

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS PENERAPAN STANDAR KEBERSIHAN MAKE
UP ROOM OLEH ROOM ATTENDANT DALAM MENJAGA
BARANG MILIK TAMU DI HARPER PREMIER NAGOYA -
BATAM

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



Oleh :

Muhammad Fadhli Muthahari / 24135225

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

Head of Departement : Sobiran

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 Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang
Semester Januari - Juni 2026

Oleh:

Muhammad Fadhli Muthahari

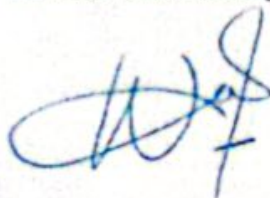
NIM: 24135104

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departaemen 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 ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Muhammad Fadhli Muthahari

Nim: 24135225

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

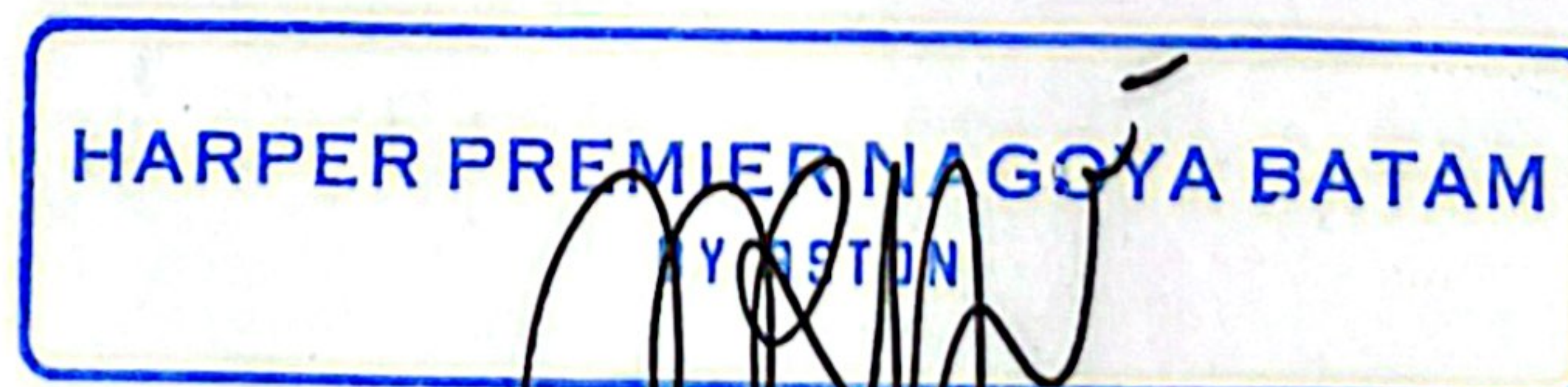
Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Pembimbing dari Industri,



Sobiran

Housekeeping Leader



Suharyanto

Human Resources Manager

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa karena berkat Rahmat, karunia serta Bimbingan-Nya Penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang Bersertifikat yang berjudul “Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant dalam Pelayanan Hotel di Harper Premier Nagoya - Batam”. Tujuan dari penulis menulis laporan ini adalah sebagai perbandingan antara teori yang telah di peroleh di lembaga pendidikan dengan praktik Magang Berdampak di Harper Premier Nagoya – Batam. Selama melaksanakan kegiatan magang di Harper Premier Nagoya Batam, penulis memperoleh banyak pengalaman dan pengetahuan mengenai operasional kerja di industri perhotelan, khususnya pada departemen *Housekeeping*. Dalam penulisan laporan ini, Penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak, maka dari itu penulis banyak mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang..
2. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
5. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par., selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
6. Bapak Yanuwar Dedy Setyawan, selaku General Manager Harper Premier Nagoya Batam.
7. Bapak Harry Purnawirawan, selaku Operational Manager Harper Premier Nagoya Batam.
8. Bapak Suharyanto Hary, selaku Human Resources Manager Harper Premier Nagoya Batam.

9. Bapak Sobiran, selaku Housekeeping Leader Harper Premier Nagoya Batam.
10. Kepada bapak/ibuk staff Harper Premier Nagoya Batam (Pak Yuri dan Staff lainnya) yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama melaksanakan Magang Berdampak.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Harper Premier Nagoya Batam. Kami berharap laporan ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang telah kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang berdampak. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Batam, 22 Juli 2026

Muhammad Fadhli Muthahari

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABLE	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
<i>ABSTRACT</i>	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Housekeeping Department.....	5
2.1.2 Room Attendant dan Make Up Room.....	6
2.1.3 Standar Kebersihan Make Up Room.....	7
2.1.4 Penanganan Barang Milik Tamu (<i>Guest Belongings</i>).....	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka Pemikiran.....	10
BAB III.....	12
METODE STUDI KASUS	12
3.1 Jenis Penelitian.....	12
3.2 Lokasi dan Waktu Magang.....	12
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	13
Gambar 2.1 Harper Premier Nagoya Batam.....	13

Gambar 2.2 Brand yang di operasian oleh ArchipelagInternational.....	14
Gambar 4 Deluxe Room	16
Gambar 2.5 Svarga Premier Bistro Restaurant	16
Gambar 2.6 Tulip Meeting Room	17
3. Struktur Organisasi Industri	18
Gambar 2.10 Struktur Organisasi.....	18
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.6 Teknik Analisis Data	22
BAB IV	24
HASIL DAN PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum Kasus	24
4.2 Temuan Studi Kasus.....	25
4.3 Analisis Permasalahan.....	26
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	27
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	28
BAB V.....	31
KESIMPULAN DAN SARAN	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA.....	33
LAMPIRAN.....	35

DAFTAR TABLE

Tabel 3. 1 Type Room Facilities.....	15
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1Harper Premier Nagoya Batam	13
Gambar 2.2Brand yang di operasian oleh ArchipelagInternational	14
Gambar 2.3 Suite Room.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4 Deluxe Room.....	16
Gambar 2.5 Svarga Premier Bistro Restaurant	16
Gambar 2.6 Tulip Meeting Room	17
Gambar 2.9 Aster 2 Meeting Room	Error! Bookmark not defined.
Gambar 2.10 Struktur Organisasi.....	18

DAFTAR LAMPIRAN

ABSTRAK

Kebersihan kamar merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap di hotel. Dalam pelaksanaannya, Room Attendant bertanggung jawab menerapkan standar kebersihan *make up room* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Salah satu tahapan dalam proses tersebut adalah *take out trash*, yaitu membuang sampah yang terdapat di dalam kamar tamu. Namun, dalam praktiknya masih dapat terjadi kesalahan, seperti terbuangnya nota belanja milik tamu yang masih memiliki nilai penting. Oleh karena itu, diperlukan ketelitian dan kepatuhan terhadap SOP agar proses pembersihan kamar tidak hanya menghasilkan kamar yang bersih, tetapi juga mampu menjaga keamanan barang milik tamu. Laporan studi kasus ini mengkaji penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant di Harper Premier Nagoya Batam.

Tujuan Studi Kasus: Laporan studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant, menganalisis penyebab terbuangnya nota belanja tamu pada proses *take out trash*, serta memberikan solusi dan rekomendasi perbaikan untuk mencegah terulangnya kasus serupa..

Metode Pengumpulan Data: Data diperoleh melalui observasi langsung selama Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan Room Attendant dan *Supervisor Housekeeping*, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan *make up room* di Harper Premier Nagoya Batam..

Hasil Utama: Hasil studi kasus menunjukkan bahwa penerapan standar kebersihan *make up room* telah dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, pada proses *take out trash* ditemukan kasus terbuangnya nota belanja milik tamu karena dianggap sebagai sampah. Kejadian tersebut disebabkan oleh kurangnya ketelitian petugas dalam memeriksa isi tempat sampah sebelum dibuang. Meskipun permasalahan dapat diselesaikan melalui pencetakan ulang nota oleh tamu, kejadian ini menunjukkan pentingnya peningkatan ketelitian dalam setiap tahapan pekerjaan *Room Attendant*.

Implikasi atau Rekomendasi Harper Premier Nagoya Batam disarankan untuk meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP *make up room*, memperkuat *briefing* operasional, meningkatkan ketelitian *Room Attendant*, serta membangun komunikasi yang lebih baik dengan tamu apabila ditemukan barang atau dokumen yang masih diragukan statusnya sebagai sampah. Dengan demikian, kualitas pelayanan Housekeeping Department dapat terus ditingkatkan sekaligus meminimalkan risiko terulangnya kasus serupa.

Kata Kunci: *Housekeeping Department, Room Attendant, make up room, take out trash*, standar kebersihan.

ABSTRACT

Room cleanliness is one of the key factors that influence guest comfort and satisfaction during their stay at a hotel. In practice, Room Attendants are responsible for enforcing room-cleaning standards in accordance with the applicable Standard Operating Procedures (SOPs). One step in this process is “take out trash,” which involves disposing of trash found inside guest rooms. However, in practice, mistakes can still occur, such as the accidental disposal of guests’ shopping receipts that still hold significant value. Therefore, meticulous attention to detail and strict adherence to SOPs are necessary to ensure that the room cleaning process not only results in a clean room but also safeguards guests’ personal belongings. This case study examines the implementation of room cleaning standards by Room Attendants at Harper Premier Nagoya Batam.

Purpose of the Case Study: *This case study report aims to describe the implementation of makeup room cleanliness standards by room attendants, analyze the causes of guest shopping receipts being discarded during the trash removal process, and provide solutions and recommendations for improvement to prevent similar incidents from recurring.*

Data Collection Methods: *The data was collected through direct observation during the Industrial Field Training (PLI), interviews with room attendants and housekeeping supervisors, and documentation related to room preparation procedures at Harper Premier Nagoya Batam.*

Main Findings: *The results of the case study show that the implementation of cleaning standards in the makeup room has been carried out in accordance with the applicable SOP. However, during the trash removal process, there was an incident in which a guest’s shopping receipt was discarded because it was mistaken for trash. This incident was caused by a lack of attention to detail on the part of the staff when checking the contents of the trash bin before disposal. Although the issue was resolved by having the guest reprint the receipt, this incident highlights the importance of improving attention to detail in every stage of a room attendant’s work.*

Implications or Recommendations: Harper Premier Nagoya Batam is advised to improve oversight of the implementation of the makeup room SOP, strengthen operational briefings, enhance the attention to detail of room attendants, and establish better communication with guests when items or documents are found whose status as trash is still in question. In this way, the quality of service provided by the Housekeeping Department can continue to improve while minimizing the risk of similar incidents recurring.

Keywords Housekeeping Department, Room Attendant, Tidy Rooms, Take Out The Trash, Maintain Cleaning Standards.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Di tengah meningkatnya persaingan industri perhotelan, setiap hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS), tingkat penghunian kamar hotel di Indonesia menunjukkan tren yang terus membaik seiring dengan meningkatnya aktivitas pariwisata dan perjalanan masyarakat. Kondisi tersebut mendorong setiap hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu (BPS, 2025).

Salah satu departemen yang berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel adalah Housekeeping Department. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelengkapan fasilitas kamar sehingga tamu memperoleh pengalaman menginap yang nyaman. Keberhasilan Housekeeping tidak hanya diukur dari kondisi kamar yang bersih, tetapi juga dari konsistensi petugas dalam melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penerapan SOP yang baik akan membantu menciptakan pelayanan yang berkualitas sekaligus meminimalkan terjadinya kesalahan dalam proses operasional (Solihah & Surwiyanta, 2025).

Dalam Housekeeping Department, Room Attendant merupakan petugas yang bertanggung jawab melakukan *make up room*, yaitu kegiatan membersihkan, merapikan, dan menyiapkan kembali kamar tamu agar berada dalam kondisi siap digunakan. Proses *make up room* meliputi pembersihan kamar tidur, kamar mandi, penggantian linen, pengisian kembali *guest amenities*, serta pengambilan sampah (*take out trash*). Seluruh tahapan tersebut harus dilakukan sesuai SOP agar kebersihan kamar tetap terjaga tanpa mengabaikan keamanan dan keutuhan barang milik tamu (Irawan, Amalia, & Ermawati, 2024).

Penerapan standar kebersihan dalam kegiatan *make up room* tidak hanya berorientasi pada terciptanya kamar yang bersih dan rapi, tetapi juga mencerminkan profesionalisme Room Attendant dalam memberikan pelayanan. Salah satu bentuk profesionalisme tersebut adalah ketelitian dalam menangani barang-barang milik tamu (*guest belongings*). Ketelitian menjadi penting karena kesalahan dalam membedakan sampah dengan barang yang masih memiliki nilai atau kepentingan bagi tamu dapat menimbulkan keluhan serta memengaruhi kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Housekeeping Department Harper Premier Nagoya Batam pada periode 28 Januari hingga 27 Juli 2026, penulis menemukan sebuah kasus yang berkaitan dengan proses *make up room*. Pada saat Room Attendant melakukan pengambilan sampah dari kamar tamu, seluruh sampah dibuang sesuai prosedur yang berlaku. Setelah proses pembersihan selesai, tamu menyampaikan bahwa nota belanja miliknya tidak lagi berada di dalam kamar. Setelah dilakukan pencarian, nota tersebut tidak ditemukan karena diduga ikut terbawa bersama sampah yang telah dibuang. Mengingat nota tersebut merupakan dokumen penting, tamu akhirnya meminta pencetakan ulang nota di tempat pembelian.

Kasus tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan standar kebersihan *make up room* tidak hanya berkaitan dengan kebersihan fisik kamar, tetapi juga berkaitan dengan ketelitian Room Attendant dalam melaksanakan setiap tahapan pekerjaan, khususnya pada proses *take out trash*. Meskipun nota berada di dalam tempat sampah, kondisi tersebut menjadi pembelajaran bahwa setiap barang yang ditemukan di area kamar perlu diperhatikan sebelum dibuang agar tidak menimbulkan kerugian maupun keluhan dari tamu. Penelitian Solihah dan Surwiyanta (2025) juga menegaskan bahwa kepatuhan terhadap SOP dan ketelitian Room Attendant merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan housekeeping.

Penelitian-penelitian terdahulu umumnya membahas penerapan SOP *make up room* terhadap kualitas pelayanan, efektivitas kerja Room Attendant, dan kepuasan tamu. Namun, penelitian yang mengkaji penerapan standar kebersihan

make up room dalam kaitannya dengan perlindungan barang milik tamu pada tahap *take out trash* masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya ketelitian Room Attendant dalam menerapkan standar kebersihan sekaligus menjaga keamanan barang milik tamu selama proses pembersihan kamar.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menyusun laporan studi kasus yang berjudul **"Analisis Penerapan Standar Kebersihan Make Up Room oleh Room Attendant dalam Menjaga Barang Milik Tamu di Harper Premier Nagoya Batam."**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka identifikasi masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

- a. Pelaksanaan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant harus dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kualitas pelayanan housekeeping tetap terjaga.
- b. Kurangnya ketelitian Room Attendant pada tahap *take out trash* berpotensi menyebabkan barang atau dokumen penting milik tamu ikut terbuang.
- c. Terjadinya keluhan tamu akibat hilangnya nota belanja yang diduga ikut dibawa bersama sampah menunjukkan pentingnya penerapan standar kebersihan yang tidak hanya berorientasi pada kebersihan kamar, tetapi juga pada perlindungan barang milik tamu.
- d. Diperlukan evaluasi terhadap penerapan standar kebersihan *make up room* agar kejadian serupa tidak terulang dan kualitas pelayanan Housekeeping Department dapat terus ditingkatkan.

1.3 Rumusan Masalah

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

Bagaimana penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant dalam menjaga barang milik tamu di Harper Premier Nagoya Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Sesuai dengan rumusan masalah, tujuan dari studi kasus ini adalah:

Untuk menganalisis penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant dalam menjaga barang milik tamu di Harper Premier Nagoya Batam

1.5 Manfaat Studi Kasus

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

1. Manfaat Teoritis

Menambah pengetahuan di bidang manajemen perhotelan dan akuntansi, khususnya mengenai penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Laporan ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis mengenai penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant, serta meningkatkan pemahaman tentang pentingnya menjaga barang milik tamu selama proses pembersihan kamar.

b. Bagi Harper Premier Nagoya Batam

Laporan ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Housekeeping Department dalam mengevaluasi penerapan standar kebersihan *make up room*, khususnya pada tahap *take out trash*, sehingga dapat meminimalkan terjadinya keluhan tamu dan meningkatkan kualitas pelayanan.

c. Bagi Pembaca dan Akademisi

Sebagai referensi dan sumber informasi mengenai penerapan standar kebersihan *make up room*, pelayanan *housekeeping*, maupun perlindungan barang milik tamu di industri perhotelan

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Housekeeping Department

Housekeeping Department merupakan salah satu departemen operasional hotel yang memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan seluruh area hotel, terutama kamar tamu. Departemen ini bertanggung jawab menciptakan lingkungan hotel yang bersih, aman, dan nyaman sehingga dapat memberikan pengalaman menginap yang berkualitas bagi tamu. Kinerja Housekeeping menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan hotel karena kondisi kamar merupakan fasilitas utama yang langsung dirasakan oleh tamu selama menginap .

Menurut penelitian Solihah dan Surwiyanta (2025), Housekeeping Department memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh proses penataan dan pembersihan kamar dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelaksanaan SOP secara konsisten membantu menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi kerja Room Attendant, serta meminimalkan kesalahan yang dapat menimbulkan keluhan dari tamu. Oleh karena itu, Housekeeping tidak hanya berfokus pada kebersihan fisik kamar, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Dalam operasionalnya, Housekeeping Department bekerja sama dengan berbagai bagian lain di hotel untuk memastikan setiap kamar siap digunakan sesuai standar yang telah ditetapkan. Salah satu kegiatan utama Housekeeping adalah *make up room*, yaitu proses membersihkan dan menata kembali kamar tamu agar tetap bersih, rapi, nyaman, dan lengkap. Keberhasilan kegiatan tersebut sangat bergantung pada ketelitian serta tanggung jawab Room Attendant dalam menjalankan setiap tahapan pekerjaan sesuai SOP.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa Housekeeping Department memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel melalui penerapan standar kebersihan yang konsisten. Dalam laporan ini,

peran tersebut menjadi dasar untuk menganalisis bagaimana standar kebersihan *make up room* diterapkan oleh Room Attendant, khususnya pada tahap *take out trash*, sehingga kebersihan kamar tetap terjaga tanpa mengabaikan keamanan barang milik tamu.

2.1.2 Room Attendant dan Make Up Room

Room Attendant merupakan salah satu petugas pada Housekeeping Department yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu. Room Attendant memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman melalui pelayanan yang profesional dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Selain memiliki keterampilan teknis dalam membersihkan kamar, seorang Room Attendant juga dituntut untuk bekerja secara teliti, disiplin, dan bertanggung jawab agar kualitas pelayanan hotel tetap terjaga.

Salah satu tugas utama Room Attendant adalah melaksanakan *make up room*, yaitu kegiatan membersihkan, merapikan, dan menyiapkan kembali kamar tamu agar berada dalam kondisi bersih, nyaman, dan siap digunakan. Proses *make up room* dilakukan melalui beberapa tahapan, antara lain membuka ventilasi kamar, merapikan tempat tidur, membersihkan kamar tidur dan kamar mandi, mengganti linen, melengkapi *guest amenities*, melakukan *take out trash*, serta melakukan pemeriksaan akhir (*final check*). Seluruh tahapan tersebut harus dilakukan secara sistematis sesuai SOP agar hasil pekerjaan memenuhi standar hotel.

Pelaksanaan *make up room* tidak hanya bertujuan menciptakan kamar yang bersih, tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman kepada tamu. Oleh karena itu, setiap tahapan pekerjaan harus dilakukan dengan penuh ketelitian, terutama pada saat menangani barang-barang yang berada di dalam kamar. Room Attendant harus mampu membedakan antara sampah dan barang yang masih memiliki nilai atau kepentingan bagi tamu sehingga tidak terjadi kesalahan selama proses pembersihan berlangsung. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP dalam pelaksanaan

make up room berpengaruh terhadap kualitas pelayanan housekeeping dan kepuasan tamu.

Dalam laporan studi kasus ini, tahapan *take out trash* menjadi bagian yang mendapat perhatian khusus karena berkaitan langsung dengan studi kasus yang ditemukan selama Praktik Lapangan Industri di Harper Premier Nagoya Batam. Pada tahap tersebut, Room Attendant dituntut untuk melakukan pemeriksaan secara teliti sebelum membuang sampah guna memastikan tidak terdapat barang atau dokumen penting milik tamu yang ikut terbawa. Dengan demikian, keberhasilan pelaksanaan *make up room* tidak hanya diukur dari kebersihan kamar, tetapi juga dari ketelitian Room Attendant dalam menjaga barang milik tamu selama proses pembersihan.

2.1.3 Standar Kebersihan Make Up Room

Standar kebersihan *make up room* merupakan pedoman kerja yang digunakan oleh Housekeeping Department dalam melaksanakan proses pembersihan dan penataan kamar tamu agar sesuai dengan standar kualitas hotel. Standar tersebut mencakup serangkaian prosedur yang harus dilaksanakan secara sistematis, mulai dari persiapan peralatan, pembersihan area kamar tidur dan kamar mandi, penggantian linen, pengisian kembali *guest amenities*, pengambilan sampah (*take out trash*), hingga pemeriksaan akhir (*final check*). Penerapan standar kebersihan bertujuan untuk memastikan setiap kamar berada dalam kondisi bersih, nyaman, aman, dan siap digunakan oleh tamu.

Penerapan standar kebersihan tidak hanya berorientasi pada hasil akhir berupa kamar yang bersih, tetapi juga pada kepatuhan Room Attendant dalam melaksanakan setiap tahapan pekerjaan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian terbaru menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan housekeeping karena setiap tahapan pekerjaan dilakukan secara konsisten sehingga mampu meminimalkan kesalahan selama proses *make up room*.

Salah satu tahapan yang memerlukan perhatian khusus adalah proses *take out trash*. Pada tahap ini, Room Attendant harus memastikan bahwa seluruh

barang yang dibuang benar-benar merupakan sampah dan bukan barang yang masih memiliki nilai atau kepentingan bagi tamu. Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan sebelum membuang sampah merupakan bagian dari penerapan standar kebersihan karena berkaitan dengan keamanan barang milik tamu dan kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa penerapan standar kebersihan *make up room* tidak hanya dinilai dari kebersihan fisik kamar, tetapi juga dari ketelitian Room Attendant dalam menjalankan setiap tahapan pekerjaan sesuai SOP. Dalam penelitian ini, standar kebersihan menjadi landasan untuk menganalisis penyebab terjadinya kasus nota belanja tamu yang ikut terbawa bersama sampah pada saat proses *take out trash*, sehingga dapat diketahui pentingnya penerapan standar kerja yang lebih teliti dalam kegiatan *make up room*.

2.1.4 Penanganan Barang Milik Tamu (*Guest Belongings*)

Dalam operasional hotel, barang milik tamu (*guest belongings*) merupakan seluruh barang yang dibawa atau dimiliki oleh tamu selama menginap di hotel. Barang tersebut dapat berupa pakaian, perlengkapan pribadi, dokumen, barang elektronik, hingga benda lain yang memiliki nilai guna maupun nilai pribadi bagi tamu. Oleh karena itu, seluruh karyawan hotel, khususnya Room Attendant, memiliki tanggung jawab untuk memperlakukan barang milik tamu secara hati-hati dan profesional selama melaksanakan pekerjaan di dalam kamar.

Pada saat melaksanakan *make up room*, Room Attendant tidak hanya bertugas menjaga kebersihan dan kerapian kamar, tetapi juga harus memperhatikan keberadaan barang milik tamu. Setiap barang yang berada di dalam kamar harus tetap berada pada tempatnya dan tidak boleh dipindahkan tanpa alasan yang jelas. Apabila Room Attendant menemukan barang yang diduga masih memiliki nilai atau belum dipastikan sebagai sampah, maka petugas perlu melakukan pemeriksaan dengan teliti sebelum mengambil tindakan lebih lanjut. Sikap hati-hati tersebut merupakan bagian dari

pelayanan yang profesional dan bertujuan untuk menghindari kesalahpahaman maupun keluhan dari tamu.

Salah satu tahapan pekerjaan yang memerlukan ketelitian tinggi adalah proses *take out trash*. Pada tahap ini, Room Attendant harus memastikan bahwa barang yang akan dibuang benar-benar merupakan sampah dan bukan dokumen ataupun barang yang masih dibutuhkan oleh tamu. Ketelitian dalam melakukan pemeriksaan sebelum membuang sampah merupakan bentuk tanggung jawab petugas terhadap keamanan barang milik tamu sekaligus mencerminkan kualitas pelayanan Housekeeping Department.

Dalam laporan studi kasus ini, pembahasan mengenai penanganan barang milik tamu menjadi penting karena berkaitan langsung dengan kasus yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di Harper Premier Nagoya Batam. Kasus tersebut menunjukkan bahwa kurangnya ketelitian pada saat proses *take out trash* dapat menyebabkan dokumen penting milik tamu ikut terbawa bersama sampah. Oleh karena itu, penanganan barang milik tamu tidak hanya menjadi tanggung jawab moral seorang Room Attendant, tetapi juga merupakan bagian dari penerapan standar kebersihan *make up room* yang bertujuan memberikan pelayanan yang aman, profesional, dan mampu menjaga kepercayaan tamu terhadap hotel.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. **Makapuas, Kumaat, & Warokka (2025).** *Analisis penerapan SOP make up room oleh Room Attendant di Novotel Manado*. Penelitian ini Menjelaskan bahwa penerapan SOP *make up room* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan housekeeping. Kendala dalam pelaksanaan SOP dapat memengaruhi hasil pelayanan kepada tamu
2. **Hia & Wahyudi (2025)** *Peranan Room Attendant dalam Pelaksanaan Make Up Room terhadap Kepuasan Tamu*. Penelitian ini Menunjukkan bahwa profesionalisme dan kepatuhan Room Attendant terhadap SOP memberikan pengaruh terhadap kepuasan tamu selama menginap.

3. **Solihah & Surwiyanta (2025)** *Peran Room Attendant dalam Pelaksanaan SOP Pembersihan Kamar*. Penelitian ini Menjelaskan bahwa pelaksanaan SOP yang baik memerlukan ketelitian, disiplin, dan pengawasan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam laporan studi kasus ini disusun berdasarkan penerapan standar kebersihan *make up room* yang dilaksanakan oleh **Room Attendant** di Harper Premier Nagoya Batam. Dalam pelaksanaan tugasnya, Room Attendant bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Salah satu tahapan dalam proses *make up room* adalah kegiatan *take out trash*, yaitu membuang sampah yang terdapat di dalam kamar tamu sebagai bagian dari upaya menjaga kebersihan kamar.

Pada pelaksanaan kegiatan tersebut ditemukan suatu kasus, yaitu terbuangnya nota belanja milik tamu yang secara tidak sengaja ikut terbawa bersama sampah ketika proses *take out trash* dilakukan. Meskipun secara fisik kamar telah dibersihkan sesuai dengan standar kebersihan yang berlaku, kejadian tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat potensi risiko dalam pelaksanaan SOP apabila Room Attendant tidak melakukan pemeriksaan secara teliti terhadap barang-barang yang berada di dalam kamar, khususnya benda yang memiliki bentuk menyerupai sampah tetapi masih bernilai bagi tamu.

Berdasarkan kondisi tersebut, laporan studi kasus ini menganalisis hubungan antara penerapan standar kebersihan *make up room*, ketelitian Room Attendant dalam menjalankan SOP, serta perlindungan terhadap barang milik tamu. Analisis dilakukan dengan mengacu pada teori Housekeeping Department, teori Room Attendant, standar kebersihan *make up room*, dan teori mengenai perlindungan barang milik tamu yang telah dipaparkan pada landasan teori.

Melalui analisis tersebut diharapkan dapat diketahui penyebab terjadinya kasus, dampak yang ditimbulkan terhadap kualitas pelayanan Housekeeping Department, serta solusi dan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meminimalkan terulangnya kejadian serupa di masa yang akan datang. Dengan

demikian, penerapan standar kebersihan *make up room* tidak hanya bertujuan menjaga kebersihan kamar, tetapi juga memastikan keamanan barang milik tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Laporan ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena laporan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis suatu peristiwa yang ditemukan secara langsung selama pelaksanaan Praktik Lapangan di Harper Premier Nagoya Batam. Melalui pendekatan ini, penulis dapat memahami kondisi yang terjadi di lapangan secara lebih mendalam berdasarkan hasil pengamatan, wawancara, dan dokumentasi.

Jenis penelitian yang digunakan dalam laporan ini adalah studi kasus, yaitu suatu pendekatan yang digunakan untuk mengkaji secara mendalam suatu peristiwa atau permasalahan dalam konteks nyata. Studi kasus dalam laporan ini berfokus pada penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant, khususnya pada proses *take out trash* yang berkaitan dengan penanganan barang milik tamu.

Melalui studi kasus tersebut, penulis menganalisis penyebab terjadinya kasus, pelaksanaan prosedur kerja oleh Room Attendant, serta upaya yang dilakukan dalam penyelesaian masalah berdasarkan kondisi yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri. Dengan demikian, laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya penerapan standar kebersihan *make up room* secara teliti untuk menjaga kualitas pelayanan dan keamanan barang milik tamu.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Laporan studi kasus ini disusun berdasarkan hasil Praktik Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan di Harper Premier Nagoya Batam, yang beralamat di Komplek Nagoya City Walk, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Harper Premier Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang bergerak di bidang jasa akomodasi dan berada di bawah naungan Archipelago International. Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, penulis ditempatkan pada Housekeeping Department, khususnya pada bagian Room Attendant, sehingga

memperoleh pengalaman secara langsung dalam melaksanakan kegiatan *make up room* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Pelaksanaan Praktik Lapangan Industri berlangsung selama enam bulan, yaitu mulai 28 Januari 2026 sampai dengan 27 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi, berpartisipasi dalam kegiatan operasional housekeeping, serta mengumpulkan data yang berkaitan dengan studi kasus mengenai penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant dalam menjaga barang milik tamu.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

1. Sejarah Harper Premier Nagoya Batam dan Archipelago Group

a. Sejarah Harper Premier Nagoya Batam



Gambar 2.1 Harper Premier Nagoya Batam

Sumber : Harper Premier Nagoya Batam, 2026

Harper Premier Nagoya Batam merupakan hotel berbintang empat yang berada di bawah naungan manajemen *Archipelago International*, 2025, salah satu jaringan hotel terbesar di Asia Tenggara. Hotel ini berlokasi strategis di kawasan Nagoya, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, yang dikenal sebagai pusat bisnis, perbelanjaan, dan pariwisata. Lokasi tersebut memberikan nilai tambah bagi Harper Premier karena mudah dijangkau dari pelabuhan internasional Batam Center serta

berdekatan dengan berbagai destinasi wisata dan pusat perbelanjaan seperti Nagoya Hill Shopping Mall.

Sebagai hotel dengan konsep **“rustic yet modern”**, Harper Premier Nagoya Batam mengedepankan desain yang elegan, suasana yang hangat, serta kenyamanan bagi para tamu. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas lengkap, seperti kamar yang nyaman, restoran dan bar, kolam renang, ruang pertemuan, pusat kebugaran, dan layanan spa. Fasilitas tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan bisnis maupun wisatawan yang datang untuk berlibur.

b. Sejarah Archipelago International Group

Archipelago International atau disebut AII merupakan sebuah operator manajemen bercabang yang terbesar di Asia Tenggara, Archipelago International didirikan pada tahun 1997 dan sampai titik ini sudah memiliki lebih dari 200 bangunan Hotel, resort, villa yang sedang dioperasikan di berbagai Negara seperti Indonesia, Malaysia, dan Philippines. Archipelago International menjadi satu-satunya grup Hotel kedua di dunia, yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa-desa atlet di pertandingan International besar, Asian games ke-18 pada tahun 2018. Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, FaveHotels, NEO dan Kamuela merupakan merek dari Hotel- Hotel yang dioperasikan oleh Archipelago International.



Gambar 2.2 Brand yang di operasian oleh ArchipelagInternational

Sumber : Website Archipelago International, 2026

c. Visi Dan Misi Archipelago International

Visi adalah pandangan atau gambaran kedepannya mengenai sistem suatu perusahaan yang akan ditujunya sedangkan misi adalah cara dan pernyataan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan itu. Archipelago International sendiri memiliki visi dan misi tersendiri.

Visi dari Archipelago International yaitu *“to be universally*

recognized as the preferred hospitality company in Asia for guest, owners and employees” yang artinya untuk menjadi sebuah perusahaan perhotelan yang dikenal secara universal di Asia kepada seluruh tamu, pemilik dan para pekerja.

Misi dari Archipelago International yaitu *“Exceeding guest expectations in all our Hotels, helping our staff develop their careers, while supporting owners in designing, creating and successfully operational a ‘best in class’ Hotel that they can be proud of”* yang artinya membuat tamu berekspektasi lebih di Hotel kami, mendorong staf kami untuk mengembangkan karir mereka, serta mendukung pemilik dalam merancang, menciptakan, dan berhasil mengoperasikan Hotel 'terbaik di kelas' yang dapat mereka banggakan.

2. Fasilitas Harper Premier Nagoya Batam

a. Type Room facilities

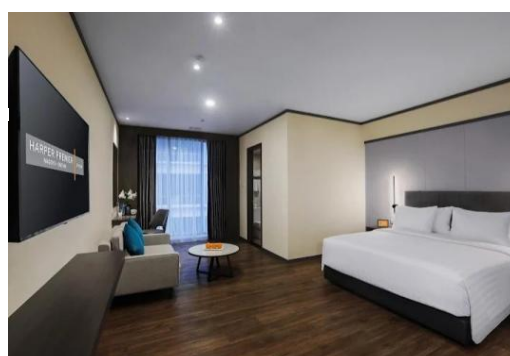
Berikut adalah tipe kamar yang ada di Harper Premier Nagoya Batam.

Tabel 3. 1 Type Room Facilities

Kategori	Ukuran	Tipe kasur	Jumlah kamar
Suite	34 m2	<i>Twin / King</i>	30
Deluxe	28 m2	<i>Twin / King</i>	180
Jumlah kamar			210

Sumber : Website Harper Premier Nagoya Batam

1) Suite Room



Sumber : Website Harper Premier Nagoya Batam, 2026

Kamar yang luas dengan pemandangan kota yang luas, menawarkan fasilitas tambahan termasuk Smart TV yang lebih besar dan ruang tamu tambahan untuk masa menginap yang mewah. Nikmati pengalaman menginap yang memadukan kenyamanan dan dengan teknologi modern melalui.

Google Nest. Suite kami mendefinisikan kembali kenyamanan dengan fasilitas lengkap karena setiap Suite dirancang untuk memadukan gaya dan fungsionalitas yang sempurna, memastikan pengalaman menginap yang tak terlupakan.

2) *Deluxe Room*



Sumber : Website Harper Premier Nagoya Batam, 2026

Deluxe Room merupakan Akomodasi nyaman yang dilengkapi fasilitas modern dan desain yang cermat, cocok untuk pelancong rekreasi dan bisnis. Nikmati kenyamanan Kamar Deluxe yang memadukan gaya kontemporer dengan teknologi modern, termasuk dengan fasilitas Google Nest. Anda dapat istirahat dengan santai di tengah kota dalam suasana nyaman dengan fasilitas lengkap.

3) *Svarga Premier Bistro Restaurant*



Sumber : Website Harper Premier Nagoya Batam, 2026

Svarga Premier Bistro Restaurant adalah tempat sarapan untuk para tamu yang menginap, dimulai dari jam *weekday* (06.30-10.00) dan *weekend* (06.30- 10.30). Restoran ini menyajikan tipe sarapan Asian dan Western yang bersertifikat halal dan nikmat.

4) Tulip Meeting Rooms



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2026)

Dapat menampung hingga 18 tamu dengan layar interaktif untuk presentasi yang lebih baik.

5) Anggrek Meeting Rooms



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2026)

Ruang Pertemuan Anggrek: Tata letak yang fleksibel untuk berbagai acara, menggabungkan fasilitas modern dengan layanan personal.

6) Aster 1 Meeting Room



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2026)

Aster 1 Dapat menampung hingga 140 tamu, cocok untuk pernikahan, pesta, dan rapat perusahaan.

7) Aster 2 *Meeting Room*



Sumber : Dokumentasi Pribadi (2026)

Aster 2 Menampilkan perabotan modern, cahaya alami, teknologi LED, dan fasilitas canggih untuk kondisi pertemuan yang optimal.

3. Struktur Organisasi Industri



Sumber : (Dokumentasi pribadi) Harper Premier Nagoya Batam

Untuk tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi yang ada diatas adalah sebagai berikut:

1. *General manager*

General manager merupakan salah satu jabatan tertinggi yang ada di Hotel, tugas dan tanggung jawab nya adalah terciptanya kelancaran operasional secara keseluruhan di Hotel dan menerima laporan-laporan dari setiap struktur Hotel, membuat perencanaan Hotel, menggerakkan dan mnegendalikan setiap kegiatan perusahaan hingga tujuan perusahaan tercapai, sebagai pemimpin yang mempunyai hak penuh dalam

memutuskan setiap kegiatan yang dilaksanakan perusahaan, menetapkan tujuan dan kebijakan operasional perusahaan, memberi bimbingan kepada seluruh karyawan Hotel.

2. *Assitant Executive Manager*

Assitant Executive Manager bertanggung jawab dengan tugas untuk menjaga, dan berkoordinasi antara semua departemenserta menjadwalkan waktu kerja karyawan, menyelesaikan masalah pelanggan dan mengatur ketepatan saat pembagaian gaji karyawan.

3. *Housekeeping Leader*

Housekeeping Leader bertanggung jawabnya melakukan pemeriksaan terhadap kebersihan dan kerapian kamar sebelum dinyatakan siap digunakan oleh tamu. *Housekeeping Leader* juga bertanggung jawab melaporkan kerusakan fasilitas kamar, menangani keluhan tamu yang berkaitan dengan kebersihan, serta menjaga kualitas pelayanan *housekeeping* agar tetap sesuai dengan standar hotel.

4. *Supervisor*

Housekeeping Supervisor Bertanggung Jawab melakukan inspeksi hasil kerja staf, mengatur jadwal kerja karyawan, serta memberikan pelatihan dan pembinaan kepada anggota tim *housekeeping*. Selain itu, Supervisor juga bertanggung jawab menangani keluhan tamu yang memerlukan penanganan lebih lanjut dan berkoordinasi dengan departemen lain untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

5. *Accounting Department*

Accounting dipimpin oleh seorang *Chief Accountant* dan dibantu oleh *Assistant Chief Accountant*. *Chief Accountant* ini bertugas mengelola keuangan dan pembukuan hotel yang pada akhirnya menghasilkan laporan keuangan (*Financial Statement*). Seorang *Chief Accountant* mengepali 5 bagian antara lain :

a. *Book keeping*

b. Income audit dan Account Recivable

c. Cost Control

d. Purchasing

e. General Cashier

Tugas dan tanggung jawab *Accounting Department* :

- a. Mencetak segala transaksi penjualan dari sektor-sektor pendapatan dengan sistem laporan secara priode.
- b. Melaksanakan inventaris perusahaan.
- c. Menyusun tarif segala penjualan.
- d. Mengatur pengadaan jenis-jenis barang yang dibutuhkan.
- e. Mengecek semua pembukuan keuangan.

Harper Premier Nagoya - Batam merupakan hotel berbintang yang terletak di kawasan Nagoya, Batam. Hotel ini memiliki lokasi yang strategis dan sering dikunjungi oleh wisatawan baik domestik maupun mancanegara. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas, termasuk kamar, restoran, ruang pertemuan, dan fasilitas pendukung lainnya.

Sumber pendapatan utama hotel berasal dari penjualan kamar, food and beverage, dan penyelenggaraan event. Banyaknya sumber pendapatan ini menuntut adanya pengelolaan keuangan yang baik, termasuk pengawasan pendapatan yang dilakukan oleh Income Audit.

Departemen Finance & Accounting di Harper Premier Nagoya - Batam dipimpin oleh Finance Manager dan terdiri dari beberapa bagian, termasuk Income Audit, Account Payable, Account Receivable, dan General Ledger. Income Audit bertanggung jawab untuk memeriksa dan mengawasi seluruh pendapatan hotel, mulai dari transaksi di outlet hingga penyusunan laporan pendapatan harian.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

Subjek penelitian adalah pihak-pihak yang dijadikan sumber data karena dianggap mengetahui dan terlibat langsung dengan permasalahan yang diteliti. Subjek dalam laporan studi kasus ini adalah Room Attendant pada Housekeeping Department Harper Premier Nagoya Batam yang bertugas melaksanakan kegiatan *make up room*. Pemilihan subjek didasarkan pada keterlibatan langsung Room Attendant dalam pelaksanaan prosedur kerja, khususnya pada proses *take out trash* yang menjadi fokus pembahasan dalam laporan studi kasus ini.

b. Objek Studi Kasus

Objek penelitian adalah hal-hal yang menjadi fokus kajian dan diamati secara mendalam dalam penelitian. Objek dalam laporan studi kasus ini adalah penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant dalam menjaga barang milik tamu, khususnya pada tahap *take out trash*. Objek tersebut dipilih berdasarkan kasus yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, yaitu terbuangnya nota belanja milik tamu yang diduga ikut terbawa bersama sampah pada saat proses pembersihan kamar.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan komprehensif, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. **Observasi:** Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung pelaksanaan kegiatan operasional pada Housekeeping Department, khususnya aktivitas *make up room* yang dilakukan oleh Room Attendant di Harper Premier Nagoya Batam. Melalui observasi, penulis memperoleh gambaran mengenai penerapan standar kebersihan *make up room*, tahapan pekerjaan, serta kondisi yang terjadi di lapangan, termasuk kasus terbuangnya nota belanja milik tamu pada saat proses *take out trash*.
2. **Wawancara:** Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak yang berkaitan dengan studi kasus, yaitu Room Attendant dan Supervisor

Housekeeping. Teknik ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) *make up room*, penyebab terjadinya kasus, serta upaya yang dilakukan untuk mencegah kejadian serupa di kemudian hari.

3. **Dokumentasi:** Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang mendukung penyusunan laporan studi kasus, seperti foto kegiatan selama Praktik Lapangan Industri, dokumen SOP housekeeping, serta data lain yang berkaitan dengan pelaksanaan *make up room*. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan mengacu pada model Miles Huberman, dan Saldana (2014). Analisis data dilakukan secara bertahap agar informasi yang diperoleh dapat disusun secara sistematis dan mudah dipahami.

1. **Reduksi Data:** Reduksi data dilakukan dengan memilih, memusatkan perhatian, dan menyederhanakan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, penulis memfokuskan data yang berkaitan dengan penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant, khususnya pada proses *take out trash*.
2. **Penyajian Data:** Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan penulis dalam memahami hubungan antara fakta yang ditemukan dengan teori yang digunakan. Penyajian data dalam laporan studi kasus ini dilakukan melalui deskripsi mengenai kronologi kasus, hasil pengamatan, dan hasil wawancara.
3. **Penarikan Kesimpulan:** Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis terhadap data yang telah diperoleh. Kesimpulan disusun untuk memberikan gambaran mengenai penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant serta faktor yang menyebabkan terjadinya kasus terbuangnya nota belanja milik tamu pada saat

proses *take out trash*. Selain itu, penulis juga menyampaikan upaya perbaikan yang dapat dilakukan sebagai bahan evaluasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Harper Premier Nagoya Batam, penulis ditempatkan pada Housekeeping Department, khususnya sebagai Room Attendant. Salah satu tugas utama Room Attendant adalah melaksanakan kegiatan *make up room*, yaitu membersihkan, merapikan, dan menata kembali kamar tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel. Proses tersebut meliputi pembersihan kamar tidur dan kamar mandi, penggantian linen, pengisian kembali *guest amenities*, pengambilan sampah (*take out trash*), serta pemeriksaan akhir (*final check*) sebelum kamar dinyatakan siap digunakan.

Dalam pelaksanaan kegiatan tersebut, penulis menemukan sebuah kasus yang berkaitan dengan penerapan standar kebersihan *make up room*. Kasus terjadi pada saat Room Attendant melakukan proses *take out trash* di salah satu kamar tamu. Sampah yang berada di dalam tempat sampah kamar dikumpulkan dan dibawa keluar sebagai bagian dari prosedur pembersihan kamar.

Setelah proses *make up room* selesai, tamu menyampaikan kepada Room Attendant bahwa nota belanja yang sebelumnya berada di dalam kamar sudah tidak ditemukan. Tamu menjelaskan bahwa nota tersebut masih diperlukan sebagai bukti transaksi sehingga meminta bantuan kepada Room Attendant untuk mencarinya. Berdasarkan hasil pencarian yang dilakukan, nota tersebut tidak berhasil ditemukan karena diduga telah ikut terbawa bersama sampah yang telah dibuang.

Akibat kejadian tersebut, tamu harus kembali ke tempat perbelanjaan untuk meminta pencetakan ulang nota transaksi. Meskipun permasalahan akhirnya dapat diselesaikan oleh tamu, kejadian tersebut menunjukkan adanya potensi risiko pada pelaksanaan proses *take out trash* apabila pemeriksaan terhadap isi tempat sampah tidak dilakukan secara cermat. Oleh karena itu, kasus ini dipilih sebagai fokus dalam laporan studi kasus karena berkaitan dengan penerapan

standar kebersihan *make up room* serta pentingnya ketelitian Room Attendant dalam menjaga barang milik tamu selama proses pembersihan kamar.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di Harper Premier Nagoya Batam, proses *take out trash* merupakan salah satu tahapan dalam kegiatan *make up room* yang dilakukan oleh Room Attendant. Pada tahap ini, seluruh sampah yang berada di dalam tempat sampah kamar dikumpulkan dan dibawa keluar untuk dibuang ke tempat pembuangan sementara sesuai dengan prosedur operasional hotel. Proses tersebut dilakukan setelah Room Attendant menyelesaikan kegiatan pembersihan area kamar tidur dan kamar mandi.

Selama pelaksanaan pekerjaan, Room Attendant dituntut bekerja secara efektif agar seluruh kamar yang menjadi tanggung jawabnya dapat diselesaikan sesuai target waktu yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, setiap tahapan pekerjaan tetap harus dilakukan dengan memperhatikan ketelitian, terutama pada saat menangani barang-barang yang berada di dalam kamar tamu.

Dalam masa praktik lapangan, penulis menemukan sebuah kasus yang terjadi setelah proses *take out trash* selesai dilakukan. Setelah Room Attendant menyelesaikan kegiatan *make up room*, tamu menghubungi petugas dan menyampaikan bahwa nota belanja miliknya sudah tidak ditemukan di dalam kamar. Berdasarkan keterangan tamu, nota tersebut masih diperlukan sebagai bukti transaksi sehingga keberadaannya dianggap penting.

Berdasarkan hasil penelusuran yang dilakukan, nota tersebut diduga ikut terbawa bersama sampah yang telah diambil dari dalam kamar. Room Attendant kemudian berupaya membantu melakukan pencarian, namun nota tersebut tidak berhasil ditemukan.

Setelah menerima informasi dari tamu mengenai hilangnya nota belanja, Room Attendant segera melakukan koordinasi dan berupaya mencari kembali nota tersebut pada sampah yang telah dikumpulkan. Namun, upaya tersebut tidak membuahkan hasil karena nota tidak lagi ditemukan.

Sebagai penyelesaian, tamu memutuskan untuk kembali ke tempat perbelanjaan guna meminta pencetakan ulang nota transaksi. Meskipun permasalahan tersebut dapat diselesaikan oleh tamu, kejadian ini menjadi perhatian karena menunjukkan bahwa dokumen yang masih memiliki nilai bagi tamu dapat ikut terbawa pada saat proses *take out trash* apabila tidak dilakukan pemeriksaan secara cermat.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Lapangan Industri, proses *take out trash* merupakan salah satu tahapan penting dalam kegiatan *make up room*. Pada tahap ini, Room Attendant bertugas mengumpulkan dan mengeluarkan seluruh sampah dari dalam kamar tamu agar kondisi kamar tetap bersih dan nyaman. Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat potensi risiko apabila proses tersebut tidak disertai dengan pemeriksaan yang teliti terhadap isi tempat sampah.

Kasus yang ditemukan menunjukkan bahwa nota belanja milik tamu diduga ikut terbawa bersama sampah ketika proses *take out trash* dilakukan. Hal tersebut mengindikasikan bahwa dokumen yang masih memiliki nilai bagi tamu dapat terbuang apabila sulit dibedakan dengan sampah biasa. Oleh karena itu, proses *take out trash* tidak hanya menuntut kecepatan kerja, tetapi juga ketelitian dalam memastikan bahwa tidak terdapat barang penting milik tamu yang ikut terbuang.

Room Attendant memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan kamar sekaligus memperhatikan keamanan barang milik tamu selama proses *make up room*. Berdasarkan kasus yang ditemukan, upaya pembersihan kamar telah dilakukan sesuai alur pekerjaan, namun masih terdapat risiko terbuangnya dokumen penting milik tamu pada saat pengambilan sampah.

Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan standar kebersihan tidak hanya diukur dari hasil akhir berupa kamar yang bersih dan rapi, tetapi juga dari ketelitian petugas dalam menangani setiap barang yang berada di dalam kamar. Dokumen seperti nota belanja, kuitansi, tiket, atau catatan pribadi dapat terlihat seperti sampah, padahal masih memiliki nilai dan fungsi bagi tamu.

Kasus terbuangnya nota belanja memberikan dampak terhadap pelayanan yang diterima tamu. Tamu harus meluangkan waktu untuk mencari dokumen yang hilang dan pada akhirnya meminta pencetakan ulang ke tempat pembelian. Di sisi lain, Room Attendant juga harus menghentikan sementara pekerjaannya untuk membantu melakukan pencarian.

Meskipun permasalahan tersebut dapat diselesaikan melalui pencetakan ulang nota, kejadian ini menunjukkan bahwa kehilangan dokumen penting dapat memengaruhi pengalaman tamu selama menginap. Oleh karena itu, diperlukan upaya pencegahan agar proses *make up room* tetap berjalan sesuai standar kebersihan tanpa mengabaikan perlindungan terhadap barang milik tamu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan teori yang dikemukakan oleh Raghubalan dan Raghubalan (2020), Housekeeping Department merupakan departemen yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan, dan kerapian area hotel, khususnya kamar tamu. Tanggung jawab tersebut tidak hanya berfokus pada terciptanya kamar yang bersih, tetapi juga memberikan rasa aman dan nyaman bagi tamu selama menginap.

Hasil studi kasus yang ditemukan selama Praktik Lapangan Industri menunjukkan bahwa proses *take out trash* telah dilaksanakan sebagai bagian dari kegiatan *make up room*. Namun, pada pelaksanaannya ditemukan adanya nota belanja milik tamu yang diduga ikut terbawa bersama sampah. Meskipun kamar berhasil dibersihkan sesuai standar, kejadian tersebut menunjukkan bahwa penerapan kebersihan perlu diimbangi dengan perhatian terhadap barang milik tamu agar kualitas pelayanan Housekeeping tetap terjaga.

Temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan Housekeeping Department tidak hanya diukur dari kebersihan fisik kamar, tetapi juga dari kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang aman, teliti, dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Menurut Andrews (2021), Room Attendant memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan kamar, melengkapi fasilitas tamu, serta memastikan seluruh

barang milik tamu tetap berada dalam kondisi aman selama proses pembersihan berlangsung. Oleh karena itu, ketelitian menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh seorang Room Attendant.

Berdasarkan hasil studi kasus, Room Attendant telah melaksanakan tahapan *make up room* sesuai prosedur kerja. Namun, pada proses *take out trash* ditemukan adanya dokumen penting milik tamu yang ikut terbawa bersama sampah. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa selain bekerja sesuai target waktu, Room Attendant juga perlu meningkatkan kehati-hatian ketika menangani barang yang berada di dalam kamar, terutama barang yang bentuknya menyerupai sampah tetapi masih memiliki nilai bagi tamu.

Hasil studi kasus ini memiliki kesamaan dengan penelitian Makapuas, Kumaat, dan Warokka (2025) yang menyatakan bahwa penerapan SOP *make up room* berpengaruh terhadap kualitas pelayanan housekeeping. Dalam studi kasus ini, SOP telah diterapkan, namun masih ditemukan risiko pada tahap *take out trash* sehingga diperlukan peningkatan ketelitian dalam pelaksanaannya.

Selanjutnya, hasil studi kasus ini juga sejalan dengan penelitian Hia dan Wahyudi (2025) yang menjelaskan bahwa profesionalisme dan ketelitian Room Attendant berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Kasus yang ditemukan menunjukkan bahwa kehilangan dokumen penting, meskipun dapat diselesaikan, berpotensi memengaruhi pengalaman tamu selama menginap.

Selain itu, penelitian Solihah dan Surwiyanta (2025) menjelaskan bahwa pelaksanaan SOP memerlukan disiplin, ketelitian, dan pengawasan agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Temuan dalam laporan studi kasus ini memperkuat hasil penelitian tersebut, karena ketelitian pada proses *take out trash* menjadi salah satu faktor penting dalam mencegah terbuangnya barang atau dokumen yang masih memiliki nilai bagi tamu.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus dan analisis permasalahan yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh Housekeeping Department Harper Premier Nagoya Batam untuk meminimalkan

risiko terulangnya kasus serupa pada saat pelaksanaan *make up room*. Rekomendasi ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus menjaga keamanan barang milik tamu selama proses pembersihan kamar.

1. **Melakukan Pemeriksaan Ulang Sebelum Proses *Take Out Trash*.** Sebelum sampah dibawa keluar dari kamar, Room Attendant sebaiknya melakukan pemeriksaan ulang terhadap isi tempat sampah. Pemeriksaan ini bertujuan untuk memastikan tidak terdapat dokumen, kuitansi, tiket, atau barang lain yang masih memiliki nilai bagi tamu. Langkah sederhana tersebut dapat mengurangi risiko terbuangnya barang penting secara tidak sengaja.
2. **Meningkatkan Ketelitian Room Attendant dalam Pelaksanaan *Make Up Room*.** Ketelitian merupakan salah satu kompetensi penting yang harus dimiliki oleh Room Attendant. Oleh karena itu, setiap petugas perlu membiasakan diri untuk memperhatikan setiap tahapan pekerjaan, khususnya pada proses *take out trash*. Dengan meningkatkan ketelitian, Room Attendant tidak hanya mampu menjaga kebersihan kamar, tetapi juga memberikan rasa aman kepada tamu terhadap barang-barang yang berada di dalam kamar.
3. **Penguatan *Briefing* oleh Supervisor Housekeeping.** Supervisor Housekeeping dapat memberikan *briefing* singkat sebelum operasional dimulai sebagai pengingat kepada seluruh Room Attendant mengenai pentingnya menjaga barang milik tamu selama proses *make up room*. *Briefing* ini dapat digunakan untuk mengingatkan kembali prosedur kerja serta membahas pengalaman atau kasus yang pernah terjadi sebagai bahan evaluasi bersama.
4. **Evaluasi Penerapan SOP Secara Berkala.** Evaluasi terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (*Standard Operating Procedure/SOP*) perlu dilakukan secara berkala untuk memastikan bahwa setiap tahapan pekerjaan telah dilaksanakan sesuai ketentuan. Apabila ditemukan kendala atau potensi risiko di lapangan, pihak Housekeeping dapat melakukan penyempurnaan pada implementasi SOP melalui pelatihan, pendampingan, atau pembinaan kepada Room Attendant.

5. Meningkatkan Komunikasi dengan Tamu. Apabila Room Attendant menemukan dokumen atau barang yang belum dapat dipastikan sebagai sampah, sebaiknya petugas melakukan konfirmasi kepada tamu sebelum membuangnya. Komunikasi yang baik dapat membantu menghindari kesalahpahaman sekaligus menunjukkan kepedulian hotel terhadap barang milik tamu. Langkah ini juga dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan tamu terhadap pelayanan Housekeeping Department.

Berdasarkan rekomendasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan Housekeeping Department tidak hanya bergantung pada keberhasilan menjaga kebersihan kamar, tetapi juga pada ketelitian, kepatuhan terhadap SOP, serta komunikasi yang baik antara Room Attendant dan tamu. Dengan menerapkan rekomendasi tersebut secara konsisten, diharapkan risiko terulangnya kasus terbuangnya barang penting milik tamu pada saat proses *make up room* dapat diminimalkan sehingga kualitas pelayanan di Harper Premier Nagoya Batam semakin meningkat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di Harper Premier Nagoya Batam, dapat disimpulkan bahwa penerapan standar kebersihan *make up room* oleh Room Attendant telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Salah satu tahapan dalam kegiatan tersebut adalah proses *take out trash*, yang bertujuan untuk menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu.

Namun, dalam pelaksanaannya ditemukan kasus terbuangnya nota belanja milik tamu yang diduga ikut terbawa bersama sampah pada saat proses *take out trash*. Meskipun permasalahan tersebut dapat diselesaikan dengan cara tamu meminta pencetakan ulang nota di tempat pembelian, kejadian tersebut menunjukkan bahwa proses *take out trash* masih memiliki potensi risiko apabila tidak disertai dengan pemeriksaan yang teliti terhadap isi tempat sampah.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, ketelitian Room Attendant dalam setiap tahapan *make up room* memiliki peranan penting, tidak hanya dalam menjaga kebersihan kamar, tetapi juga dalam melindungi barang atau dokumen yang masih memiliki nilai bagi tamu. Oleh karena itu, peningkatan ketelitian, pelaksanaan SOP secara konsisten, serta komunikasi yang baik antara petugas dan tamu menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan Housekeeping Department di Harper Premier Nagoya Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri, penulis ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Housekeeping Department Harper Premier Nagoya Batam

Housekeeping Department diharapkan dapat terus meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP *make up room*, khususnya pada proses *take out trash*. Selain itu, perlu dilakukan penguatan *briefing* kepada Room Attendant mengenai pentingnya memeriksa kembali isi tempat sampah

sebelum dibuang, sehingga risiko terbuangnya barang atau dokumen penting milik tamu dapat diminimalkan.

2. Bagi Room Attendant

Room Attendant diharapkan dapat meningkatkan ketelitian dalam setiap tahapan pekerjaan, terutama ketika menangani barang yang berada di dalam kamar tamu. Apabila ditemukan dokumen atau barang yang masih diragukan statusnya sebagai sampah, sebaiknya dilakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada tamu atau supervisor sebelum barang tersebut dibuang.

3. Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya

Mahasiswa yang melaksanakan Praktik Lapangan Industri diharapkan dapat memanfaatkan kesempatan magang untuk memahami penerapan SOP di dunia kerja serta menjadikan setiap permasalahan yang ditemukan sebagai pengalaman belajar. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya memperoleh keterampilan teknis, tetapi juga mampu memberikan masukan yang konstruktif bagi perusahaan..

DAFTAR PUSTAKA

- Andrews, S. (2021). *Hotel Housekeeping: Operations and Management*. McGraw-Hill Education.
- Ing, I., Mariawati, A. S., & Duana, I. M. K. (2025). Occupational health challenges among hotel housekeepers. *The Indonesian Journal of Occupational Safety and Health*, 14(1), 111–118. <https://doi.org/10.20473/ijosh.v14i1.2025.111-118>
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020). *Standar Usaha Hotel*. Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia.
- Lourdes, E. X. D., & Hadi, S. (2025). The role of the Housekeeping Department in supporting cleanliness and guest satisfaction at PrimeBiz Hotel Kuta Bali. *Journal of Education, Humaniora and Social Sciences*, 7(3). <https://doi.org/10.34007/jehss.v7i3.2541>
- Mariano, P. S. D., & Samboh, R. D. (2025). Peran order taker terhadap kinerja Room Attendant di Hotel Shangri-La Jakarta. *Eduturisma*, 9(2). <https://doi.org/10.70157/e.v9i2.2728>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- 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>
- Raghubalan, G., & Raghubalan, S. (2020). *Hotel Housekeeping: Operations and Management* (4th ed.). Oxford University Press.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Solihah, L. M., & Surwiyanta, A. (2026). Peran Room Attendant dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar di Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*, 9(1), 41–55. <https://doi.org/10.36594/jtec/wbn0k833>

Yasa, I. K. A. D., Wulan, A. A. I. R. S., & Sunarsa, I. W. (2025). Kinerja pramugraha dalam membersihkan kamar tamu di Hotel X. *Journal of Hospitality Accommodation Management*, 4(1), 52–65.
<https://doi.org/10.52352/jham.v4i1.1745>

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.

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	☐
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 3. DOKUMENTASI KEGIATAN PLI



Lampiran 4. 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
Lamp. : 1 lembar
Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 17 Oktober 2025

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



E. Romaniyus Susanti, S. Ant, M.Sc.
NIP. 19650525 202203 20022

Lampiran 5. SERTIFIKAT DAN PENILAIAN INDUSTRI

Lampiran 6. LOGBOOK KEGIATAN PLI
LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Fadhli Muthahari
 Nim : 24135225
 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

Mahasiswa

Muhammad Fadhli Muthahari

Nim : 24135225

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Fadhli Muthahari
 Nim : 24135225
 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 – 15.0	Mempelajari SOP Membersihkan Kamar dan Make up room Dengan staff di hotel	
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

Mahasiswa

Muhammad Fadhli Muthahari

Nim : 24135225

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Fadhli Muthahari
 Nim : 24135225
 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.	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

Jumlah hari sakit/izin :

Batam, 31 Maret 2026

Mahasiswa

Muhammad Fadhli Muthahari

Nim : 24135225

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Fadhli Muthahari
 Nim : 24135225
 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 lobby,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

Mahasiswa

Muhammad Fadhli Muthahari

Nim : 24135225

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Fadhli Muthahari
 Nim : 24135225
 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 sakit/izin

Batam, 31 Mei 2026

Mahasiswa

Muhammad Fadhli Muthahari

Nim : 24135225

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Fadhli Muthahari
 Nim : 24135225
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : Juni 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 Juni 2026

Mahasiswa

Muhammad Fadhli Muthahari

Nim : 24135225

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Fadhli Muthahari
 Nim : 24135225
 Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
 Waktu : Juli 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, 30 Juni 2026

Mahasiswa

Muhammad Fadhli Muthahari

Nim : 24135225

Lampiran 7. LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Muhammad Fadhli Muthahari
NIM : 24135225
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Judul Studi Kasus : ANALISIS PENERAPAN STANDAR KEBERSIHAN
MAKE UP ROOM OLEH ROOM ATTENDANT DALAM MENJAGA
BARANG MILIK TAMU DI HARPER PREMIER NAGOYA - BATAM



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : M. Fadhli Muthuhari
Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
Nama Perusahaan/Industri : HARPER PREMIER NAGOYA BATAM
Jadwal Kegiatan : 20 Januari - 27 Juli
Nama Supervisor(Penilai) : Tam Yuni
Jabatan Supervisor di Perusahaan : SUPERVISOR

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	26.07.2026	Secara tidak sengaja membuang barang/nota tamu yang dikira tidak berharga rupanya berharga bagi tamu itu.	• lebih teliti lagi memastikan barang itu berharga dengan cara menanya sama SPV atau staff lainnya.	

HARPER PREMIER NAGOYA BATAM

Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan