

LAPORAN STUDI KASUS

**PROSEDUR KERJA MAKE UP ROOM
DI HOTEL HARPER PREMIER NAGOYA BATAM**

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



Oleh:

MASYARIQ ANWAR LUXVI

NIM 24135183

Dosen Pembimbing: Waryono, S.Pd., MM.Par

Supervisor: Sobiran (Housekeeping Leader)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan Studi Kasus ini disampaikan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I Semester Januari - Juli 2026.

Oleh:

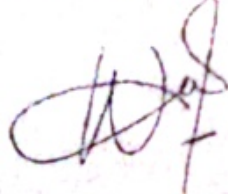
MASYARIQ ANWAR LUXVI

NIM 24135183

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata

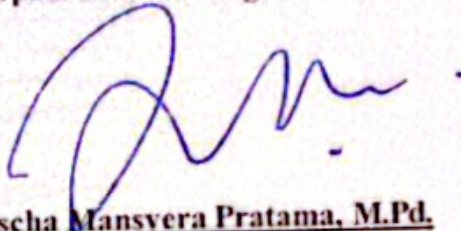
Diperiksa dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Waryono, S.Pd., MM.Par
NIP 198103302006041003

a.n. Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan Studi Kasus ini disampaikan untuk memenuhi sebagian persyaratan penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Semester Januari - Juli 2026.

Oleh:

MASYARIQ ANWAR LUXVI

NIM 24135183

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan disahkan oleh :

Pembimbing industri



Sobiran
Housekeeping Leader



Suharyanto
Human Resources Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Swt. atas rahmat-Nya sehingga laporan studi kasus yang berjudul “Prosedur Kerja *Make Up Room* di Hotel Harper Premier Nagoya Batam” dapat diselesaikan. Laporan ini disusun sebagai salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Laporan ini memusatkan pembahasan pada pelaksanaan *make up room* di Departemen *Housekeeping*. Analisis tidak hanya menjelaskan urutan kerja *room attendant*, tetapi juga menilai fungsi *briefing*, *room assignment*, persiapan *trolley*, prosedur memasuki kamar, pembersihan kamar tidur dan kamar mandi, pelengkapan *amenities*, *final check*, *room inspection*, serta koordinasi ketika terdapat kamar berstatus *Do Not Disturb* atau tamu masih berada di dalam kamar.

Data studi kasus diperoleh melalui observasi selama PLI, wawancara dengan *Housekeeping Supervisor* dan *Room Attendant*, dokumentasi kegiatan, serta catatan tugas pada bagian *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry Linen*. Informasi tambahan mengenai jadwal kerja, beban kamar, jenis kamar, kendala waktu, dan kesalahan *double check* digunakan untuk memperkuat analisis agar laporan mencerminkan kondisi kerja yang benar-benar dialami selama praktik.

Penulis menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan arahan, kesempatan, dan dukungan selama pelaksanaan PLI serta penyusunan laporan, khususnya:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang;
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang;
3. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par., selaku dosen pembimbing PLI yang memberikan arahan dalam penyusunan laporan;
4. Ibu Violinthika Harmawan, M.Pd., selaku Penasehat Akademik;
5. Bapak Yanuar Dedy, selaku *General Manager* Hotel Harper Premier Nagoya Batam;

6. Bapak Suharyanto, selaku *Human Resources Manager* Hotel Harper Premier Nagoya Batam;
7. Bapak Sobiran, selaku *Head Of Departmen Housekeeping* Hotel Harper Premier Nagoya Batam;
8. Bapak Tamyuri, selaku *Supervisor Housekeeping* Hotel Harper Nagoya Batam;
9. Seluruh staf Housekeeping Hotel Harper Premier Nagoya Batam yang telah memberikan pengalaman kerja dan pengetahuan selama kegiatan PLI.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih dapat disempurnakan, terutama pada bagian dokumentasi pribadi, identitas penulis, serta dokumen pendukung yang perlu dilengkapi sebelum dicetak. Kritik dan saran yang membangun diharapkan agar laporan ini lebih akurat dan bermanfaat bagi pihak hotel, mahasiswa, dan pembaca yang mempelajari operasional *Housekeeping*.

Batam, Juli 2026

Penulis,

Masyariq Anwar Luxvis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
ABSTRAK.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	3
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	4
1.5.1 Manfaat Teoretis.....	4
1.5.2 Manfaat Praktis.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Hotel dan Departemen Housekeeping.....	5
2.1.2 Room Attendant dan Ruang Lingkup Tugas	5
2.1.3 Pengertian dan Tujuan Make Up Room.....	6
2.1.4 Standar Operasional Prosedur Make Up Room.....	6

2.1.5 Trolley, Linen, Amenities, Chemical, dan Peralatan Kerja.....	7
2.1.6 Status Kamar dan Penentuan Prioritas.....	7
2.1.7 Room Inspection dan Final Check.....	8
2.1.8 Beban Kerja, Waktu, dan Efisiensi.....	9
2.1.9 Kebersihan Kamar dan Kepuasan Tamu.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	11
BAB III METODE STUDI KASUS.....	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	13
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan.....	14
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	18
3.6 Teknik Analisis Data.....	18
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	20
4.2 Temuan Studi Kasus.....	21
4.2.1 Briefing dan Room Assignment.....	22
4.2.2 Set Up Trolley dan Persiapan Perlengkapan.....	22
4.2.3 Prosedur Memasuki Kamar.....	23
4.2.4 Tahapan Pembersihan Kamar.....	23
4.2.5 Penanganan Linen, Sampah, dan Barang Tamu.....	24
4.2.6 Final Check dan Room Inspection.....	25
4.2.7 Beban Kerja dan Pengelolaan Waktu.....	25
4.2.8 Rotasi Room Attendant, Public Area, dan Laundry Linen.....	26
4.2.9 Kendala dan Upaya Penyelesaian.....	26

4.3 Analisis Permasalahan	26
4.3.1 Kekuatan Praktik yang Berjalan	26
4.3.2 Kesenjangan yang Perlu Diperbaiki.....	27
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	28
4.4.1 Konsistensi SOP dan Kualitas Kamar	28
4.4.2 Beban Kerja dan Risiko Terburu-buru.....	29
4.4.3 Trolley, Linen, dan Efisiensi Proses	29
4.4.4 Pengawasan Supervisor dan Final Check.....	30
4.4.5 Koordinasi Status Kamar dan Privasi Tamu.....	30
4.4.6 Kebersihan dan Kepuasan Tamu	31
4.4.7 Batas Interpretasi Hasil	31
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	34
5.1 Kesimpulan	34
5.2 Saran.....	34
5.2.1 Bagi Hotel Harper Premier Nagoya Batam.....	34
5.2.2 Bagi Departemen Housekeeping.....	35
5.2.3 Bagi Mahasiswa PLI	35
5.2.4 Bagi Studi Kasus Selanjutnya.....	35
DAFTAR PUSTAKA	36
LAMPIRAN	37

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian terdahulu yang relevan.....	11
Tabel 2. Ringkasan profil Hotel Harper Premier Nagoya Batam	15
Tabel 3. Sumber data dan teknik pengumpulan data.....	18
Tabel 4. Temuan utama studi kasus	22
Tabel 5. Analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman	28
Tabel 6. Rencana perbaikan prosedur make up room	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka pemikiran studi kasus	12
Gambar 2. Hotel Harper Premier Nagoya Batam	14
Gambar 3. Fasilitas utama hotel.....	15
Gambar 4. Struktur organisasi Hotel Harper Premier Nagoya Batam	16
Gambar 5. Struktur kerja Departemen Housekeeping dalam studi kasus	17
Gambar 6. Alur prosedur kerja make up room	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. PEDOMAN WAWANCARA.....	38
Lampiran 2. TRANSKRIP WAWANCARA	39
Lampiran 3. HASIL OBSERVASI DAN CHECKLIST	42
Lampiran 4. DOKUMENTASI KEGIATAN PLI	44
Lampiran 5. SURAT PENGANTAR/PENEMPATAN PLI.....	45
Lampiran 6. SERTIFIKAT DAN PENILAIAN INDUSTRI	46
Lampiran 7. LOGBOOK KEGIATAN PLI.....	47
Lampiran 8. LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING.....	72
Lampiran 9. LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING INDUSTRI	73

ABSTRAK

Kebersihan kamar menjadi bagian penting dalam kualitas pelayanan hotel karena kamar merupakan produk utama yang digunakan tamu. Studi kasus ini bertujuan menganalisis prosedur kerja *make up room* di Hotel Harper Premier Nagoya Batam, menjelaskan tahapan yang dilakukan *room attendant*, mengidentifikasi kendala operasional, serta menyusun rekomendasi perbaikan. Pendekatan yang digunakan adalah studi kasus deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi selama Pengalaman Lapangan Industri pada 28 Januari sampai 27 Juli 2026, wawancara semi-terstruktur dengan *Housekeeping Supervisor* dan *Room Attendant*, dokumentasi, serta penelaahan catatan kegiatan. Hasil menunjukkan bahwa pekerjaan dimulai melalui *briefing* dan pembagian *room assignment*, dilanjutkan dengan set up *trolley*, prosedur mengetuk pintu dan mengucapkan “*Housekeeping*” sebanyak tiga kali, pembersihan kamar secara berurutan, pelengkapan *amenities*, *final check*, dan *room inspection* oleh supervisor. Rata-rata satu kamar *occupied* dikerjakan sekitar 20–30 menit, sedangkan trainee menangani kurang lebih 14 kamar *occupied* maupun *vacant* per hari sesuai tingkat hunian dan pembagian area. Kendala utama berupa okupansi tinggi, keterbatasan waktu, tamu masih berada di kamar, status *Do Not Disturb*, permintaan khusus, serta kurang teliti saat *double check*. Upaya yang telah dilakukan meliputi penentuan prioritas kamar, koordinasi dengan *Front Office*, pembagian area yang merata, bantuan antarstaf, inspeksi, *briefing* evaluasi, dan refreshment SOP. Perbaikan yang disarankan mencakup *checklist* final, pencatatan *DND*, standarisasi *trolley*, matriks prioritas kamar, dan pendampingan trainee yang lebih terstruktur.

Kata kunci: housekeeping, room attendant, make up room, standar operasional prosedur, kebersihan kamar

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I merupakan bagian pembelajaran pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan yang mempertemukan pengetahuan perkuliahan dengan situasi kerja nyata. Mahasiswa tidak hanya mengamati operasional hotel, tetapi juga terlibat dalam pekerjaan sesuai pembagian departemen. Laporan PLI perlu diarahkan pada satu kasus yang jelas agar pengalaman kerja dapat dianalisis, bukan sekadar disusun sebagai daftar kegiatan harian.

Hotel Harper Premier Nagoya Batam menjadi lokasi PLI penulis selama periode 28 Januari sampai 27 Juli 2026. Hotel ini berada di kawasan Nagoya Thamrin City, Kota Batam, dan memiliki produk utama berupa kamar, restoran, serta ruang pertemuan. Kondisi tersebut menempatkan kebersihan kamar sebagai bagian yang langsung memengaruhi kesiapan produk hotel. Kamar yang belum bersih, belum lengkap, atau belum diperiksa tidak dapat dinyatakan *ready to sell* meskipun secara fisik kamar tersedia.

Penulis ditempatkan pada Departemen *Housekeeping* dengan rotasi tugas pada bagian *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry Linen*. Pada bagian *Room Attendant*, penulis melakukan *make up room*, mengganti *linen*, melengkapi *amenities*, serta memastikan kamar bersih dan rapi. Pada bagian *Public Area*, penulis menjaga kebersihan lobby, koridor, toilet umum, restoran, dan area publik lain. Pada bagian *Laundry Linen*, penulis membantu pemisahan *linen* kotor dan *linen* bernoda serta menyalurkan *linen* menuju proses pencucian.

Kasus utama dalam laporan ini adalah prosedur kerja *make up room*. Proses tersebut dimulai sejak *briefing* dan penerimaan *room assignment*, bukan hanya ketika *room attendant* memasuki kamar. Trolley harus disiapkan dengan *linen* bersih, *amenities*, *chemical*, dan alat kerja. Room attendant kemudian mengetuk pintu serta mengucapkan “*Housekeeping*” sebanyak tiga kali sebelum masuk. Pembersihan dilakukan secara berurutan sampai tahap *final check* dan pelaporan status kamar.

Wawancara dengan *Housekeeping Supervisor* menunjukkan bahwa SOP dibutuhkan untuk menyamakan cara kerja setiap *room attendant*. Standar yang seragam membantu hotel mempertahankan kualitas kebersihan, mengurangi kesalahan, dan mempermudah proses *room inspection*. Supervisor memeriksa kerapian tempat tidur, kondisi kamar mandi, kelengkapan *amenities*, kebersihan permukaan, serta kesiapan kamar sebelum digunakan kembali oleh tamu.

Pelaksanaan di lapangan memperlihatkan adanya ketegangan antara target waktu dan kualitas kerja. Rata-rata kamar *occupied* memerlukan waktu sekitar 20–30 menit, sedangkan trainee mengerjakan kurang lebih 14 kamar *occupied* maupun *vacant* per hari. Beban tersebut berubah menurut tingkat hunian dan pembagian area. Okupansi tinggi dapat meningkatkan jumlah kamar yang harus diselesaikan, tetapi setiap kamar tetap menuntut ketelitian pada detail kecil seperti penataan *amenities*, kebersihan sudut ruangan, dan pemeriksaan barang tamu.

Kendala lain muncul ketika tamu masih berada di kamar, memasang tanda *Do Not Disturb*, atau menyampaikan permintaan khusus. Room attendant tidak boleh mengabaikan privasi tamu demi mengejar target. Status kamar perlu dilaporkan kepada supervisor dan dikoordinasikan dengan *Front Office*. Permasalahan juga dapat muncul dari kesalahan *double check*. Amenities atau perlengkapan yang belum tertata sempurna dapat membuat kamar harus diperiksa ulang dan memperlambat penyelesaian pekerjaan.

Penelitian Kurnia et al. (2023) di salah satu hotel Kota Batam menunjukkan bahwa beban kerja ganda pada *room attendant* dan *public area* dapat mengurangi fokus serta memengaruhi mobilitas kerja. Dharmayanti et al. (2022) menemukan bahwa penerapan prosedur pembersihan kamar secara umum dapat sesuai SOP, tetapi beberapa langkah tetap berpotensi belum dilakukan optimal. Kumara et al. (2023) juga menekankan bahwa ketidaksesuaian prosedur penyiapan kamar perlu diperbaiki untuk mengurangi keluhan tamu.

Berdasarkan kondisi tersebut, laporan ini disusun untuk menilai prosedur kerja *make up room* di Hotel Harper Premier Nagoya Batam. Analisis diarahkan pada urutan kerja, fungsi pengawasan, beban waktu, penanganan status kamar, kendala, serta bentuk perbaikan yang dapat diterapkan. Fokus tersebut dipilih

karena kualitas kamar tidak hanya ditentukan oleh kecepatan *room attendant*, tetapi oleh konsistensi menjalankan SOP pada setiap tahapan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Jumlah kamar yang harus dikerjakan meningkat ketika okupansi hotel tinggi, sedangkan standar kebersihan tetap harus dipenuhi.
2. Kamar *occupied* memerlukan penanganan hati-hati karena barang milik tamu tidak boleh dipindahkan sembarangan.
3. Kamar berstatus *Do Not Disturb* atau kamar yang masih ditempati tamu dapat mengubah urutan *room assignment* dan target penyelesaian.
4. Keterbatasan waktu berpotensi menyebabkan *room attendant* kurang teliti dalam melakukan *final check*.
5. Ketersediaan *linen*, *amenities*, *chemical*, dan peralatan pada *trolley* menentukan kelancaran proses *make up room*.
6. Koordinasi antara *room attendant*, *Housekeeping Supervisor*, dan *Front Office* diperlukan untuk memperbarui status kamar secara tepat.
7. Rotasi trainee pada *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry Linen* membutuhkan pembagian tugas yang jelas agar pembelajaran tidak mengganggu standar operasional.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana prosedur kerja *make up room* yang diterapkan di Hotel Harper Premier Nagoya Batam, mulai dari *briefing* sampai *room inspection*?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan *make up room* dan bagaimana upaya perbaikan yang dapat diterapkan agar pekerjaan tetap efektif, aman, dan sesuai SOP?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Menganalisis prosedur kerja *make up room* di Hotel Harper Premier Nagoya Batam, mulai dari *briefing*, persiapan *trolley*, pembersihan kamar, *final check*, sampai *room inspection*.
2. Mengidentifikasi kendala pelaksanaan *make up room* serta menyusun rekomendasi perbaikan agar pekerjaan lebih konsisten, efisien, dan sesuai SOP.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1.5.1 Manfaat Teoretis

Studi kasus ini diharapkan menambah pemahaman mengenai hubungan antara SOP, beban kerja, ketersediaan perlengkapan, koordinasi antardepartemen, pengawasan supervisor, serta kualitas kebersihan kamar. Pembahasan juga menunjukkan bahwa efisiensi dalam *make up room* tidak dapat diukur hanya dari jumlah kamar atau kecepatan kerja, tetapi harus mempertimbangkan ketelitian, privasi tamu, keselamatan kerja, dan kesiapan kamar untuk dijual.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi hotel, laporan menyediakan pemetaan praktik *make up room*, kendala, dan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi.
2. Bagi Departemen *Housekeeping*, laporan dapat menjadi bahan untuk memperkuat *checklist*, *room inspection*, koordinasi status kamar, serta pengelolaan *trolley* dan *linen*.
3. Bagi mahasiswa, laporan menjadi contoh pengubahan pengalaman PLI menjadi analisis kasus berbasis observasi dan wawancara.
4. Bagi program studi, laporan dapat digunakan untuk menilai kesesuaian kompetensi perkuliahan dengan tuntutan operasional hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel dan Departemen Housekeeping

Hotel merupakan usaha jasa yang menyediakan akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas pendukung bagi tamu. Kamar menjadi produk inti karena tamu menggunakan ruang tersebut untuk beristirahat, bekerja, dan menyimpan barang pribadi. Nilai kamar tidak hanya dibentuk oleh ukuran dan fasilitas, tetapi juga oleh kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, dan kesiapan pelayanan.

Departemen *Housekeeping* bertanggung jawab menjaga kebersihan serta penampilan kamar dan area hotel. Tanggung jawab tersebut biasanya terbagi ke dalam room section, *public area*, laundry dan *linen*, serta fungsi pendukung seperti order taker dan pengawasan. Setiap bagian saling berhubungan. Room attendant membutuhkan *linen* bersih dari laundry, informasi status kamar dari sistem atau *Front Office*, serta pemeriksaan supervisor sebelum kamar dinyatakan selesai.

Fadhli (2017) menjelaskan *Housekeeping* sebagai bagian operasional yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan hotel. Tanggung jawab tersebut membuat pekerjaan *Housekeeping* berpengaruh langsung terhadap pengalaman tamu. Kesalahan kecil seperti debu pada permukaan, *amenities* yang tidak lengkap, atau tempat tidur yang kurang rapi dapat menurunkan penilaian tamu meskipun fasilitas hotel secara umum baik.

2.1.2 Room Attendant dan Ruang Lingkup Tugas

Room attendant merupakan petugas yang menangani kebersihan, kerapian, kelengkapan, dan kesiapan kamar tamu. Pekerjaan *room attendant* mencakup membaca *room assignment*, menyiapkan *trolley*, memasuki kamar sesuai prosedur, mengelola *linen*, membersihkan kamar mandi, membersihkan area kamar, melengkapi *guest supplies*, melakukan *final check*, dan melaporkan status kamar.

Tugas *room attendant* memerlukan ketelitian karena kamar *occupied* masih berisi barang pribadi tamu. Barang tidak boleh dipindahkan sembarangan. Petugas hanya boleh memindahkan sementara ketika area perlu dibersihkan, kemudian

mengembalikannya ke posisi semula. Sikap tersebut melindungi privasi tamu dan mengurangi risiko kehilangan atau keluhan.

Faisal dan Hafnawi (2021) menempatkan *room attendant* sebagai pelaksana yang menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar. Supervisor memiliki fungsi penting untuk menyelaraskan pelaksanaan tugas dengan SOP melalui pemeriksaan dan evaluasi. Hubungan tersebut menunjukkan bahwa kinerja *room attendant* tidak berdiri sendiri, tetapi bergantung pada arahan dan pengawasan yang konsisten.

2.1.3 Pengertian dan Tujuan Make Up Room

Make up room merupakan proses menata dan membersihkan kamar agar kembali sesuai standar hotel. Proses dapat dilakukan pada kamar *occupied* yang masih digunakan tamu maupun kamar *vacant* setelah tamu meninggalkan hotel. Perbedaan status kamar memengaruhi cara kerja, terutama pada pengelolaan barang tamu, penggantian *linen*, prioritas waktu, dan pelaporan status.

Tujuan *make up room* adalah menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap, aman, dan nyaman. Hasil akhir harus memungkinkan kamar digunakan kembali tanpa menimbulkan keluhan yang seharusnya dapat dicegah. Kamar yang tampak bersih belum tentu memenuhi standar apabila *amenities* tidak lengkap, peralatan tidak berfungsi, kamar mandi belum kering, atau sampah kecil tertinggal.

Kumara et al. (2023) menunjukkan bahwa implementasi prosedur penyiapan kamar perlu dibandingkan dengan SOP yang ditetapkan hotel. Ketidaksesuaian pada langkah tertentu dapat menimbulkan kekurangan layanan dan meningkatkan kemungkinan keluhan. Prosedur karena itu harus dipahami sebagai urutan kerja yang saling terkait, bukan daftar kegiatan yang dapat dipilih secara bebas.

2.1.4 Standar Operasional Prosedur Make Up Room

Standar Operasional Prosedur menjadi pedoman agar setiap *room attendant* menjalankan pekerjaan dengan urutan dan kualitas yang seragam. SOP mengatur persiapan kerja, cara masuk kamar, penggunaan alat dan *chemical*, penanganan *linen*, pembersihan area, pengisian *amenities*, pelaporan kerusakan, penanganan barang tamu, dan pemeriksaan akhir.

Prosedur masuk kamar merupakan bagian penting karena menyangkut privasi. Room attendant harus mengetuk pintu dan mengucapkan “*Housekeeping*” sebanyak tiga kali. Petugas memasuki kamar setelah mendapat izin atau memastikan kamar kosong sesuai ketentuan hotel. Kamar dengan tanda *Do Not Disturb* tidak boleh dimasuki. Status tersebut dilaporkan kepada supervisor dan diperiksa kembali pada waktu yang ditentukan.

Dharmayanti et al. (2022) menemukan bahwa prosedur pembersihan dapat diterapkan secara umum sesuai SOP, tetapi beberapa titik tetap memerlukan perbaikan. Temuan tersebut menjelaskan fungsi evaluasi berkala. SOP yang tertulis tidak otomatis menjamin kepatuhan apabila tidak disertai *briefing*, pengawasan, ketersediaan perlengkapan, dan waktu kerja yang realistis.

2.1.5 Trolley, Linen, Amenities, Chemical, dan Peralatan Kerja

Trolley berfungsi membawa kebutuhan *room attendant* dari satu kamar ke kamar lain. Penataan *trolley* yang baik mengurangi waktu berjalan kembali ke pantry dan mencegah kekurangan bahan saat pembersihan berlangsung. Isi *trolley* umumnya mencakup *linen* bersih, handuk, *amenities*, tissue, kantong sampah, *chemical*, kain pembersih, sarung tangan, dan alat lain sesuai standar hotel.

Linen perlu dipisahkan menurut jenis, kondisi, dan tingkat kebersihan. Linen kotor tidak boleh bercampur dengan *linen* bersih. Linen yang memiliki noda atau spot perlu ditandai dan dipisahkan agar mendapat penanganan yang sesuai di laundry. Alur *linen* yang tertib menjaga kualitas hasil pencucian dan mencegah kontaminasi silang.

Kelengkapan peralatan memengaruhi kelancaran kerja. Room attendant yang kekurangan *amenities* atau *chemical* harus meninggalkan area kerja untuk mengambil persediaan. Waktu pembersihan bertambah, sedangkan konsentrasi kerja dapat terputus. Pemeriksaan *trolley* sebelum menerima *room assignment* menjadi tindakan pencegahan yang lebih efisien daripada memperbaiki kekurangan di tengah proses.

2.1.6 Status Kamar dan Penentuan Prioritas

Status kamar memberikan informasi mengenai kondisi dan penggunaan kamar. Kamar *occupied* masih ditempati tamu. Kamar *vacant* tidak sedang

ditempati. Kamar *vacant dirty* memerlukan pembersihan setelah tamu check-out, sedangkan *vacant clean* telah selesai dibersihkan tetapi tetap dapat menunggu pemeriksaan atau pembaruan status sebelum dijual.

Penentuan prioritas biasanya mempertimbangkan kamar yang akan segera digunakan, permintaan early check-in, kamar check-out, kamar *occupied* yang meminta pelayanan, serta kamar dengan kondisi khusus. Room assignment perlu diperbarui apabila tamu masih berada di kamar atau memasang *DND*. Koordinasi dengan *Front Office* membantu mencegah petugas memasuki kamar pada waktu yang tidak tepat dan mempercepat penyediaan kamar bagi tamu berikutnya.

Prioritas yang jelas membantu *room attendant* menggunakan waktu secara rasional. Tanpa prioritas, petugas dapat menyelesaikan kamar yang belum mendesak sementara kamar yang ditunggu tamu belum siap. Sistem prioritas karena itu harus tetap fleksibel terhadap perubahan status, tetapi tidak boleh mengabaikan urutan kerja dan standar kebersihan.

2.1.7 Room Inspection dan Final Check

Final check merupakan pemeriksaan mandiri sebelum *room attendant* meninggalkan kamar. Pemeriksaan mencakup tempat tidur, permukaan, lantai, kamar mandi, *amenities*, lampu, pendingin ruangan, tirai, bau kamar, sampah, dan posisi barang. Tahap ini mencegah kesalahan sederhana yang dapat ditemukan setelah kamar dinyatakan selesai.

Room inspection dilakukan oleh *Housekeeping Supervisor* untuk memastikan hasil kerja sesuai SOP. Supervisor menilai kebersihan kamar, kerapian tempat tidur, kelengkapan *amenities*, kondisi kamar mandi, dan kerusakan yang memerlukan tindak lanjut. Inspeksi juga menjadi sumber umpan balik bagi *room attendant* karena kekurangan dapat dibahas pada *briefing* berikutnya.

Primantara et al. (2025) merekomendasikan pemeriksaan akhir setelah pembersihan agar kamar memenuhi standar kebersihan dan siap berstatus *vacant clean*. Wahyuni et al. (2023) juga menunjukkan bahwa standar kebersihan yang telah ditetapkan perlu dibuktikan melalui observasi terhadap hasil kerja. Kedua penelitian tersebut memperkuat pentingnya *final check* dan *room inspection* sebagai lapisan pengendalian mutu.

2.1.8 Beban Kerja, Waktu, dan Efisiensi

Beban kerja *room attendant* dapat dilihat dari jumlah kamar, jenis status kamar, kondisi kamar, luas kamar, permintaan tamu, jarak antararea, serta waktu efektif yang tersedia. Dua *room attendant* dengan jumlah kamar sama belum tentu memiliki beban yang sama apabila satu menangani lebih banyak check-out room atau suite yang memerlukan waktu lebih lama.

Efisiensi tidak berarti mempercepat semua langkah. Efisiensi berarti menggunakan urutan, alat, waktu, dan koordinasi yang tepat sehingga pekerjaan selesai tanpa pengulangan yang tidak perlu. Trolley yang lengkap, *room assignment* yang akurat, prioritas yang jelas, dan *checklist* singkat dapat mengurangi waktu terbangun tanpa mengurangi kualitas.

Kurnia et al. (2023) menemukan bahwa penggabungan pekerjaan *room attendant* dan *public area* dapat menurunkan fokus serta memengaruhi mobilitas kerja. Temuan tersebut relevan dengan rotasi trainee. Rotasi memberi pengalaman lintasbagian, tetapi pembagian waktu dan target perlu dijelaskan agar tugas pembelajaran tidak berubah menjadi beban ganda yang mengganggu kualitas.

2.1.9 Kebersihan Kamar dan Kepuasan Tamu

Kebersihan kamar menjadi bukti yang langsung dilihat dan dirasakan tamu. Tamu dapat menilai debu, bau, kebersihan kamar mandi, kondisi *linen*, dan kerapian tempat tidur dalam beberapa menit setelah masuk. Penilaian tersebut membentuk kesan terhadap profesionalitas hotel dan dapat memengaruhi keputusan untuk menyampaikan keluhan atau kembali menginap.

Wahyuni et al. (2023) menemukan bahwa kualitas kebersihan kamar perlu dinilai berdasarkan standar yang telah ditetapkan hotel. Primantara et al. (2025) menunjukkan bahwa alokasi waktu dan pembagian kamar perlu dievaluasi agar *room attendant* tidak terburu-buru. Kedua temuan tersebut memperlihatkan hubungan langsung antara manajemen beban kerja dan mutu kebersihan.

Kepuasan tamu tidak dapat dipisahkan dari konsistensi. Kamar yang bersih pada satu kunjungan belum cukup apabila pengalaman berikutnya berbeda. SOP, pelatihan, pengawasan, dan evaluasi membantu hotel menghasilkan standar yang dapat diulang pada berbagai tingkat hunian.

2.2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Tahun	Fokus/Metode	Hasil Utama	Relevansi
1	Dharmayanti et al. (2022)	Penerapan prosedur pembersihan kamar; studi kasus kualitatif.	Prosedur secara umum sesuai SOP, tetapi beberapa langkah belum optimal.	Menjadi dasar untuk menilai kepatuhan setiap tahap make up room.
2	Kurnia et al. (2023)	Beban kerja room attendant di hotel Kota Batam; deskriptif kualitatif.	Pekerjaan ganda room attendant dan public area mengurangi fokus dan memengaruhi mobilitas kerja.	Relevan dengan beban kamar dan rotasi tugas trainee.
3	Kumara et al. (2023)	Implementasi penyiapan kamar tamu; observasi dan wawancara.	Pelaksanaan belum memuaskan dan perlu diperbaiki agar sesuai SOP serta mengurangi keluhan.	Mendukung analisis urutan kerja dan kebutuhan evaluasi.
4	Wahyuni et al. (2023)	Kualitas kebersihan kamar; observasi, wawancara, dan dokumentasi.	Sebagian hasil kebersihan belum memenuhi standar yang ditetapkan.	Menguatkan fungsi checklist dan room inspection.
5	Faisal & Hafnawi (2021)	Peran supervisor terhadap kualitas layanan Housekeeping.	Supervisor menyelaraskan pekerjaan room attendant melalui evaluasi dan pelatihan SOP.	Relevan dengan briefing, inspection, dan refreshment SOP.
6	Primantara et al. (2025)	Evaluasi kualitas kebersihan kamar; studi kasus kualitatif.	Pembagian kamar dan waktu perlu ditinjau agar petugas tidak terburu-buru; final inspection diperlukan.	Mendukung analisis hubungan beban waktu dan kualitas.

No.	Peneliti dan Tahun	Fokus/Metode	Hasil Utama	Relevansi
7	Aulia et al. (2025)	Implementasi SOP order taker dan efisiensi room attendant.	Koordinasi dan ketepatan penyampaian informasi masih menjadi tantangan.	Menjelaskan pentingnya arus informasi antara tamu, Housekeeping, dan petugas kamar.

Tabel 1. Penelitian terdahulu yang relevan

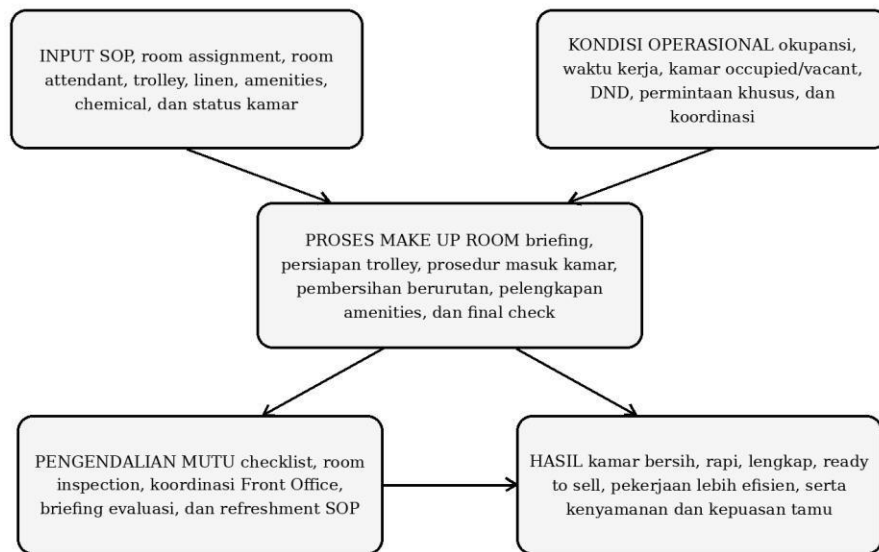
Sumber: Diolah penulis, 2026

Perbedaan studi kasus ini terletak pada penggunaan data pengalaman PLI di Hotel Harper Premier Nagoya Batam untuk memetakan prosedur kerja *make up room* secara operasional. Analisis tidak menguji hubungan statistik. Laporan menilai urutan kerja, status kamar, beban waktu, pengawasan, kesalahan *double check*, rotasi trainee, dan rekomendasi yang dapat diterapkan pada konteks satu hotel.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran menempatkan SOP, *room assignment*, *room attendant*, *trolley*, *linen*, *amenities*, *chemical*, serta status kamar sebagai input. Kondisi operasional seperti okupansi, waktu, *DND*, tamu yang masih berada di kamar, dan permintaan khusus memengaruhi pelaksanaan. Proses utama mencakup *briefing*, persiapan *trolley*, prosedur masuk kamar, pembersihan berurutan, pelengkapan *amenities*, dan *final check*. Pengendalian mutu dilakukan melalui *checklist*, *room inspection*, koordinasi dengan *Front Office*, *briefing* evaluasi, dan refreshment SOP. Hasil yang diharapkan adalah kamar bersih, rapi, lengkap, aman, dan *ready to sell* tanpa mengorbankan privasi serta kenyamanan tamu.

KERANGKA PEMIKIRAN STUDI KASUS



Gambar 1. Kerangka pemikiran studi kasus

Sumber: Diolah penulis, 2026

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Laporan ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan desain studi kasus. Desain tersebut dipilih karena objek yang dianalisis merupakan praktik kerja yang terikat pada satu lokasi, satu departemen, dan satu periode PLI. Studi kasus memungkinkan penulis menjelaskan proses, konteks, pelaksana, kendala, dan hubungan antaraktivitas secara mendalam. Hasil analisis tidak dimaksudkan untuk digeneralisasi kepada seluruh hotel, tetapi untuk memahami pelaksanaan *make up room* di Hotel Harper Premier Nagoya Batam.

Data utama berasal dari pengalaman kerja dan wawancara, bukan pengujian eksperimen. Penulis membedakan tiga jenis informasi. Pertama, fakta yang dinyatakan oleh narasumber, seperti waktu rata-rata pembersihan kamar *occupied* dan prosedur penanganan *DND*. Kedua, hasil observasi selama PLI, seperti rata-rata jumlah kamar, rotasi penempatan, dan kegiatan akhir shift. Ketiga, interpretasi penulis yang disusun dengan membandingkan data lapangan dan literatur.

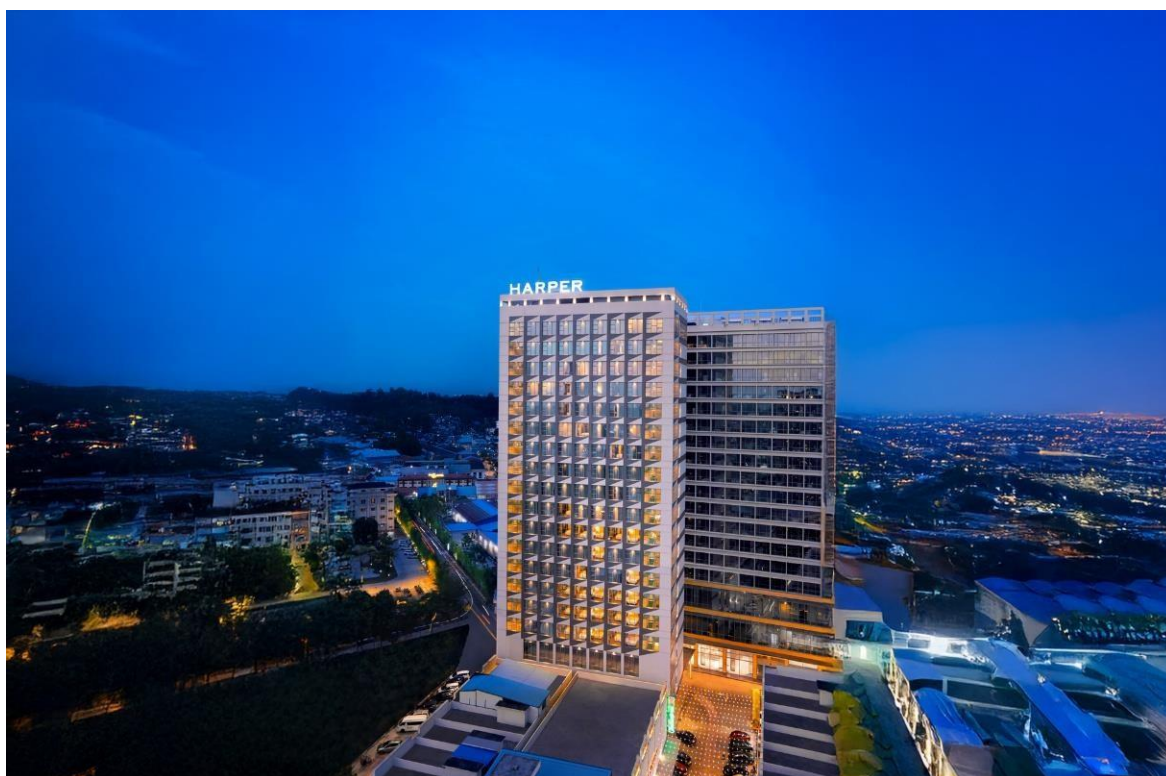
3.2 Lokasi dan Waktu PLI

PLI dilaksanakan di Hotel Harper Premier Nagoya Batam yang berlokasi di kawasan Nagoya Thamrin City, Kota Batam. Periode pelaksanaan disamakan dengan contoh laporan, yaitu 28 Januari sampai 27 Juli 2026. Pola kerja terdiri atas enam hari kerja dan satu hari libur. Hari libur biasanya jatuh pada hari Rabu, tetapi dapat berubah mengikuti kebutuhan operasional hotel.

Penulis mengikuti dua pola shift yang paling sering diberikan, yaitu shift pagi mulai pukul 08.00 WIB dan middle shift mulai pukul 12.00 WIB. Jadwal dapat berubah sesuai occupancy, pembagian area, serta kebutuhan Departemen *Housekeeping*. Penempatan dilakukan pada *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry Linen* agar penulis memahami hubungan antarbagian dalam menjaga kebersihan hotel.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

Harper Premier Nagoya Batam merupakan hotel di bawah jaringan Archipelago International dan dimiliki oleh PT Maranatha Indonesia. Hotel mulai beroperasi pada 29 Juli 2024 dan berada di pusat kawasan Nagoya. Lokasi hotel memberikan akses menuju kawasan bisnis, pusat perbelanjaan, terminal feri, dan fasilitas kota. Hotel melayani tamu bisnis maupun leisure melalui kamar, restoran, dan ruang pertemuan.



Gambar 2. Hotel Harper Premier Nagoya Batam

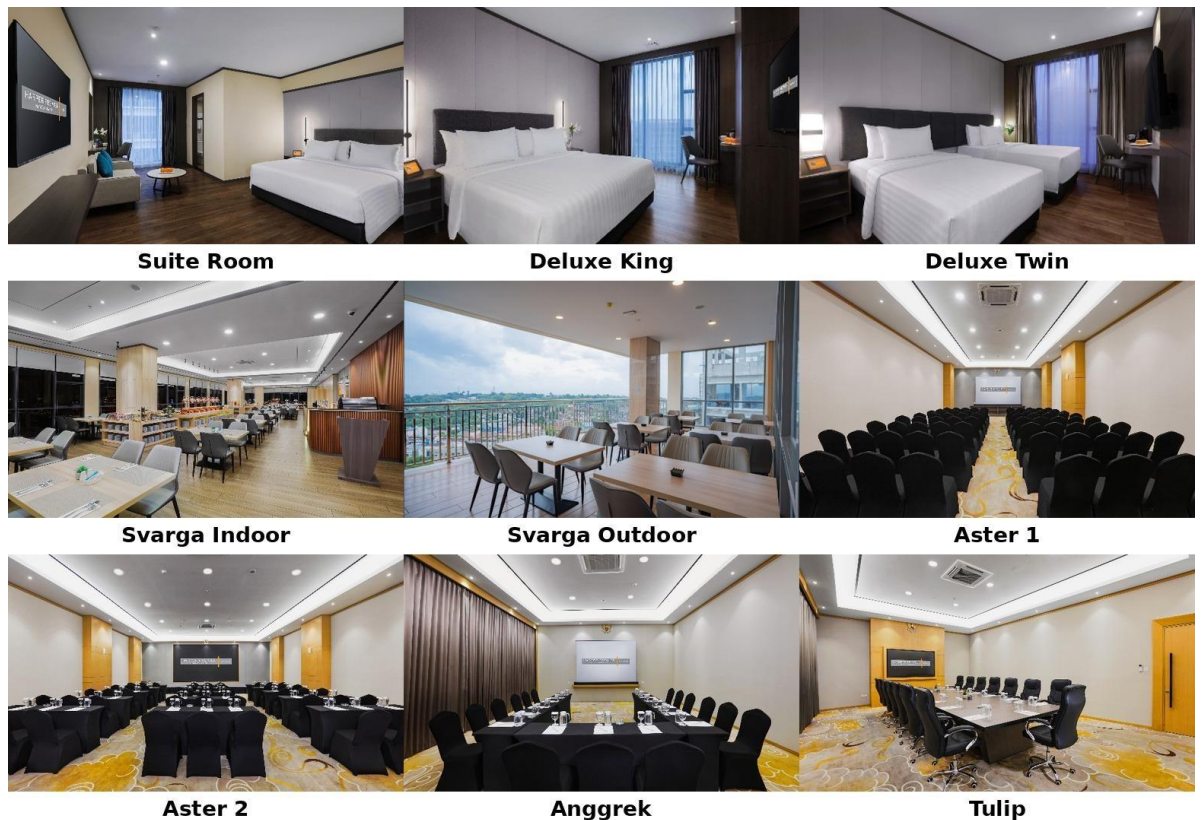
Sumber: Dokumentasi Hotel Harper Premier Nagoya Batam

Aspek	Keterangan
Jaringan pengelola	Archipelago International
Pemilik	PT Maranatha Indonesia
Mulai beroperasi	29 Juli 2024
Jumlah kamar	210 kamar: 30 suite dan 180 deluxe

Aspek	Keterangan
Jenis kamar utama	Deluxe Twin Room, Deluxe King Room, dan Suite Room
Restoran	Svarga Restaurant, area indoor dan outdoor
Ruang pertemuan	Aster 1, Aster 2, Anggrek, dan Tulip
Lokasi	Nagoya Thamrin City, Kota Batam
Departemen studi kasus	Housekeeping Department

Tabel 2. Ringkasan profil Hotel Harper Premier Nagoya Batam

Sumber: Data internal hotel dan laporan PLI, 2026

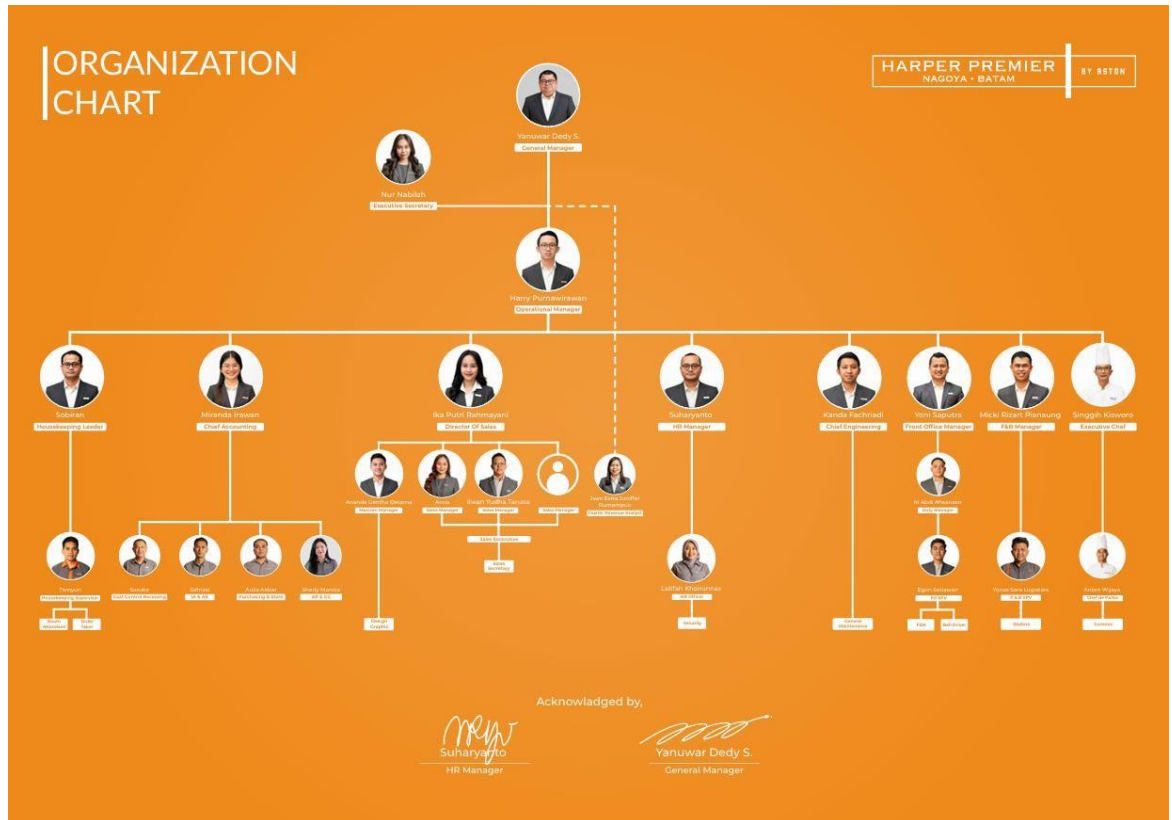


Gambar 3. Fasilitas utama hotel

Sumber: Dokumentasi Hotel Harper Premier Nagoya Batam

Vision hotel adalah To be the most trusted and preferred hospitality partner in the markets we serve, recognized for great guest experiences, strong owner relationship, and teams that take pride in their work. Mision hotel : To deliver memorable guest experiences, develop and empower our people, and support our

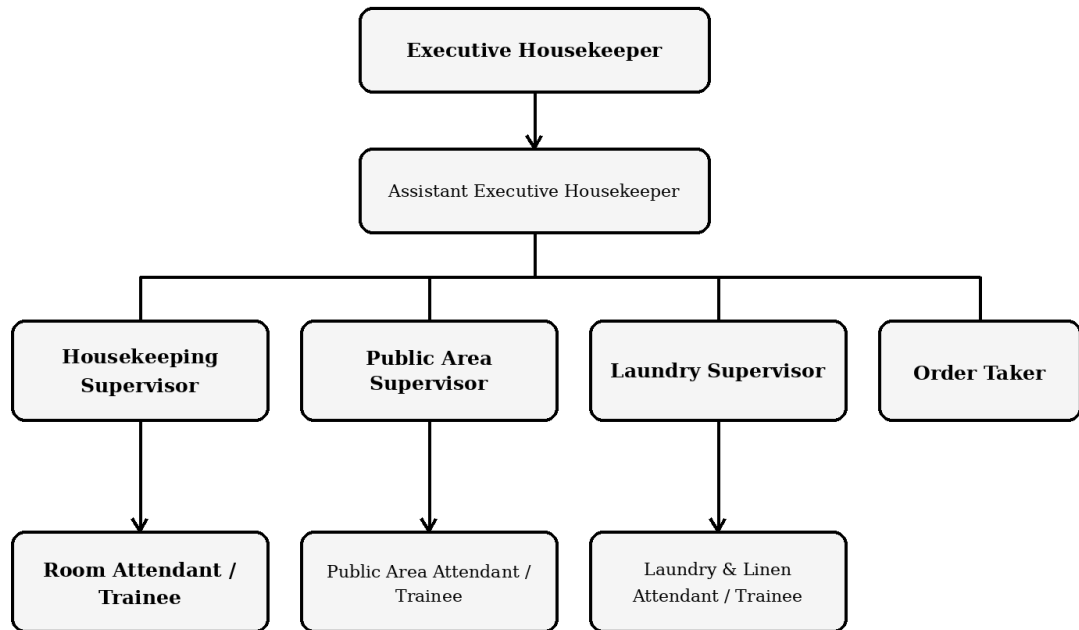
owners in building hotels that perform well and operate with pride. We achieve this through strong execution, teamwork and a commitment to quality across all our brands.



Gambar 4. Struktur organisasi Hotel Harper Premier Nagoya Batam

Sumber: Data internal Hotel Harper Premier Nagoya Batam

STRUKTUR ORGANISASI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING



Gambar 5. Struktur kerja Departemen Housekeeping dalam studi kasus

Sumber: Diolah penulis berdasarkan penempatan PLI, 2026

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek studi kasus terdiri atas *Housekeeping Supervisor* sebagai narasumber mengenai SOP, pengawasan, kendala, dan evaluasi; *Room Attendant* sebagai narasumber mengenai tahapan kerja langsung; staf *Housekeeping* yang diamati selama PLI; serta penulis sebagai trainee yang menjalankan tugas pada *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry Linen*. Identitas personal sengaja dikosongkan pada dokumen ini agar dapat diisi sesuai data resmi sebelum pencetakan.

Objek studi kasus adalah prosedur kerja *make up room*, meliputi *briefing*, *room assignment*, *set up trolley*, prosedur memasuki kamar, pengelolaan *linen* dan barang tamu, pembersihan tempat tidur, kamar mandi, dan area kamar, pelengkapan *amenities*, *final check*, *room inspection*, pelaporan status kamar, kendala, serta rekomendasi perbaikan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik	Sumber	Data yang Dikumpulkan	Kegunaan
Observasi partisipatif	Kegiatan PLI di Departemen Housekeeping	Briefing, set up trolley, make up room, public area, laundry linen, pembersihan koridor, penanganan sampah, dan kendala waktu.	Memahami proses kerja nyata dan konteks kasus.
Wawancara semi-terstruktur	Housekeeping Supervisor	SOP, fungsi pengawasan, room inspection, kendala occupancy, DND, pembagian area, evaluasi, dan pelatihan.	Mendapatkan penjelasan dari pihak yang mengawasi pekerjaan.
Wawancara semi-terstruktur	Room Attendant	Tahapan kerja, waktu pembersihan, barang tamu, DND, kendala, checklist, dan saran.	Mendapatkan penjelasan dari pelaksana langsung.
Dokumentasi	Catatan tugas, profil hotel, struktur organisasi, dan dokumen PLI	Profil perusahaan, jenis kamar, jumlah kamar, jadwal, bukti kegiatan, serta dokumen pendukung.	Mengonfirmasi hasil observasi dan melengkapi deskripsi.
Studi pustaka	Buku dan artikel ilmiah	Konsep Housekeeping, room attendant, SOP, beban kerja, kebersihan, inspeksi, dan kepuasan tamu.	Menjadi dasar pembahasan dan perbandingan hasil.

Tabel 3. Sumber data dan teknik pengumpulan data

Sumber: Diolah penulis, 2026

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis dilakukan melalui tiga tahap. Pertama, data dikondensasi dengan memilih informasi yang berkaitan langsung dengan prosedur, urutan kerja, waktu, jumlah kamar, status kamar, kendala, pengawasan, dan solusi. Kedua, data disajikan dalam tema, tabel, dan alur agar hubungan antaraktivitas terlihat. Ketiga, kesimpulan ditarik dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, teori, dan penelitian terdahulu.

Keabsahan informasi diperkuat melalui triangulasi teknik. Penjelasan *Housekeeping Supervisor* mengenai SOP dibandingkan dengan keterangan *Room Attendant* dan catatan kegiatan PLI. Informasi mengenai jumlah kamar, jenis penempatan, serta kesalahan *double check* diperiksa berdasarkan data tugas yang tersedia. Analisis juga membatasi kesimpulan pada data yang didukung sumber dan

tidak menganggap seluruh praktik *Housekeeping* dapat dinilai hanya dari satu periode PLI.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Departemen *Housekeeping* Hotel Harper Premier Nagoya Batam menjaga kebersihan kamar, area umum, serta sirkulasi *linen*. Penulis menjalani rotasi pada *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry Linen*. Tiga penempatan tersebut memperlihatkan bahwa *make up room* bergantung pada kerja lintasbagian. Room attendant memerlukan *linen* yang siap digunakan, koridor yang bersih, informasi status kamar, dan dukungan supervisor ketika jumlah kamar meningkat.

Kasus utama terletak pada upaya menjaga kualitas kamar di tengah perubahan kondisi operasional. Rata-rata trainee menangani sekitar 14 kamar *occupied* maupun *vacant* per hari. Waktu pembersihan kamar *occupied* sekitar 20–30 menit, tergantung kondisi kamar. Jumlah tersebut bukan angka tetap karena *room assignment* dapat berubah menurut occupancy, jenis kamar, permintaan tamu, kamar check-out, *DND*, dan kebutuhan early check-in.

Prosedur yang berjalan telah mencakup *briefing*, persiapan *trolley*, prosedur masuk kamar, pembersihan berurutan, pelengkapan *amenities*, *final check*, serta *room inspection*. Kendala muncul ketika target kamar tinggi dan waktu terbatas. Kesalahan kurang teliti pada *double check* menunjukkan bahwa titik akhir pekerjaan memerlukan penguatan, bukan hanya percepatan pada tahap pembersihan.

Kamar *occupied* menimbulkan kebutuhan kehati-hatian yang lebih tinggi. Barang milik tamu tidak boleh dipindahkan sembarangan. Kamar *DND* tidak boleh dimasuki. Tamu yang masih berada di kamar dapat meminta pelayanan ditunda. Kondisi tersebut membuat urutan *room assignment* berubah dan memerlukan koordinasi dengan supervisor serta *Front Office*.

ALUR PROSEDUR KERJA MAKE UP ROOM



Gambar 6. Alur prosedur kerja make up room

Sumber: Diolah dari hasil wawancara dan observasi, 2026

4.2 Temuan Studi Kasus

Tema	Sumber Data	Temuan	Makna bagi Kasus
Briefing dan pembagian kamar	Wawancara supervisor; observasi	Pekerjaan diawali briefing dan pembagian room assignment.	Briefing menjadi dasar prioritas, informasi status, dan pembagian beban.
Persiapan trolley	Wawancara room attendant	Trolley diisi linen bersih, amenities, chemical, dan alat kerja.	Kelengkapan awal mencegah waktu terbuang saat pembersihan.
Prosedur masuk kamar	Wawancara supervisor dan room attendant	Mengetuk pintu dan mengucapkan "Housekeeping" tiga kali sebelum masuk.	Prosedur melindungi privasi dan keselamatan tamu serta petugas.
Tahapan pembersihan	Wawancara room attendant	Membuka tirai, mengumpulkan sampah, menata tempat tidur, membersihkan kamar mandi dan kamar, melengkapi amenities, lalu final check.	Urutan kerja membantu hasil konsisten dan mengurangi pekerjaan berulang.
Pengawasan	Wawancara supervisor	Supervisor melakukan room inspection dan evaluasi melalui briefing.	Pengawasan menjadi pengendalian mutu sebelum kamar digunakan.
Beban dan waktu	Catatan kegiatan; wawancara	Sekitar 14 kamar per hari; kamar occupied 20–30 menit.	Target harus disesuaikan dengan kondisi kamar dan occupancy.
Status khusus	Wawancara	DND tidak boleh dimasuki; barang tamu tidak dipindahkan sembarangan; permintaan khusus memerlukan waktu tambahan.	Privasi dan kebutuhan tamu membatasi orientasi pada kecepatan.

Tema	Sumber Data	Temuan	Makna bagi Kasus
Kendala	Observasi dan wawancara	Okupansi tinggi, waktu terbatas, tamu masih di kamar, DND, dan kurang teliti saat double check.	Titik risiko terbesar berada pada perubahan prioritas dan pemeriksaan akhir.
Upaya penyelesaian	Wawancara supervisor	Pembagian area merata, prioritas kamar, koordinasi Front Office, bantuan antarstaf, inspeksi, dan refreshment SOP.	Solusi menekankan koordinasi, pengawasan, dan kerja tim.

Tabel 4. Temuan utama studi kasus

Sumber: Wawancara dan observasi PLI, 2026

4.2.1 Briefing dan Room Assignment

Pelaksanaan tugas dimulai melalui *briefing* yang dipimpin *Housekeeping Supervisor*. Briefing menyampaikan tingkat hunian, kamar check-out, kamar *occupied*, kamar yang memerlukan perhatian khusus, pembagian area, dan target operasional. Tahap ini memberi gambaran pekerjaan sebelum *room attendant* mengambil *trolley* dan menuju lantai.

Room assignment berfungsi sebagai daftar kerja. Petugas tidak cukup membaca nomor kamar karena status dapat berubah. Kamar yang awalnya tercatat *occupied* dapat menjadi check-out, sedangkan kamar yang telah dijadwalkan dibersihkan dapat memasang *DND*. Room attendant karena itu perlu memperbarui informasi melalui supervisor atau *Front Office*.

Pada kondisi okupansi tinggi, supervisor membagi area secara merata dan menentukan prioritas. Kamar yang dibutuhkan untuk tamu berikutnya dapat didahulukan. Pembagian tersebut membantu mencegah penumpukan kamar pada satu petugas dan memberi ruang untuk saling membantu apabila terdapat kamar dengan kondisi lebih berat.

4.2.2 Set Up Trolley dan Persiapan Perlengkapan

Set up *trolley* dilakukan setelah *briefing*. Room attendant menyiapkan *linen* bersih, handuk, *amenities*, tissue, kantong sampah, *chemical*, kain pembersih, dan peralatan kerja. Jumlah persediaan disesuaikan dengan *room assignment* dan jenis kamar. *Suite Room* dapat memerlukan jumlah *linen* dan *amenities* berbeda dari *Deluxe Twin Room* atau *Deluxe King Room*.

Penataan *trolley* harus memisahkan barang bersih dan kotor. Linen bersih ditempatkan pada area terlindung, sedangkan *linen* kotor dikumpulkan pada tempat yang berbeda. Chemical harus disimpan aman, tertutup, dan mudah diakses tanpa bercampur dengan *guest supplies*.

Kekurangan persediaan di tengah pekerjaan menyebabkan *room attendant* harus kembali ke pantry. Perjalanan tambahan memperpanjang waktu dan memutus urutan kerja. Pemeriksaan *trolley* sebelum memulai area menjadi langkah sederhana yang dapat meningkatkan efisiensi tanpa mengurangi standar.

4.2.3 Prosedur Memasuki Kamar

Room attendant berhenti di depan kamar, memeriksa nomor dan status, kemudian mengetuk pintu serta mengucapkan “*Housekeeping*” sebanyak tiga kali. Petugas menunggu respons sebelum membuka pintu. Kamar hanya dimasuki setelah mendapat izin atau setelah petugas memastikan kamar kosong sesuai SOP hotel.

Kamar dengan tanda *Do Not Disturb* tidak boleh dimasuki. Room attendant melaporkan status tersebut kepada supervisor dan melakukan pengecekan kembali pada waktu yang ditentukan. Larangan tersebut tetap berlaku meskipun target kamar belum tercapai karena privasi tamu memiliki prioritas lebih tinggi.

Apabila tamu masih berada di kamar, *room attendant* menyampaikan salam dan menanyakan waktu pelayanan yang diinginkan. Informasi tersebut dicatat atau disampaikan kepada supervisor. Prosedur komunikasi yang sopan mencegah gangguan terhadap tamu dan membantu penjadwalan ulang pekerjaan.

4.2.4 Tahapan Pembersihan Kamar

Setelah masuk, *room attendant* membuka tirai dan menata ventilasi atau pencahayaan agar kondisi kamar dapat dilihat dengan jelas. Sampah dikumpulkan, peralatan makan atau barang lain yang memerlukan tindak lanjut dipisahkan sesuai prosedur. Petugas memeriksa kerusakan, barang tertinggal, dan kondisi umum kamar sebelum melanjutkan pekerjaan.

Tempat tidur ditangani dengan melepas *linen* kotor, memeriksa mattress protector, memasang *linen* bersih, merapikan sudut, dan memastikan posisi bantal sesuai standar. Pada kamar *occupied*, penggantian *linen* disesuaikan dengan

kebijakan hotel dan permintaan tamu. Barang tamu di sekitar tempat tidur dijaga agar tidak berpindah atau tertukar.

Kamar mandi dibersihkan dengan urutan yang mengurangi kontaminasi silang. Area toilet, wastafel, shower, kaca, lantai, dan perlengkapan dibersihkan menggunakan alat serta *chemical* yang sesuai. Handuk dan *amenities* dilengkapi. Permukaan harus bebas noda, rambut, bau, dan sisa air yang mengganggu tampilan.

Area kamar kemudian dibersihkan dari bagian atas ke bawah dan dari area yang lebih bersih menuju area yang lebih kotor. Debu pada furnitur, meja, lampu, telepon, remote, dan permukaan lain dihilangkan. Lantai divacuum atau dibersihkan sesuai material. Tirai, posisi kursi, tempat sampah, dan barang hotel dikembalikan sesuai standar.

Tahap akhir mencakup pelengkapan *amenities*, pengecekan fungsi lampu dan fasilitas dasar, penutupan jendela atau tirai sesuai standar, pengaturan suhu, serta pemeriksaan bau kamar. Room attendant memastikan tidak ada alat, kain, atau sampah yang tertinggal sebelum meninggalkan kamar.

4.2.5 Penanganan Linen, Sampah, dan Barang Tamu

Linen kotor dikumpulkan tanpa diletakkan di lantai atau bercampur dengan *linen* bersih. Linen yang memiliki noda atau spot dipisahkan agar laundry dapat memberikan penanganan khusus. Penulis juga terlibat dalam proses pengumpulan dan pembuangan *linen* kotor ke bagian laundry sesuai prosedur.

Sampah dimasukkan ke kantong yang sesuai dan dibawa ke tempat pengumpulan. Pada akhir pekerjaan, *room attendant* membersihkan dustbin dan mendokumentasikan pembuangan sampah sesuai prosedur yang berlaku. Langkah tersebut menjaga kebersihan area kerja dan memperjelas tanggung jawab akhir shift.

Barang milik tamu tidak boleh dipindahkan sembarangan. Petugas hanya memindahkan sementara apabila diperlukan untuk membersihkan area, lalu mengembalikan barang ke posisi semula. Barang yang diduga tertinggal pada kamar check-out harus dilaporkan melalui prosedur *lost and found*, bukan disimpan oleh petugas.

4.2.6 Final Check dan Room Inspection

Final check dilakukan oleh *room attendant* sebelum kamar ditutup. Petugas memeriksa tempat tidur, *amenities*, kamar mandi, lantai, permukaan, lampu, pendingin ruangan, sampah, bau, dan posisi barang. Pemeriksaan dilakukan dari satu titik dengan pola yang konsisten agar bagian kecil tidak terlewat.

Kesalahan yang pernah dialami penulis adalah kurang teliti saat *double check*. Kondisi tersebut dapat menyebabkan *amenities* belum tertata sempurna sehingga kamar harus diperiksa ulang. Kesalahan ini menunjukkan bahwa *final check* bukan formalitas. Tahap tersebut menentukan apakah hasil kerja benar-benar lengkap.

Setelah *room attendant* selesai, *Housekeeping Supervisor* melakukan *room inspection*. Supervisor memeriksa kebersihan, kelengkapan, kerapian tempat tidur, kondisi kamar mandi, dan kesesuaian dengan SOP. Temuan disampaikan kepada petugas untuk diperbaiki sebelum kamar dinyatakan siap.

4.2.7 Beban Kerja dan Pengelolaan Waktu

Rata-rata jumlah kamar yang dikerjakan sebagai trainee sekitar 14 kamar *occupied* maupun *vacant* per hari. Jumlah tersebut bergantung pada occupancy dan pembagian area. Room attendant menyebut waktu pembersihan satu kamar *occupied* sekitar 20–30 menit, sedangkan kondisi kamar yang lebih kotor atau permintaan khusus dapat memerlukan waktu lebih lama.

Pada shift pagi, pekerjaan dimulai sekitar pukul 08.00 WIB. Setelah *briefing* dan set up *trolley*, *make up room* dilakukan sampai sekitar pukul 12.00 WIB, kemudian dilanjutkan setelah istirahat sampai pukul 16.00 WIB. Sebelum pulang, *trolley* dibersihkan, koridor divacuum, dustbin ditangani, dan area kerja dirapikan.

Middle shift dimulai sekitar pukul 12.00 WIB dan digunakan sesuai kebutuhan operasional. Jadwal enam hari kerja dan satu hari libur biasanya menempatkan hari Rabu sebagai libur, tetapi pengaturan dapat berubah. Fleksibilitas diperlukan dalam industri hotel, tetapi perubahan jadwal tetap perlu disampaikan dengan jelas agar kesiapan kerja terjaga.

4.2.8 Rotasi Room Attendant, Public Area, dan Laundry Linen

Rotasi pada *Room Attendant* memberi pengalaman langsung mengenai standar kamar, penggunaan *trolley*, penanganan *linen*, dan komunikasi dengan tamu. Penempatan ini paling terkait dengan kasus karena penulis terlibat dalam urutan *make up room* dan *final check*.

Rotasi *Public Area* memperlihatkan bahwa kebersihan kamar tidak terpisah dari area umum. Koridor, lobby, toilet umum, restoran, dan akses menuju kamar membentuk kesan keseluruhan tamu. Penulis menjaga area tersebut agar bersih, rapi, dan nyaman.

Rotasi *Laundry Linen* menunjukkan alur pendukung yang tidak terlihat oleh tamu. Linen kotor dan *linen* bernoda dipisahkan, dikumpulkan, dan disalurkan untuk dicuci. Ketersediaan *linen* bersih menentukan kemampuan *room attendant* menyelesaikan *room assignment*. Keterlambatan *linen* dapat langsung memengaruhi kesiapan kamar.

4.2.9 Kendala dan Upaya Penyelesaian

Kendala utama adalah tingginya occupancy yang meningkatkan jumlah kamar. Petugas harus bekerja cepat, tetapi tidak boleh mengurangi standar. Supervisor mengatasi kondisi tersebut melalui pembagian area yang merata, penentuan prioritas, dan bantuan antarstaf.

Tamu yang masih berada di kamar, *DND*, dan permintaan khusus mengubah urutan kerja. Room attendant melaporkan status kepada supervisor dan berkoordinasi dengan *Front Office*. Pendekatan tersebut lebih aman dibanding memaksakan urutan awal *room assignment*.

Keterbatasan waktu dapat meningkatkan risiko kesalahan *final check*. Upaya yang telah dilakukan meliputi *room inspection*, *briefing* harian, dan refreshment SOP. Room attendant juga menggunakan *checklist* serta melakukan pengecekan kembali sebelum meninggalkan kamar.

4.3 Analisis Permasalahan

4.3.1 Kekuatan Praktik yang Berjalan

- Pekerjaan dimulai melalui *briefing* dan *room assignment* sehingga *room attendant* menerima informasi operasional sebelum menuju kamar.

- Prosedur masuk kamar telah melindungi privasi tamu melalui ketukan dan penyebutan “*Housekeeping*” sebanyak tiga kali.
- Urutan pembersihan mencakup tempat tidur, kamar mandi, area kamar, *amenities*, *final check*, dan pelaporan status.
- *Housekeeping Supervisor* melakukan *room inspection* serta evaluasi melalui *briefing* dan refreshment SOP.
- Koordinasi dengan *Front Office* digunakan ketika terdapat perubahan status kamar, tamu masih di kamar, atau *DND*.
- Staf saling membantu ketika occupancy tinggi dan pembagian area disesuaikan agar beban lebih merata.
- Rotasi trainee memberikan pemahaman hubungan antara *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry Linen*.

4.3.2 Kesenjangan yang Perlu Diperbaiki

- Kesalahan kurang teliti saat *double check* menunjukkan bahwa *checklist* akhir belum selalu digunakan secara disiplin.
- Jumlah kamar dan waktu rata-rata belum dibedakan secara formal menurut jenis kamar, status kamar, dan tingkat kondisi kamar.
- Pencatatan *DND*, kamar tertunda, dan permintaan khusus perlu dibuat lebih ringkas agar perubahan *room assignment* mudah ditelusuri.
- Standardisasi isi *trolley* perlu diperkuat untuk mencegah kekurangan *linen*, *amenities*, atau *chemical* di tengah pekerjaan.
- Rotasi trainee memerlukan target dan batas tugas yang jelas agar pembelajaran tidak berubah menjadi beban ganda.
- Kegiatan akhir shift seperti vacuum koridor, pembersihan *trolley*, dan penanganan sampah perlu dimasukkan dalam perencanaan waktu, bukan dianggap sebagai pekerjaan tambahan setelah target kamar.

Aspek	Analisis
Kekuatan	• SOP dasar telah diterapkan. • Briefing dan inspection berjalan. • Koordinasi dan bantuan antarstaf tersedia. • Trainee memperoleh pengalaman lintasbagian.
Kelemahan	• Final check belum selalu konsisten. • Target kamar belum dibedakan menurut kompleksitas. • Pencatatan DND dan pekerjaan tertunda dapat diperkuat. • Risiko kekurangan trolley mengganggu efisiensi.
Peluang	• Checklist digital atau kertas dapat dibuat sederhana. • Data room status dapat dipakai untuk pembagian beban. • Refreshment SOP dapat berbasis temuan inspection. • Rotasi trainee dapat dijadikan program kompetensi.
Ancaman	• Occupancy tinggi meningkatkan tekanan waktu. • Keluhan tamu dapat muncul dari detail kecil. • Kekurangan linen atau staf memperlambat kesiapan kamar. • Perubahan status kamar dapat menimbulkan salah komunikasi.

Tabel 5. Analisis kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman

Sumber: Diolah penulis, 2026

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

4.4.1 Konsistensi SOP dan Kualitas Kamar

Temuan menunjukkan bahwa SOP telah mencakup tahapan utama, tetapi kualitas tetap bergantung pada disiplin pelaksanaan. Prosedur mengetuk pintu, urutan pembersihan, pelengkapan *amenities*, dan *final check* memiliki fungsi berbeda. Melewati satu langkah dapat menciptakan risiko yang tidak selalu terlihat saat pekerjaan berlangsung.

Dharmayanti et al. (2022) menemukan bahwa penerapan prosedur dapat secara umum sesuai SOP, tetapi beberapa bagian belum optimal. Kondisi tersebut sejalan dengan kesalahan *double check* pada studi kasus ini. Kesesuaian pada sebagian besar langkah tidak menghilangkan pentingnya titik akhir karena satu *amenities* yang tertinggal dapat memengaruhi penilaian keseluruhan kamar.

Kumara et al. (2023) menekankan perlunya perbaikan ketika implementasi penyiapan kamar tidak sesuai standar. Implikasi bagi hotel adalah evaluasi sebaiknya diarahkan pada langkah spesifik, bukan hanya pernyataan umum bahwa kamar telah selesai. Checklist pendek dapat membantu petugas mengubah standar menjadi tindakan yang dapat diverifikasi.

4.4.2 Beban Kerja dan Risiko Terburu-buru

Rata-rata 14 kamar per hari dan waktu 20–30 menit untuk kamar *occupied* memberikan gambaran beban, tetapi angka tersebut tidak dapat dibaca tanpa konteks. *Suite Room*, kamar check-out, kamar dengan permintaan khusus, dan kamar yang sangat kotor memiliki kebutuhan berbeda. Target seragam dapat menciptakan tekanan yang tidak seimbang.

Kurnia et al. (2023) menunjukkan bahwa pekerjaan ganda *room attendant* dan *public area* dapat mengurangi fokus. Rotasi trainee pada studi kasus memiliki tujuan pembelajaran, tetapi pembagian tugas harus mencegah tumpang tindih pada waktu yang sama. Trainee yang menyelesaikan kamar lalu langsung menerima target area umum tanpa perencanaan dapat kehilangan waktu *final check*.

Primantara et al. (2025) merekomendasikan peninjauan alokasi waktu dan pembagian kamar agar petugas tidak terburu-buru. Temuan tersebut mendukung penggunaan bobot kamar. Hotel dapat memberi bobot lebih tinggi pada suite, check-out room, atau kamar dengan kondisi khusus sehingga pembagian beban lebih adil daripada menghitung jumlah kamar semata.

4.4.3 Trolley, Linen, dan Efisiensi Proses

Kelengkapan *trolley* merupakan titik awal efisiensi. Kekurangan satu jenis *linen* atau *amenities* membuat petugas meninggalkan lantai atau menghubungi bagian lain. Waktu yang hilang bukan berasal dari pembersihan, tetapi dari persiapan yang tidak lengkap. Standardisasi *trolley* karena itu lebih efektif daripada mendorong *room attendant* bekerja lebih cepat setelah kekurangan terjadi.

Rotasi *Laundry Linen* membantu penulis memahami bahwa kesiapan kamar bergantung pada alur *linen*. Pemisahan *linen* kotor dan *linen* bernoda memengaruhi kualitas pencucian. Persediaan *linen* bersih perlu disesuaikan dengan occupancy, jenis kamar, dan jadwal pengiriman ke lantai.

Hubungan tersebut menunjukkan bahwa evaluasi *make up room* tidak boleh hanya menilai *room attendant*. Masalah *linen*, *chemical*, atau informasi status dapat berasal dari sistem pendukung. Analisis proses lebih adil apabila membedakan kesalahan individu dan hambatan operasional.

4.4.4 Pengawasan Supervisor dan Final Check

Faisal dan Hafnawi (2021) menekankan fungsi supervisor dalam menyelaraskan pekerjaan dengan SOP melalui evaluasi dan pelatihan. Praktik *room inspection* pada Hotel Harper Premier Nagoya Batam sesuai dengan peran tersebut. Supervisor tidak hanya mencari kekurangan, tetapi mengubah temuan menjadi arahan pada *briefing* berikutnya.

Final check oleh *room attendant* dan *room inspection* oleh supervisor merupakan dua lapisan berbeda. Final check membangun tanggung jawab individu, sedangkan *inspection* memberikan verifikasi independen. Keduanya tidak seharusnya saling menggantikan. *Room attendant* tidak boleh bergantung pada supervisor untuk menemukan setiap kesalahan.

Pola pemeriksaan yang konsisten dapat mengurangi kelalaian. Petugas dapat memeriksa dari pintu masuk searah jarum jam, kemudian kamar mandi, tempat tidur, *amenities*, dan fungsi fasilitas. Urutan tetap mengurangi kebutuhan mengandalkan ingatan ketika beban kerja tinggi.

4.4.5 Koordinasi Status Kamar dan Privasi Tamu

DND dan tamu yang masih berada di kamar memperlihatkan batas antara target operasional dan hak tamu. Petugas tidak boleh memasuki kamar hanya karena *room assignment* belum selesai. Informasi perlu diteruskan kepada supervisor dan *Front Office* sehingga jadwal dapat diubah tanpa menimbulkan salah paham.

Aulia et al. (2025) menemukan bahwa koordinasi dan ketepatan penyampaian informasi dapat menjadi tantangan dalam operasional *Housekeeping*. Studi kasus ini menunjukkan kebutuhan yang sama pada status *DND*, permintaan khusus, dan kamar tertunda. Catatan singkat mengenai nomor kamar, waktu pengecekan, dan tindak lanjut dapat mengurangi informasi yang hilang saat pergantian shift.

Koordinasi yang baik juga melindungi *room attendant*. Petugas memiliki dasar yang jelas ketika kamar belum selesai karena *DND* atau tamu meminta penundaan. Sistem tidak menilai keterlambatan sebagai kegagalan individu apabila penyebab telah dilaporkan dengan benar.

4.4.6 Kebersihan dan Kepuasan Tamu

Wahyuni et al. (2023) menunjukkan bahwa kualitas kebersihan perlu dinilai terhadap standar yang ditetapkan hotel. Studi kasus ini menguatkan pandangan tersebut melalui *room inspection* dan *final check*. Kamar tidak cukup dinyatakan selesai berdasarkan waktu atau jumlah tugas, tetapi berdasarkan hasil yang dapat diperiksa.

Kebersihan memiliki dimensi visual dan fungsional. Tamu melihat kerapian tempat tidur dan lantai, tetapi juga merasakan bau, kelengkapan *amenities*, fungsi lampu, dan kenyamanan kamar mandi. Checklist yang hanya berfokus pada permukaan dapat melewatkan aspek fungsional.

Konsistensi menjadi ukuran penting karena tamu mengharapkan standar yang sama pada setiap kamar. Briefing, SOP, *trolley* standar, dan pengawasan membantu mengurangi variasi hasil antarpetugas dan antarshift.

4.4.7 Batas Interpretasi Hasil

Studi kasus ini mendeskripsikan praktik selama satu periode PLI dan menggunakan dua kelompok narasumber utama. Data tidak mencakup skor kepuasan tamu, jumlah keluhan per bulan, hasil audit kebersihan kuantitatif, atau perbandingan antarshift. Laporan karena itu tidak dapat menyimpulkan besarnya pengaruh SOP terhadap kepuasan secara statistik.

Rata-rata 14 kamar dan waktu 20–30 menit bersumber dari pengalaman serta wawancara pada konteks tertentu. Angka tersebut tidak dapat dijadikan standar universal. Jenis kamar, kondisi, tingkat hunian, kebijakan hotel, dan jumlah staf dapat mengubah kebutuhan waktu.

Rekomendasi disusun sebagai perbaikan operasional yang realistis berdasarkan data yang tersedia. Penerapan akhir tetap memerlukan penyesuaian dengan kebijakan internal, sistem hotel, dan persetujuan manajemen.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Program	Tindakan	Hasil yang Diharapkan	Penanggung Jawab
1. Checklist final make up room	Membuat checklist satu halaman yang memuat tempat tidur, kamar mandi, amenities, lantai, sampah, lampu, suhu, bau, dan barang tertinggal.	Kesalahan double check berkurang dan hasil lebih konsisten.	Room Attendant & Supervisor
2. Matriks bobot kamar	Memberi bobot berbeda untuk occupied, check-out, suite, kamar sangat kotor, dan permintaan khusus.	Pembagian beban lebih adil daripada hanya menghitung jumlah kamar.	Housekeeping Supervisor
3. Standar isi trolley	Menetapkan daftar minimum linen, amenities, chemical, dan alat menurut jenis room assignment.	Waktu kembali ke pantry berkurang.	Floor Supervisor & Room Attendant
4. Log DND dan kamar tertunda	Mencatat nomor kamar, waktu pengecekan, alasan, petugas, dan tindak lanjut.	Perubahan status mudah ditelusuri dan disampaikan antarshift.	Order Taker/Supervisor
5. Briefing berbasis temuan inspection	Membahas dua atau tiga kesalahan yang paling sering ditemukan pada hari sebelumnya.	Refreshment SOP lebih spesifik dan mudah diterapkan.	Housekeeping Supervisor
6. Sistem bantuan saat occupancy tinggi	Menetapkan titik waktu untuk mengevaluasi kamar yang belum selesai dan mengalihkan bantuan staf.	Kamar prioritas selesai tanpa menunggu akhir shift.	Executive Housekeeper & Supervisor
7. Paket tugas trainee	Membedakan target pembelajaran pada Room Attendant, Public Area, dan Laundry Linen serta menentukan batas kewenangan.	Trainee memperoleh kompetensi tanpa beban ganda yang tidak terarah.	Supervisor & HR

Program	Tindakan	Hasil yang Diharapkan	Penanggung Jawab
8. Rekap mutu sederhana	Mencatat jumlah kamar diperiksa, jenis temuan, perbaikan ulang, DND, dan keterlambatan linen.	Manajemen memiliki data untuk menentukan pelatihan dan perbaikan proses.	Housekeeping Department

Tabel 6. Rencana perbaikan prosedur make up room

Sumber: Diolah penulis, 2026

Prioritas awal yang paling realistis adalah *checklist* final, log *DND*, dan standarisasi isi *trolley*. Tiga tindakan tersebut tidak memerlukan perubahan organisasi besar, tetapi langsung menyasar kesalahan *double check*, kehilangan informasi, dan waktu terbuang. Matriks bobot kamar dan rekap mutu dapat diterapkan setelah pencatatan dasar berjalan secara konsisten.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai prosedur kerja *make up room* di Hotel Harper Premier Nagoya Batam, diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur kerja *make up room* dimulai melalui *briefing* dan pembagian *room assignment*. Room attendant menyiapkan *trolley* yang berisi *linen*, *amenities*, *chemical*, serta peralatan kerja. Petugas mengetuk pintu dan mengucapkan “*Housekeeping*” sebanyak tiga kali sebelum masuk. Pembersihan dilakukan melalui pembukaan tirai, pengumpulan sampah, penataan tempat tidur, pembersihan kamar mandi dan area kamar, pelengkapan *amenities*, *final check*, pelaporan status, serta *room inspection* oleh *Housekeeping Supervisor*. Prosedur tersebut bertujuan menghasilkan kamar yang bersih, rapi, lengkap, aman, dan *ready to sell*.
2. Kendala pelaksanaan berasal dari occupancy tinggi, keterbatasan waktu, tamu masih berada di kamar, status *Do Not Disturb*, permintaan khusus, perubahan *room assignment*, serta kurang teliti pada *double check*. Rata-rata trainee menangani sekitar 14 kamar *occupied* maupun *vacant* per hari, sedangkan kamar *occupied* memerlukan sekitar 20–30 menit sesuai kondisi. Upaya yang telah dilakukan meliputi pembagian area merata, penentuan prioritas, koordinasi dengan *Front Office*, bantuan antarstaf, *room inspection*, *briefing* evaluasi, dan refreshment SOP. Perbaikan yang disarankan adalah *checklist* final, matriks bobot kamar, standar isi *trolley*, log *DND*, *briefing* berbasis temuan inspection, serta paket tugas trainee yang terstruktur.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Hotel Harper Premier Nagoya Batam

- a. Mendukung penerapan *checklist* final dan log *DND* sebagai dokumen kerja singkat yang mudah digunakan pada setiap shift.
- b. Mengevaluasi jumlah staf, ketersediaan *linen*, dan distribusi peralatan pada periode occupancy tinggi.

- c. Mengembangkan rekap mutu kamar berdasarkan temuan *room inspection*, perbaikan ulang, dan keluhan tamu.

5.2.2 Bagi Departemen Housekeeping

- a. Menerapkan matriks prioritas dan bobot kamar agar pembagian beban mempertimbangkan jenis, status, dan kondisi kamar.
- b. Memeriksa *trolley* sebelum *room attendant* menuju lantai dan memastikan pemisahan *linen* bersih, *linen* kotor, *chemical*, serta *guest supplies*.
- c. Menggunakan *briefing* harian untuk membahas temuan konkret dan memastikan tindak lanjut kamar *DND* atau kamar tertunda.
- d. Mendorong *room attendant* melakukan *final check* mandiri sebelum *room inspection* oleh supervisor.

5.2.3 Bagi Mahasiswa PLI

- a. Mencatat *room assignment*, jenis kamar, waktu, kendala, dan perbaikan sejak awal agar laporan tidak bergantung pada ingatan.
- b. Mengikuti SOP, menjaga privasi barang tamu, serta tidak memasuki kamar *DND* tanpa izin.
- c. Meningkatkan ketelitian pada *double check* dan berani melaporkan kekurangan *trolley*, *linen*, atau informasi status kepada supervisor.
- d. Memahami hubungan antara *Room Attendant*, *Public Area*, dan *Laundry Linen*, bukan melihat setiap penempatan sebagai pekerjaan yang terpisah.

5.2.4 Bagi Studi Kasus Selanjutnya

Studi berikutnya dapat menggunakan data jumlah kamar per status, waktu pembersihan per jenis kamar, hasil *room inspection*, jumlah perbaikan ulang, ketersediaan *linen*, serta keluhan tamu. Analisis juga dapat membandingkan shift pagi dan middle shift atau menilai efektivitas *checklist* sebelum dan sesudah diterapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aulia, N., Darmaesti, & Sugiman. (2025). Implementation of order-taker SOP and implications on room attendant work efficiency at the Alana Hotel and Convention Center Solo. *Jurnal Dinamika Ekonomi Syariah*, 12(2). <https://doi.org/10.53429/jdes.v12i2.1775>
- Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). *Qualitative inquiry and research design: Choosing among five approaches* (4th ed.). Sage.
- Dharmayanti, N. K. D., Adi, I. A. S. P., Sunarsa, I. W., & Iswarini, N. K. (2022). Apakah prosedur pembersihan kamar tamu diterapkan pada masa pandemi Covid-19? Sebuah studi kasus. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 1(1), 50–62. <https://doi.org/10.52352/jham.v1i1.705>
- Fadhli, A. (2017). *Pengantar housekeeping perhotelan*. Gava Media.
- Faisal, F., & Hafnawi, A. A. (2021). Peran room attendant supervisor terhadap kualitas layanan housekeeping department di The Pade Hotel Aceh Besar. *Jurnal Real Riset*, 3(2), 211–221. <https://doi.org/10.47647/jrr.v3i2.437>
- Harper Premier Nagoya Batam. (2026). Data internal, struktur organisasi, fasilitas, dan dokumentasi kegiatan PLI.
- Kumara, L. V., Seniartha, I. W., & Arthini, N. N. S. (2023). Implementasi prosedur penyiapan kamar tamu di Hotel Golden Tulip Jineng Resort Bali. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 2(2), 87–94. <https://doi.org/10.52352/jham.v2i2.1135>
- Kurnia, O., Lapotulo, N., Simatupang, D. T., & Hermawati, N. N. (2023). Analisis beban kerja room attendant di Asialink Hotel Kota Batam. *Journal of Tourism and Economic*, 6(1), 1–10. <https://doi.org/10.36594/jtec/e6v6n1a1>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2020). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). Sage.
- Orbani, L. (2017). *Housekeeping passport: Manajemen operasional housekeeping dasar*. Andi.
- Primantara, I. G. B. M., Adi, I. A. S. P., & Launingtia, I. G. A. N. (2025). Evaluasi kualitas kebersihan kamar untuk kenyamanan tamu: Studi kasus di sebuah hotel. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 4(1), 35–43. <https://doi.org/10.52352/jham.v4i1.1767>
- Universitas Negeri Padang. (2024). *Buku panduan Pengalaman Lapangan Industri dan Magang Berdampak Fakultas Pariwisata dan Perhotelan*.
- Universitas Negeri Padang. (2026). *Sistematika penulisan laporan studi kasus PLI*.
- Wahyuni, N. K. S., Iswarini, N. K., & Darmaputra, P. G. E. (2023). Kualitas kebersihan kamar tamu di Hotel XXX. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 2(2), 110–121. <https://doi.org/10.52352/jham.v2i2.1161>
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage.

LAMPIRAN

Lampiran 1. PEDOMAN WAWANCARA

Narasumber: *Housekeeping Supervisor* Hotel Harper Premier Nagoya Batam

Pewawancara: Masyariq Anwar Luxvi

Tujuan: memperoleh data mengenai prosedur, pengawasan, kendala, dan evaluasi *make up room*.

A. Pertanyaan untuk Housekeeping Supervisor

1. Bagaimana prosedur kerja *make up room* yang diterapkan di Harper Premier Nagoya Batam?
2. Mengapa SOP *make up room* penting untuk diterapkan?
3. Bagaimana pengawasan terhadap pelaksanaan *make up room*?
4. Kendala apa yang paling sering dihadapi saat pelaksanaan *make up room*?
5. Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?
6. Apakah ada evaluasi terhadap pelaksanaan SOP *make up room*?

B. Pertanyaan untuk Room Attendant

1. Apa yang pertama kali dilakukan sebelum memulai *make up room*?
2. Bagaimana tahapan *make up room* sesuai SOP?
3. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan satu kamar *occupied*?
4. Apa yang dilakukan jika menemukan barang milik tamu?
5. Apa yang dilakukan jika kamar berstatus *Do Not Disturb*?
6. Apa kendala yang sering dialami saat *make up room*?
7. Bagaimana cara menjaga agar pekerjaan tetap sesuai SOP?
8. Mengapa kebersihan kamar sangat penting?
9. Apa saran untuk meningkatkan pelaksanaan *make up room*?

Lampiran 2. TRANSKRIP WAWANCARA

A. Wawancara dengan Housekeeping Supervisor

Pertanyaan 1: Bagaimana prosedur kerja *make up room* yang diterapkan di Harper Premier Nagoya Batam?

Jawaban: Prosedur dimulai dari *briefing*, menyiapkan *trolley* beserta perlengkapannya, kemudian *room attendant* menuju kamar sesuai *room assignment*. Sebelum masuk kamar harus mengetuk pintu dan mengucapkan “*Housekeeping*” sebanyak tiga kali. Setelah mendapat izin atau memastikan kamar kosong, *room attendant* mulai membersihkan kamar sesuai urutan SOP hingga kamar siap digunakan kembali oleh tamu.

Pertanyaan 2: Mengapa SOP *make up room* penting untuk diterapkan?

Jawaban: SOP digunakan agar seluruh *room attendant* bekerja dengan cara yang sama sehingga kualitas kebersihan kamar tetap konsisten. SOP juga membantu meminimalkan kesalahan kerja serta meningkatkan kepuasan tamu.

Pertanyaan 3: Bagaimana pengawasan terhadap pelaksanaan *make up room*?

Jawaban: Pengawasan dilakukan melalui *room inspection* oleh *Housekeeping Supervisor* setelah kamar selesai dibersihkan. Supervisor memeriksa kebersihan kamar, kelengkapan *amenities*, kerapian tempat tidur, kondisi kamar mandi, dan memastikan seluruh pekerjaan sesuai SOP.

Pertanyaan 4: Kendala apa yang paling sering dihadapi saat pelaksanaan *make up room*?

Jawaban: Kendala yang paling sering terjadi adalah tingginya tingkat occupancy sehingga jumlah kamar yang harus dibersihkan lebih banyak. Terkadang tamu masih berada di kamar atau memasang tanda *Do Not Disturb*.

Pertanyaan 5: Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?

Jawaban: Supervisor melakukan pembagian area kerja yang merata, mengatur prioritas kamar, serta berkoordinasi dengan *Front Office* mengenai status kamar. Staf *Housekeeping* saling membantu apabila diperlukan agar kamar selesai tepat waktu.

Pertanyaan 6: Apakah ada evaluasi terhadap pelaksanaan SOP *make up room*?

Jawaban: Evaluasi dilakukan melalui *briefing* harian, *room inspection*, serta pelatihan atau refreshment SOP secara berkala apabila ditemukan kekurangan dalam pelaksanaan pekerjaan.

B. Wawancara dengan Room Attendant

Pertanyaan 1: Apa yang pertama kali dilakukan sebelum memulai *make up room*?

Jawaban: Saya menyiapkan *trolley* yang berisi *linen* bersih, *amenities*, *chemical*, dan peralatan kebersihan. Setelah itu saya menerima *room assignment* dari supervisor.

Pertanyaan 2: Bagaimana tahapan *make up room* sesuai SOP?

Jawaban: Tahapannya adalah mengetuk pintu dan meminta izin masuk, membuka tirai dan ventilasi, mengumpulkan sampah, merapikan tempat tidur, membersihkan kamar mandi, membersihkan seluruh area kamar, melengkapi *amenities*, melakukan pengecekan akhir, lalu menutup kamar kembali.

Pertanyaan 3: Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan satu kamar *occupied*?

Jawaban: Rata-rata sekitar 20–30 menit, tergantung kondisi kamar dan tingkat kebersihannya.

Pertanyaan 4: Apa yang dilakukan jika menemukan barang milik tamu?

Jawaban: Barang tamu tidak boleh dipindahkan sembarangan. Jika diperlukan, barang hanya dipindahkan sementara untuk membersihkan area, kemudian dikembalikan ke posisi semula.

Pertanyaan 5: Apa yang dilakukan jika kamar berstatus *Do Not Disturb*?

Jawaban: Room attendant tidak diperbolehkan masuk ke kamar. Status kamar dilaporkan kepada supervisor dan akan dicek kembali pada waktu yang telah ditentukan.

Pertanyaan 6: Apa kendala yang sering dialami saat *make up room*?

Jawaban: Kendala yang sering terjadi adalah tamu masih berada di kamar, jumlah kamar banyak saat occupancy tinggi, serta adanya permintaan khusus dari tamu yang membutuhkan waktu lebih lama.

Pertanyaan 7: Bagaimana cara menjaga agar pekerjaan tetap sesuai SOP?

Jawaban: Saya mengikuti urutan kerja sesuai SOP, menggunakan *checklist* pekerjaan, serta melakukan pengecekan kembali sebelum meninggalkan kamar.

Pertanyaan 8: Mengapa kebersihan kamar sangat penting?

Jawaban: Kebersihan kamar merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kenyamanan, kepuasan, dan penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

Pertanyaan 9: Apa saran untuk meningkatkan pelaksanaan *make up room*?

Jawaban: Perlu menjaga disiplin dalam menerapkan SOP, meningkatkan koordinasi antarstaf, serta memastikan perlengkapan kerja selalu tersedia agar pekerjaan dapat dilakukan lebih efektif dan efisien.

Lampiran 3. HASIL OBSERVASI DAN CHECKLIST

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Kaitan dengan Studi Kasus
1	Penempatan	Penulis ditempatkan pada Room Attendant, Public Area, dan Laundry Linen.	Menunjukkan hubungan lintasbagian dalam operasional Housekeeping.
2	Jumlah kamar	Rata-rata sekitar 14 kamar occupied maupun vacant per hari.	Beban berubah menurut occupancy dan pembagian area.
3	Jenis kamar	Deluxe Twin Room, Deluxe King Room, dan Suite Room.	Jenis kamar memengaruhi jumlah linen dan kebutuhan waktu.
4	Shift kerja	Pagi mulai 08.00 WIB dan middle mulai 12.00 WIB.	Jadwal mengikuti kebutuhan operasional.
5	Pola kerja	Enam hari kerja dan satu hari libur; biasanya Rabu, tetapi dapat berubah.	Industri hotel memerlukan fleksibilitas jadwal.
6	Alur harian	Briefing, set up trolley, make up room, istirahat, melanjutkan kamar, membersihkan trolley, vacuum koridor, menangani dustbin, dan mengakhiri pekerjaan.	Kegiatan akhir shift perlu dihitung dalam waktu kerja.
7	Kesalahan	Kurang teliti saat double check sehingga amenities perlu ditata ulang.	Final check menjadi titik yang perlu diperkuat.
8	Kendala	Waktu terbatas ketika occupancy tinggi, DND, tamu masih di kamar, dan permintaan khusus.	Prioritas dan koordinasi diperlukan.

Tabel 7. Rekap hasil observasi selama PLI

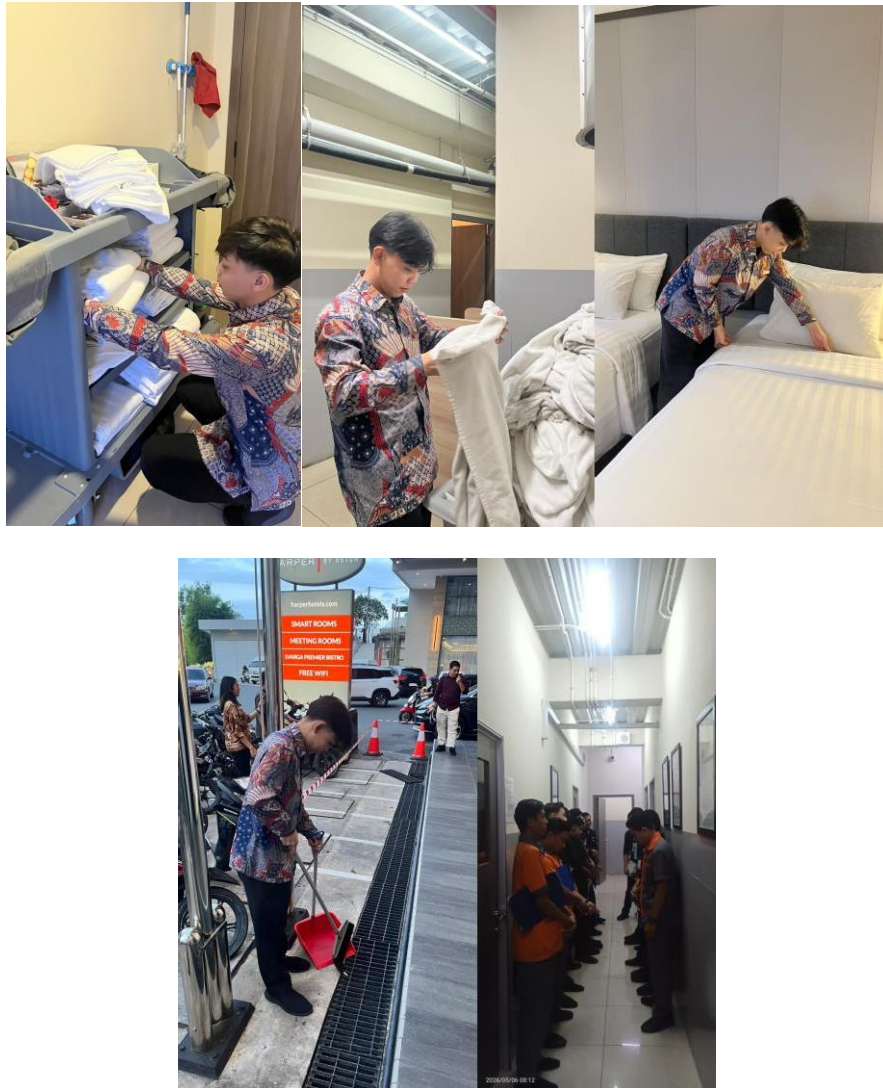
Sumber: Diolah dari catatan kegiatan PLI, 2026

Checklist Final Make Up Room

No.	Poin Pemeriksaan	Cek
1	Tempat tidur rapi, linen tidak bernoda, bantal sesuai standar	☐
2	Sampah telah diangkat dan dustbin bersih	☐
3	Permukaan furnitur bebas debu dan noda	☐
4	Kamar mandi bersih, kering, dan bebas rambut	☐

No.	Poin Pemeriksaan	Cek
5	Handuk dan amenities lengkap sesuai standar	☐
6	Lantai telah divacuum atau dibersihkan	☐
7	Lampu, AC, telepon, dan fasilitas dasar berfungsi	☐
8	Tirai, kursi, meja, dan barang hotel berada pada posisi standar	☐
9	Barang tamu berada pada posisi semula dan tidak ada barang tertinggal	☐
10	Tidak ada alat, chemical, kain, atau sampah yang tertinggal	☐
11	Bau dan suhu kamar sesuai standar	☐
12	Status kamar telah dilaporkan kepada supervisor	☐

Lampiran 4. DOKUMENTASI KEGIATAN PLI



Sumber: Dokumentasi pribadi, 2026

Lampiran 5. SURAT PENGANTAR/PENEMPATAN PLI



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



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Oktober 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan HARPER Premier Nagoya Batam
Di
Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan HARPER Premier Nagoya Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 27 Januari – 27 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Adra Yonata Meyza	24135064	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.
2.	Anandhita Septi Wahyuni	24135156	Manajemen Perhotelan	F&B PRODUCT	Waryono, S.Pd., MM.Par
3.	Defri Arianto	24135104	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
4.	Muhammad Najib	24135120	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
5.	M.Fadhli Muthahari	24135225	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
6.	Egi Saputra	24135167	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
7.	Hafiz Orenza	24135016	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par
8.	Masyariq Anwar Luxvi	24135183	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Waryono, S.Pd., MM.Par

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir.

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

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



Endangngtyas Susanti, S. Ant, M.Sc.
NIP. 19650525 202203 20022

Lampiran 6. SERTIFIKAT DAN PENILAIAN INDUSTRI

Lampiran 7. LOGBOOK KEGIATAN PLI
LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Masyariq Anwar Luxvi
 Nim : 24135183
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : Januari 2026
 Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
 Mentor : Tamyuri
 Departemen : Housekeeping

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	28/01/2026	07.00 – 15.00	Training tentang Hotel dan SOP yang ada di Hotel	
2.	29/01/2026	07.00 – 15.00	Training tentang bagaimana SOP yang ada di Housekeeping di Harper	
3.	30/01/2026	07.00 – 15.00	Belajar Tentang cara Tata cara kerja di Departemen Housekeeping	
4.	31/01/2026	07.00 – 15.00	Belajar membersihkan Kamar Bersama senior di harper	

Total jumlah hari kerja :

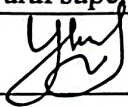
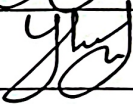
1. Jumlah hari kerja : 4
2. Jumlah hari libur :
3. Jumlah hari sakit/izin : -

Batam, 31 Januari 2026
 Supervisor

Tamyuri

Lampiran 7. LOGBOOK KEGIATAN PLI
LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Masyariq Anwar Luxvi
 Nim : 24135183
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : Januari 2026
 Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
 Mentor : Tamyuri
 Departemen : Housekeeping

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	28/01/2026	07.00 – 15.00	Training tentang Hotel dan SOP yang ada di Hotel	
2.	29/01/2026	07.00 – 15.00	Training tentang bagaimana SOP yang ada di Housekeeping di Harper	
3.	30/01/2026	07.00 – 15.00	Belajar Tentang cara Tata cara kerja di Departemen Housekeeping	
4.	31/01/2026	07.00 – 15.00	Belajar membersihkan Kamar Bersama senior di harper	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 4
2. Jumlah hari libur :
3. Jumlah hari sakit/izin : -

Batam, 31 Januari 2026

Supervisor



Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN

PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Masyariq Anwar Luxvi
 Nim : 24135183
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : Februari 2026
 Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
 Mentor : Tamyuri
 Departemen : Housekeeping

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
2.	02/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
3.	03/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
4.	04/02/2026		Libur	
5.	05/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
6.	06/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
7.	07/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
8.	08/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
9.	09/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan	

10.	10/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
11.	11/02/2026		Libur	
12.	12/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
13.	13/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
14.	14/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
15.	15/02/2026	07.00 – 15.0	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
16.	16/02/2026	07.00 – 15.0	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
17.	17/02/2026	07.00 – 15.00	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
18.	18/02/2026		Libur	
19.	19/02/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 6 Credit Sendirian	
20.	20/02/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 6 Credit Sendirian	
21.	21/02/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 6 Credit Sendirian	

22.	22/02/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 6 Credit Sendirian	
23.	23/02/2026	07.00 - 15.0	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 6 Credit Sendirian	
24.	24/02/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 6 Credit Sendirian	
25.	25/02/2026		Libur	
26.	26/02/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
27.	27/02/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
28.	28/02/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 24
2. Jumlah hari libur : 4
3. Jumlah hari sakit/izin : -

Batam, 28 Februari 2026

Supervisor



Tamyuri

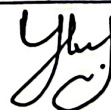
LOGBOOK KEGIATAN HARIAN

PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Masyariq Anwar Luxvi
 Nim : 24135183
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : Maret 2026
 Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
 Mentor : Tamyuri
 Departemen : Housekeeping

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
2.	02/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
3.	03/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
4.	04/03/2026		Libur	
5.	05/03/2026	07.00- 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
6.	06/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	

7.	07/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
8.	08/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
9.	09/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
10.	10/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 10 Credit Sendirian	
11.	11/03/2026		Libur	
12.	12/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
13.	13/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
14.	14/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
15.	15/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar	

			Dengan 12 Credit Sendirian	
16.	16/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
17.	17/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
18.	18/03/2026		Libur	
19.	19/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
20.	20/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
21.	21/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
22.	22/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
23.	23/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
24.	24/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan	

			sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
25.	25/03/2026		Libur	
26.	26/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
27.	27/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
28.	28/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
29.	29/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
30.	30/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
31.	31/03/2026	07.00 - 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 27
2. Jumlah hari libur : 4
3. Jumlah hari sakit/izin :

Batam, 31 Maret 2026

Supervisor

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Tamyuri', written in a cursive style.

Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN

PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Masyariq Anwar Luxvi
 Nim : 24135183
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : April 2026
 Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
 Mentor : Tamyuri
 Departemen : Housekeeping

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/04/2026		Libur	
2.	02/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby, Cleaning Resto Svarga, Membersihkan Area Umum Lainnya	
3.	03/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby, Cleaning Resto Svarga, Membersihkan Area Umum Lainnya	
4.	04/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby, Cleaning Resto Svarga, Membersihkan Area Umum Lainnya	
5.	05/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby, Cleaning Resto Svarga, Membersihkan Area Umum Lainnya	
6.	06/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby, Cleaning Resto Svarga, Membersihkan Area Umum Lainnya	
7.	07/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby, Cleaning Resto Svarga, Membersihkan Area Umum Lainnya	
8.	08/04/2026		Libur	

9.	09/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
10.	10/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
11.	11/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
12.	12/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
13.	13/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
14.	14/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
15.	15/04/2026		Libur	
16.	16/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
17.	17/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah	

			dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
18.	18/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
19.	19/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
20.	20/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
21.	21/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
22.	22/04/2026		Libur	
23.	23/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
24.	24/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
25.	25/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
26.	26/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan	

			memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
27.	27/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
28.	28/04/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar, Make Up Room, Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
29.	29/04/2026		Libur	
30.	30/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby, Cleaning Resto Svarga, Membersihkan Area Umum Lainnya	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 25
2. Jumlah hari libur : 5
3. Jumlah hari sakit/izin :

Batam, 30 April 2026

Supervisor



Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN

PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Masyariq Anwar Luxvi
 Nim : 24135183
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : Mei 2026
 Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
 Mentor : Tamyuri
 Departemen : Housekeeping

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/05/2026	12.00 – 20.00	<u>Membersihkan toilet loby,Cleaning Resto Svarga,Membersihkan Area Umum Lainnya</u>	
2.	02/05/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby,Cleaning Resto Svarga,Membersihkan Area Umum Lainnya	
3.	03/05/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby,Cleaning Resto Svarga,Membersihkan Area Umum Lainnya	
4.	04/05/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby,Cleaning Resto Svarga,Membersihkan Area Umum Lainnya	
5.	05/05/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet loby,Cleaning Resto Svarga,Membersihkan Area Umum Lainnya	
6.	06/05/2026		Libur	
7.	07/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
8.	08/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	

9.	09/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
10.	10/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
11.	11/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
12.	12/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
13.	13/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
14.	14/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
15.	15/05/2026		Libur	
16.	16/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
17.	17/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
18.	18/05/2026		Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
19.	19/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
20.	20/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	

21.	21/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
22.	22/05/2026		Libur	
23.	23/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
24.	24/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
25.	25/05/2026		Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
26.	26/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
27.	27/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
28.	28/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
29.	29/05/2026		Llibur	
30.	30/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
31.	31/05/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 27
2. Jumlah hari libur : 4
3. Jumlah hari sak

Batam, 31 May 2026

Supervisor


Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN

PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Masyariq Anwar Luxvi
 Nim : 24135183
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : June 2026
 Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
 Mentor : Tamyuri
 Departemen : Housekeeping

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
2.	02/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
3.	03/06/2026	07.00 – 15.00	release kamar preventif	
4.	04/06/2026		Libur	
5.	05/06/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
6.	06/06/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
7.	07/06/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
8.	08/06/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
9.	09/06/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	

10.	10/06/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
11.	11/06/2026		Libur	
12.	12/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
13.	13/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
14.	14/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
15.	15/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
16.	16/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
17.	17/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
18.	18/06/2026		Libur	
19.	19/06/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
20.	20/06/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
21.	21/06/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	

22.	22/06/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
23.	23/06/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
24.	24/06/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
25.	25/06/2026		Libur	
26.	26/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
27.	27/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
28.	28/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
29.	29/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
30.	30/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 26
2. Jumlah hari libur : 4
3. Jumlah hari sakit/izin

Batam, 30 June 2026

Supervisor



Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN

PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Masyariq Anwar Luxvi
 Nim : 24135183
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : July 2026
 Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
 Mentor : Tamyuri
 Departemen : Housekeeping

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/07/2026		Libur	
2.	02/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
3.	03/07/2026	07.00 – 15.00	release kamar preventif	
4.	04/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
5.	05/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
6.	06/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
7.	07/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	
8.	08/07/2026		Libur	
9.	09/07/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
10.	10/07/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby,	

			Membersihkan Area Umum Lainnya	
11.	11/07/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
12.	12/07/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
13.	13/07/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
14.	14/07/2026	12.00 – 20.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
15.	15/07/2026		Libur	
16.	16/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
17.	17/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
18.	18/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
19.	19/07/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
20.	20/07/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
21.	21/07/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
22.	22/07/2026		Libur	

23.	23/07/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
24.	24/07/2026	07.00 – 15.00	Bertugas di bagian linen ,Membersihkan toilet loby, Membersihkan Area Umum Lainnya	
25.	25/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 14 Credit Sendirian	
26.	26/07/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar,Make Up Room,Dan memfotokan sampah dari Kamar Dengan 12 Credit Sendirian	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 22
2. Jumlah hari libur : 4
3. Jumlah hari sakit/izin

Batam, 26 July 2026

Supervisor



Tamyuri

Lampiran 8. LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa: Masyariq Anwar Luxvi

NIM: 24135183

Program Studi: D4 Manajemen Perhotelan

Judul Studi Kasus: Prosedur Kerja *Make Up Room* di Hotel Harper Premier

Nagoya Batam

Lampiran 9. LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING INDUSTRI

Nama Mahasiswa: Masyariq Anwar Luxvi

NIM: 24135183

Program Studi: D4 Manajemen Perhotelan

Judul Studi Kasus: Prosedur Kerja *Make Up Room* di Hotel Harper Premier

Nagoya Batam



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Masyariq Anwar Luxvi
Unit Kegiatan Praktek : Room Attendant
Nama Perusahaan/Industri : HARPER PREMIER NAGAOYA BATAM
Jadwal Kegiatan : 28 Januari - 27 Juli
Nama Supervisor (Penilai) : Tomyuri
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	25/01/2026	Prosedur kerja make up room, mulai dari persiapan kerja, pelaksanaan pembersihan tamu, hingga pengecekan akhir sebelum kamar siap digunakan tamu.	Dimulai dengan 6 tahapan yaitu 1. Bel pintu kamar 2. Buka curtain 3. Striping tempat tidur 4. Bedding baru 5. Bersihkan kamar mandi 6. Auking, mopping vacuum	

Batam, 25 Juli 2026
HARPER PREMIER NAGAOYA BATAM

Tomyuri
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan