambar 2.18 Mushola.....	19
Gambar 2.19 Buggy.....	20
Gambar 2.20 Struktur Organisasi Finance.....	21

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan.....	62
Logbook PLI I.....	63
Lembar Penilaian Industri.....	64
Lembar Penilaian Fakultas.....	65
Lembar Konsultasi Supervisor.....	66
Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing.....	67
Sertifikat Magang.....	68

ABSTRAK

Pelayanan yang cepat dan tepat dalam menangani permintaan tamu merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu di industri perhotelan. Bagian **Order Taker Housekeeping** memiliki peran sebagai pusat komunikasi yang menerima, mencatat, mengoordinasikan, serta memantau penyelesaian setiap permintaan tamu. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan keterlambatan penanganan permintaan tamu yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor penyebab keterlambatan penanganan permintaan tamu pada bagian Order Taker di HARRIS Resort Barelang Batam serta upaya yang dilakukan untuk mengatasinya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di HARRIS Resort Barelang Batam. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan penanganan permintaan tamu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu tingginya jumlah permintaan tamu pada waktu tertentu, keterbatasan jumlah *room attendant*, kurang optimalnya koordinasi dan komunikasi antara Order Taker dengan petugas operasional, serta adanya prioritas pekerjaan lain yang harus diselesaikan secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan waktu respons terhadap permintaan tamu menjadi lebih lama dibandingkan dengan standar pelayanan yang diharapkan. Upaya yang dilakukan untuk meminimalkan keterlambatan meliputi peningkatan koordinasi antarbagian, penyampaian informasi secara cepat dan akurat melalui sistem komunikasi yang digunakan, penentuan skala prioritas permintaan tamu, serta evaluasi rutin terhadap proses penanganan *guest request*. Penerapan upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat waktu respons, serta meningkatkan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam.

Kata Kunci: keterlambatan penanganan, permintaan tamu, Order Taker, Housekeeping, HARRIS Resort Barelang Batam.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Seiring dengan bertambahnya jumlah destinasi wisata di Indonesia, jumlah kunjungan wisatawan ke berbagai daerah juga mengalami peningkatan. Hal ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan akomodasi, dan juga restoran guna menunjang kenyamanan. Serta, kelancaran perjalanan para wisatawan. Industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata nasional. Sejalan dengan meningkatnya mobilitas dan minat masyarakat untuk berwisata, permintaan terhadap fasilitas akomodasi yang berkualitas pun semakin tinggi. Menurut Badan Pusat Statistik (2024), Tingkat hunian kamar hotel berbintang di Indonesia menjanjikan dengan pertumbuhan okupansi kamar yang cukup baik. Kondisi tersebut menuntut hotel untuk tidak hanya berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat pengelolaan operasional dan sumber daya manusia secara profesional. Oleh karena itu, perguruan tinggi melalui program Magang Bersertifikat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di industri perhotelan agar mampu memahami penerapan teori secara nyata di lapangan.

Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019), definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (2011:6), perhotelan adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Maka dari pengertian di atas dapat disimpulkan

bahwa definisi hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan adalah Housekeeping Department. Departemen ini bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas kamar maupun area umum hotel. Dalam menjalankan tugasnya, Housekeeping memiliki beberapa bagian, salah satunya adalah Order Taker. Order Taker bertugas menerima, mencatat, mengoordinasikan, dan menindaklanjuti setiap permintaan tamu (guest request) kepada petugas yang bertanggung jawab agar kebutuhan tamu dapat dipenuhi secara cepat dan tepat.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Harris Resort Barelang Batam, penulis menemukan bahwa masih terdapat beberapa keterlambatan dalam penanganan permintaan tamu. Keterlambatan tersebut terjadi pada beberapa jenis permintaan, seperti permintaan tambahan amenities, linen, handuk, maupun kebutuhan lainnya yang menjadi tanggung jawab Housekeeping Department. Kondisi ini menyebabkan tamu harus menunggu lebih lama dari waktu yang diharapkan sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

Berdasarkan hasil observasi, keterlambatan tersebut dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain tingginya jumlah permintaan tamu pada waktu tertentu, keterbatasan jumlah petugas yang sedang bertugas, komunikasi yang kurang efektif antara Order Taker dengan Room Attendant, serta adanya prioritas pekerjaan lain yang harus diselesaikan secara bersamaan. Apabila kondisi tersebut tidak segera diatasi, maka dapat memengaruhi kualitas pelayanan hotel dan citra Harris Resort Barelang Batam di mata tamu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul "Analisis Keterlambatan Penanganan

Permintaan Tamu pada Bagian Order Taker Housekeeping di Harris Resort Barelang Batam." Melalui studi kasus ini diharapkan dapat diketahui penyebab keterlambatan, dampaknya terhadap pelayanan, serta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping Department.

Adapun peranan penting bagian *Order taker* di Hotel :

1. Menerima Permintaan Tamu (Guest Request) Menerima permintaan tamu melalui telepon atau sistem hotel, seperti permintaan handuk tambahan, amenities, extra bed, bantal, selimut, dan kebutuhan lainnya. Memastikan seluruh permintaan tamu dicatat dengan benar dan segera diteruskan kepada Room Attendant atau petugas terkait. Mengelola Komunikasi Departemen Housekeeping Menjadi pusat informasi bagi seluruh staf Housekeeping.
2. Menyampaikan informasi mengenai kamar yang harus dibersihkan, kamar prioritas (rush room), maupun permintaan khusus dari tamu. Memantau Status Kamar Memperbarui status kamar pada sistem hotel, seperti Vacant Clean (VC), Vacant Dirty (VD), Occupied Clean (OC), Occupied Dirty (OD), dan status lainnya. Berkoordinasi dengan Front Office agar informasi status kamar selalu akurat sehingga proses check-in tamu tidak mengalami hambatan.
3. Mencatat dan Menindaklanjuti Keluhan Tamu Menerima laporan keluhan tamu terkait kebersihan atau fasilitas kamar. Menghubungi bagian terkait, seperti Room Attendant atau Engineering, untuk segera menangani masalah tersebut. Memastikan keluhan telah diselesaikan dan, bila diperlukan, melakukan tindak lanjut kepada tamu.
4. Di bidang administrasi, Housekeeping Order Taker bertanggung jawab menyusun dan mengelola berbagai laporan operasional, seperti Room Status Report, Log Book, Guest Request Log, Lost and Found Report, serta laporan harian Housekeeping. Seluruh

dokumen administrasi dijaga kelengkapan dan keakuratannya sebagai dasar pengawasan operasional serta evaluasi kinerja departemen

5. Housekeeping Order Taker juga memiliki peran dalam mengatur prioritas pekerjaan berdasarkan tingkat urgensi, seperti kesiapan kamar untuk tamu yang akan check-in (arrival room), kamar VIP, maupun permintaan mendesak dari tamu. Untuk mendukung kelancaran operasional hotel, Housekeeping Order Taker menjalin koordinasi yang baik dengan berbagai departemen, termasuk Front Office terkait kesiapan kamar, Engineering apabila terdapat kerusakan fasilitas, Laundry mengenai kebutuhan linen, serta Security dalam penanganan barang tamu yang tertinggal (lost and found).
6. Melalui koordinasi yang efektif, komunikasi yang baik, serta pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah, Housekeeping Order Taker berperan penting dalam menjaga kualitas operasional Departemen Housekeeping serta meningkatkan kepuasan tamu selama menginap, sehingga tercipta pengalaman menginap yang nyaman, aman, dan berkesan.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Keterlambatan dalam menangani *guest request* masih menjadi salah satu kendala dalam operasional Housekeeping. Permintaan tamu, seperti tambahan handuk, amenities, bantal, selimut, maupun kebutuhan lainnya, terkadang tidak dapat dipenuhi dalam waktu yang diharapkan. Kondisi ini dapat disebabkan oleh banyaknya permintaan yang masuk secara bersamaan maupun keterlambatan dalam proses penyampaian informasi kepada petugas yang bertanggung jawab. Pengelolaan media sosial memerlukan strategi yang terencana, mulai dari perencanaan konten, proses produksi, publikasi, hingga evaluasi agar tujuan promosi dapat tercapai secara optimal.

2. Order Taker berperan sebagai penghubung antara tamu dengan Room Attendant dalam proses pemenuhan kebutuhan tamu. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala komunikasi, seperti keterlambatan penyampaian informasi, kurangnya kejelasan instruksi, atau miskomunikasi yang dapat menghambat proses pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan permintaan tamu tidak segera ditindaklanjuti sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan..
3. Pada periode tertentu, seperti saat tingkat hunian hotel tinggi, jam sibuk (*peak hours*), atau waktu check-in, jumlah permintaan tamu meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja Order Taker dan Room Attendant bertambah sehingga waktu respons terhadap setiap permintaan tamu menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penanganan permintaan tamu (*guest request*) pada bagian Order Taker Housekeeping di Harris Resort Barelang Batam.
2. Bagaimana dampak keterlambatan penanganan permintaan tamu (*guest request*) terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Harris Resort Barelang Batam?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi keterlambatan penanganan permintaan tamu (*guest request*) pada bagian Order Taker Housekeeping di Harris Resort Barelang Batam?

Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Mengidentifikasi dan menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam menangani permintaan tamu pada bagian Order Taker Housekeeping, baik yang berasal dari sumber daya manusia, prosedur kerja, sistem komunikasi, koordinasi antarbagian, maupun tingginya beban kerja.
2. Mengetahui dampak keterlambatan penanganan permintaan tamu terhadap kualitas pelayanan Housekeeping, tingkat kepuasan tamu, muncul

keluhan,serta pengaruhnya terhadap citra dan loyalitas pelanggan terhadap hotel.

3. Memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas penanganan permintaan tamu, seperti perbaikan SOP, peningkatan koordinasi, optimalisasi sistem komunikasi, pelatihan karyawan, dan evaluasi kinerja agar pelayanan menjadi lebih cepat, tepat, dan efisien.

3.2 Manfaat Studi Kasus

Adapun manfaat yang diharapkan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini memberikan manfaat bagi penulis dalam menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara langsung mengenai kegiatan operasional di industri perhotelan, khususnya pada Housekeeping Department. Melalui studi kasus ini, penulis dapat memahami permasalahan yang terjadi dalam proses penanganan permintaan tamu, serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis penyebab masalah dan mencari solusi yang tepat sesuai dengan kondisi di lapangan.

2. Bagi Industri

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak Harris Resort Barelang Batam sebagai bahan evaluasi terhadap kinerja pelayanan, khususnya pada bagian Order Taker Housekeeping. Hasil analisis yang diperoleh dapat menjadi masukan bagi hotel dalam memperbaiki sistem penanganan permintaan tamu, meningkatkan efektivitas kerja karyawan, memperkuat koordinasi antarbagian, serta memastikan pelayanan berjalan lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri maupun menyusun laporan studi kasus dengan topik yang berkaitan dengan pemasaran digital dan komunikasi pemasaran di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Pengertian Hotel*

Hotel merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa yang menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Tujuan utama penyelenggaraan usaha hotel adalah memberikan pelayanan terbaik kepada tamu sehingga tercipta rasa nyaman, aman, dan puas selama menginap. Selain sebagai tempat beristirahat, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas penunjang seperti ruang pertemuan, restoran, pusat kebugaran, kolam renang, layanan laundry, serta fasilitas lain yang disesuaikan dengan klasifikasi hotel. Dalam industri perhotelan, Industri perhotelan merupakan industri yang mengutamakan kualitas pelayanan (service industry). Oleh karena itu, setiap departemen di dalam hotel memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan kepada tamu. Keberhasilan sebuah hotel tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Menurut Bagyono (2020), hotel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menyediakan akomodasi, makanan, minuman, dan pelayanan lainnya kepada masyarakat umum serta dikelola secara profesional dengan tujuan memperoleh keuntungan. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan perusahaan jasa yang menyediakan berbagai kebutuhan tamu selama menginap melalui pelayanan yang profesional guna menciptakan kepuasan pelanggan.

2.1.2 Housekeeping Department

Housekeeping Department merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, dan keindahan seluruh area hotel. Departemen ini berperan penting dalam menciptakan kesan pertama maupun kepuasan tamu selama menginap karena kondisi kamar dan area hotel yang bersih menjadi salah satu indikator utama kualitas pelayanan hotel. Menurut Rumekso (2020), Housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kelengkapan fasilitas, serta kenyamanan seluruh area

hotel sehingga tamu memperoleh pengalaman menginap yang menyenangkan.

Secara umum, tugas dan tanggung jawab Housekeeping meliputi:

1. Membersihkan kamar tamu sesuai standar operasional hotel.
2. Menyiapkan kamar sebelum tamu datang.
3. Menyediakan linen dan amenities.
4. Menjaga kebersihan area publik (public area).
5. Menangani permintaan tamu yang berkaitan dengan fasilitas kamar.
6. Berkoordinasi dengan Front Office, Engineering, Laundry, dan departemen lainnya.
7. Menjaga standar kebersihan sesuai Standard Operating Procedure (SOP).

Dalam menjalankan tugasnya, Housekeeping terdiri atas beberapa bagian, yaitu:

- Executive Housekeeper
- Assistant Executive Housekeeper
- Floor Supervisor
- Room Attendant
- Public Area Attendant
- Linen & Laundry
- Order Taker

Masing-masing bagian memiliki tanggung jawab yang saling berkaitan sehingga koordinasi yang baik menjadi faktor penting dalam kelancaran operasional hotel.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan acuan untuk memperkuat landasan penelitian serta mengetahui persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan dengan penelitian sebelumnya. Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian mengenai keterlambatan penanganan *guest request* oleh Order Taker Housekeeping .

Aulia (2022)

Penelitian yang dilakukan oleh Aulia (2022) berjudul "**Pengaruh Kualitas Pelayanan Housekeeping terhadap Kepuasan Tamu di Hotel X**". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner kepada tamu hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Housekeeping, khususnya kecepatan dalam menangani permintaan tamu (*guest request*), berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu. Semakin cepat pelayanan

diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas pelayanan Housekeeping dan pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan tamu. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian. Penelitian Aulia meneliti pengaruh kualitas pelayanan secara umum terhadap kepuasan tamu, sedangkan penelitian ini lebih memfokuskan pada penyebab keterlambatan penanganan *guest request* oleh Order Taker Housekeeping di Harris Resort Barelang Batam

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Putri (2023) berjudul "Efektivitas Komunikasi Order Taker dalam Meningkatkan Pelayanan Housekeeping di Hotel Y". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap karyawan Housekeeping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara Order Taker dan Room Attendant mampu mempercepat proses penyelesaian permintaan tamu, mengurangi kesalahan penyampaian informasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas peran Order Taker dalam pelayanan Housekeeping. Perbedaannya, penelitian Putri lebih menitikberatkan pada efektivitas komunikasi antarstaf, sedangkan penelitian ini mengkaji berbagai faktor yang menyebabkan keterlambatan penanganan *guest request* beserta dampaknya terhadap kepuasan tamu.

Penelitian yang dilakukan oleh Wijaya (2021) berjudul "Analisis Faktor-Faktor Penyebab Keterlambatan Pelayanan pada Departemen Housekeeping Hotel Z". Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif melalui wawancara dan observasi langsung terhadap operasional Housekeeping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pelayanan dipengaruhi oleh tingginya tingkat hunian hotel, keterbatasan jumlah tenaga kerja, kurang efektifnya komunikasi antarbagian, serta tingginya beban kerja karyawan. Penelitian tersebut juga menyarankan perlunya evaluasi SOP, peningkatan koordinasi kerja, dan penambahan tenaga kerja pada periode okupansi tinggi. Persamaan penelitian tersebut

dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas penyebab keterlambatan pelayanan Housekeeping. Perbedaannya, penelitian Wijaya membahas pelayanan Housekeeping secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus berfokus pada keterlambatan penanganan *guest request* oleh Order Taker Housekeeping di Harris Resort Bareleng Batam.

Lumbantobing, Lapotulo, Kurnia, dan Simatupang (2023)

Penelitian yang berjudul "Peranan Order Taker Housekeeping Department dalam Meningkatkan Operasional di Holiday Inn Resort Batam" menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Order Taker memiliki peran penting sebagai pusat komunikasi dalam Housekeeping Department. Order Taker bertugas menerima permintaan tamu, mengoordinasikan pekerjaan kepada Room Attendant, serta memastikan setiap permintaan tamu ditangani sesuai standar operasional. Penelitian ini juga menjelaskan bahwa komunikasi yang cepat dan koordinasi yang baik dapat meningkatkan kelancaran operasional hotel serta mengurangi terjadinya keluhan tamu.

Irfan dan Setiawan (2021)

Penelitian berjudul "Review of the Knowledge Level and Ability of Order Takers at The Royal Padjajaran Hotel Bogor" menggunakan metode deskriptif dengan teknik observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat pengetahuan dan kemampuan Order Taker berpengaruh terhadap kualitas pelayanan Housekeeping. Pengetahuan mengenai fasilitas hotel, prosedur kerja, serta kemampuan mengambil keputusan sangat diperlukan agar pelayanan kepada tamu berjalan dengan cepat dan tepat.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas kompetensi Order Taker dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian ini menganalisis keterlambatan pelayanan *guest request*.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan Housekeeping sangat dipengaruhi oleh kemampuan Order Taker dalam menerima, mencatat, dan menyampaikan permintaan tamu secara

cepat dan akurat. Selain itu, komunikasi yang efektif, koordinasi antarbagian, penerapan SOP, serta kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penanganan *guest request* pada bagian Order Taker Housekeeping di Harris Resort Barelang Batam serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu di industri perhotelan. Salah satu bentuk pelayanan yang sering dimanfaatkan oleh tamu selama menginap adalah pelayanan *guest request* yang ditangani oleh bagian Order Taker Housekeeping. Order Taker memiliki peran sebagai pusat komunikasi (*communication center*) yang bertugas menerima, mencatat, mengoordinasikan, serta memantau penyelesaian setiap permintaan tamu agar dapat dipenuhi dengan cepat dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.

Dalam operasional Housekeeping di Harris Resort Barelang Batam, proses penanganan *guest request* tidak selalu berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pada kondisi tertentu masih ditemukan keterlambatan dalam memenuhi permintaan tamu, seperti permintaan *extra towel*, *extra pillow*, *hair dryer*, *baby cot*, *amenities*, maupun kebutuhan lainnya. Keterlambatan tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan tamu karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan mereka.

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan praktik kerja lapangan, terdapat beberapa faktor yang diduga menjadi penyebab keterlambatan penanganan *guest request*. Faktor pertama adalah tingginya jumlah permintaan tamu (*guest request*), terutama pada saat tingkat hunian hotel (*occupancy*) sedang tinggi. Banyaknya permintaan yang masuk dalam waktu bersamaan menyebabkan Order Taker harus menangani beberapa permintaan sekaligus sehingga proses pencatatan, penyampaian informasi, dan pengawasan penyelesaian pekerjaan menjadi lebih lambat.

Faktor kedua adalah keterbatasan jumlah staf Housekeeping, khususnya Room Attendant yang bertugas memenuhi permintaan tamu. Jumlah petugas yang tidak sebanding dengan banyaknya permintaan menyebabkan beberapa *guest request* harus menunggu giliran untuk diselesaikan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama.

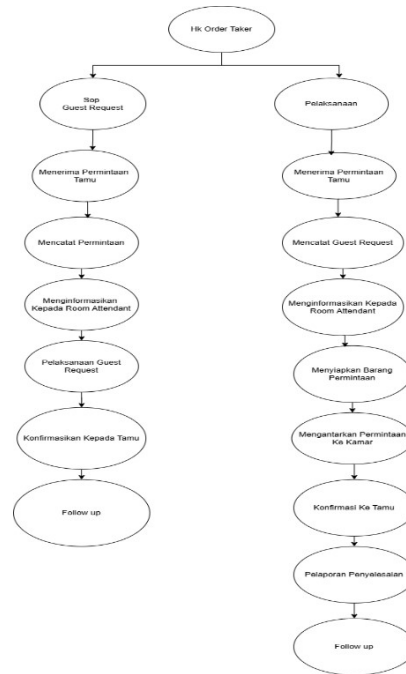
Faktor ketiga adalah komunikasi yang kurang efektif antara Order Taker dengan Room Attendant maupun petugas Housekeeping lainnya. Informasi yang kurang jelas, keterlambatan penyampaian pesan, atau kurangnya koordinasi dapat menghambat proses pelayanan sehingga permintaan tamu tidak segera ditindaklanjuti.

Selain itu, beban kerja operasional yang tinggi juga menjadi salah satu faktor penyebab keterlambatan pelayanan. Selain menangani *guest request*, Room Attendant juga memiliki tanggung jawab membersihkan kamar tamu, menyiapkan kamar yang akan ditempati (*vacant clean*), menangani kamar *check-out*, serta melaksanakan tugas operasional lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan petugas harus menentukan prioritas pekerjaan sehingga beberapa permintaan tamu mengalami keterlambatan dalam penyelesaiannya.

Adanya berbagai faktor tersebut mengakibatkan proses penanganan *guest request* menjadi kurang optimal. Keterlambatan pelayanan dapat menimbulkan berbagai dampak, antara lain meningkatnya keluhan tamu, menurunnya tingkat kepuasan tamu, menurunnya kualitas pelayanan Housekeeping, serta berpengaruh terhadap citra Harris Resort Barelang Batam sebagai hotel yang mengutamakan pelayanan prima.

Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas penanganan *guest request*. Upaya tersebut meliputi peningkatan koordinasi dan komunikasi antara Order Taker dengan Room Attendant, evaluasi terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelaksanaan monitoring terhadap setiap *guest request* hingga selesai, penambahan tenaga kerja pada saat tingkat okupansi hotel tinggi, serta pemberian pelatihan secara berkala kepada staf Order Taker dan Room Attendant. Melalui upaya-upaya tersebut diharapkan proses penanganan permintaan tamu dapat berlangsung lebih cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel sehingga kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran tersebut menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Guest Request merupakan salah satu aspek penting dalam mendukung kelancaran pelayanan housekeeping, khususnya pada bagian Order Taker di HARRIS Resort Bareleng. Penerapan SOP dilakukan pada setiap tahapan penanganan permintaan tamu, dimulai dari menerima permintaan tamu melalui telepon atau media komunikasi lainnya, mencatat permintaan ke dalam log book atau sistem, mengoordinasikan permintaan kepada Room Attendant atau departemen terkait, memantau proses penyelesaian permintaan, hingga melakukan konfirmasi kepada tamu bahwa permintaan telah dipenuhi. Setiap tahapan tersebut harus dilaksanakan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku agar pelayanan kepada tamu berjalan secara efektif serta menciptakan kepuasan tamu.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara sistematis mengenai penyebab keterlambatan penanganan *guest request* pada bagian Order Taker Housekeeping di HARRIS Resort Bareleng Batam. Penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis atau mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan untuk memberikan gambaran yang nyata mengenai kondisi yang terjadi di lapangan berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan selama penelitian.

Pendekatan kualitatif digunakan karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam mengenai fenomena yang diteliti. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi secara langsung dari informan mengenai proses penanganan *guest request*, hambatan yang dihadapi oleh Order Taker Housekeeping, serta upaya yang dilakukan dalam mengatasi keterlambatan pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menjelaskan apa yang terjadi, tetapi juga mengungkap alasan dan penyebab terjadinya permasalahan tersebut berdasarkan pengalaman dan kondisi operasional di lapangan.

Penelitian ini dilaksanakan selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di HARRIS Resort Bareleng Batam. Selama pelaksanaan PLI, peneliti melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas operasional Housekeeping, khususnya pada bagian Order Taker. Pengamatan tersebut difokuskan pada proses penerimaan permintaan tamu (*guest request*), penyampaian informasi kepada Room Attendant, pelaksanaan pelayanan kepada tamu, hingga penyelesaian setiap permintaan yang diterima. Selain melakukan observasi, peneliti juga melakukan wawancara dengan karyawan yang terlibat dalam operasional Housekeeping untuk memperoleh informasi

yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini berasal dari berbagai sumber, yaitu hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan untuk melihat secara langsung alur kerja Order Taker Housekeeping dalam menangani *guest request*. Wawancara dilakukan kepada informan yang memahami proses operasional Housekeeping, seperti Order Taker, Room Attendant, dan Supervisor Housekeeping, sehingga diperoleh informasi mengenai kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan. Sementara itu, dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), formulir *guest request*, laporan operasional, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

Metode deskriptif kualitatif dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mengidentifikasi dan menganalisis penyebab keterlambatan penanganan *guest request* pada bagian Order Taker Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam. Melalui hasil analisis tersebut, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang terjadi serta menghasilkan rekomendasi atau alternatif solusi yang dapat diterapkan oleh pihak hotel untuk meningkatkan efektivitas penanganan permintaan tamu, memperbaiki kualitas pelayanan Housekeeping, dan meningkatkan kepuasan tamu.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI II

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri II ini disesuaikan dengan jangka waktu semester 4 (Empat), dengan mempertimbangkan kesediaan pihak hotel dan perkuliahan yang sedang atau akan diikuti serta juga harus memperhatikan persyaratan khusus yang dikeluarkan jurusan. Dalam buku panduan Universitas Negeri Padang dicantumkan bahwa satu SKS untuk mata kuliah lapangan pelaksanaannya setara dengan empat sampai lima jam tatap muka dalam seminggu. Pelaksanaan pengalaman industri ini dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai dari 21 Januari 2026 – 20 Juli 2026.

3.3 Profil Perusahaan

1. Sejarah HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.1 HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang dikelol oleh *The Ascott Limited*, sebuah perusahaan asal Singapura. Hotel ini mulai dibangun pada tahun 2015 dan resmi beroperasi pada tahun 2018. Sebelumnya, hotel ini berada di bawah naungan TAUZIA Hotels sebelum kemudian dikelola langsung oleh *The Ascott Limited*. Berlokasi di kawasan strategis di sekitar Jembatan Barelang, salah satu ikon pariwisata utama di Kota Batam, hotel ini memanfaatkan letak geografis Batam yang berdekatan dengan dua negara, yaitu Malaysia dan Singapura, menjadikan kota ini sebagai salah satu destinasi unggulan di Provinsi Kepulauan Riau.

Didirikan dengan tujuan untuk mendukung perkembangan sektor pariwisata di Kota Batam, HARRIS Resort Barelang Batam mengusung konsep resort modern yang ramah keluarga dan penuh nuansa relaksasi. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas lengkap seperti kolam renang, restoran, ballroom, spa, pusat kebugaran, kids club, serta akses langsung ke pantai. Dengan berbagai fasilitas tersebut, hotel ini menjadi pilihan ideal bagi wisatawan maupun untuk kegiatan bisnis dan keluarga.

Sejak awal berdiri, HARRIS Resort Barelang Batam berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu. Komitmen ini diwujudkan melalui staf yang dikenal dengan sebutan *HARRIS Players*, yaitu karyawan yang mengedepankan keramahan, keceriaan, dan profesionalisme. Sikap dan semangat ini menjadi ciri khas dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk mendukung

operasional dan pengembangan kualitas layanan, HARRIS Resort Barelang Batam memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

We are the preferred hospitality company, enriching global living with heartfelt experiences.

Visi ini menegaskan bahwa HARRIS Resort Barelang Batam berambisi menjadi perusahaan perhotelan pilihan utama di mata pelanggan dan pemangku kepentingan. “*Preferred hospitality company*” berarti hotel ingin menjadi yang terbaik dan paling dipercaya dalam memberikan layanan perhotelan. Selain itu, frasa “*enriching global living with heartfelt experiences*” menunjukkan komitmen untuk tidak hanya menyediakan fasilitas fisik, tetapi juga menghadirkan pengalaman menginap yang penuh makna dan menyentuh hati tamu dari berbagai latar belakang dan budaya di seluruh dunia. Dengan kata lain, HARRIS Resort Barelang ingin memperkaya kualitas hidup tamu melalui pelayanan yang tulus, hangat, dan berkesan.

Misi:

We empower our people to deliver long-term sustainable value for our guests, owners, partners, and associates.

Misi ini menunjukkan fokus utama HARRIS Resort Barelang pada pemberdayaan sumber daya manusia sebagai kunci keberhasilan. “*Empower our people*” berarti hotel memberikan pelatihan, fasilitas, dan dukungan agar setiap karyawan mampu bekerja secara profesional dan penuh tanggung jawab. Tujuan akhirnya adalah menciptakan nilai berkelanjutan jangka panjang (“*long-term sustainable value*”) yang menguntungkan semua pihak terkait, yaitu:

- *Guests* (tamu), dengan layanan dan fasilitas berkualitas yang memenuhi atau melampaui harapan mereka.
- *Owners* (pemilik), dengan pengelolaan hotel yang efisien dan menguntungkan secara finansial.

- *Partners* (mitra), dengan membangun hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.
- *Associates* (rekan kerja/karyawan), dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung perkembangan karier.

2. Profile the Ascott Limited (Ascott) – The Ascott Limited



Gambar 3.2 Logo *The Ascott Limited* (Ascott)

The Ascott Limited (Ascott) merupakan perusahaan asal Singapura yang telah berkembang menjadi salah satu operator dan pemilik penginapan berskala internasional terkemuka di dunia. Portofolio *Ascott* mencakup lebih dari 220 kota yang tersebar di lebih dari 40 negara di kawasan Asia Pasifik, Asia Tengah, Eropa, Timur Tengah, dan Amerika Serikat. Saat ini, *Ascott* mengelola lebih dari

64.000 unit dalam tahap pengembangan, sehingga total portofolionya meliputi lebih dari 159.000 unit di hampir 900 properti. *Ascott* menaungi berbagai merek penginapan yang terdiri dari *serviced apartment, coliving, dan hotel*, antara lain *Ascott, Citadines, lyf, Oakwood, Quest, Somerset, The Crest Collection, The Unlimited Collection, Préférence, Fox, HARRIS, POP!, Vertu, dan Yellow*.

3. Profile HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.3 Logo HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi strategis di Jl. Trans Barelang, Tembesi, Batam. Letaknya sangat dekat dengan salah satu ikon wisata terkenal di Batam, yaitu Jembatan Barelang, yang dapat dijangkau hanya dalam waktu 5–10 menit berjalan kaki dari area resort. Berdiri di atas lahan seluas sekitar 10 hektar, resort ini memiliki banyak bangunan dengan desain yang menyatu dengan alam serta menawarkan pemandangan menakjubkan berupa laut, jembatan, dan deretan pulau-pulau di sekitarnya. Dengan lokasi yang strategis dan fasilitas lengkap, HARRIS Resort Barelang Batam menjadi pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari kenyamanan dan keindahan alam dalam satu tempat.

Untuk informasi yang lebih lengkap, berikut ini adalah profil dari HARRIS Resort Barelang Batam:

Nama Dagang	: HARRIS Resort Barelang Batam Jenis
Usaha	: Jasa Perhotelan
Tanggal Berdiri	: 12 Februari 2018
Pemilik	: Mr. Irwanndi
Alamat	: Tembesi, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29439
Phone/Fax	: 0778 409 1111/0778409 1333
Website	: reservation.hbri@the-Ascott

HARRIS Resort Barelang Batam resmi dibuka pada tanggal 12 Februari 2018 dan berada di bawah naungan *Tauzia Management*, sebuah perusahaan manajemen perhotelan yang didirikan pada tahun 2001 di Jakarta. *Tauzia* tidak hanya menaungi merek HARRIS, tetapi juga beberapa *brand* hotel lainnya seperti *Préférence Hotels*, *HARRIS Vertu Hotels*, *Fox Hotels*, *Yellow Hotels*, dan *POP! Hotels*. CEO *Tauzia* saat ini adalah Marc Steinmeyer, sementara kepemilikan Harris Resort Barelang Batam berada di tangan Irwandi Halim. Resort ini dirancang dengan konsep

yang menyasar pasar menengah untuk kebutuhan bisnis maupun rekreasi, serta mengusung filosofi *HARRIS New Generation* yang berfokus pada gaya hidup sehat dan inspiratif.

4. Fasilitas HARRIS Resort Barelang Batam

a. Fasilitas Kamar

HARRIS Resort Barelang merupakan resort berbintang 4 yang memiliki luas tanah sekitar 10 hektar dengan 176 kamar dengan berbagai tipe yang berbeda. Tipe kamar tersebut yaitu, *HARRIS Room* berjumlah 168 kamar, *HARRIS Suite* berjumlah 6 kamar, dan *HARRIS Villa* berjumlah 2 kamar. Berdasarkan *view* nya kamar dari *Resort* ini memiliki 3 macam pemandangan yaitu, *garden view* 87 kamar, *pool view* 10 kamar, dan *sea view* 71 kamar. Berikut adalah tipe-tipe kamar di HARRIS Resort Barelang.

1) HARRIS Room

HARRIS Room seluas 33 m² ini dirancang untuk kenyamanan keluarga, dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak di bawah usia 12 tahun



Gambar 4.1 HARRIS Room

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

2) HARRIS Suite

HARRIS Suite memiliki luas 66 m² dengan total 6 unit. Setiap unit dilengkapi dengan 2 kamar tidur dan ruang keluarga, serta dapat menampung hingga 4 orang dewasa dan 4 anak-anak berusia di bawah 12 tahun.

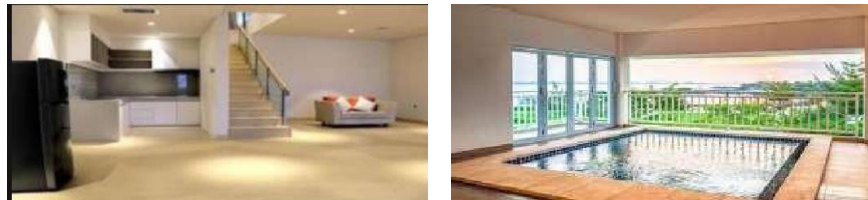


Gambar 4.2 HARRIS Suite

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

3) HARRIS Villa

HARRIS Villa terdiri dari 2 unit dengan luas masing-masing 130 m². Setiap unit dilengkapi dengan 2 kamar tidur, ruang keluarga, dapur, serta kolam renang pribadi berukuran *mini*. Villa ini dapat menampung hingga 4 orang dewasa dan 4 anak-anak berusia di bawah 12 tahun.



Gambar 4.3 Harris Villa

Sumber : Harris Hotels 2025

b. Fasilitas Restaurant

1. HARRIS Café

HARRIS Café terletak di *main bulding* dilantai 1.

- a. *Breakfast Buffet* setiap hari AM.
- b. *A la Carte lunch* setiap hari PM.
- c. *A la Carte dinner* setiap hari PM.
- d. *A la Carte room dining* setiap hari : 11.00 AM – 11.00 PM

Last Order: 10.30 PM.

e. A la Carte supper menu setiap hari jumat, sabtu dan public holiday : 00.00 AM –05.00 AM.



Gambar 4.4 HARRIS *cafe*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

2. 20 Feet *snack and Bar*

20 Feet *Snack and Bar* terletak di dekat gedung utama (*Main Building*), mengusung tema kontainer dengan gaya sederhana yang nyaman untuk bersantai. Tempat ini menyajikan berbagai makanan ringan seperti burger, kentang goreng, aneka minuman, serta menghadirkan pengalaman seru seperti „ *movie night* „ untuk melengkapi waktu bersantaimu.

a) *Weekday*: 03.00 PM – 11.00 PM

b) *Weekend*: 12.00 PM – 11.00 PM

c) *Movienight*: 06.30 PM – 10.30 PM

3. *Rocksalt Beach Club*



Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

Gambar 4.5 *Rocksalt Beach*

Rocksalt Beach Club terletak tepat di tepi pantai dengan sajian menu bergaya *American style*. Dilengkapi dengan kolam renang yang langsung menghadap ke laut, pengunjung dapat menikmati

pemandangan matahari terbenam sambil berenang dan menyantap hidangan lezat.

Weekday: 11.00 AM – 11.00 PM dan live music

Weekend: 11.00 AM – 01.00 PM dan dj performance

4. *Ti-Punch Bar and Mini Golf*

Ti-Punch Bar berlokasi di tepi pantai, memberikan pengalaman bersantai sambil menikmati panorama matahari terbenam. *Bar* ini secara khusus menyajikan berbagai pilihan minuman, mulai dari *cocktails* hingga *mocktails*. Selain itu, *Ti-Punch* juga menawarkan paket permainan *golf* bagi tamu yang ingin beraktivitas sambil menikmati suasana pantai.



Gambar 4.6 T i P u n c h

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

c. Fasilitas Pendukung

1. Function Hall

Function Hall dan *Banquet* memiliki sejumlah ruangan yang dapat digunakan untuk berbagai jenis acara, baik yang bersifat formal maupun non- formal. Umumnya, ruangan - ruangan ini telah dipesan



terlebih dahulu oleh tamu jauh hari sebelum pelaksanaan acara. Adapun nama-nama ruangnya antara lain: *Breezy, Bright, Happy, Twinky, Funky, Smily, Orange, dan Healthy.*

Gambar 4.7 *Meeting Room*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

2. *Dino Kids Club*

Dino Kids Club merupakan area bermain khusus anak-anak yang dilengkapi dengan berbagai aktivitas menyenangkan, termasuk face painting. Tempat ini buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB, dan dirancang untuk memberikan pengalaman bermain yang aman dan seru bagi anak-anak.



Gambar 4.8 *Dino Kids Club*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

1. *Lawana SPA*

Lawana Spa buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 18.00



WIB. Terletak di dekat RockSalt Beach Club dan area gym, *Lawana Spa* menawarkan berbagai pilihan paket relaksasi dan pijat yang dirancang untuk memanjakan tubuh dan pikiran para tamu.

Gambar 4.9 *Lawana SPA*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

2. GYM

Gym buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 21.00 WIB dan hanya tersedia bagi tamu yang menginap di hotel. Untuk mengakses fasilitas ini, tamu dapat menggunakan *key card* kamar masing-masing.



Gambar 4.10 GYM
Sumber : HARRIS Hotels, 2025

3. Land & Watersport

HARRIS Resort Barelang menyediakan berbagai pilihan aktivitas *Land & Water Sport* yang dapat dinikmati oleh para pengunjung, seperti *banana boat*, *kayak*, *ATV*, *jetski*, sepeda, panahan, dan lainnya. Kegiatan ini tersedia setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB.



Gambar 4.11 Land & Water Sport
Sumber : HARRIS Hotels, 2025

4. Room Service

Room service tersedia setiap hari mulai pukul 11.00 hingga 23.00 WIB. Tamu dapat memilih berbagai menu makanan dan minuman melalui *In-Room Dining Menu* yang telah disediakan di dalam kamar, kemudian memesannya langsung melalui layanan *room service*.

5. Musholla

Harris Resort Barelang menyediakan fasilitas mushola sebagai tempat ibadah bagi tamu yang beragama Islam, guna mendukung kenyamanan beribadah selama menginap.



Gambar 4.12 Mushola Sumber :
Dokumen Pribadi, 2025

6. Parking Area

Area parkir tamu terletak di sebelah resort dan disediakan khusus untuk kenyamanan tamu selama menginap. Sementara itu, area basement digunakan sebagai tempat parkir khusus bagi karyawan Harris Resort Barelang Batam.

7. Buggy Service

Buggy merupakan kendaraan yang digunakan di area hotel untuk memudahkan mobilitas tamu. Salah satu fungsinya adalah mengantar tamu dari lobi menuju kamar atau area lain di dalam lingkungan Harris Resort Barelang Batam.



Gambar 4.13 Parkiran Buggy
Sumber : Dokumen Pribadi, 2025

3.4 Struktur Organisasi Industri

a. Organisasi *Head Of Departemen* (HOD)



a) General Manager (GM)

General Manager adalah pemimpin utama yang bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional dan strategis di hotel. *GM* memiliki peran penting dalam mengarahkan semua departemen agar bekerja secara sinergis untuk mencapai target dan memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Di HARRIS Resort Barelang, posisi *GM* dipegang oleh Bapak Bart Jan Van Den Brink, yang telah sukses membawa resor ini meraih penghargaan "*Marketing of The Year 2024*" dari *The Ascott Limited* Indonesia pada bulan Oktober 2024 sebagai bentuk pengakuan atas keunggulan dalam bidang pemasaran.

b) Executive Assistant Manager (EAM)

EAM merupakan orang kepercayaan *GM* yang membantu mengawasi operasional harian hotel. Posisi ini berperan dalam menjaga standar pelayanan tetap tinggi dan memastikan setiap departemen menjalankan tugasnya dengan baik sesuai arahan manajemen.

c) Human Resource Manager (HRM)

HRD Manager bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Di lingkungan perhotelan, *HRD* memiliki peran vital dalam merekrut, melatih, dan menjaga

kesejahteraan karyawan agar mereka dapat bekerja secara optimal dan memberikan layanan yang profesional kepada para tamu.

d) Director Of Sales (DOS)

Posisi ini berfokus pada dukungan terhadap Direktur Penjualan, terutama dalam merancang strategi untuk meningkatkan pendapatan hotel. Tugasnya mencakup analisis pasar, pengembangan peluang penjualan, serta menjalin relasi bisnis dengan mitra strategis.

e) Marketing Branding Manager (MBM)

Marketing Branding Manager ini bertanggung jawab atas pengembangan strategi pemasaran dan penguatan citra merek (*branding*). Tujuannya adalah untuk meningkatkan daya tarik hotel di mata konsumen, memperluas jangkauan pasar, dan pada akhirnya mendorong tingkat hunian serta pendapatan.

f) Assistant Front Office Manager (AFOM)

Assistant FO Manager memimpin seluruh kegiatan di bagian depan hotel, seperti layanan resepsionis, informasi, dan reservasi. Tugasnya memastikan bahwa proses *check-in* dan *check-out* berjalan lancar serta memberikan pengalaman pertama yang positif kepada tamu sejak kedatangan.

g) Executive Housekeeper (EHK)

Executive Housekeeper memimpin tim kebersihan hotel dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, serta kesiapan kamar tamu dan area umum. Posisi ini sangat penting dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu.

h) Chief Engineering

Chief Engineering adalah kepala bagian teknik yang bertugas menjaga semua fasilitas dan sistem teknis hotel tetap berfungsi dengan baik. Ini mencakup perawatan gedung, kelistrikan, air, AC, serta sistem keamanan teknis lainnya.

i) IT Manager

IT Manager memiliki tanggung jawab dalam mengelola seluruh sistem teknologi informasi di hotel. Mulai dari jaringan komputer, keamanan data, perangkat lunak, hingga memastikan kelancaran komunikasi digital internal dan eksternal.

j) *Revenue Manager*

Revenue Manager mengatur strategi harga dan pengelolaan pendapatan untuk memastikan keuntungan maksimal bagi hotel. Tugasnya termasuk menganalisis tren pasar, memperkirakan permintaan, dan menetapkan tarif yang kompetitif.

k) Finance Controller

Finance Controller ini bertanggung jawab membantu dalam pengawasan laporan keuangan, penyusunan anggaran, serta memastikan semua aktivitas keuangan berjalan sesuai dengan kebijakan dan standar akuntansi yang berlaku.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak yang menjadi sumber utama dalam memperoleh data dan informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Menurut Sugiyono (2023), subjek penelitian merupakan individu, kelompok, atau organisasi yang memiliki informasi sesuai dengan tujuan penelitian sehingga dapat memberikan data yang dibutuhkan oleh peneliti.

Berdasarkan pengertian tersebut, subjek dalam penelitian ini adalah Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya pada bagian Order Taker Housekeeping yang bertanggung jawab dalam menerima, mencatat, mengoordinasikan, serta memantau penyelesaian setiap permintaan tamu (*guest request*). Pemilihan subjek tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa Order Taker merupakan bagian yang berperan sebagai pusat komunikasi (*communication center*) dalam

pelayanan Housekeeping sehingga memiliki pengetahuan dan pengalaman secara langsung mengenai proses penanganan *guest request* serta berbagai kendala yang terjadi selama operasional berlangsung.

Informan dalam penelitian ini terdiri atas Housekeeping Manager atau Executive Housekeeper sebagai informan utama yang memberikan informasi mengenai kebijakan operasional Housekeeping, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), sistem koordinasi antarstaf, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Selain itu, informasi juga diperoleh dari Order Taker Housekeeping yang berperan dalam menerima dan mengoordinasikan setiap permintaan tamu, serta Room Attendant sebagai petugas yang melaksanakan pemenuhan *guest request* secara langsung di lapangan. Keterlibatan ketiga informan tersebut diharapkan dapat memberikan informasi yang komprehensif mengenai proses penanganan permintaan tamu, faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, serta dampaknya terhadap operasional Housekeeping.

Untuk melengkapi data penelitian, peneliti juga memanfaatkan pengalaman selama menjalani Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping HARRIS Resort Bareleng Batam. Selama pelaksanaan PLI, peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas operasional Order Taker Housekeeping, mulai dari proses penerimaan *guest request*, pencatatan permintaan tamu, penyampaian informasi kepada Room Attendant, hingga penyelesaian pelayanan kepada tamu. Selain observasi, peneliti juga mengumpulkan dokumentasi berupa Standar Operasional Prosedur (SOP), formulir atau log *guest request*, serta dokumen operasional lainnya yang berkaitan dengan proses pelayanan Housekeeping. Melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi tersebut, peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penyebab keterlambatan penanganan *guest request* serta upaya yang dilakukan oleh Departemen Housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di HARRIS Resort Bareleng Batam.

b. Objek Studi Kasus

objek dalam penelitian ini adalah proses penanganan permintaan tamu (*guest request*) pada bagian Order Taker Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya yang berkaitan dengan keterlambatan pelayanan dalam memenuhi permintaan tamu selama menginap. Penelitian ini memfokuskan perhatian pada bagaimana proses penanganan *guest request* dilakukan, mulai dari penerimaan permintaan oleh Order Taker, pencatatan informasi, penyampaian permintaan kepada Room Attendant, pelaksanaan pelayanan, hingga proses pemantauan dan penyelesaian permintaan tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Analisis dalam penelitian ini difokuskan pada faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penanganan *guest request*. Faktor-faktor tersebut meliputi tingginya jumlah permintaan tamu pada waktu tertentu, keterbatasan jumlah staf Housekeeping, efektivitas komunikasi dan koordinasi antara Order Taker dengan Room Attendant, serta tingginya beban kerja operasional yang memengaruhi kecepatan pelayanan. Selain mengidentifikasi penyebab keterlambatan, penelitian ini juga mengkaji dampak yang ditimbulkan terhadap operasional Housekeeping, seperti meningkatnya keluhan tamu, menurunnya tingkat kepuasan tamu, menurunnya kualitas pelayanan, serta pengaruhnya terhadap citra HARRIS Resort Barelang Batam.

Selanjutnya, penelitian ini juga menganalisis upaya-upaya yang telah dilakukan oleh Departemen Housekeeping untuk mengatasi keterlambatan penanganan *guest request*. Upaya tersebut meliputi peningkatan koordinasi antara Order Taker dan Room Attendant, penerapan dan evaluasi Standar Operasional Prosedur (SOP), pelaksanaan monitoring terhadap setiap permintaan tamu, penyesuaian jumlah tenaga kerja pada saat tingkat okupansi hotel meningkat, serta pelaksanaan pelatihan bagi karyawan Housekeeping untuk meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan.

Melalui analisis tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai proses penanganan *guest request*, faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan, dampak yang ditimbulkan

terhadap kepuasan tamu, serta rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kualitas operasional Housekeeping.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara alamiah (*natural setting*) melalui berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis strategi pengelolaan media sosial sebagai sarana promosi hotel pada Departemen *Housekeeping* HARRIS Resort Barelang Batam.

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh informasi mengenai kondisi, aktivitas, serta proses kerja yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2023), observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan apabila penelitian berkaitan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala alam, serta fenomena tertentu yang dapat diamati secara langsung oleh peneliti.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam. Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional pada bagian Order Taker Housekeeping, khususnya dalam proses penanganan permintaan tamu (*guest request*).

Pengamatan dilakukan mulai dari proses penerimaan permintaan tamu melalui telepon atau media komunikasi lainnya, pencatatan informasi terkait permintaan tamu, penyampaian informasi kepada Room Attendant atau petugas terkait, proses pelaksanaan permintaan, hingga tahap penyelesaian dan konfirmasi kembali kepada tamu. Melalui kegiatan observasi tersebut,

peneliti dapat mengetahui bagaimana alur kerja Order Taker dalam menangani *guest request* serta mengidentifikasi hambatan yang menyebabkan terjadinya keterlambatan pelayanan.

Selain mengamati proses kerja Order Taker, observasi juga dilakukan terhadap koordinasi dan komunikasi antara bagian Order Taker dengan Room Attendant serta bagian lain yang berkaitan dengan pelayanan Housekeeping. Pengamatan tersebut bertujuan untuk mengetahui efektivitas kerja sama antarbagian dalam memenuhi kebutuhan tamu serta melihat faktor-faktor yang dapat memengaruhi kecepatan penyelesaian permintaan tamu.

Hasil observasi yang diperoleh kemudian digunakan sebagai data pendukung dalam menganalisis penyebab keterlambatan penanganan *guest request*, dampak yang ditimbulkan terhadap kualitas pelayanan Housekeeping, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di HARRIS Resort Barelang Batam.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan informan untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), wawancara dalam penelitian kualitatif bertujuan menggali informasi secara lebih rinci berdasarkan pengalaman dan pengetahuan informan.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam operasional Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya pada bagian yang berhubungan dengan proses penanganan *guest request*. Informan dalam penelitian ini meliputi Executive Housekeeper atau Housekeeping Manager sebagai informan utama, Order Taker Housekeeping, serta Room Attendant yang terlibat langsung dalam pelaksanaan pelayanan kepada tamu

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen, catatan, gambar, maupun arsip yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Data yang diperoleh melalui dokumentasi dapat digunakan sebagai bukti pendukung untuk memperkuat informasi yang telah diperoleh melalui pengamatan dan wawancara.

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan kegiatan operasional Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya pada bagian Order Taker Housekeeping dalam proses penanganan *guest request*. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping, formulir atau catatan *guest request*, log book operasional Housekeeping, laporan kegiatan harian, serta dokumen lain yang berkaitan dengan proses penerimaan dan penyelesaian permintaan tamu.

Selain dokumen operasional, peneliti juga menggunakan dokumentasi berupa foto kegiatan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), seperti aktivitas Order Taker dalam menerima permintaan tamu, proses koordinasi dengan Room Attendant, serta kegiatan pelayanan Housekeeping lainnya yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumentasi tersebut digunakan untuk memberikan gambaran nyata mengenai kondisi operasional yang terjadi di lapangan.

Data dokumentasi yang diperoleh kemudian dianalisis dan dibandingkan dengan hasil observasi serta wawancara untuk memperoleh informasi yang lebih akurat mengenai penyebab keterlambatan penanganan *guest request*. Melalui penggunaan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, diharapkan data yang diperoleh dapat saling melengkapi sehingga menghasilkan gambaran yang komprehensif mengenai proses penanganan permintaan tamu, faktor penyebab keterlambatan, serta upaya perbaikan pelayanan pada bagian Order Taker Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, menginterpretasikan, dan menarik makna dari data yang telah diperoleh selama penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2023), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan sejak awal proses pengumpulan data dan berlangsung secara berkelanjutan hingga diperoleh kesimpulan yang valid.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020). Model ini dipilih karena sesuai dengan pendekatan studi kasus yang digunakan dalam penelitian serta mampu menganalisis data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif melalui tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Tahap ini dilakukan untuk menyaring data yang sesuai dengan fokus penelitian mengenai keterlambatan penanganan *guest request* pada bagian Order Taker Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam.

Data yang diperoleh kemudian dikelompokkan berdasarkan tema penelitian, seperti alur penerimaan *guest request*, proses koordinasi antara Order Taker dan Room Attendant, faktor penyebab keterlambatan, dampak terhadap pelayanan, serta upaya perbaikan yang dilakukan. Melalui proses kondensasi data, peneliti dapat memperoleh informasi yang relevan dan memudahkan proses analisis terhadap permasalahan yang diteliti.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses menyusun data hasil penelitian secara sistematis agar memudahkan peneliti dalam memahami informasi yang

diperoleh dan menarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang berasal dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Penyajian data difokuskan pada proses penanganan *guest request* oleh bagian Order Taker Housekeeping, meliputi alur pelayanan, koordinasi dengan Room Attendant, faktor penyebab keterlambatan, dampak yang ditimbulkan, serta upaya perbaikan yang dilakukan. Melalui penyajian data tersebut, peneliti dapat menggambarkan kondisi operasional Housekeeping secara jelas dan terstruktur.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing & Verification)

Tahap terakhir dalam proses analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, peneliti melakukan interpretasi terhadap seluruh data yang telah diperoleh dan dianalisis dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi untuk menemukan makna dan hubungan dari data yang berkaitan dengan penelitian.

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan penanganan *guest request* pada bagian Order Taker Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam. Selain itu, tahap ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi dampak yang ditimbulkan akibat keterlambatan pelayanan serta upaya yang dapat dilakukan oleh Departemen Housekeeping dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada tamu.

Kesimpulan yang diperoleh kemudian dilakukan proses verifikasi dengan cara membandingkan dan mencocokkan data yang berasal dari berbagai sumber, seperti hasil pengamatan langsung selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI), hasil wawancara dengan pihak terkait, serta dokumen pendukung yang berkaitan dengan operasional Housekeeping. Proses verifikasi ini dilakukan agar hasil penelitian memiliki tingkat keakuratan, konsistensi, dan dapat dipertanggungjawabkan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Housekeeping Department, khususnya di bagian Order Taker. Bagian ini memiliki peran penting sebagai pusat komunikasi dan koordinasi dalam pelayanan housekeeping karena bertanggung jawab menerima, mencatat, mengoordinasikan, serta memantau seluruh permintaan tamu (*guest request*) yang berkaitan dengan kebutuhan kamar maupun fasilitas pendukung selama tamu menginap.

Dalam pelaksanaan operasionalnya, Order Taker menerima berbagai permintaan tamu melalui sambungan telepon dari kamar hotel. Permintaan tersebut meliputi pengantaran handuk tambahan (*extra towel*), perlengkapan kamar (*amenities*) seperti sikat gigi, sabun, sampo, dan sandal, penggantian linen, peminjaman *hair dryer*, setrika beserta papan setrika, *baby cot*, *extra bed*, hingga kebutuhan lainnya yang berkaitan dengan kenyamanan tamu selama menginap.

Setiap permintaan yang diterima dicatat secara lengkap ke dalam sistem operasional hotel dan *worksheet* Order Taker. Pencatatan dilakukan dengan memperhatikan nomor kamar, jenis permintaan, waktu penerimaan permintaan, serta petugas yang bertanggung jawab untuk menanganinya. Setelah data dicatat, Order Taker segera meneruskan informasi tersebut kepada Room Attendant, Public Area Attendant, atau petugas housekeeping lainnya melalui telepon maupun *Handy Talky* (HT). Proses koordinasi ini bertujuan agar setiap permintaan tamu dapat ditindaklanjuti secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Setelah permintaan tamu selesai dipenuhi, petugas housekeeping memberikan konfirmasi kepada Order Taker sebagai bukti bahwa pekerjaan telah diselesaikan. Selanjutnya, Order Taker melakukan pembaruan status pada sistem sebagai dokumentasi bahwa permintaan telah ditangani. Proses ini juga

menjadi bagian dari pengawasan kualitas pelayanan sehingga setiap permintaan tamu dapat dipantau penyelesaiannya.

Selama melaksanakan PLI, penulis mengamati bahwa sebagian besar permintaan tamu dapat diselesaikan dengan baik sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam. Namun, pada kondisi tertentu, terutama ketika tingkat hunian hotel (*occupancy*) tinggi, saat akhir pekan, musim liburan, atau ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan, terjadi keterlambatan dalam penanganan beberapa permintaan tamu. Kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh meningkatnya jumlah permintaan yang diterima dalam waktu bersamaan, sementara jumlah petugas housekeeping yang bertugas terbatas sehingga proses distribusi pekerjaan menjadi kurang optimal.

Beberapa jenis permintaan yang paling sering mengalami keterlambatan antara lain pengantaran handuk tambahan, *amenities*, linen bersih, *hair dryer*, setrika, serta perlengkapan kamar lainnya. Keterlambatan tersebut berpotensi menimbulkan ketidakpuasan tamu karena waktu tunggu menjadi lebih lama dari yang diharapkan. Selain itu, koordinasi antara Order Taker dan petugas lapangan terkadang mengalami kendala, seperti keterlambatan respons melalui HT, petugas yang sedang menangani pekerjaan lain, atau keterbatasan persediaan perlengkapan pada saat tingkat hunian tinggi.

Berdasarkan kondisi tersebut, dapat diketahui bahwa peran Order Taker sangat menentukan kelancaran pelayanan housekeeping. Efektivitas komunikasi, kecepatan koordinasi, ketepatan pencatatan permintaan, serta pengawasan terhadap penyelesaian setiap *guest request* menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam. Oleh karena itu, proses penanganan permintaan tamu perlu dilakukan secara efektif dan efisien agar standar pelayanan hotel tetap terjaga serta mampu memberikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi setiap tamu.

3.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pengalaman selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Housekeeping

Department HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya pada bagian Order Taker, diperoleh informasi bahwa Order Taker memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan housekeeping. Order Taker bertugas sebagai pusat komunikasi yang menerima, mencatat, mengoordinasikan, serta memantau penyelesaian seluruh permintaan tamu (*guest request*) agar dapat dipenuhi secara cepat, tepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa proses penanganan *guest request* di Housekeeping Department dilakukan melalui beberapa tahapan yang saling berkaitan, yaitu penerimaan permintaan tamu, pencatatan permintaan, koordinasi dengan petugas housekeeping, pelaksanaan pelayanan, serta konfirmasi dan pemantauan penyelesaian permintaan.

a) Penerimaan permintaan tamu (Receiving guest)

Permintaan tamu diterima oleh Order Taker melalui sambungan telepon dari kamar hotel. Permintaan yang disampaikan tamu meliputi berbagai kebutuhan, seperti handuk tambahan (*extra towel*), perlengkapan kamar (*amenities*), penggantian linen, peminjaman hair dryer, setrika beserta papan setrika, baby cot, extra bed, serta kebutuhan kamar lainnya. Pada tahap ini, Order Taker mendengarkan permintaan tamu dengan saksama, memastikan informasi yang diberikan sudah lengkap, serta memberikan respons yang sopan dan profesional sesuai dengan standar pelayanan hotel.

b) Pencatatan permintaan (Recording guest request)

Setelah menerima permintaan dari tamu, Order Taker mencatat seluruh informasi ke dalam sistem operasional hotel dan worksheet Order Taker. Pencatatan dilakukan dengan memasukkan nomor kamar, jenis permintaan, waktu penerimaan permintaan, serta nama petugas yang akan menangani permintaan tersebut. Proses pencatatan ini bertujuan untuk memastikan setiap permintaan tamu terdokumentasi dengan baik sehingga memudahkan proses pemantauan dan menghindari terjadinya kesalahan pelayanan.

c) Koordinasi dengan petugas housekeeping

Permintaan tamu yang telah dicatat kemudian diteruskan kepada petugas Housekeeping yang bertugas, seperti Room Attendant atau Public Area Attendant, melalui Handy Talky (HT) atau telepon internal. Koordinasi dilakukan agar petugas dapat segera memenuhi permintaan tamu sesuai dengan jenis kebutuhan yang diminta. Pada tahap ini, Order Taker juga memastikan bahwa informasi telah diterima oleh petugas sehingga pelayanan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Marketing *Communication* HARRIS Resort Barelang Batam, diperoleh beberapa temuan mengenai strategi pengelolaan media sosial sebagai sarana promosi hotel. Temuan tersebut menunjukkan bahwa media sosial telah menjadi salah satu media komunikasi pemasaran yang penting dalam memperkenalkan produk, layanan, fasilitas, serta berbagai kegiatan yang diselenggarakan oleh hotel kepada masyarakat.

Pengelolaan media sosial di HARRIS Resort Barelang Batam dilaksanakan secara terstruktur oleh Departemen Marketing *Communication*. Kegiatan diawali dengan penyusunan rencana konten berdasarkan kalender promosi, agenda kegiatan hotel, serta program pemasaran yang telah ditetapkan. Dalam proses ini, Departemen Marketing *Communication* melakukan koordinasi dengan departemen lain, seperti Food and Beverage, Front Office, Recreation, Housekeeping, Human Resources, dan Sales untuk memperoleh informasi mengenai promosi, kegiatan operasional, maupun acara yang akan dipublikasikan melalui media sosial.

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa proses pembuatan konten menjadi salah satu kegiatan utama dalam strategi promosi digital hotel. Konten yang diproduksi terdiri atas foto, video, desain grafis, dan *caption* yang disesuaikan dengan identitas merek HARRIS Resort Barelang Batam. Materi yang dipublikasikan meliputi promosi kamar, promosi makanan dan minuman, fasilitas hotel, aktivitas tamu, penyelenggaraan acara, serta kegiatan *Corporate*

Social Responsibility (CSR). Selama pelaksanaan PLI, peneliti juga terlibat dalam proses dokumentasi kegiatan, penyusunan desain promosi, penulisan *caption*, serta persiapan materi publikasi pada media sosial hotel.

Selain proses produksi konten, penelitian ini menemukan bahwa publikasi media sosial dilakukan secara terjadwal dengan mempertimbangkan jenis konten, target audiens, serta waktu unggah yang sesuai dengan kebutuhan promosi hotel. Setiap konten dipersiapkan sebelum dipublikasikan untuk memastikan kesesuaian informasi, kualitas visual, serta konsistensi identitas merek HARRIS Resort Barelang Batam.

Temuan lainnya menunjukkan bahwa interaksi dengan audiens juga menjadi bagian penting dalam pengelolaan media sosial. Departemen Marketing *Communication* melakukan komunikasi dengan pengikut media sosial melalui komentar maupun pesan langsung (*direct message*) untuk memberikan informasi mengenai produk, promosi, fasilitas, maupun kegiatan hotel. Interaksi tersebut bertujuan untuk membangun hubungan yang baik dengan calon tamu sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap hotel.

Berdasarkan hasil observasi, Departemen Marketing *Communication* juga melaksanakan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap konten yang telah dipublikasikan. Evaluasi dilakukan dengan memperhatikan respons audiens terhadap setiap unggahan sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan dalam penyusunan strategi promosi berikutnya. Melalui proses evaluasi tersebut, departemen dapat mengetahui jenis konten yang memperoleh respons lebih baik dan menyesuaikan strategi komunikasi digital sesuai dengan kebutuhan pemasaran hotel.

Secara keseluruhan, temuan studi kasus menunjukkan bahwa strategi pengelolaan media sosial di Departemen Marketing *Communication* HARRIS Resort Barelang Batam telah dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, pembuatan konten, publikasi, interaksi dengan audiens, serta monitoring dan evaluasi. Seluruh tahapan tersebut saling mendukung dalam upaya memanfaatkan media sosial sebagai sarana promosi yang efektif untuk meningkatkan eksposur hotel dan memperkuat komunikasi dengan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, setiap tahapan penyimpanan bahan baku telah dilaksanakan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di HARRIS Resort Barelang Batam. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya sehingga diperlukan upaya perbaikan agar penerapan SOP dapat berjalan secara lebih efektif dan konsisten.

1. Menerima Permintaan Tamu

Order Taker menerima permintaan tamu melalui telepon kamar, aplikasi hotel (jika tersedia), atau informasi dari Front Office. Petugas menjawab telepon maksimal pada dering ketiga dengan salam sesuai standar pelayanan hotel, kemudian memperkenalkan diri

2. Mencatat Guest Request

Setelah memperoleh informasi yang lengkap, Order Taker mencatat permintaan tamu ke dalam **Guest Request Log Book** atau **Property Management System (PMS)**.

Data yang dicatat meliputi:

- Tanggal
- Waktu permintaan
- Nama tamu
- Nomor kamar
- Jenis permintaan
- Nama petugas penerima

3. Menginformasikan kepada Room Attendant

Order Taker segera menyampaikan permintaan kepada Room Attendant yang bertugas di area kamar tamu melalui Handy Talky (HT) atau telepon internal.

4. Menyiapkan Barang Permintaan

Room Attendant mengambil barang yang diminta dari Housekeeping Pantry atau Linen Room.

Petugas memastikan bahwa:

- Barang dalam kondisi bersih.
- Jumlah sesuai permintaan.
- Tidak terdapat kerusakan pada barang.

5. Mengantarkan Permintaan ke Kamar

Room Attendant menuju kamar tamu dengan membawa barang yang diminta.

Prosedur pelayanan:

- Mengetuk pintu sebanyak tiga kali.
- Mengucapkan "Housekeeping."
- Menunggu izin dari tamu sebelum masuk.
- Menyerahkan barang dengan sopan dan ramah.

6. Konfirmasi kepada Tamu

Setelah barang diserahkan, Room Attendant memastikan bahwa permintaan telah terpenuhi.

7. Pelaporan Penyelesaian

Setelah pelayanan selesai, Room Attendant melapor kepada Order Taker bahwa permintaan telah diselesaikan.

8. Follow Up

Apabila diperlukan, Order Taker menghubungi tamu untuk memastikan bahwa pelayanan telah diterima dengan baik dan sesuai harapan.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di bagian Order Taker Departemen Housekeeping HARRIS Resort Bareleng Batam, diketahui bahwa proses penanganan permintaan tamu pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Order Taker berperan sebagai pusat penerimaan dan pendistribusian setiap permintaan tamu kepada petugas Housekeeping agar dapat ditindaklanjuti dengan cepat dan tepat. Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dapat menyebabkan keterlambatan dalam penanganan permintaan tamu. Salah satu permasalahan yang ditemukan adalah tingginya jumlah permintaan tamu yang diterima dalam waktu yang bersamaan, terutama pada periode tingkat hunian hotel yang tinggi. Berbagai permintaan, seperti tambahan handuk, amenities, linen, perlengkapan kamar, maupun layanan kebersihan, harus dicatat dan diteruskan oleh Order Taker kepada

Room Attendant atau petugas Housekeeping yang bertugas. Banyaknya permintaan yang masuk secara bersamaan menyebabkan proses pendistribusian pekerjaan memerlukan waktu lebih lama. Selain itu, koordinasi antara Order Taker dengan petugas Housekeeping juga menjadi faktor yang memengaruhi kecepatan pelayanan. Dalam beberapa kondisi, petugas Housekeeping sedang melaksanakan pembersihan kamar check-out, persiapan kamar check-in, maupun pekerjaan rutin lainnya sehingga tidak dapat segera memenuhi permintaan tamu. Kondisi tersebut mengakibatkan adanya waktu tunggu sebelum permintaan tamu dapat diselesaikan..

Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa komunikasi yang kurang efektif, seperti keterlambatan dalam memberikan informasi mengenai status penyelesaian pekerjaan, dapat menghambat proses pelayanan. Order Taker perlu memastikan bahwa setiap permintaan yang diterima telah diteruskan kepada petugas yang bertanggung jawab serta memantau perkembangan penyelesaiannya agar tamu memperoleh pelayanan sesuai dengan waktu yang diharapkan. Salah satu contoh kondisi yang ditemui selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri adalah ketika pada jam sibuk beberapa tamu secara bersamaan menghubungi Order Taker untuk meminta tambahan handuk, amenities, dan perlengkapan tidur. Pada saat yang sama, sebagian besar Room Attendant masih menyelesaikan proses pembersihan kamar untuk persiapan tamu check-in. Akibatnya, beberapa permintaan tamu mengalami keterlambatan karena petugas Housekeeping harus menyelesaikan pekerjaan yang sedang berlangsung sebelum memenuhi permintaan tambahan tersebut.

Dalam situasi tersebut, Order Taker harus mampu menentukan skala prioritas berdasarkan tingkat urgensi permintaan tamu serta melakukan koordinasi yang baik dengan Supervisor Housekeeping maupun Room Attendant. Selain itu, Order Taker juga perlu memberikan informasi kepada tamu mengenai estimasi waktu penyelesaian sehingga tamu tetap memperoleh kepastian mengenai layanan yang sedang diproses. Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan penanganan permintaan tamu di bagian Order Taker Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam dipengaruhi oleh tingginya volume permintaan tamu,

koordinasi antarpetugas, beban kerja Room Attendant, serta efektivitas komunikasi dalam proses penyampaian dan pemantauan permintaan. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang lebih efektif, pembagian tugas yang terorganisasi, serta pemantauan terhadap setiap permintaan tamu agar pelayanan dapat diberikan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan standar pelayanan HARRIS Resort Bareleng Batam

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian, proses penanganan permintaan tamu di bagian Order Taker Departemen Housekeeping HARRIS Resort Bareleng Batam telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Order Taker memiliki peran sebagai pusat penerimaan, pencatatan, pendistribusian, serta pemantauan setiap permintaan tamu yang berkaitan dengan layanan Housekeeping. Meskipun proses tersebut telah berjalan dengan baik, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa faktor yang menyebabkan keterlambatan dalam penanganan permintaan tamu, seperti tingginya volume permintaan pada waktu tertentu, koordinasi antarpetugas, serta keterbatasan sumber daya manusia.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan. Dalam operasional hotel, kecepatan penanganan permintaan tamu merupakan salah satu indikator penting yang memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterlambatan penanganan permintaan tamu sering terjadi ketika tingkat hunian hotel tinggi. Pada kondisi tersebut, Room Attendant harus menyelesaikan berbagai pekerjaan, seperti membersihkan kamar check-out, menyiapkan kamar check-in, sekaligus memenuhi permintaan tambahan dari tamu yang sedang menginap. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan menyebabkan waktu respons terhadap permintaan tamu menjadi lebih lama..

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterlambatan penanganan permintaan tamu sering terjadi ketika tingkat hunian hotel tinggi. Pada kondisi tersebut, Room Attendant harus menyelesaikan berbagai pekerjaan, seperti membersihkan kamar check-out, menyiapkan kamar check-in, sekaligus memenuhi permintaan tambahan dari tamu yang sedang menginap. Banyaknya pekerjaan yang harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan menyebabkan waktu respons terhadap permintaan tamu menjadi lebih lama.

Temuan penelitian ini juga sesuai dengan konsep kualitas pelayanan (service quality) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), khususnya pada dimensi responsiveness, yaitu kemampuan karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan pelanggan. Dalam penelitian ini, kecepatan respons Order Taker dalam menerima, meneruskan, serta memantau penyelesaian permintaan tamu menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu terhadap pelayanan Housekeeping.

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini memiliki beberapa kesamaan. Penelitian mengenai kualitas pelayanan Housekeeping menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif, koordinasi

antarbagian, serta pembagian tugas yang jelas berperan penting dalam meningkatkan kecepatan pelayanan kepada tamu. Hasil tersebut sejalan dengan temuan penelitian ini yang menunjukkan bahwa keterlambatan penanganan permintaan tamu lebih banyak dipengaruhi oleh faktor operasional daripada kesalahan prosedur pelayanan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori pelayanan yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2022), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan. Dalam operasional hotel, kecepatan penanganan permintaan tamu merupakan salah satu indikator penting yang memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran bahwa keterlambatan penanganan permintaan tamu di bagian Order Taker Departemen

Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam tidak hanya dipengaruhi oleh banyaknya permintaan yang diterima, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi, koordinasi antarpetugas, beban kerja, dan pengelolaan prioritas pelayanan. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi, pemantauan terhadap penyelesaian permintaan tamu, serta pengelolaan sumber daya manusia yang lebih optimal diharapkan dapat meminimalkan keterlambatan pelayanan dan meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping secara keseluruhan.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis permasalahan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh bagian Order Taker Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam untuk meminimalkan keterlambatan dalam penanganan permintaan tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan.

1. Departemen housekeeping khususnya bagian order taker harus memperkuat koordinasi dengan room attendant, supervisor housekeeping, front office, serta departemen terkait agar setiap permintaan tamu dapat diteruskan dan ditangani tepat waktu akan mengurangi kesalahan penyampaian informasi serta mempercepat proses penyelesaian permintaan tamu.
2. Melakukan pencatatan dan pemantauan setiap permintaan tamu secara lebih terstruktur, setiap permintaan tamu sebaiknya dicatat secara lengkap, meliputi waktu permintaan diterima, jenis permintaan, petugas yang menangani dan waktu penyelesaiannya. Pencatatan tersebut akan memudahkan order taker dalam memantau progres pekerjaan, memastikan tidak ada permintaan yang terlewat, serta menjadi bahan evaluasi terhadap kecepatan pelayanan.
3. Menentukan skala prioritas dalam penanganan permintaan tamu, pada saat beberapa permintaan diterima secara bersamaan, order taker perlu menentukan urutan penanganan berdasarkan Tingkat urgensi dan kebutuhan tamu. Permintaan yang berkaitan dengan kenyamanan, keamanan, atau kelancaran aktivitas tamu perlu di prioritaskan sehingga pelayanan dapat diberikan secara lebih efektif.

4. Melakukan evaluasi kinerja pelayanan secara berkala, evaluasi terhadap waktu respons dan penyelesaian permintaan tamu perlu dilakukan secara rutin oleh supervisor housekeeping. Hasil evaluasi dapat digunakan untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan, menilai efektivitas prosedur yang diterapkan, serta menyusun langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
5. Meningkatkan kompetensi karyawan khususnya order taker dan room attendant, perlu memperoleh pelatihan secara berkala mengenai komunikasi pelayanan, penanganan keluhan tamu, koordinasi kerja, serta pengelolaan prioritas pekerjaan. Peningkatan kompetensi tersebut diharapkan dapat mendukung pelayanan yang lebih cepat, dan profesional sesuai dengan standar operasional HARRIS Resort Barelang Batam.

Secara keseluruhan, rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu bagian Order Taker Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam dalam meningkatkan efektivitas penanganan permintaan tamu. Melalui koordinasi yang baik, komunikasi yang efektif, pengelolaan prioritas yang tepat, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan, keterlambatan penanganan permintaan tamu dapat diminimalkan sehingga kualitas pelayanan Housekeeping tetap terjaga dan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel dapat terus ditingkatkan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai **Analisis Keterlambatan Penanganan Permintaan Tamu di Bagian Order Taker Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam**, dapat disimpulkan bahwa proses penanganan permintaan tamu pada bagian Order Taker telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Order Taker memiliki peran penting sebagai penghubung antara tamu dengan petugas Housekeeping dalam menerima, mencatat, meneruskan, serta memantau setiap permintaan tamu hingga layanan selesai diberikan. Peran tersebut sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional Housekeeping dan kualitas pelayanan yang diterima tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan penanganan permintaan tamu dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu tingginya volume permintaan tamu pada waktu tertentu, koordinasi yang belum optimal antara Order Taker dan Room Attendant, tingginya beban kerja petugas Housekeeping, serta keterbatasan jumlah sumber daya manusia pada saat tingkat hunian hotel tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa permintaan tamu tidak dapat dipenuhi secara langsung sehingga waktu respons pelayanan menjadi lebih lama.

Selain itu, penelitian ini menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi yang efektif antara Order Taker, Room Attendant, Supervisor Housekeeping, serta departemen terkait merupakan faktor penting dalam mempercepat proses penanganan permintaan tamu. Kemampuan Order Taker dalam mengelola prioritas pekerjaan, memantau status penyelesaian permintaan, serta memberikan informasi kepada tamu mengenai estimasi waktu pelayanan turut mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif dan meningkatkan kepuasan tamu.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan penanganan permintaan tamu di bagian Order Taker Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam tidak hanya dipengaruhi oleh faktor operasional, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi, koordinasi, dan pengelolaan sumber daya manusia. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antarpetugas, pengelolaan prioritas pekerjaan, pemantauan terhadap setiap permintaan tamu, serta evaluasi pelayanan secara berkala perlu terus dilakukan agar keterlambatan pelayanan dapat diminimalkan dan kualitas pelayanan Housekeeping tetap terjaga sesuai dengan standar pelayanan HARRIS Resort Barelang Batam..

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Departemen *Housekeeping* HARRIS Resort Barelang Batam
Bagian Order Taker disarankan untuk terus meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan Room Attendant, Supervisor Housekeeping, Front Office, serta departemen terkait agar setiap permintaan tamu dapat diterima, diteruskan, dan diselesaikan dengan lebih cepat. Selain itu, pencatatan dan pemantauan setiap permintaan tamu perlu dilakukan secara lebih terstruktur sehingga proses pelayanan dapat dipantau dengan baik dan mengurangi risiko terjadinya keterlambatan atau permintaan yang terlewat.
2. Bagi HARRIS Resort Barelang Batam
Pihak hotel diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan Housekeeping melalui pengelolaan sumber daya manusia yang optimal, terutama pada periode dengan tingkat hunian yang tinggi. Selain itu, evaluasi secara berkala terhadap waktu respons pelayanan, penyediaan sarana komunikasi yang memadai, serta peningkatan koordinasi antar departemen diharapkan dapat membantu mempercepat penanganan permintaan tamu dan meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan
3. Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya

Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri di Departemen Housekeeping, khususnya pada bagian Order Taker, disarankan untuk mempersiapkan pengetahuan mengenai prosedur operasional Housekeeping, standar pelayanan hotel, serta teknik komunikasi yang efektif. Mahasiswa juga diharapkan memiliki kemampuan bekerja sama, mengelola waktu, dan menentukan prioritas pekerjaan agar dapat beradaptasi dengan kondisi operasional hotel yang dinamis.

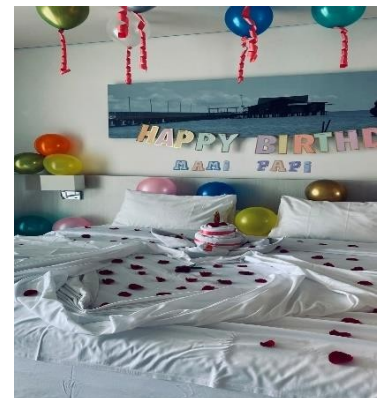
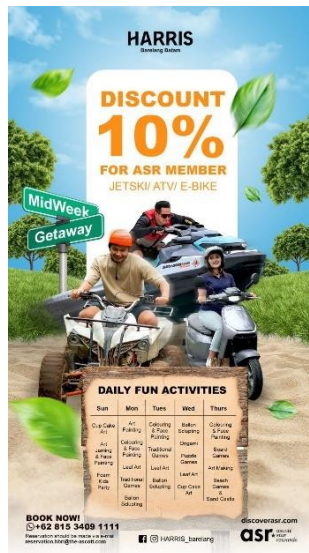
4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas pelayanan Housekeeping, khususnya terkait penanganan permintaan tamu. Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi kecepatan pelayanan, seperti tingkat hunian hotel, jumlah tenaga kerja, penggunaan sistem informasi operasional, atau tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan Housekeeping. Dengan demikian, diharapkan diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif dan dapat memberikan rekomendasi yang lebih luas bagi peningkatan kualitas pelayanan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). *A Conceptual*
- Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). *The Service-Quality Puzzle*.
- Pizam, A., & Ellis, T. (1999). *Customer Satisfaction and Its Measurement in Hospitality Enterprises*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 11(7), 326–339.
- Getty, J. M., & Getty, R. L. (2003). *Lodging Quality Index (LQI): Assessing Customers' Perceptions of Quality Delivery*. International Journal of Contemporary Hospitality Management, 15(2), 94–104.
- Kaplan, A. M., & Haenlein, M. (2010). Users of the world, unite! The challenges and opportunities of social media. Business Horizons,
- Nadiri, H., & Hussain, K. (2005). *Diagnosing the Zone of Tolerance for Hotel Services*. Managing Service Quality, 15(3).
- Marković, S., & Raspor, S. (2010). *Measuring Perceived Service Quality Using SERVQUAL*. Tourism and Hospitality Management, 16(2).
- Rahayu, G. N. (2022). *Manajemen pembelian dan pengadaan*. Universitas Terbuka.
- Sihite, R., & Nugroho, A. (2022).
- Wilkins, H., Merrilees, B., & Herington, C. (2007). *Towards an Understanding of Total Service Quality in Hotels*. International Journal of Hospitality Management, 26(4).
- Sulastiyono, A. (2021).
- Mariano, P. S. D., & Samboh, R. D. (2025). *Peran Order Taker terhadap Kinerja Room Attendant di Hotel Shangri-La Jakarta*. EDUTURISMA, 9(2).
- The Ascott Limited. (2025). *Company profile*. Singapore: The Ascott Limited.

LAMPIRAN



LOGBOOK HARIAN KEGIATAN PLI I

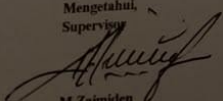
JANUARI

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : VIVIANA LUTHFI HIDAYAH
NIM : 24135204
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 21 Januari 2026 s/d 20 Juli 2026
Supervisor : M. Zaimiden
Departemen : Housekeeping Department

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Wednesday, January 21, 2026	09.00-15.00	8	Orientasi Lingkungan Resort, Fasilitas, & Showing bersama HR	Kerja
2	Thursday, January 22, 2026	08.00-18.00	10	Orientasi Mengenai Housekeeping Department & Job Desk Trainee	Kerja
3	Friday, January 23, 2026	08.00-18.00	10	Mempelajari Sistem Kerja order taker	Kerja
4	Saturday, January 24, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, suplay linen ke trolley trolley, menghitung linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengecekan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
5	Sunday, January 25, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, suplay linen ke trolley trolley, menghitung linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengecekan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
6	Monday, January 26, 2026	Day Off			Tahap
7	Tuesday, January 27, 2026	08.00-18.00	10	Orientation Day dengan L&D Coordinator PLI	Kerja
8	Wednesday, January 28, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, suplay linen ke trolley trolley, menghitung linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengecekan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
8	Thursday, January 29, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, suplay linen ke trolley trolley, menghitung linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengecekan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
10	Friday, January 30, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, suplay linen ke trolley trolley, menghitung linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengecekan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
11	Saturday, January 31, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, suplay linen ke trolley trolley, menghitung linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengecekan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
TOTAL JAM KERJA			16	JUMLAH HARI KERJA	10
				JUMLAH HARI LIBUR	1

Batam, 28 Februari 2026
Mahasiswa,

Mengetahui,
Supervisor

M. Zaimiden

VIVIANA LUTHFI HIDAYAH
NIM 24135204

67

aptop

Mengetahui,
Supervisor

Zulkipli Ramadan

VIVIANA LUTHFI HIDAYAH
NIM. 24135204

68

[illegible]

30	Saturday, May 30, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory barisan ammunition, mengaj lag book inventory ammunition di sistem, update inventory dimasud linen ke sistem, update linen ke inventory, mengaj inventory linen yang datang dan di update ke inventory control sheet di sistem, melakukan pengisian uniform baris dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembelian new linen kotor serta pengisian kendaraan takir baru
31	Sunday, May 31, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory barisan ammunition, mengaj lag book inventory ammunition di sistem, update inventory dimasud linen ke sistem, update linen ke inventory, mengaj inventory linen yang datang dan di update ke inventory control sheet di sistem, melakukan pengisian uniform baris dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembelian new linen kotor serta pengisian kendaraan takir baru dan cleaning shift baru
TOTAL JAM KERJA			16	JUMLAH HARI KERJA
				JUMLAH HARI LAIN
				37
				4

Mengetahui,
Supervisor
M. Zamidin
M. Zamidin

Datum, 31 Mei 2026
Mahaeswa,
VIYANA LUTHER HIDAYAH
NIM. 24130204

JUNI

KEMENTERIAN PERTANIAN DAN PERIKANAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN INDUSTRI FAKULTAS PERTANIAN DAN PERIKANAN UNIVERSITAS NEGERI PADJARAN					
Nama NIM Tempat PLE Waktu PLE Superviser		: SYITIANA LUTHFI HIDAYAH : 2502010 : KEMASRI Resort Bandung Timur : 27 Januari 2020 08.00 - 10.00 Hari Senin : Lulu A Luesman Sukhalta : Hotelmanagement Department			
No	Tanggal	Waktu	X. Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Monday, June 1, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunition, mengaji log book inventory ammunition di sitim, update logbook di sistem, mengaji laporan hasil kerja, mengupdate laporan yang datang dan di update ke landry control sheet di sitim, melakukan pengumpulan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	
2	Tuesday, June 2, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, update room status, DOR, labours list, IIR, report, worksheet di IIR room, membuat room room, guest amenities inventory, membuat summary extracted, membuat list room dan padp clearing, meng update status kamar.	
3	Wednesday, June 3, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, update room status, DOR, labours list, IIR, report, worksheet di IIR room, membuat room room, guest amenities inventory, membuat summary extracted, membuat list room dan padp clearing, meng update status kamar.	
4	Thursday, June 4, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunition, mengaji log book inventory ammunition di sitim, update logbook di sistem, mengaji laporan hasil kerja, mengupdate laporan yang datang dan di update ke landry control sheet di sitim, melakukan pengumpulan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	
5	Friday, June 5, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunition, mengaji log book inventory ammunition di sitim, update logbook di sistem, mengaji laporan hasil kerja, mengupdate laporan yang datang dan di update ke landry control sheet di sitim, melakukan pengumpulan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	
6	Saturday, June 6, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunition, mengaji log book inventory ammunition di sitim, update logbook di sistem, mengaji laporan hasil kerja, mengupdate laporan yang datang dan di update ke landry control sheet di sitim, melakukan pengumpulan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	
7	Sunday, June 7, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunition, mengaji log book inventory ammunition di sitim, update logbook di sistem, mengaji laporan hasil kerja, mengupdate laporan yang datang dan di update ke landry control sheet di sitim, melakukan pengumpulan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	
8	Monday, June 8, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunition, mengaji log book inventory ammunition di sitim, update logbook di sistem, mengaji laporan hasil kerja, mengupdate laporan yang datang dan di update ke landry control sheet di sitim, melakukan pengumpulan uniform bersih dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	
9	Tuesday, June 9, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, update room status, DOR, labours list, IIR, report, worksheet di IIR room, membuat room room, guest amenities inventory, membuat summary extracted, membuat list room dan padp clearing, meng update status kamar.	
10	Wednesday, June 10, 2020	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, update room status, DOR, labours list, IIR, report, worksheet di IIR room, membuat room room, guest amenities inventory, membuat summary extracted, membuat list room dan padp clearing, meng update status kamar.	

14	Thursday, June 11, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival to grup workshop, update room status, IPRK, labasek list, IPR report, workshop list HK room, membuat room report, guest amenities inventory, membuat summary arrival, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar	Ad
15	Friday, June 12, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengup- day book inventory amenitiel di sitium, update laundry damael list di sitium, update list ke telly tvly, menging- menging list yang datang dan di update laundry control sheet di sitium, melakukan pengkajian uniform bersih dan pascatation uniform keter yang akan di bawa sunder dan perbarutan status launr keter	Ad
16	Saturday, June 13, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival to grup workshop, update room status, IPRK, labasek list, IPR report, workshop list HK room, membuat room report, guest amenities inventory, membuat summary arrival, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar	
17	Sunday, June 14, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengup- day book inventory amenitiel di sitium, update laundry damael list di sitium, update list ke telly tvly, menging- menging list yang datang dan di update laundry control sheet di sitium, melakukan pengkajian uniform bersih dan pascatation uniform keter yang akan di bawa sunder dan perbarutan status launr keter	Ad
18	Monday, June 15, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival to grup workshop, update room status, IPRK, labasek list, IPR report, workshop list HK room, membuat room report, guest amenities inventory, membuat summary arrival, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar	Ad
19	Tuesday, June 16, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengup- day book inventory amenitiel di sitium, update laundry damael list di sitium, update list ke telly tvly, menging- menging list yang datang dan di update laundry control sheet di sitium, melakukan pengkajian uniform bersih dan pascatation uniform keter yang akan di bawa sunder dan perbarutan status launr keter	Ad
20	Wednesday, June 17, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival to grup workshop, update room status, IPRK, labasek list, IPR report, workshop list HK room, membuat room report, guest amenities inventory, membuat summary arrival, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar	Ad
21	Thursday, June 18, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengup- day book inventory amenitiel di sitium, update laundry damael list di sitium, update list ke telly tvly, menging- menging list yang datang dan di update laundry control sheet di sitium, melakukan pengkajian uniform bersih dan pascatation uniform keter yang akan di bawa sunder dan perbarutan status launr keter	Ad
22	Friday, June 19, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival to grup workshop, update room status, IPRK, labasek list, IPR report, workshop list HK room, membuat room report, guest amenities inventory, membuat summary arrival, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar	Ad
23	Saturday, June 20, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengup- day book inventory amenitiel di sitium, update laundry damael list di sitium, update list ke telly tvly, menging- menging list yang datang dan di update laundry control sheet di sitium, melakukan pengkajian uniform bersih dan pascatation uniform keter yang akan di bawa sunder dan perbarutan status launr keter	Ad
24	Sunday, June 21, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival to grup workshop, update room status, IPRK, labasek list, IPR report, workshop list HK room, membuat room report, guest amenities inventory, membuat summary arrival, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar	Ad
25	Monday, June 22, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian amenities, mengup- day book inventory amenitiel di sitium, update laundry damael list di sitium, update list ke telly tvly, menging- menging list yang datang dan di update laundry control sheet di sitium, melakukan pengkajian uniform bersih dan pascatation uniform keter yang akan di bawa sunder dan perbarutan status launr keter	Ad

23	Tuesday, June 23, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunies, mengup- dat log book inventory ammunies di sistem, update laundry di dalam linen ke sistem, upday linen ke truly trully, menghangling linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengcekun uniform berah dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vender dan pembuatn nota linen kotor	
24	Wednesday, June 24, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, upload room status, DRK, labouse list, HK report, worksheet ke HK room, membuat room status, grup ammunies inventory, membuat summary extracted, membuat list room and pa duty cleaning, meng update status kamar.	
25	Thursday, June 25, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, upload room status, DRK, labouse list, HK report, worksheet ke HK room, membuat room status, guest ammunies inventory, membuat summary extracted, membuat list room and pa duty cleaning, meng update status kamar.	
26	Saturday, June 27, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunies, mengup- dat log book inventory ammunies di sistem, update laundry di dalam linen ke sistem, upday linen ke truly trully, menghangling linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengcekun uniform berah dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vender dan pembuatn nota linen kotor	
27	Sunday, June 28, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunies, mengup- dat log book inventory ammunies di sistem, update laundry di dalam linen ke sistem, upday linen ke truly trully, menghangling linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengcekun uniform berah dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vender dan pembuatn nota linen kotor	
28	Monday, June 29, 2026	Day Off	-		
30	Tuesday, June 30, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory harian ammunies, mengup- dat log book inventory ammunies di sistem, update laundry di dalam linen ke sistem, upday linen ke truly trully, menghangling linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengcekun uniform berah dan pencatatan uniform kotor yang akan di bawa vender dan pembuatn nota linen kotor	
TOTAL JARI KURJA			16	JUNE-AH HARI KURJA JUNE-AH HARI LEBUR	25 5

Batam, 30 Juni 2026

Mahasiswa,

VIVIANA LUTFHI HIDAYAH
NIM. 24135204

Mengesahkan,
Supervisor



Lutfi Hidayah
Kasir

JULI

LOGBOOK KEGIATAN BAHAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN FAKULTAS FARMASIA DAN FARMASITIKA UNIVERSITAS NEGERI PADANG					
Nama NIM Tempat PII Waktu PII Supervisor Departemen		: VIVIANA LUTHFI HIDAYAH : 24135204 : HABERS RESORT BAWANG BATAM : 25 Januari 2026, s.d. 30 Juli 2026 : Hamdi Suputra Sibranai : Farmasiologi Departemen			
No	Tanggal	Waktu	J. Jam	Kegiatan	Keterangan
1	Wednesday, July 1, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, upload room status, DRR, labouse list, HK report, worksheet ke HK room, membuat room room, guest amenities inventory, membuat summary extrahed, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar.	Kerja
2	Thursday, July 2, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, upload room status, DRR, labouse list, HK report, worksheet ke HK room, membuat room room, guest amenities inventory, membuat summary extrahed, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar.	Kerja
3	Friday, July 3, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory bahan amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, upload linen ke trolly trolly, menghang linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengisian uniform bersih dan penataan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
4	Saturday, July 4, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory bahan amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, upload linen ke trolly trolly, menghang linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengisian uniform bersih dan penataan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
5	Sunday, July 5, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory bahan amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, upload linen ke trolly trolly, menghang linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengisian uniform bersih dan penataan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
6	Monday, July 6, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory bahan amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, upload linen ke trolly trolly, menghang linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengisian uniform bersih dan penataan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
7	Tuesday, July 7, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory bahan amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, upload linen ke trolly trolly, menghang linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengisian uniform bersih dan penataan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja

8	Wednesday, July 8, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, upload room status, DRR, labouse list, HK report, worksheet ke HK room, membuat room room, guest amenities inventory, membuat summary extrahed, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar.	Kerja
9	Thursday, July 9, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, upload room status, DRR, labouse list, HK report, worksheet ke HK room, membuat room room, guest amenities inventory, membuat summary extrahed, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar.	Kerja
10	Friday, July 10, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory bahan amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, upload linen ke trolly trolly, menghang linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengisian uniform bersih dan penataan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
11	Saturday, July 11, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, update arrival ke grup whatsapp, upload room status, DRR, labouse list, HK report, worksheet ke HK room, membuat room room, guest amenities inventory, membuat summary extrahed, membuat list room and pa deep cleaning, meng update status kamar.	Kerja
12	Sunday, July 12, 2026	08.00-18.00	10	Morning briefing, inventory bahan amenities, mengisi log book inventory amenities di sistem, update laundry diamond linen ke sistem, upload linen ke trolly trolly, menghang linen yang datang dan di update ke laundry control sheet di sistem, melakukan pengisian uniform bersih dan penataan uniform kotor yang akan di bawa vendor dan pembuatan nota linen kotor.	Kerja
13	Monday, July 13, 2026	Dag Off	-	-	Libur
14	Tuesday, July 14, 2026	Dag Off	-	-	Libur
15	Wednesday, July 15, 2026	Dag Off	-	-	Libur
16	Thursday, July 16, 2026	Dag Off	-	-	Libur
17	Friday, July 17, 2026	Dag Off	-	-	Libur
18	Saturday, July 18, 2026	Dag Off	-	-	Libur
19	Sunday, July 19, 2026	Dag Off	-	-	Libur
20	Monday, July 20, 2026	Dag Off	-	-	Libur
TOTAL JAM KERJA			16	RUMAH HARI KERJA RUMAH HARI LIBUR	

Batam, 31 Juli 2026
 Mahasiswa,
 VIVIANA LUTHFI HIDAYAH
 NIM. 24135204

Mengetahui,
 Supervisor,
 Hamdi Suputra Sibranai

LEMBAR PENILAIAN INDUSTRI

DATA PESERTA/PELAKSANA MAGANG

NAMA PESERTA/PELAKSANA	VIOTARA LUTHA HIDAYAH
NIM	2405104
PROGRAM STUDI	MANAJEMEN PERHOTELAN
DIDARI OLEH	PERAWISATA
NAMA DOSEN PEMBIMBING	DR. HUSNANDY SUMATRA S.P.P., M.A.
NAMA SUPERVISOR	IZUMI DEN
NAMA INDUSTRI	HARRIS RESORT BABELANG, BATAM
ALAMAT INDUSTRI	31 TIRAN BABELANG TANGSEL
KOTA	BATAM
PROVINSI	KEMALANG BANG
SEMESTER	4 (EMPAT)

Instrumen Penilaian Magang Berdamping

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

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

Petunjuk:

Mohon beri nilai pada (petunjuk) setiap angkasangka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada
kebetulan berikut ini untuk mengetahui skor kompetensi mahasiswa pada tiap
Aspek yang dinilai. Angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek. Untuk
beberapa aspek kompetensi tersebut sudah aspek yang dinilai, maka dituliskan
pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa
Program Studi
Nama Dosen
Bidang Masing

Kelompok (Subjek) Hidroponik
Pemeriksaan (Praktikum)
Nama Dosen Mardiana
Bidang Masing

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mempunyai ilmu tentang studi (teori) penanaman mangrove	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa terampil dalam memahami gambar kerja/ petanjan kerangka mangrove dan sekitarnya	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa terampil dalam memahami area kerangka mangrove	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat dan instrumen yang dipakai dalam praktik	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu mengidentifikasi praktik dalam pengamatan yang disediakan	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktik sesuai dengan standar (teori) yang disediakan	1	2	3	4	5	
7	Mahasiswa mampu melakukan praktik sesuai standar	1	2	3	4	5	
8	Mahasiswa berinisiatif untuk memperbaiki hasil praktik	1	2	3	4	5	
9	Dalam pelaksanaan praktik mahasiswa memperhatikan kebersihan kerja/ hasil di sekitar dan orang lain	1	2	3	4	5	
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	4	5	

Instrumen Penilaian Masing Berisi Masing

	perakitan, keselamatan kerja, dan lingkungan kerja yang baik					
1	Salah satu aspek dalam manajemen dan operasi yang berkaitan dengan keselamatan kerja	1	2	3	4	5
2	Manajemen keselamatan kerja yang baik	1	2	3	4	5
3	Manajemen keselamatan kerja yang baik	1	2	3	4	5
4	Manajemen keselamatan kerja yang baik	1	2	3	4	5
Jumlah Skor						
Total Skor						
(Jumlah skor / Jumlah Skor dari sampel)						

Contoh: $MS = \frac{\text{Total Skor}}{n} \times 100\%$

Padang,

Dosen Pembimbing

Surabaya,

[Signature]

NIP/NIN:

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

**LEMBAR PENILAIAN
Kedisiplinan dan Tanggungjawab dalam Melaksanakan Tugas**

petunjuk:

1. Melakr memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kesesuaian mahasiswa pada tiap aspek yang dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Ditulis beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, rubrik nilai dan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Muhammad Iqbal Hidayat
 Program Studi : Manajemen Perikanan
 Nama Instansi : Hutan Kelak Berpang
 Bidang Magang : Hutan Kelak

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama pelaksanaan tugas	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa dapat menerima perintah, kritik, dan arahan dari supervisor	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa disiplin di tempat	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa bertanggung jawab dan berinisiatif untuk tugas di tempat	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu bekerja mandiri dan mengoperasikan	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap positif terhadap orang dan peraturan, organisasi, dan masyarakat	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor							
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap aspek)							

Contoh: Nilai = $\frac{\text{total skor}}{25} \times 100 = \dots$

Dosen Pembimbing

Pidang
Supervisor

ND/NIDN

Instrumen Penilaian Magang Berpang

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIRAP

Carilah:

- Melihat memberi nilai angaran (n) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada tabel skala berikut ini untuk memberikan skor komparasi mahasiswa pada tiap Aspek yang Ditilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dan 1 terburuk)
- Untuk beberapa catatan informasi tambahan terkait aspek yang ditilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Muhammad Luthfi Hidayah
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Induksi : Melani Rendi Kusriyanti
 Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Ditilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa memiliki sikap bertanggung jawab dan berdisiplin sesuai dengan ketentuan.	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka.	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri.	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa memiliki sikap positif terhadap produktivitas dan efisiensi diri.	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau standar industri yang positif.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor							
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

$$\text{Contoh : Nilai} = \frac{\text{Total skor}}{15} \times 100 = \dots$$

Dosen Pembimbing

Padang,
 Supervisor

[Signature]
 Hidayah

NIP/NIDN.

Instrumen Penilaian Magang Berlampiran

LEMBAR PENILAIAN FAKULTAS

**LEMBAR PENILAIAN
KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN**

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Nurona Lutfi Hidayah
 Program Studi : Manajemen Pemasaran
 Nama Industri : Hamy resort bangkong
 Bidang Magang : Grner Talcer Kowetean

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

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \underline{96}$

Padang,
 Dosen Pembimbing,

 NIP/ NIDN.

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

**LEMBAR PENILAIAN
KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN**

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Yuliana Lutfi Hidayah
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Hami resort bojonegara
 Bidang Magang : Oper. Tata Kelola Hotel

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

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

Padang,

Dosen Pembimbing,

NIP/NDN.

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

1. Nilai Kompetensi (30%) = 98
2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%) = 100
3. Nilai Sikap (15%) = 100
4. Nilai Laporan (30%) = 96
5. Nilai Presentasi Laporan (10%) = 96

$$\text{NILAI AKHIR (NA)} = (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + (15\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Presentansi Laporan})$$

$$= 96,3$$

Nilai Huruf = A

Konversi Angka Ke Huruf

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

Padang,
Dosen Pembimbing



NIP/NIDN.

LEMBAR KONSULTASI SUPERVISOR



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Viviana Luthfi Hidayah

Unit Kegiatan Praktek : Hariu Resort, Barisan, Batam

Nama Perusahaan/Industri : Hariu Resort, Barisan, Batam

Jadwal Kegiatan : Hariu Resort, Barisan, Batam

Nama Supervisor (Penilai) : Room Supervisor

Jabatan Supervisor di Perusahaan : Room Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	10 Juli 2026	Pengajuan Judul Laporan	Ace Judul	20
2	12 Juli 2026	Wawancara Pemahaman		
3	15 Juli 2026	Pengajuan laporan studi kasus		
4	16 Juli 2026	Konsultasi UI laporan dengan Supervisor	Perbaikan Kata	20

LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

SERTIFIKAT MAGANG



Trainee Name	Viviana Luthi Hidayah
Department	Housekeeping
School Name	Universitas Negeri Padang
Period	21 Jan - 20 Jul 2026

Unsur Penilaian (Assessment)	Isian (Topics)	Nilai Angka (Point)	Nilai Huruf (Code)
Work Ability	Ability to receive the explanation	3,6	A
	Loyalty and work skill	3,6	A
	Work quality	3,6	A
	Team work	3,6	A
	Decision maker	3,6	A
	Responsibility and Diligence	3,6	A
Personality	Attendance	3,7	A
	Discipline	3,7	A
	Attitude	3,7	A
	Grooming	3,7	A
	Cleanliness	3,7	A
HR Quality Control	Monthly Assessment	3,8	A
	Learning Assessment	3,8	A
	Training Attendance	3,8	A
	Leadership	3,8	A
	Sense of Belonging	3,8	A
	Performance	3,8	A
Score Average		3,7	A

Score	Grade	Category
3,6 - 4,0	A	Excellent
2,8 - 3,5	B	Good
2,0 - 2,7	C	Enough
1,2 - 1,9	D	Poor

**SARAN &
KRITIK
(Evaluation)**

Find something good in every day

Bona Siahaan

Executive Housekeeper

Muhammad Arif Ramadhan

Learning and Development
Coordinator