

**ANALISIS PENERAPAN STANDAR PELAYAN PROSEDUR (SOP)
PUBLIC AREA ATTENDAN DALAM MENJAGA KEBERSIHAN AREA
PUBLIK : STUDI KASUS PADA DEPARTEMEN HOUSEKEEPING DI
HARRIS RESORT BARELANG BATAM**

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



Oleh : Muhammad Adam Alfarisi / 24135022

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

Supervisor : Laba Laurensius Kaloko

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

2026

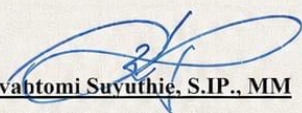
HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan Penyelesaian PLI 1 FPP-UNP
Semester Januari 2026 - Juni 2026**

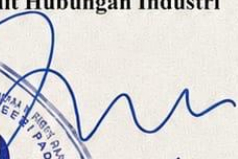
Oleh:

**Muhammad Adam Alfarisi
NIM: 24135022
Departemen Pariwisata
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Dosen Pembimbing**


Dr. Hijrivahdanti Suvuthie, S.IP., MM
NIP. 197809032010121001

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



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd
NIP. 199502162022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

Padang Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh

Muhammad Adam Alfarisi

NIM : 24135022

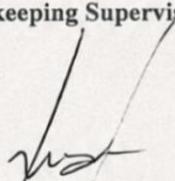
Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

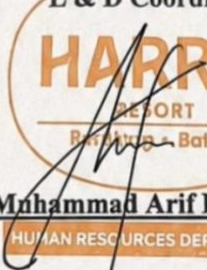
Diperiksa dan Disahkan Oleh :

Pembimbing dari Industri

Housekeeping Supervisor


(Laba Laurensius Kaloko)

L & D Coordinator


HARRIS
RESORT
Batangas - Batam

(Muhammad Arif Ramadhan)

HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

KATA PENGANTAR

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

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

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

Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I

5. Bapak Youmil Abrian, SE., M.M selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP., M.M. Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Bart Van Den Brink selaku *General Manager* di Harris Resorts
9. Bapak Laba Laurensius Kaloko selaku *Housekeeping Supervisor* di Harris Resorts Bareleng Batam
10. Ibu Melta Sari Ginting selaku *Human Resource Manager* di Harris Resorts Bareleng Batam.
11. Bapak Muhammad Arif Ramadhan dan rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I di *Housekeeping Department* di Harris Resorts Bareleng Batam.
12. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 5 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I	11
PENDAHULUAN	11
Latar Belakang	11
Identifikasi Masalah	16
Rumusan Masalah	17
Tujuan Studi Kasus	17
Manfaat Studi Kasus	18
BAB II	20
TINJAUAN PUSTAKA	20
2.1 Landasan Teori	20
2.2 Penelitian Terdahulu	23
2.3 Kerangka Pemikiran	25
BAB III	28

METODE STUDI KASUS	
28	
3.1 Jenis Penelitian	
28	
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	29
3.3 Profil Perusahaan.....	30
3.4 Struktur Organisasi Industri	41
3.5 Subjek dan Objek Studi Kasus	43
3.6 Teknik Pengumpulan Data	45
3.7 Teknik Analisis Data	
49	
BAB IV	
53	
HASIL DAN PEMBAHASAN	
53	
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus	53
4.2 Temuan Studi Kasus.....	54
4.3 Analisis Permasalahan.....	57
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Terdahulu	59
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	62
BAB V	
66	
PENUTUP	
.....	66
5.1 Kesimpulan.....	
66	
5.2 Saran	
67	
DAFTAR PUSTAKA	68
DAFTAR GAMBAR	
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	
26	
Gambar 3.1 Harris Resort Barelang Batam	30
Gambar 3.2 Logo The Ascott Limited.....	32

Gambar 3.3 Logo Harris Resort Bareleng	32
Gambar 3.4 Harris Room	34
Gambar 3.5 Harris Suite	34
Gambar 3.6 Harris Villa	35
Gambar 3.7 Mini Private Pool	35
Gambar 3.8 Harris Café	36
Gambar 3.9 20 Feet Snack and Bar	36
Gambar 3.10 Rocksalt Beach Club	37
Gambar 3.11 Ti-Punch Bar and Mini Golf	37
Gambar 3.12 Juice Bar.....	38
Gambar 3.13 Meeting Room	38
Gambar 3.14 Dino Kids Club	38
Gambar 3.15 Lawana Spa	38
Gambar 3.16 Gym	39
Gambar 3.17 Land & Water Sport	39
Gambar 3.18 Mushola	40
Gambar 3.19 Buggy.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan	71
Sertifikat Magang	72
Lembar Penilaian Industri	73
Lembar Penilaian Fakultas	74
Lembar Konsultasi Supervisor	75
Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing	76
Logbook PLI I	77

ABSTRAK

Departemen Housekeeping, khususnya bagian Public Area, memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan keamanan area publik hotel melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penerapan SOP yang konsisten diperlukan untuk mendukung efektivitas operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Bareleng Batam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan Housekeeping Supervisor dan Public Area Attendant, serta dokumentasi. Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP telah dilaksanakan dengan baik melalui tahapan persiapan peralatan kerja, penggunaan alat dan bahan pembersih sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, penerapan standar kebersihan dan keselamatan kerja (K3), serta pemeriksaan akhir (*final inspection*). Kendala yang dihadapi meliputi meningkatnya aktivitas tamu pada saat tingkat hunian tinggi, kesiapan peralatan dan bahan pembersih, serta pentingnya koordinasi antarkaryawan. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut antara lain pelaksanaan pelatihan berkala, pengawasan oleh Housekeeping Supervisor, evaluasi rutin, serta penguatan koordinasi antaranggota tim.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant di HARRIS Resort Barelang Batam telah berjalan sesuai dengan standar operasional hotel dan berkontribusi dalam menjaga kebersihan area publik, meningkatkan efektivitas operasional, serta mendukung kenyamanan dan kepuasan tamu.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur (SOP), Public Area Attendant, Housekeeping, Kebersihan Area Publik, HARRIS Resort Barelang Batam.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

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

Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019), definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT86 (2011:6), perhotelan adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Maka dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa definisi hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk

menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Dalam industri perhotelan, Departemen Housekeeping merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel. Departemen ini bertanggung jawab untuk memastikan seluruh fasilitas hotel, baik kamar tamu maupun area publik, selalu berada dalam kondisi bersih, aman, dan siap digunakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas kerja Departemen Housekeeping menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan.

Salah satu bagian yang berada di bawah Departemen Housekeeping adalah Public Area, yang memiliki tanggung jawab dalam menjaga kebersihan dan pemeliharaan seluruh area publik hotel, seperti lobi, koridor, restoran, ruang pertemuan, area rekreasi, toilet umum, serta fasilitas umum lainnya. Public Area Attendant bertugas melakukan pembersihan secara berkala, memastikan kelengkapan fasilitas, menjaga kebersihan lingkungan kerja, serta menciptakan suasana yang nyaman dan representatif bagi tamu. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Public Area Attendant harus bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku agar setiap proses pembersihan dilakukan secara efektif, efisien, aman, dan menghasilkan kualitas pelayanan yang konsisten.

Departemen Housekeeping tidak bekerja secara mandiri, tetapi menjalin koordinasi yang erat dengan berbagai departemen lain, seperti Front Office, Food and Beverage Service, Engineering, Security, serta Sales and Marketing. Koordinasi tersebut diperlukan untuk mendukung kelancaran operasional hotel, terutama dalam mempersiapkan area publik untuk berbagai kegiatan seperti meeting, banquet, wedding, maupun event lainnya. Dengan penerapan SOP yang baik serta kerja sama antardepartemen yang efektif, Public Area Attendant berperan penting dalam menciptakan lingkungan hotel yang bersih, nyaman, dan mampu memberikan pengalaman menginap yang positif bagi setiap tamu.

Pada umumnya, struktur organisasi Departemen Housekeeping terdiri atas beberapa posisi, seperti Executive Housekeeper, Assistant Executive

Housekeeper, Housekeeping Supervisor, Room Attendant, Public Area Attendant, Laundry Attendant, dan Linen Attendant. Namun, struktur organisasi dan pembagian tugas dapat berbeda pada setiap hotel, bergantung pada skala operasional, klasifikasi hotel, serta kebutuhan organisasi. Di HARRIS Resort Barelang Batam, setiap karyawan pada Departemen Housekeeping menjalankan tugas dan tanggung jawab sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan guna menjaga kebersihan, kenyamanan, keamanan, serta kualitas pelayanan kepada tamu.

Pada kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan pada bagian Public Area Attendant Trainee di bawah Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam. Sebagai Public Area Attendant Trainee, penulis bertanggung jawab membantu pelaksanaan pembersihan dan pemeliharaan area publik hotel, seperti lobi, koridor, restoran, ruang pertemuan, toilet umum, area kolam renang, dan fasilitas umum lainnya. Selain itu, penulis juga bertugas memastikan kebersihan, kerapian, dan kelengkapan fasilitas pada area publik agar selalu siap digunakan oleh tamu. Seluruh kegiatan operasional tersebut dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan untuk menjamin konsistensi kualitas pelayanan dan kebersihan hotel.

Pelaksanaan tugas Public Area Attendant yang tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat menimbulkan berbagai permasalahan, seperti menurunnya tingkat kebersihan area publik, terganggunya kenyamanan tamu, meningkatnya risiko kecelakaan akibat lingkungan yang kurang terawat, serta munculnya keluhan tamu yang dapat memengaruhi citra hotel. Oleh karena itu, penerapan SOP menjadi aspek yang sangat penting dalam mendukung efektivitas operasional Housekeeping, menjaga standar kebersihan, serta menciptakan lingkungan hotel yang bersih, aman, dan nyaman bagi seluruh tamu.

Selain bertanggung jawab menjaga kebersihan area publik, seorang Public Area Attendant juga memiliki peran penting dalam melakukan pemeriksaan kondisi fasilitas, melaporkan kerusakan kepada Departemen Engineering, memastikan ketersediaan perlengkapan kebersihan, serta menjaga komunikasi dan koordinasi yang baik dengan departemen lain, seperti Front

Office, Food and Beverage Service, Engineering, dan Security. Kerja sama tersebut diperlukan agar setiap area publik selalu berada dalam kondisi optimal dan mampu mendukung kelancaran operasional hotel.

Dalam pelaksanaannya, tugas seorang Public Area Attendant tidak hanya sebatas membersihkan area publik. Seorang Public Area Attendant dituntut untuk memahami dan menerapkan setiap prosedur kerja sesuai SOP, mulai dari persiapan peralatan kerja, penggunaan bahan kimia pembersih yang aman dan sesuai standar, pelaksanaan proses pembersihan, hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan. Selain itu, Public Area Attendant juga harus memiliki ketelitian, disiplin, tanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dengan tim, terutama ketika menghadapi tingkat hunian hotel yang tinggi maupun penyelenggaraan berbagai kegiatan dan acara. Oleh karena itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor yang sangat penting dalam menjaga kualitas kebersihan area publik, meningkatkan efisiensi operasional Housekeeping, serta mendukung terciptanya kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam.

Adapun peranan penting bagian *Public Area* di Hotel :

1. Menjaga kebersihan dan kenyamanan area umum hotel. Public Area Attendant berperan dalam membersihkan, merawat, dan menjaga kerapian berbagai area umum hotel, seperti lobby, koridor, toilet umum, area kolam renang, restoran, dan fasilitas lainnya sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Kebersihan dan kenyamanan area tersebut akan memberikan kesan positif serta menciptakan pengalaman menginap yang menyenangkan bagi tamu sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.
2. Mendukung kelancaran operasional hotel dan meningkatkan citra hotel. Public Area Attendant bertanggung jawab dalam memastikan seluruh area umum hotel selalu berada dalam kondisi bersih, aman, dan siap digunakan oleh tamu maupun karyawan. Selain itu, Public Area Attendant juga melakukan pemeliharaan ringan, penggunaan peralatan dan bahan pembersih secara tepat, serta melaporkan kerusakan fasilitas kepada bagian terkait agar segera ditindaklanjuti. Dengan terjaganya kebersihan dan kenyamanan

lingkungan hotel, kualitas pelayanan dapat dipertahankan sehingga turut mendukung kelancaran operasional hotel serta meningkatkan citra positif HARRIS Resort Bareleng Batam di mata tamu.

Praktik Lapangan Industri (PLI) merupakan kegiatan akademik yang berorientasi pada pembelajaran di dunia kerja sebagai sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional sesuai dengan bidang keahlian yang dipelajari. Melalui kegiatan PLI, mahasiswa diharapkan memperoleh pengalaman kerja secara langsung sehingga mampu memahami penerapan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik operasional di industri perhotelan, sekaligus mempersiapkan diri untuk memasuki dunia kerja secara profesional.

Alasan penulis memilih judul "Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Public Area Attendant dalam Menjaga Kebersihan Area Publik: Studi Kasus pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Bareleng Batam" didasarkan pada pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam mendukung terciptanya kebersihan, kenyamanan, dan keamanan area publik hotel. SOP merupakan pedoman kerja yang mengatur setiap tahapan pelaksanaan tugas Public Area Attendant, mulai dari persiapan peralatan dan bahan pembersih, pelaksanaan proses pembersihan sesuai standar, penggunaan bahan kimia secara aman, hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area publik. Penerapan SOP yang baik berperan penting dalam menjaga konsistensi kualitas kebersihan, meningkatkan efisiensi kerja, meminimalkan risiko kecelakaan kerja, serta menciptakan lingkungan hotel yang nyaman bagi tamu.

Penulis tertarik mengangkat topik ini karena selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri sebagai Public Area Attendant Trainee di HARRIS Resort Bareleng Batam, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional yang berhubungan dengan pemeliharaan kebersihan area publik hotel. Dalam pelaksanaannya, setiap tahapan pekerjaan harus dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku agar kualitas kebersihan tetap terjaga dan pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara optimal. Selain itu, penerapan SOP menuntut ketelitian, kedisiplinan, tanggung jawab, serta kemampuan bekerja sama dengan

departemen lain untuk memastikan seluruh area publik selalu berada dalam kondisi bersih, rapi, aman, dan siap digunakan.

Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam, kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan standar kebersihan sesuai dengan ketentuan perusahaan. Hasil pembahasan ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan evaluasi bagi Departemen Housekeeping dalam meningkatkan kualitas operasional Public Area, sekaligus menjadi referensi bagi mahasiswa maupun pihak lain yang ingin mempelajari penerapan SOP pada bidang Housekeeping, khususnya Public Area Attendant, di industri perhotelan.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Dalam pelaksanaan tugas Public Area Attendant, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sangat diperlukan untuk menjaga kebersihan, kerapian, keamanan, dan kenyamanan area publik sehingga kualitas pelayanan hotel tetap terjaga.
2. Pelaksanaan tugas Public Area Attendant meliputi berbagai tahapan kerja, mulai dari persiapan peralatan dan bahan pembersih, proses pembersihan area publik, penggunaan bahan kimia sesuai prosedur, hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan. Seluruh tahapan tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan SOP yang berlaku.
3. Dalam pelaksanaannya, penerapan SOP oleh Public Area Attendant masih dapat menghadapi berbagai kendala, seperti tingginya aktivitas tamu di area publik, keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan, koordinasi dengan departemen lain, serta upaya menjaga kebersihan area publik secara konsisten selama operasional hotel berlangsung.
4. Diperlukan analisis terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik

pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaannya dengan standar yang telah ditetapkan, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan Housekeeping.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan bar pada Departemen Food & Beverage Service di HARRIS Resort Barelang Batam?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan bar di HARRIS Resort Barelang Batam?
3. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan bar di HARRIS Resort Barelang Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam?
2. Apa saja kendala yang dihadapi oleh Public Area Attendant dalam menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjaga kebersihan area publik di HARRIS Resort Barelang Batam?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Public Area Attendant untuk mengatasi kendala dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) guna menjaga kebersihan area publik di HARRIS Resort Barelang Batam?

1.5 Manfaat Studi Kasus

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

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan operasional serta menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan praktik kerja di industri perhotelan.

2. Bagi Industri

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Departemen Housekeeping, khususnya pada bagian Public Area, dalam mempertahankan dan meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dengan demikian, kualitas kebersihan area publik, efisiensi operasional, kenyamanan tamu, serta kualitas pelayanan hotel dapat terus ditingkatkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam.

3. Bagi Program Studi

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri maupun menyusun laporan studi kasus yang berkaitan dengan operasional Housekeeping, khususnya mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Public Area Attendant di industri perhotelan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan wawasan mengenai pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi pembaca maupun peneliti selanjutnya yang ingin mengembangkan penelitian atau laporan dengan tema operasional Housekeeping, kualitas kebersihan area publik, pelayanan hotel, serta penerapan SOP dalam industri perhotelan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Hotel

Marketing Hotel merupakan suatu jenis usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara komersial untuk memenuhi kebutuhan tamu selama melakukan perjalanan maupun kegiatan lainnya. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga memberikan pelayanan yang bertujuan menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan bagi tamu.

Menurut Sulastiyono (2018), hotel adalah perusahaan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan penunjang lainnya bagi masyarakat umum.

Sementara itu, Bagyono (2017) menjelaskan bahwa hotel merupakan suatu usaha jasa yang menjual pelayanan kepada tamu dengan mengutamakan kualitas pelayanan, kenyamanan, kebersihan, dan keamanan sebagai faktor utama dalam memenuhi kebutuhan pelanggan.

Perkembangan industri perhotelan saat ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak lagi hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh efektivitas operasional setiap departemen, termasuk Housekeeping, yang berperan besar dalam membentuk pengalaman tamu selama menginap.

2.1.2 Departemen Housekeeping

Media Housekeeping merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki tanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, keamanan, serta keindahan seluruh area hotel sehingga selalu siap digunakan oleh tamu.

Menurut Rumeckso (2002), Housekeeping adalah departemen yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, pemeliharaan, dan penataan seluruh area hotel agar tercipta lingkungan yang nyaman bagi tamu.

Menurut Bagyono (2017), Housekeeping memiliki fungsi penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel melalui pemeliharaan kamar tamu maupun area publik sehingga mampu meningkatkan citra hotel.

Penelitian terbaru juga menunjukkan bahwa keberhasilan operasional Housekeeping sangat dipengaruhi oleh kepatuhan terhadap SOP, kompetensi karyawan, pengawasan, dan pelatihan yang berkelanjutan.

2.1.3 Public Area Attendant

Public Area Attendant merupakan bagian dari Departemen Housekeeping yang bertanggung jawab atas kebersihan dan pemeliharaan seluruh area umum hotel, seperti lobi, koridor, restoran, ruang pertemuan, toilet umum, area kolam renang, serta fasilitas publik lainnya.

Menurut Bagyono (2017), Public Area Attendant bertugas memastikan seluruh area publik selalu bersih, rapi, aman, dan nyaman sehingga memberikan kesan positif kepada tamu.

Penelitian mengenai Public Area Attendant di hotel-hotel Bali menunjukkan bahwa selain menjaga kebersihan, petugas juga harus menerapkan standar keselamatan kerja, penggunaan bahan kimia yang benar, serta prosedur operasional yang konsisten.

Dalam operasional hotel, Public Area memiliki beberapa tugas dan tanggung jawab, antara lain:

1. membersihkan area lobi;
2. membersihkan koridor;
3. membersihkan restoran;
4. membersihkan toilet umum;
5. membersihkan area kolam renang;
6. membersihkan ruang rapat;
7. membersihkan lift;
8. menjaga kebersihan kaca dan dinding;
9. membuang sampah sesuai prosedur;
10. melaporkan kerusakan fasilitas kepada

2.1.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman tertulis yang berisi tahapan kerja yang harus dilakukan secara konsisten agar suatu pekerjaan

dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, aman, dan menghasilkan kualitas yang beragam.

Menurut Atmoko (2018), SOP adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi.

Menurut Tambunan (2013), SOP merupakan pedoman yang digunakan untuk memastikan seluruh pekerjaan dilaksanakan secara konsisten sesuai standar organisasi.

Dalam operasional Housekeeping, penerapan SOP terbukti meningkatkan konsistensi hasil kerja, mempermudah pengawasan, dan memperbaiki kinerja karyawan.

2.1.5 Hubungan Standar Operasional Prosedur dengan Kebersihan Area Publik

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman utama bagi Public Area Attendant dalam melaksanakan setiap tahapan pekerjaan, mulai dari persiapan peralatan, penggunaan bahan kimia pembersih, teknik pembersihan, hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area publik. Penerapan SOP yang konsisten akan menghasilkan kebersihan yang sesuai standar, meningkatkan efisiensi operasional, serta mengurangi risiko kesalahan kerja.

Area publik yang bersih, rapi, higienis, dan nyaman merupakan salah satu aspek yang paling mudah dirasakan oleh tamu sehingga sangat memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap SOP tidak hanya berdampak pada efektivitas operasional Housekeeping, tetapi juga berkontribusi terhadap kepuasan tamu, citra hotel, dan kualitas layanan secara keseluruhan. Temuan penelitian terbaru menunjukkan bahwa implementasi SOP yang konsisten, pengawasan yang baik, dan pelatihan berkelanjutan berhubungan dengan peningkatan kualitas kebersihan, kinerja Housekeeping, dan kepuasan tamu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen Housekeeping telah banyak dilakukan, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Public Area Attendant, pemeliharaan kebersihan area publik, serta pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan hotel.

Berbagai penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP memiliki peranan penting dalam menjaga konsistensi kebersihan, meningkatkan kinerja karyawan, serta menciptakan kepuasan tamu. Hasil penelitian terdahulu menjadi landasan bagi penulis dalam memahami konsep, metode, serta hasil penelitian yang relevan dengan topik yang dikaji.

Penelitian yang dilakukan oleh Hia dan Wahyudi (2025) berjudul *Peranan Room Attendant dalam Make Up Room untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Des Indes Menteng Jakarta* menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP Housekeeping yang dilakukan secara konsisten mampu meningkatkan kualitas pelayanan kamar dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas penerapan SOP pada Departemen Housekeeping. Perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu penelitian terdahulu berfokus pada Room Attendant, sedangkan penelitian ini berfokus pada Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggreni, Iswarini, dan Pitanatri (2024) berjudul *Implementation of Occupational Safety Standards by Public Area Attendants at Department Style Hotels in Bali* menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi lapangan, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap standar operasional dan keselamatan kerja berperan penting dalam meningkatkan kualitas pekerjaan Public Area Attendant serta menciptakan lingkungan kerja yang aman dan efisien. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas operasional Public Area Attendant. Perbedaannya, penelitian terdahulu berfokus pada penerapan standar keselamatan kerja, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada penerapan SOP dalam menjaga kebersihan area publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Samura dan Octavia (2026) berjudul *The Role of Room Attendants and Room Cleaning Standard Operating Procedures (SOPs) in Improving Employee Performance in the Housekeeping Department* menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP yang konsisten mampu

meningkatkan disiplin kerja, efektivitas operasional, dan kualitas hasil pembersihan pada Departemen Housekeeping. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji penerapan SOP pada Departemen Housekeeping. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada peningkatan kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini menganalisis penerapan SOP Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik.

Penelitian yang dilakukan oleh Rahmawati dan Nugroho (2023) mengenai implementasi SOP Housekeeping terhadap kualitas pelayanan hotel menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP berpengaruh terhadap konsistensi kebersihan, efektivitas operasional, serta kepuasan tamu. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas implementasi SOP pada Departemen Housekeeping. Perbedaannya terletak pada ruang lingkup penelitian, yaitu penelitian terdahulu membahas operasional Housekeeping secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada Public Area Attendant.

Penelitian yang dilakukan oleh Prasetyo dkk. (2024) mengenai kualitas kebersihan area publik hotel menyimpulkan bahwa penerapan SOP yang konsisten, didukung pengawasan supervisor dan pelatihan berkala, mampu meningkatkan kualitas kebersihan area publik serta memberikan pengalaman positif kepada tamu. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan teknik observasi dan wawancara. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas kebersihan area publik sebagai bagian dari pelayanan Housekeeping. Perbedaannya, penelitian terdahulu lebih menitikberatkan pada evaluasi kualitas kebersihan, sedangkan penelitian ini menganalisis proses penerapan SOP oleh Public Area Attendant.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung efektivitas operasional Housekeeping, menjaga konsistensi kebersihan area publik, meningkatkan kualitas pelayanan, serta menciptakan kepuasan tamu. Sebagian besar penelitian terdahulu membahas penerapan SOP Housekeeping secara umum maupun pada Room

Attendant, sedangkan penelitian mengenai penerapan SOP oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik, khususnya pada hotel resort di Kota Batam, masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dengan menggambarkan penerapan SOP oleh Public Area Attendant di HARRIS Resort Barelang Batam, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta menjelaskan upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas kebersihan area publik sesuai dengan standar operasional hotel.

2.3 Kerangka Pemikiran

Departemen Housekeeping merupakan salah satu bagian operasional hotel yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan, dan keamanan seluruh area hotel. Salah satu bagian penting dalam Departemen Housekeeping adalah Public Area, yang memiliki tanggung jawab menjaga kebersihan dan pemeliharaan seluruh area publik, seperti lobi, koridor, restoran, ruang pertemuan, toilet umum, serta fasilitas umum lainnya. Kondisi area publik yang bersih dan terawat akan memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu serta mendukung kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

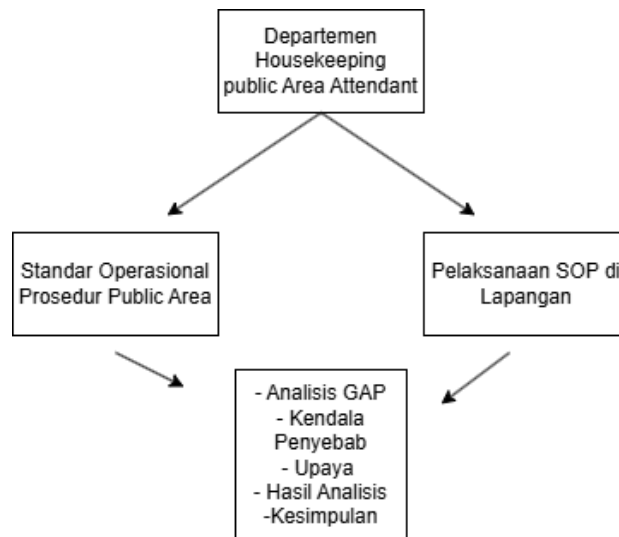
Dalam melaksanakan tugasnya, Public Area Attendant pada Departemen Housekeeping harus berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam. SOP tersebut menjadi standar kerja yang mengatur setiap tahapan pelaksanaan tugas, mulai dari persiapan peralatan dan bahan pembersih, proses pembersihan area publik, hingga pemeriksaan akhir terhadap hasil pekerjaan. Penerapan SOP secara konsisten diharapkan mampu menciptakan standar kebersihan yang seragam, meningkatkan efektivitas operasional, meminimalkan kesalahan kerja, serta menjaga kenyamanan dan keamanan tamu maupun lingkungan hotel.

Dalam praktiknya, pelaksanaan SOP di lapangan tidak selalu berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Berbagai faktor, seperti tingginya aktivitas tamu di area publik, keterbatasan waktu kerja, koordinasi dengan departemen lain, serta ketersediaan peralatan dan bahan pembersih, dapat memengaruhi pelaksanaan pekerjaan Public Area Attendant. Kondisi tersebut

berpotensi menimbulkan kesenjangan (gap) antara SOP sebagai standar operasional dengan pelaksanaan yang terjadi di lapangan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini menganalisis kesesuaian antara SOP Public Area Attendant dengan pelaksanaan SOP di lapangan untuk mengetahui ada atau tidaknya gap dalam penerapannya. Selanjutnya, apabila ditemukan kesenjangan, penelitian ini akan mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebabnya, menganalisis kendala yang dihadapi selama pelaksanaan pekerjaan, serta menjelaskan upaya yang dilakukan oleh pihak hotel untuk mengatasi kendala tersebut sehingga penerapan SOP dapat berjalan lebih efektif dan kualitas pelayanan Housekeeping tetap sesuai dengan standar HARRIS Resort Barelang Batam.

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



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka berpikir penelitian ini diawali dengan objek penelitian, yaitu Public Area Attendant pada Departemen Housekeeping. Penelitian kemudian membandingkan SOP yang berlaku sebagai standar operasional dengan pelaksanaan SOP di lapangan. Hasil perbandingan tersebut digunakan untuk mengidentifikasi adanya gap (kesenjangan), yang selanjutnya dianalisis penyebab, kendala, serta upaya perbaikannya. Hasil analisis tersebut menjadi dasar dalam menarik kesimpulan mengenai penerapan SOP Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik di HARRIS Resort Barelang

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan bar pada Departemen Food & Beverage Service di HARRIS Resort Barelang Batam. Melalui pendekatan ini, penulis dapat memperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan SOP dalam operasional bartender berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif sehingga mampu memberikan pemahaman yang mendalam terhadap suatu fenomena yang diteliti.

Sementara itu, menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dengan konteksnya tidak tampak secara jelas. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang rinci mengenai suatu aktivitas, proses, maupun peristiwa yang terjadi dalam suatu organisasi.

Dalam penelitian ini, metode studi kasus digunakan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam. Analisis difokuskan pada penerapan SOP dalam setiap tahapan pekerjaan Public Area Attendant, mulai dari persiapan peralatan dan bahan pembersih, penggunaan alat dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, pemeliharaan kebersihan dan kerapian fasilitas umum, hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi kendala yang

dihadapi dalam penerapan SOP serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan standar kebersihan area publik sesuai dengan prosedur operasional hotel.

Data penelitian diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dalam operasional Departemen Housekeeping, khususnya Public Area, serta dokumentasi yang mendukung proses pengumpulan data. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh informasi yang lengkap, akurat, dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

Dengan menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kebersihan area publik, efektivitas operasional Housekeeping, dan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI I

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

3.3 Profil Perusahaan

1. Sejarah HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.1 HARRIS Resort Barelang Batam

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

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

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

Visi:

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

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

Misi:

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

Misi ini menunjukkan fokus utama HARRIS Resort Barelang pada pemberdayaan sumber daya manusia sebagai kunci keberhasilan.

“*Empower our people*” berarti hotel memberikan pelatihan, fasilitas, dan dukungan agar setiap karyawan mampu bekerja secara profesional dan penuh tanggung jawab. Tujuan akhirnya adalah menciptakan nilai berkelanjutan jangka panjang (“*long-term sustainable value*”) yang menguntungkan semua pihak terkait, yaitu:

- *Guests* (tamu), dengan layanan dan fasilitas berkualitas yang memenuhi atau melampaui harapan mereka.
- *Owners* (pemilik), dengan pengelolaan hotel yang efisien dan menguntungkan secara finansial.
- *Partners* (mitra), dengan membangun hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.

- *Associates* (rekan kerja/karyawan), dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung perkembangan karier.

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



Gambar 3.2 Logo *The Ascott Limited* (Ascott)

The Ascott Limited (Ascott) merupakan perusahaan asal Singapura yang telah berkembang menjadi salah satu operator dan pemilik penginapan berskala internasional terkemuka di dunia. Portofolio *Ascott* mencakup lebih dari 220 kota yang tersebar di lebih dari 40 negara di kawasan Asia Pasifik, Asia Tengah, Eropa, Timur Tengah, dan Amerika Serikat. Saat ini, *Ascott* mengelola lebih dari 64.000 unit dalam tahap pengembangan, sehingga total portofolionya meliputi lebih dari 159.000 unit di hampir 900 properti. *Ascott* menaungi berbagai merek penginapan yang terdiri dari *serviced apartment*, *coliving*, dan *hotel*, antara lain *Ascott*, *Citadines*, *lyf*, *Oakwood*, *Quest*, *Somerset*, *The Crest Collection*, *The Unlimited Collection*, *Préférence*, *Fox*, *HARRIS*, *POP!*, *Vertu*, dan *Yellow*.

3. Profile HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.3 Logo HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi strategis di Jl. Trans Barelang, Tembesi, Batam. Letaknya sangat dekat dengan salah satu ikon wisata terkenal di Batam,

yaitu Jembatan Bareleng, yang dapat dijangkau hanya dalam waktu 5–10 menit berjalan kaki dari area resort. Berdiri di atas lahan seluas sekitar 10 hektar, resort ini memiliki banyak bangunan dengan desain yang menyatu dengan alam serta menawarkan pemandangan menakjubkan berupa laut, jembatan, dan deretan pulau-pulau di sekitarnya. Dengan lokasi yang strategis dan fasilitas lengkap, HARRIS Resort Bareleng Batam menjadi pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari kenyamanan dan keindahan alam dalam satu tempat.

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

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

HARRIS Resort Bareleng Batam resmi dibuka pada tanggal 12 Februari 2018 dan berada di bawah naungan *Tauzia Management*, sebuah perusahaan manajemen perhotelan yang didirikan pada tahun 2001 di Jakarta. *Tauzia* tidak hanya menaungi merek HARRIS, tetapi juga beberapa *brand* hotel lainnya seperti *Préférence Hotels*, *HARRIS Vertu Hotels*, *Fox Hotels*, *Yellow Hotels*, dan *POP! Hotels*. CEO *Tauzia* saat ini adalah Marc Steinmeyer, sementara kepemilikan Harris Resort Bareleng Batam berada di tangan Irwandi Halim. Resort ini dirancang dengan konsep yang menyasar pasar menengah untuk kebutuhan bisnis maupun rekreasi, serta mengusung filosofi *HARRIS New Generation* yang berfokus pada gaya hidup sehat dan inspiratif.

4. Fasilitas HARRIS Resort Bareleng Batam

a. Fasilitas Kamar

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

1) HARRIS *Room*

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



Gambar 4.1 HARRIS *Room*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

2) HARRIS *Suite*

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



Gambar 4.2 HARRIS *Suite*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

3) HARRIS Villa

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



Gambar 4.3 Harris Villa Sumber
: Harris Hotels 2025

b. Fasilitas Restaurant

1) HARRIS *Café*

HARRIS *Café* terletak di *main bulding* dilantai 1.

a. *Breakfast Buffet* setiap hari AM.

b. *A la Carte lunch* setiap hari PM.

c. *A la Carte dinner* setiap hari PM.

d. *A la Carte room dining* setiap hari : 11.00 AM – 11.00 PM

Last Order: 10.30 PM.

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



Gambar 4.4 HARRIS *café*
Sumber : HARRIS Hotels, 2025

2. 20 Feet *snack and Bar*

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

a) *Weekday*: 03.00 PM – 11.00 PM

b) *Weekend*: 12.00 PM – 11.00 PM

c) *Movienight*: 06.30 PM – 10.30 PM

3. *Rocksalt Beach Club*



Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

Gambar 4.5 *Rocksalt Beach*

Rocksalt Beach Club terletak tepat di tepi pantai dengan sajian menu bergaya *American style*. Dilengkapi dengan kolam renang yang langsung menghadap ke laut, pengunjung dapat menikmati pemandangan matahari terbenam sambil berenang dan menyantap hidangan lezat.

Weekday: 11.00 AM – 11.00 PM dan *live music*

Weekend: 11.00 AM – 01.00 PM dan *dj performance*

4. *Ti-Punch Bar and Mini Golf*

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



Gambar 4.6 *T i P u n c h* Sumber
: HARRIS *Hotels*, 2025

c. Fasilitas Pendukung

1. Function Hall

Function Hall dan *Banquet* memiliki sejumlah ruangan yang dapat digunakan untuk berbagai jenis acara, baik yang bersifat formal maupun non- formal. Umumnya, ruangan - ruangan ini telah dipesan terlebih dahulu oleh tamu jauh hari sebelum pelaksanaan acara. Adapun nama-nama ruangnya antara lain: *Breezy, Bright, Happy, Twingky, Funky, Smily, Orange*, dan *Healthy*.



Gambar 4.7 *Meeting Room*
Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

2. *Dino Kids Club*

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



Gambar 4.8 *Dino Kids Club*

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

3. Lawana SPA

Lawana Spa buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 18.00 WIB. Terletak di dekat RockSalt Beach Club dan area gym, Lawana Spa menawarkan berbagai pilihan paket relaksasi dan pijat yang dirancang untuk memanjakan tubuh dan pikiran para tamu.



Gambar 4.9 *Lawana SPA*

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

4. GYM

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



Gambar 4.10 GYM
Sumber : HARRIS Hotels, 2025

5. Land & Watersport

HARRIS Resort Barelang menyediakan berbagai pilihan aktivitas *Land & Water Sport* yang dapat dinikmati oleh para pengunjung, seperti *banana boat, kayak, ATV, jetski*, sepeda, panahan, dan lainnya.

Kegiatan ini tersedia setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB.



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

6. Room Service

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

7. Musholla

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



Gambar 4.12 Mushola Sumber :
Dokumen Pribadi, 2025

8. Parking Area

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

9. Buggy Service

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



Gambar 4.13 Parkiran Buggy
Sumber : Dokumen Pribadi, 2025

3.4 Struktur Organisasi Industri

a. Organisasi *Head Of Departemen* (HOD)



Gambar 4.14 Parkiran Buggy

Sumber : Dokumen Pribadi, 2025

a) General Manager (GM)

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

b) Executive Assistant Manager (EAM)

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

c) Human Resource Manager (HRM)

HRD Manager bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Di lingkungan perhotelan,

HRD memiliki peran vital dalam merekrut, melatih, dan menjaga kesejahteraan karyawan agar mereka dapat bekerja secara optimal dan memberikan layanan yang profesional kepada para tamu.

d) Director Of Sales (DOS)

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

e) Marketing Branding Manager (MBM)

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

f) Assistant Front Office Manager (AFOM)

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

g) Executive Housekeeper (EHK)

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

h) Chief Engineering

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

i) IT Manager

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

j) *Revenue Manager*

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

k) Finance Controller

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

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

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

Berdasarkan pengertian tersebut, subjek dalam penelitian ini adalah Public Area Attendant pada Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam yang terlibat secara langsung dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjaga kebersihan area publik hotel. Informan penelitian meliputi Housekeeping Supervisor sebagai pihak yang mengawasi pelaksanaan pekerjaan serta Public Area Attendant dan Public Area Attendant Trainee sebagai pelaksana kegiatan pembersihan dan pemeliharaan area publik sesuai dengan SOP yang berlaku. Pemilihan subjek tersebut

didasarkan pada pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan secara langsung dalam penerapan SOP sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Housekeeping Supervisor sebagai informan utama yang memberikan informasi mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pembagian tugas, pengawasan pelaksanaan pekerjaan, serta evaluasi terhadap kinerja Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik. Selain itu, informasi juga diperoleh dari Public Area Attendant yang berperan langsung dalam melaksanakan kegiatan operasional sesuai SOP, mulai dari persiapan peralatan dan bahan pembersih, pelaksanaan pembersihan area publik, hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan. Untuk melengkapi data penelitian, peneliti juga memanfaatkan pengalaman selama menjalani Praktik Lapangan Industri (PLI) sebagai Public Area Attendant Trainee melalui kegiatan observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai penerapan SOP Public Area Attendant pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam.

b. Objek Studi Kasus

Objek studi kasus merupakan fokus atau fenomena yang menjadi pusat perhatian dalam suatu penelitian. Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam.

Analisis penelitian difokuskan pada perbandingan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sebagai pedoman kerja dengan pelaksanaan SOP oleh Public Area Attendant di lapangan. Perbandingan tersebut dilakukan pada setiap tahapan pekerjaan, meliputi persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan alat dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, pemeliharaan kebersihan dan kerapian fasilitas umum, serta pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan. Analisis ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kesesuaian antara

pelaksanaan pekerjaan dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam.

Selanjutnya, apabila ditemukan kesenjangan (gap) antara SOP dengan pelaksanaannya di lapangan, penelitian ini mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab terjadinya gap tersebut. Analisis juga mencakup berbagai kendala yang dihadapi Public Area Attendant dalam menerapkan SOP, seperti tingginya aktivitas tamu di area publik, keterbatasan waktu kerja, koordinasi dengan departemen lain, serta ketersediaan peralatan dan bahan pembersih. Selain itu, penelitian ini mengkaji upaya yang dilakukan oleh Departemen Housekeeping untuk mengatasi kendala tersebut sehingga penerapan SOP dapat berjalan secara efektif, konsisten, dan sesuai dengan standar yang berlaku.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran secara komprehensif mengenai kesesuaian antara SOP Public Area Attendant dengan pelaksanaannya di lapangan, mengidentifikasi gap yang terjadi beserta penyebabnya, serta menjelaskan upaya perbaikan yang dilakukan oleh Departemen Housekeeping. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP, kualitas kebersihan area publik, dan kualitas pelayanan Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab fokus studi kasus. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dilakukan pada kondisi yang alamiah (*natural setting*) melalui berbagai teknik, seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan beberapa teknik pengumpulan data bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap sehingga hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data disesuaikan dengan tujuan penelitian, yaitu menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam. Data diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI),

wawancara dengan pihak-pihak yang terlibat dalam operasional Public Area, serta dokumentasi yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan kebersihan area publik. Melalui ketiga teknik tersebut, penulis memperoleh data mengenai penerapan SOP pada setiap tahapan pekerjaan Public Area Attendant, kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kebersihan area publik sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam.

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), observasi digunakan untuk memperoleh data mengenai perilaku, aktivitas, maupun kondisi yang terjadi di lapangan sehingga peneliti dapat memahami fenomena yang diteliti secara lebih mendalam.

Pada penelitian ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping, khususnya pada bagian Public Area di HARRIS Resort Barelang Batam. Penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap tahapan pekerjaan Public Area Attendant, mulai dari persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan alat serta bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan.

Selain itu, observasi juga dilakukan terhadap penerapan standar kebersihan dan sanitasi pada area publik hotel, penggunaan peralatan dan perlengkapan kerja, penerapan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), koordinasi antara Public Area Attendant dengan bagian Housekeeping maupun departemen lain, serta pelaksanaan kegiatan pembersihan pada kondisi operasional normal maupun saat tingkat aktivitas tamu meningkat. Melalui kegiatan observasi tersebut, penulis memperoleh gambaran secara langsung mengenai kesesuaian penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala yang dihadapi selama pelaksanaan tugas Public Area Attendant, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kebersihan area publik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam.

3.5.2 Wawancara

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

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada pihak-pihak yang terlibat dalam operasional Public Area pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam, seperti Housekeeping Supervisor, Public Area Attendant, atau pihak lain yang memiliki kewenangan dan pengetahuan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjaga kebersihan area publik. Pemilihan informan disesuaikan dengan kebutuhan penelitian agar data yang diperoleh relevan dengan fokus studi kasus.

Wawancara difokuskan pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam setiap tahapan pekerjaan Public Area Attendant, meliputi persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan alat dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, penerapan standar kebersihan, sanitasi, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3), hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan. Selain itu, wawancara juga bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP, mekanisme pengawasan yang dilakukan oleh atasan, serta upaya yang diterapkan oleh Departemen Housekeeping untuk menjaga konsistensi kebersihan area publik sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi digunakan sebagai data pendukung yang dapat memperkuat hasil observasi dan wawancara.

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh dari berbagai sumber yang berkaitan dengan operasional Public Area pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam. Dokumentasi tersebut meliputi Standar Operasional Prosedur (SOP) Public Area Attendant, foto kegiatan operasional Public Area Attendant, dokumentasi penggunaan peralatan dan bahan pembersih, proses pembersihan area publik, penerapan standar kebersihan dan sanitasi, serta dokumentasi lain yang berkaitan dengan penerapan SOP dalam menjaga kebersihan area publik. Selain itu, penulis juga menggunakan dokumentasi pribadi yang diperoleh selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) sebagai data pendukung dalam proses analisis penelitian.

Dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga penulis dapat membandingkan antara prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel dengan pelaksanaannya di lapangan. Dengan demikian, hasil analisis yang diperoleh menjadi lebih akurat dan mampu menggambarkan kondisi operasional Public Area secara objektif.

Melalui penggunaan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, diharapkan data yang diperoleh dapat saling melengkapi (triangulasi data) sehingga menghasilkan informasi yang valid, akurat, dan komprehensif mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam. Hasil pengumpulan data tersebut diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai pelaksanaan SOP, kendala yang dihadapi selama operasional, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kebersihan area publik dan meningkatkan kualitas pelayanan hotel sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

3.6 Teknik Analisis Data

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

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2020). Model ini dipilih karena sesuai dengan pendekatan studi kasus yang digunakan dalam penelitian serta mampu menganalisis data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), analisis data kualitatif merupakan proses yang dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus sejak data mulai dikumpulkan hingga penelitian selesai. Proses analisis tersebut terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

Pada penelitian ini, analisis data dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara bertahap sehingga mampu menjelaskan kesesuaian penerapan SOP dalam setiap tahapan pekerjaan Public Area Attendant, kendala yang dihadapi selama pelaksanaan tugas, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kebersihan area publik sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam. Hasil analisis tersebut diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai efektivitas penerapan SOP serta kontribusinya terhadap kualitas kebersihan area publik dan pelayanan hotel secara keseluruhan.

3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengelompokkan, dan mengorganisasi data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi. Pada tahap ini, penulis menyeleksi data yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam.

Selanjutnya, data yang telah diperoleh dikelompokkan berdasarkan tematisasi penelitian, meliputi persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih,

penggunaan alat dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, penerapan standar kebersihan, sanitasi, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3), pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan, kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kebersihan area publik sesuai dengan standar operasional hotel.

Melalui proses kondensasi data, informasi yang diperoleh menjadi lebih terarah dan sistematis sehingga memudahkan penulis dalam melakukan analisis terhadap kesesuaian penerapan SOP dengan standar operasional yang berlaku di HARRIS Resort Bareleng Batam. Proses ini juga membantu penulis mengidentifikasi temuan-temuan penting yang berkaitan dengan pelaksanaan SOP oleh Public Area Attendant, faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas penerapannya, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kebersihan area publik dan pelayanan hotel.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan proses menyusun dan menyajikan hasil analisis secara sistematis sehingga memudahkan penulis dalam memahami hubungan antar data, mengidentifikasi pola, serta menarik kesimpulan. Menurut Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), penyajian data bertujuan agar informasi yang telah dikondensasi dapat disusun dalam bentuk yang mudah dipahami dan mendukung proses analisis.

Dalam penelitian ini, data disajikan secara deskriptif dalam bentuk uraian naratif yang didukung oleh hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penyajian data difokuskan pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Bareleng Batam. Data yang disajikan meliputi penerapan SOP pada setiap tahapan pekerjaan Public Area Attendant, yaitu persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan alat dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, penerapan standar kebersihan, sanitasi, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3), hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan.

Selain itu, penyajian data juga memuat hasil analisis mengenai kesesuaian pelaksanaan SOP dengan standar operasional yang berlaku, kendala yang

dihadapi selama pelaksanaan tugas Public Area Attendant, serta upaya yang dilakukan oleh Departemen Housekeeping untuk menjaga kebersihan area publik secara konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam. Dengan penyajian data yang sistematis, diharapkan pembaca dapat memperoleh gambaran yang jelas mengenai penerapan SOP oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik serta kontribusinya terhadap kualitas pelayanan hotel.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing & Verification)

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Pada tahap ini, penulis menginterpretasikan seluruh data yang telah dianalisis untuk memperoleh kesimpulan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam. Kesimpulan yang diperoleh kemudian diverifikasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi melalui proses triangulasi sehingga temuan penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang baik dan dapat dipertanggungjawabkan.

Melalui proses tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant di HARRIS Resort Barelang Batam, mengidentifikasi tingkat kesesuaian pelaksanaan SOP dengan standar operasional yang berlaku, menjelaskan kendala yang dihadapi selama pelaksanaan tugas, serta menguraikan upaya-upaya yang dilakukan oleh Departemen Housekeeping dalam menjaga kebersihan area publik secara konsisten. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP, kualitas kebersihan area publik, efisiensi operasional Housekeeping, serta kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Penelitian ini dilaksanakan pada Departemen Housekeeping, khususnya bagian Public Area, di HARRIS Resort Barelang Batam. Departemen Housekeeping merupakan salah satu departemen operasional yang bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapihan, kenyamanan, dan keamanan seluruh area hotel. Salah satu bagian yang berada di bawah departemen ini adalah Public Area, yang memiliki peran penting dalam memastikan seluruh area publik hotel selalu berada dalam kondisi bersih, rapi, higienis, dan siap digunakan oleh tamu maupun karyawan.

Public Area di HARRIS Resort Barelang Batam mencakup berbagai fasilitas umum, seperti lobi, koridor, area resepsionis, toilet umum, ruang

pertemuan, area rekreasi, serta area publik lainnya yang menjadi bagian dari pelayanan hotel kepada tamu. Dalam operasionalnya, Public Area Attendant bertanggung jawab untuk melaksanakan kegiatan pembersihan sesuai jadwal yang telah ditentukan, menggunakan peralatan dan bahan pembersih sesuai prosedur, menjaga kebersihan dan sanitasi area publik, serta memastikan setiap fasilitas umum berada dalam kondisi yang bersih, aman, dan nyaman. Untuk mendukung tercapainya standar pelayanan tersebut, setiap Public Area Attendant diwajibkan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel.

Penerapan SOP oleh Public Area Attendant meliputi berbagai tahapan operasional, mulai dari persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan alat dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, penerapan standar kebersihan, sanitasi, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3), hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan. Penerapan SOP tersebut bertujuan untuk menjaga konsistensi kualitas kebersihan, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, meminimalkan kesalahan operasional, serta menciptakan lingkungan hotel yang bersih, nyaman, dan aman bagi tamu.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan sebagai Public Area Attendant Trainee pada Departemen Housekeeping. Dalam kegiatan tersebut, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas operasional, seperti menyiapkan peralatan dan bahan pembersih, melaksanakan pembersihan pada berbagai area publik hotel, menjaga kebersihan fasilitas umum, melakukan pemeriksaan terhadap hasil pekerjaan, serta menerapkan prosedur kerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Keterlibatan langsung tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengamati dan memahami penerapan SOP Public Area Attendant secara nyata di lingkungan kerja.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini memfokuskan kajian pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam. Analisis dilakukan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan SOP dengan standar yang berlaku, mengidentifikasi kendala yang

dihadapi selama pelaksanaan tugas, serta mengkaji upaya yang dilakukan oleh Departemen Housekeeping dalam mempertahankan kebersihan area publik guna mendukung kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping, khususnya pada bagian Public Area di HARRIS Resort Barelang Batam, ditemukan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman utama yang digunakan dalam setiap aktivitas Public Area Attendant. SOP diterapkan untuk memastikan seluruh kegiatan pembersihan dan pemeliharaan area publik berjalan secara sistematis, konsisten, efektif, serta sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh hotel. Penerapan SOP juga bertujuan untuk menjaga kebersihan, kerapian, keamanan, dan kenyamanan area publik sehingga mampu mendukung kualitas pelayanan hotel serta memberikan pengalaman yang positif bagi tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP oleh Public Area Attendant dilaksanakan melalui beberapa tahapan operasional yang saling berkaitan, yaitu persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan alat dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan pada berbagai area publik hotel, penerapan standar kebersihan, sanitasi, serta keselamatan dan kesehatan kerja (K3), hingga pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan. Selain itu, selama pelaksanaan tugas, Public Area Attendant juga melakukan koordinasi dengan sesama karyawan Housekeeping maupun departemen lain untuk memastikan kebersihan area publik tetap terjaga tanpa mengganggu kenyamanan aktivitas tamu.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam dilaksanakan melalui tahapan operasional yang saling berkaitan dan mengacu pada standar operasional hotel. Setiap tahapan memiliki tujuan untuk menjaga kualitas kebersihan area publik, meningkatkan efektivitas dan efisiensi kerja, meminimalkan kesalahan

operasional, serta menciptakan lingkungan hotel yang bersih, aman, nyaman, dan representatif bagi tamu maupun karyawan.

a) Persiapan Peralatan Kerja dan Bahan Pembersih

Tahap awal dalam pelaksanaan tugas Public Area Attendant adalah melakukan persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih sebelum memulai kegiatan operasional. Pada tahap ini, Public Area Attendant memeriksa kelengkapan trolley housekeeping, memastikan seluruh peralatan pembersih seperti mop, broom, dustpan, cleaning cloth, warning sign, vacuum cleaner, serta perlengkapan lainnya berada dalam kondisi baik dan siap digunakan. Selain itu, dilakukan pula pengecekan terhadap ketersediaan bahan pembersih (cleaning chemicals) sesuai dengan kebutuhan masing-masing area. Persiapan tersebut dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan proses pembersihan dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan aman.

Selama Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis turut berpartisipasi dalam kegiatan persiapan peralatan kerja, seperti menyiapkan trolley housekeeping, memeriksa kondisi alat kebersihan, memastikan ketersediaan bahan pembersih, serta menempatkan seluruh perlengkapan kerja sesuai standar operasional sebelum memulai aktivitas pembersihan.

b) Penggunaan Peralatan dan Bahan Kimia Sesuai SOP

Setelah seluruh peralatan dan bahan pembersih siap digunakan, Public Area Attendant melaksanakan pekerjaan dengan menggunakan peralatan dan bahan kimia sesuai prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel. Penggunaan setiap jenis bahan pembersih disesuaikan dengan karakteristik permukaan yang dibersihkan agar tidak menimbulkan kerusakan serta tetap menjaga kualitas fasilitas hotel. Selain itu, Public Area Attendant juga menerapkan prosedur keselamatan kerja dengan menggunakan alat pelindung diri (APD) apabila diperlukan serta memasang *wet floor sign* saat melakukan pembersihan lantai untuk mencegah terjadinya kecelakaan bagi tamu maupun karyawan.

c) Pelaksanaan Pembersihan Area Publik

Tahap berikutnya adalah pelaksanaan pembersihan area publik sesuai dengan jadwal dan standar operasional yang berlaku. Area yang menjadi

tanggung jawab Public Area Attendant meliputi lobi, koridor, toilet umum, area resepsionis, ruang pertemuan, area rekreasi, serta fasilitas umum lainnya. Kegiatan pembersihan dilakukan melalui penyapuan, pengepelan, pembersihan kaca, pengelapan furnitur, pembersihan toilet umum, pengosongan tempat sampah, serta menjaga kebersihan area selama operasional hotel berlangsung. Seluruh kegiatan dilakukan secara teliti agar area publik tetap bersih, rapi, higienis, dan nyaman digunakan oleh tamu.

d. Penerapan Standar Kebersihan, Sanitasi, dan Keselamatan Kerja (K3)

Selain Selama melaksanakan tugas, Public Area Attendant tidak hanya berfokus pada kebersihan fisik area publik, tetapi juga menerapkan standar sanitasi dan keselamatan kerja sesuai SOP hotel. Setiap kegiatan pembersihan dilakukan dengan memperhatikan penggunaan bahan kimia secara aman, menjaga kebersihan peralatan kerja setelah digunakan, membuang limbah sesuai prosedur, serta memastikan area yang telah dibersihkan aman digunakan kembali oleh tamu. Penerapan aspek keselamatan dan kesehatan kerja (K3) menjadi bagian penting dalam mendukung terciptanya lingkungan hotel yang aman, sehat, dan nyaman.

e. Pemeriksaan Akhir (Final Inspection)

Tahap Tahap terakhir dalam penerapan SOP adalah melakukan pemeriksaan akhir terhadap area yang telah dibersihkan. Public Area Attendant memastikan seluruh area berada dalam kondisi bersih, rapi, bebas dari sampah maupun noda, serta seluruh fasilitas berfungsi dengan baik. Apabila masih ditemukan kekurangan, tindakan perbaikan segera dilakukan sebelum area dinyatakan siap digunakan kembali. Pemeriksaan akhir juga bertujuan untuk memastikan bahwa hasil pekerjaan telah memenuhi standar kebersihan yang ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam telah dilaksanakan melalui tahapan operasional yang terstruktur, mulai dari persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan peralatan dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik,

penerapan standar kebersihan, sanitasi, dan keselamatan kerja (K3), hingga pemeriksaan akhir terhadap hasil pekerjaan. Penerapan SOP tersebut berperan penting dalam menjaga konsistensi kebersihan area publik, meningkatkan efektivitas operasional Housekeeping, menciptakan lingkungan hotel yang bersih, aman, dan nyaman, serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh HARRIS Resort Barelang Batam.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada Departemen Housekeeping, khususnya bagian Public Area di HARRIS Resort Barelang Batam, diketahui bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant telah dilaksanakan secara sistematis sesuai dengan ketentuan yang berlaku di hotel. Penerapan SOP menjadi pedoman bagi Public Area Attendant dalam melaksanakan setiap tahapan pekerjaan sehingga kebersihan, kerapian, sanitasi, serta kenyamanan area publik dapat terjaga secara konsisten sesuai dengan standar hotel.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan agar penerapan SOP dapat berjalan secara lebih optimal. Salah satu kendala yang ditemukan adalah tingginya aktivitas tamu pada area publik, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi, akhir pekan, maupun ketika berlangsung kegiatan seperti meeting, wedding, gathering, dan event lainnya. Kondisi tersebut menyebabkan area publik lebih cepat kotor sehingga Public Area Attendant dituntut untuk melakukan pembersihan secara cepat tanpa mengabaikan prosedur kerja, standar kebersihan, maupun keselamatan kerja yang telah ditetapkan.

Selain itu, ketersediaan peralatan kerja dan bahan pembersih juga menjadi aspek penting dalam penerapan SOP. Public Area Attendant harus memastikan bahwa seluruh peralatan dan bahan pembersih berada dalam kondisi baik dan tersedia dalam jumlah yang cukup sebelum memulai pekerjaan. Apabila persiapan peralatan dan bahan pembersih tidak dilakukan secara optimal,

proses pembersihan dapat terhambat dan berpengaruh terhadap efektivitas kerja serta kualitas kebersihan area publik.

Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa koordinasi antarkaryawan dalam Departemen Housekeeping memiliki peranan penting dalam mendukung kelancaran operasional. Public Area Attendant harus mampu berkomunikasi dan bekerja sama dengan Housekeeping Supervisor, Room Attendant, serta departemen lain seperti Front Office, Engineering, dan Food & Beverage Service apabila terdapat kondisi tertentu yang memerlukan penanganan bersama. Komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor pendukung keberhasilan penerapan SOP, terutama ketika aktivitas operasional hotel sedang meningkat.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, penulis juga menemukan situasi ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan akibat adanya kegiatan meeting, wedding, gathering, maupun tingginya tingkat hunian hotel. Pada kondisi tersebut, frekuensi penggunaan area publik menjadi lebih tinggi sehingga Public Area Attendant harus mampu mengatur prioritas pekerjaan, membagi waktu secara efektif, serta tetap melaksanakan setiap tahapan SOP tanpa mengurangi kualitas kebersihan dan kenyamanan area publik.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, HARRIS Resort Barelang Batam menerapkan beberapa upaya untuk menjaga konsistensi kebersihan area publik, antara lain memastikan seluruh peralatan dan bahan pembersih telah dipersiapkan sebelum operasional dimulai, melakukan pembagian area kerja sesuai tanggung jawab masing-masing petugas, menerapkan komunikasi yang efektif antarkaryawan selama operasional berlangsung, serta melaksanakan pengawasan secara berkala oleh Housekeeping Supervisor untuk memastikan seluruh prosedur dijalankan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Upaya tersebut membantu Public Area Attendant bekerja secara lebih efektif sehingga kebersihan area publik tetap terjaga meskipun pada kondisi operasional yang padat.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa tantangan utama dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant tidak hanya berkaitan dengan keterampilan teknis dalam melakukan pembersihan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan operasional, ketersediaan

peralatan dan bahan pembersih, koordinasi antarkaryawan, serta kemampuan mengelola beban kerja ketika aktivitas hotel meningkat. Oleh karena itu, penerapan SOP secara konsisten yang didukung oleh komunikasi yang baik, pengawasan yang berkelanjutan, serta evaluasi operasional secara berkala menjadi faktor penting dalam menjaga kebersihan area publik, meningkatkan efektivitas operasional Departemen Housekeeping, serta mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang optimal di HARRIS Resort Barelang Batam.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan Berdasarkan hasil penelitian, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant pada Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam dilaksanakan melalui beberapa tahapan operasional, yaitu persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan alat dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, penerapan standar kebersihan, sanitasi, dan keselamatan kerja (K3), serta pemeriksaan akhir terhadap kondisi area yang telah dibersihkan (*final inspection*). Setiap tahapan tersebut dilaksanakan secara sistematis untuk menjaga konsistensi kebersihan area publik, meningkatkan efektivitas operasional, serta menciptakan lingkungan hotel yang bersih, aman, dan nyaman sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel.

Temuan penelitian ini sejalan dengan pendapat Tambunan (2013) yang menyatakan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis untuk memastikan setiap aktivitas operasional dilaksanakan secara konsisten, efektif, dan efisien. Dalam praktiknya, penerapan SOP di HARRIS Resort Barelang Batam menjadi acuan bagi Public Area Attendant dalam melaksanakan seluruh tahapan pekerjaan, mulai dari persiapan peralatan kerja hingga pemeriksaan akhir terhadap hasil pembersihan, sehingga kualitas kebersihan area publik dapat dipertahankan sesuai standar hotel.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Sailendra (2015) bahwa SOP berfungsi sebagai panduan kerja yang memberikan kejelasan mengenai tugas, tanggung jawab, serta urutan

pelaksanaan pekerjaan. Berdasarkan hasil observasi, penerapan SOP pada bagian Public Area tidak hanya mengatur prosedur pembersihan area publik, tetapi juga mencakup penggunaan peralatan dan bahan kimia sesuai prosedur, penerapan standar kebersihan dan sanitasi, pelaksanaan keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta pemeriksaan hasil pekerjaan. Dengan demikian, SOP berperan sebagai pedoman dalam menjaga konsistensi kualitas kebersihan area publik sekaligus meminimalkan terjadinya kesalahan operasional.

Ditinjau dari teori Housekeeping, hasil penelitian menunjukkan bahwa Public Area Attendant memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keamanan fasilitas umum hotel. Penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten mendukung terciptanya lingkungan hotel yang bersih dan representatif sehingga memberikan pengalaman yang positif bagi tamu. Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis mengamati bahwa setiap Public Area Attendant berupaya melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku, mulai dari persiapan pekerjaan hingga penyelesaian kegiatan pembersihan.

Meskipun secara umum penerapan SOP telah berjalan dengan baik, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Kendala tersebut antara lain meningkatnya aktivitas tamu pada area publik ketika tingkat hunian hotel tinggi atau saat berlangsung meeting, wedding, gathering, maupun kegiatan lainnya, sehingga area publik lebih cepat kotor dan memerlukan pembersihan yang lebih intensif. Selain itu, kesiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, pengaturan waktu kerja, serta koordinasi antarkaryawan juga menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas penerapan SOP. Kondisi tersebut menuntut Public Area Attendant untuk tetap bekerja secara cepat, teliti, dan sesuai prosedur tanpa mengurangi kualitas kebersihan maupun kenyamanan area publik.

Apabila dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil penelitian ini menunjukkan beberapa kesamaan. Penelitian mengenai penerapan SOP pada operasional Housekeeping menunjukkan bahwa kepatuhan terhadap SOP berkontribusi dalam menjaga standar kebersihan, meningkatkan efektivitas operasional, serta mendukung kualitas pelayanan hotel. Temuan tersebut sejalan dengan hasil penelitian ini yang menunjukkan bahwa penerapan SOP

menjadi pedoman utama bagi Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik di HARRIS Resort Barelang Batam.

Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten membantu Public Area Attendant melaksanakan pekerjaan secara lebih terstruktur, meningkatkan efektivitas operasional, menjaga kualitas kebersihan area publik, serta mendukung terciptanya kenyamanan dan kepuasan tamu selama berada di lingkungan hotel.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant pada Departemen Housekeeping HARRIS Resort Barelang Batam telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional hotel. Penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten memberikan kontribusi terhadap kelancaran operasional, menjaga kualitas kebersihan area publik, meningkatkan profesionalisme karyawan, serta mendukung terciptanya kualitas pelayanan hotel yang optimal. Oleh karena itu, evaluasi, pengawasan, dan pembinaan secara berkelanjutan perlu terus dilakukan agar penerapan SOP dapat menyesuaikan dengan kebutuhan operasional serta perkembangan industri perhotelan.

Meskipun demikian, penelitian ini memiliki fokus yang berbeda dibandingkan dengan penelitian terdahulu. Sebagian besar penelitian sebelumnya membahas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen Housekeeping secara umum atau mengkaji pengaruh SOP terhadap kualitas pelayanan dan kinerja karyawan. Sementara itu, penelitian ini secara khusus menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant dalam menjaga kebersihan area publik pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam.

Penelitian ini memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai pelaksanaan SOP pada setiap tahapan pekerjaan Public Area Attendant, mulai dari persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan alat dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, penerapan standar kebersihan, sanitasi, serta keselamatan kerja (K3), hingga pemeriksaan akhir terhadap hasil pekerjaan. Selain itu, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang dihadapi selama penerapan SOP serta upaya yang

dilakukan untuk menjaga konsistensi kebersihan area publik sesuai dengan standar operasional yang berlaku di HARRIS Resort Barelang Batam. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai bahan evaluasi dan referensi dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP, kualitas kebersihan area publik, serta profesionalisme karyawan pada Departemen Housekeeping.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai kesesuaian antara Standar Operasional Prosedur (SOP) Public Area Attendant dengan pelaksanaannya di lapangan, ditemukan beberapa kesenjangan (gap) yang dipengaruhi oleh faktor operasional, seperti tingginya aktivitas tamu, keterbatasan waktu kerja, koordinasi antarbagian, serta ketersediaan peralatan dan bahan pembersih. Oleh karena itu, beberapa rekomendasi berikut diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi Departemen Housekeeping, khususnya bagian Public Area, dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP sehingga kesenjangan yang ditemukan dapat diminimalkan.

1. Departemen Housekeeping, khususnya bagian Public Area, disarankan untuk menyelenggarakan *refreshment training* mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) secara berkala. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan konsistensi Public Area Attendant dalam melaksanakan setiap tahapan pekerjaan sesuai standar yang telah ditetapkan, sehingga dapat mengurangi kesenjangan antara SOP dan pelaksanaannya di lapangan.
2. Housekeeping Supervisor perlu meningkatkan pengawasan dan evaluasi terhadap penerapan SOP melalui inspeksi rutin dan pemberian umpan balik kepada Public Area Attendant. Pengawasan yang berkelanjutan akan membantu mengidentifikasi penyimpangan dari SOP sejak dini sehingga tindakan perbaikan dapat segera dilakukan.
3. Departemen Housekeeping perlu memastikan ketersediaan dan kelayakan peralatan kerja serta bahan pembersih melalui pemeriksaan rutin sebelum operasional dimulai. Ketersediaan fasilitas kerja yang memadai akan

mendukung Public Area Attendant dalam melaksanakan pekerjaan sesuai SOP tanpa mengalami hambatan selama proses operasional.

4. Dalam menghadapi periode dengan tingkat aktivitas tamu yang tinggi, seperti saat *high occupancy*, meeting, wedding, gathering, maupun event lainnya, Departemen Housekeeping disarankan untuk memperkuat koordinasi antaranggota tim melalui pembagian area kerja dan penyesuaian prioritas pekerjaan. Langkah ini diharapkan dapat menjaga kebersihan area publik tanpa mengurangi kepatuhan terhadap SOP yang berlaku.
5. Departemen Housekeeping perlu melakukan evaluasi berkala terhadap penerapan SOP dengan membandingkan standar operasional yang berlaku dengan pelaksanaan di lapangan. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi gap yang masih terjadi, mengetahui penyebabnya, serta menyusun langkah-langkah perbaikan agar SOP tetap relevan dengan kebutuhan operasional hotel dan perkembangan standar pelayanan.

Secara keseluruhan, rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu Departemen Housekeeping, khususnya bagian Public Area di HARRIS Resort Bareleng Batam, dalam meminimalkan kesenjangan (gap) antara Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan pelaksanaannya di lapangan. Dengan penerapan SOP yang semakin konsisten, efektivitas operasional dapat ditingkatkan, kualitas kebersihan area publik dapat dipertahankan sesuai standar hotel, serta profesionalisme Public Area Attendant dalam menjalankan tugasnya dapat terus berkembang.

Selain itu, melalui pelaksanaan pelatihan yang berkesinambungan, pengawasan yang efektif, evaluasi rutin, serta koordinasi yang baik antaranggota tim, Departemen Housekeeping diharapkan mampu melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap setiap kesenjangan yang ditemukan dalam penerapan SOP. Dengan demikian, kebersihan, kenyamanan, dan keamanan area publik dapat terus terjaga, sehingga meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra positif HARRIS Resort

Barelang Batam, serta mendukung keberhasilan operasional hotel secara keseluruhan.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Public Area Attendant dalam Menjaga Kebersihan Area Publik: Studi Kasus pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional Departemen Housekeeping, khususnya pada bagian Public Area. Penerapan SOP tidak hanya berfungsi sebagai pedoman kerja bagi Public Area Attendant dalam melaksanakan setiap tahapan pembersihan area publik, tetapi juga berperan dalam menjaga standar kebersihan, meningkatkan efektivitas operasional, serta menciptakan lingkungan hotel yang bersih, aman, dan nyaman sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP oleh Public Area Attendant di HARRIS Resort Barelang Batam telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan operasional, yaitu persiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, penggunaan peralatan dan bahan kimia sesuai prosedur, pelaksanaan pembersihan area publik, penerapan standar kebersihan, sanitasi, dan keselamatan kerja (K3), serta pemeriksaan akhir (*final inspection*). Setiap tahapan dilaksanakan secara sistematis dan saling berkaitan sehingga mampu mendukung terciptanya kebersihan area publik yang konsisten serta memberikan kenyamanan bagi tamu selama berada di lingkungan hotel.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan SOP, antara lain meningkatnya aktivitas tamu pada area publik saat tingkat hunian hotel tinggi maupun ketika berlangsung meeting, wedding, gathering, dan berbagai kegiatan lainnya, kesiapan peralatan kerja dan bahan pembersih, serta pentingnya koordinasi dan komunikasi

antarkaryawan selama operasional berlangsung. Kendala-kendala tersebut menuntut Public Area Attendant untuk tetap menerapkan SOP secara konsisten, bekerja secara cepat dan teliti, serta mampu beradaptasi dengan dinamika operasional tanpa mengurangi kualitas kebersihan area publik.

Secara keseluruhan, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Public Area Attendant pada Departemen Housekeeping di HARRIS Resort Barelang Batam telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar operasional hotel. Namun demikian, peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan berkala, pengawasan yang berkesinambungan, evaluasi terhadap pelaksanaan SOP, serta penguatan koordinasi antaranggota tim tetap diperlukan agar kualitas kebersihan area publik dapat terus ditingkatkan, kenyamanan dan kepuasan tamu dapat dipertahankan, serta operasional Departemen Housekeeping dapat berjalan secara lebih efektif, efisien, dan profesional.

5.2 Saran

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

1. Bagi Departemen Housekeeping, khususnya bagian Public Area, disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui pelatihan (*training*) dan penyegaran materi (*refreshment training*) secara berkala. Selain itu, pengawasan terhadap pelaksanaan SOP perlu dilakukan secara berkesinambungan agar setiap prosedur pembersihan area publik dapat diterapkan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengelolaan peralatan kerja dan bahan pembersih, kesiapan operasional sebelum memulai pekerjaan, serta koordinasi antaranggota tim juga perlu terus ditingkatkan guna mendukung efektivitas operasional dan menjaga kualitas kebersihan area publik..

2. Bagi HARRIS Resort Barelang Batam

Pihak hotel diharapkan terus memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan melalui penyediaan fasilitas kerja yang memadai, pemeliharaan peralatan Housekeeping secara berkala, serta penyediaan bahan pembersih yang sesuai dengan standar operasional.

Selain itu, pengembangan kompetensi karyawan melalui berbagai program pelatihan dan evaluasi terhadap penerapan SOP secara rutin perlu terus dilakukan agar prosedur operasional tetap relevan dengan kebutuhan operasional hotel serta perkembangan standar kebersihan dan pelayanan dalam industri perhotelan.

3. Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya

Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri pada Departemen Housekeeping, khususnya bagian Public Area, disarankan untuk mempersiapkan pengetahuan mengenai operasional Housekeeping, teknik pembersihan area publik, penggunaan peralatan dan bahan kimia (*cleaning chemicals*) sesuai prosedur, standar kebersihan dan sanitasi, keselamatan dan kesehatan kerja (K3), serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) sebelum memulai kegiatan magang. Selain itu, mahasiswa diharapkan memiliki kemampuan komunikasi, kerja sama tim, manajemen waktu, serta sikap disiplin, teliti, dan bertanggung jawab agar mampu beradaptasi dengan dinamika operasional di lingkungan hotel

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen Housekeeping di industri perhotelan. Peneliti berikutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan mengkaji hubungan antara penerapan SOP dengan kualitas kebersihan area publik, kepuasan tamu, kinerja Public Area Attendant, efektivitas operasional Housekeeping, maupun aspek keselamatan dan kesehatan kerja (K3), menggunakan pendekatan penelitian yang lebih beragam, baik secara kualitatif maupun kuantitatif. Dengan demikian, diharapkan diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif serta mampu memberikan kontribusi bagi pengembangan manajemen operasional Housekeeping di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2018). Pengantar operasional hotel. Gramedia.
- Amaliasari. (2019). *Manajemen perhotelan*. Erlangga.
- Anggreni, P. B., Iswarini, N. K., & Pitanatri, M. U. (2024). Implementation of Occupational Safety Standards by Public Area Attendants at Department Style Hotels in Bali. *Marco Polo: Journal of Tourism and Hospitality*.
- Atmoko, T. (2018). Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Bagyono. (2017). Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta.
- Hia, M., & Wahyudi, T. A. (2025). Peranan Room Attendant dalam Make Up Room untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Des Indes Menteng Jakarta. *STREAMING: Jurnal Manajemen*.
- Rumekso. (2002). Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi.
- Sailendra, A. (2015). Langkah-langkah praktis membuat Standard Operating Procedure (SOP). Trans Idea Publishing.
- Samura, R., & Octavia, D. (2026). The Role of Room Attendants and Room Cleaning Standard Operating Procedures (SOPs) in Improving Employee Performance in the Housekeeping Department. *JIBEMA: Jurnal Ilmu Bisnis, Ekonomi, Manajemen, dan Akuntansi*.
- Samura, R., & Octavia, D. (2026). The Role of Room Attendants and Room Cleaning Standard Operating Procedures (SOPs) in Improving Employee Performance in the Housekeeping Department.
- Sulastiyono, A. (2018). Manajemen penyelenggaraan hotel. Alfabeta.
- Tambunan, R. M. (2013). Pedoman penyusunan Standard Operating Procedures (SOP). Maestas Publishing.
- Tambunan, R. M. (2013). Standard Operating Procedures (SOP). Jakarta: Maestas Publishing.

TAUZIA Hotels Management. (2024). *Company profile & brand guidelines*. Jakarta: TAUZIA

The Ascott Limited. (2025). *Company profile*. Singapore: The Ascott Limited.

Tuten, T. L., & Solomon, M. R. (2020). *Social Media Marketing* (3rd ed.). Sage Publications.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.

Universitas Negeri Padang. (2024). *Buku pedoman pengalaman lapangan industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan*. Universitas Negeri Padang.

VHP Software. (2023). *Visual Hotel Program: User manual*. Jakarta: VHP Indonesia.

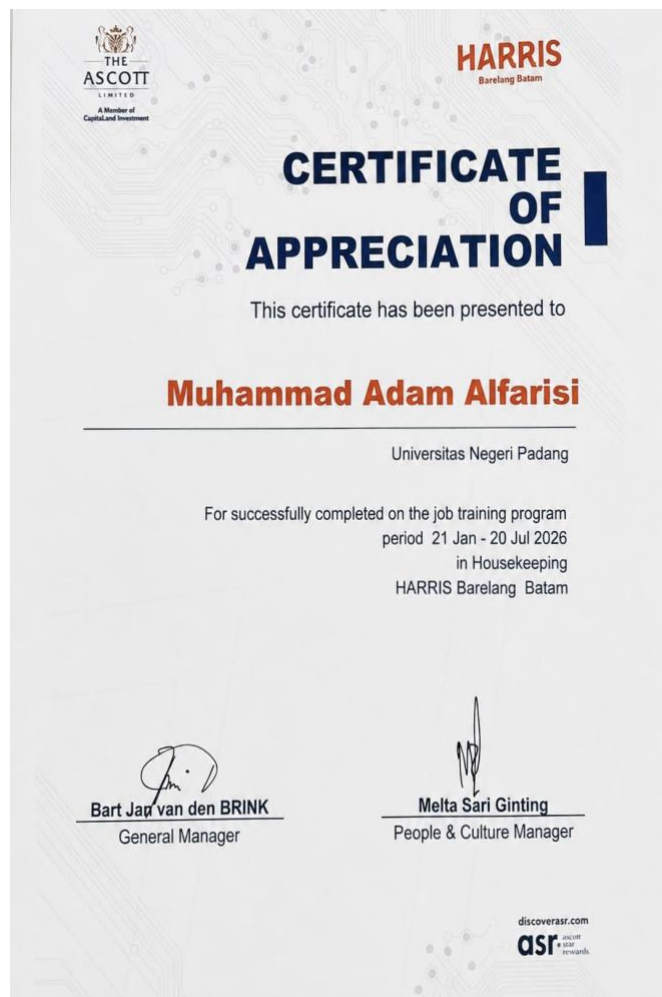
DOKUMETASI KEGIATAN



SERTIFIKAT MAGANG
LEMBARANA PENILAIAN INDUSTRI

LEMBARAN PENILAIAN FAKULTAS
LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR
LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING
LOGBOOK HARIAN PENGALAMAN MAGANG INDUSTRI

LAMPIRAN 2: SERTIFIKAT MAGANG



Trainee Name	Muhammad Adam Alfarisi
Department	Housekeeping
School Name	Universitas Negeri Padang
Period	21 Jan - 20 Jul 2026

Unsur Penilaian (Assessment)	Uraian (Topics)	Nilai Angka (Point)	Nilai Huruf (Code)
Work Ability	Ability to receive the explanation	3.7	A
	Loyalty and work skill	3.7	A
	Work quality	3.7	A
	Team work	3.7	A
	Decision maker	3.7	A
	Responsibility and Diligence	3.7	A
Personality	Attendance	3.7	A
	Discipline	3.7	A
	Attitude	3.7	A
	Grooming	3.7	A
	Cleanliness	3.7	A
HR Quality Control	Monthly Assessment	3.8	A
	Learning Assessment	3.8	A
	Training Attendance	3.8	A
	Leadership	3.8	A
	Sense of Belonging	3.8	A
	Performance	3.8	A
Score Average		3,7	A

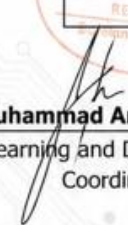
Score	Grade	Category
3,6 - 4,0	A	Excellent
2,8 - 3,5	B	Good
2,0 - 2,7	C	Enough
1,2 - 1,9	D	Poor

**SARAN & KRITIK
(Evaluation)**





Bona Siahaan
Executive Housekeeper


Muhammad Arif Ramadhan
Learning and Development
Coordinator

LAMPIRAN 3: Penilaian Industri

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: MUHAMMAD ADAM AL-FARISI
NIM	: 24135022
PROGRAM STUDI	: D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN	: PARIWISATA
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: DR. Hiriyantomi, Sugutrie S. I ^o P., m.m
NAMA SUPERVISOR	: MUHAMMAD ARIF RAMADHAN
NAMA INDUSTRI	: HARRIS RESORT BARELANG
ALAMAT INDUSTRI	: JLN. TRANS BARELANG, TEMBESI
KOTA	: BATAM
PROVINSI	: KEPULAUAN RIAU
SEMESTER	: 4 (Empat)

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

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

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : muhammad adam alfarisi
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Harris Resort Bareleng Batam
 Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
		1	2	3	4	5	
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	4	5	
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	4	5	
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	4	5	
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	4	5	
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	4	5	

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek					
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	(4)	5
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	(4)	5
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	(4)	5
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	(4)	5
Jumlah Skor						
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)						

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 80$

Batam, 29 06 2026

Dosen Pembimbing

Supervisor,

Dr. Hidir Yantoni Syahie S.P.M.M.
NIP/NIDN. 19780903 201012 1001

Muhammad Arief Ramadhan
HARRIS RESORT
Barelang - Batam
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Muhammad Adam alFarhan
Program Studi : DA Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS Resort Barelang Batam
Bidang Magang : House Keeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 100$

Dosen Pembimbing

Dr. Hijriyanty Suyuthie, S.IP, M.M
NIP/NIDN. 19780923 201012 1 001

Batam, 29-06 2026
Supervisor,

Muhammad Arit Ramadhan
HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN. SIKAP

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Muhammad adam alfarisi
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nama Industri : HARRIS Resort Barelang Batam
Bidang Magang : House keeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	(5)	
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	(5)	
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	4	(5)	
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.	1	2	3	4	(5)	
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industri yang positif.	1	2	3	4	(5)	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

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

Dosen Pembimbing



Dr. Hijriyanti Suguthie, S.I.P., M.M
NIP/NIDN. 19780903 201012 1 001

Batam, 29-06-2026
Supervisor,



Instrumen Penilaian Magang Berdampak

LAMPIRAN 4: Penilaian Fakultas

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : M. Adam al farisi
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Harris Resort Barelang Batam
Bidang Magang : Housekeeping

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

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

Padang,

Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : M. Adam Alfarisi
Program Studi : D4 manajemen perhotelan
Nama Industri : Harris Resort Barelang Batam
Bidang Magang : House keeping

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

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

Padang,

Dosen Pembimbing,



NIP/NIDN.

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

1. Nilai Kompetensi (30%)	= 80
2. Nilai kedisiplinan dan Tanggungjawab (15%)	= 100
3. Nilai Sikap (15%)	= 100
4. Nilai Laporan (30%)	= 96
5. Nilai Presentasi Laporan (10%)	= 96

$$\begin{aligned} \text{NILAI AKHIR (NA)} &= (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + \\ &\quad (15\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Presentansi Laporan}) \\ &= 91.6 \end{aligned}$$

$$\text{Nilai Huruf} = A$$

Konversi Angka Ke Huruf

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

Padang,
Dosen Pembimbing

NIP/NIDN.

LAMPIRAN 5: Lembar Konsul Supervisor



**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. Adam Alfari
Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping Trainee
Nama Perusahaan/Industri : Harris Resort Rarelang Batam
Jadwal Kegiatan : 21 Januari 2026 - 20 Juli 2026
Nama Supervisor(Penilai) : Lala Laurensius Kaloko
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Public Area

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	11 Mei 2026	Pengajuan judul laporan PLI	ACC judul	✓
	16 Juli 2026	Revisi judul laporan PLI menjadi laporan studi kasus		✓
	20 Juli 2026	Topik Tontang - area swim ning pool = Baroque handuk kotor dan gelas bekas minuman tamu yg berserakan	Membrat jadwal Clear up setiap 1 jam dan menyediakan keranjang khusus untuk diletakkan di door area kamar.	✓



Lala Laurensius Kaloko

Tanda tangan & nama penilai stempel
Perusahaan

HUMAN RESOURCES DEPARTMENT

LAMPIRAN 6: Lembar konsul dosen pembimbing



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



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : M. Adam alFarisi
Departemen /NIM : pariwisata /24135022
Tempat PLI : HARRIS BARE LANG BATAM

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
11 Mei 2026	Pengisian judul Laporan PLI	ACC judul	
19 Juli 2026	Revisi judul Laporan PLI menjadi Laporan Studi Kasus		 

Diketahui oleh:

Dosen Pembimbing

(DR. Hariyantomi
Suyuthie, S.IP, M.M)

NIP. 197809032010121001

LAMPIRAN 7: Logbook PLI

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

NAMA : M. Adam Alfarisi
NIM : 24135022
TEMPAT PLI : HARRIS RESORT BARELANG BATAM
WAKTU PLI : 22 JANUARI 2026 s/d 02 JULI
SUPERVISOR : Labat Laureantus Kaloko
DEPARTEMEN : HOUSEKEEPING

NO	TANGGAL	WAKTU	Σ Jam	KEGIATAN	KETERANGAN
1	22 januari 2026	09.00-15.00	8	Orientasi pengenalan lingkungan hotel, orientasi kerja, pengenalan outlet, grooming, briefing.	KERJA
2	23 januari 2026	08.00-16.00	8	Orientasi cara membersihkan area lobby (toilet, VIP area, menyiram bunga, mencari sampah dilarea parkir, membersihkan loker dan canteen)	KERJA
3	24 januari 2026	08.00 - 16.00	8	Orientasi cara membersihkan area Harris cafe dan membersihkan area area rock salt, menyapu lantai, moping, mengambil sampah, toilet, membersihkan karat karat di besi	KERJA
4	25 januari 2026	08.00 - 16.00	8	Membersihkan area outlet hotel Dino kids, gym, Beachhut, T-punch (sweeping, moping, dusting, take out the trash, dan membersihkan toilet bowl)	KERJA
5	26 januari 2026	OFF DAY	8		LIBUR
6	27 januari 2026	08.00 - 16.00	8	Membersihkan Area Outlet Hotel .Dino kids, Gym, Beachhut, T-punch (sweeping, mopping, dusting, take out trash dan membersihkan toilet bowl)	KERJA
7	28 januari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge event funday PT eposon Batam (Menjaga Kebersihan Green Area, Menjaga Kebersihan Toilet dan Take out trash)	KERJA
8	29 januari 2026	08.00 - 16.00	8	Project At Funtion Hall (cleaning the inside of the windshield)	KERJA
9	30 januari 2026	08.00 - 16.00	8	Project At Funtion Hall (cleaning the outside of the windshield)	KERJA
10	31 januari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge Event Funday Green area (Set up mini garden, Take out trash)	KERJA
Total jumlah jam			72	Jumlah hari kerja	9
				Jumlah hari libur	1

Mengetahui,
Supervisor



Labat Laureantus Kaloko

Batam, 31 Januari 2026
Mahasiswa

M. Adam Alfarisi
NIM 24135022

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

NAMA : M. Adam Alfarsi
NIM : 24135022
TEMPAT PLJ : HARRIS RESORT BARELANG BATAM
WAKTU PLJ : 12 JANUARI 2026 s/d 02 JULI
SUPERVISOR : Lahot Laureantus Kedoo
DEPARTEMEN : HOUSEKEEPING

NO	TANGGAL	WAKTU	Σ Jam	KEGIATAN	KETERANGAN
1	1 Februari 2026	08.00-16.00	8	Membersihkan Area lobby dan membantu membersihkan area Harris cafe (sweeping, mopping, dusting, take out the trash, dan cleaning toilet)	KERJA
2	2 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Membersihkan Area lobby(Cleaning area kooter Front Office)	KERJA
3	3 Februari 2026	OFF DAY			LIBUR
4	4 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Rocksalt (Project Membersihkan Lampu di sekitaran Area Hotel)	KERJA
5	5 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Area Outlet Hotel(Cleaning Kids club)	KERJA
6	6 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet Hotel(Cleaning Gym,Kids club,Beachhut)	KERJA
7	7 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet Hotel(Cleaning Gym,Kids club,Beachhut,Set up Mini garden T-Punch)	KERJA
8	8 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet Hotel(Cleaning (Gym,Kids club,Beachhut)	KERJA
9	9 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Harris Café(Sweeping,Mopping,Dusting,Take out trash)	KERJA
10	10 Februari 2026	OFF DAY			LIBUR
11	11 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Harris Café(Sweeping,Mopping,Dusting,Take out trash)	KERJA
12	12 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet Hotel(Cleaning Gym,Kids club,Project Deep Cleaning Beachhut)	KERJA
13	13 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet Hotel(Cleaning Gym,Kids club,Beachhut)	KERJA
14	14 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet Hotel(Event Funday 3400 Pax In Beach)	KERJA
15	15 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet Hotel(Cleaning Musholla,Vakum)	KERJA
16	16 Februari 2026	OFF DAY			LIBUR
17	17 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Harris Café(Sweeping,Mopping,Dusting,Take out trash)	KERJA
18	18 Februari 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In Harris Café(Sweeping,Mopping,Dusting,Take out trash)	KERJA
19	19 Februari 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In area outlet Hotel(Cleaning Gym,Kids club,Beachhut)	KERJA
20	20 Februari 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In area outlet Hotel(Cleaning Gym,Kids club,Beachhut)	KERJA
21	21 Februari 2026	15.00 - 23.00	8	Project In Funtion Hall Ruangan Smiley(Vakum,Clening Glass)	KERJA
22	22 Februari 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In rocksalt(Handle Dinner And cleaning Canteen)	KERJA
23	23 Februari 2026	OFF DAY			LIBUR
24	24 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Harris Café(Sweeping,Mopping,Dusting,Take out trash)	KERJA
25	25 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Vakum Karpet Musholla	KERJA
26	26 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Area outlet Hotel And Rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
27	27 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Brushing Harris Café Section A	KERJA
28	28 Februari 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In rocksalt(Cleaning Trolley And Pantry)	KERJA
29	29 Februari 2026	OFF DAY			LIBUR
30	30 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,T-Punch)	KERJA
Total jumlah jam			192	Jumlah hari kerja	23
				Jumlah hari libur	7

Mengetahui,
Supervisor


Lahot Laureantus Kedoo

Batam, 28 Februari 2026
Mahasiswa

M. Adam Alfarsi
Nim 24135022

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

NAMA : M. Adam Alfarisi
 NIM : 24135022
 TEMPAT PLJ : HARRIS RESORT BARELANG BATAM
 WAKTU PLJ : 12 JANUARI 2026 s/d 02 JULI
 SUPERVISOR : Lahot Laureantus Kedeo
 DEPARTEMEN : HOUSEKEEPING

NO	TANGGAL	WAKTU	Σ Jam	KEGIATAN	KETERANGAN
1	1 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,Cleaning Garbage Pos 1)	KERJA
2	2 maret 2026	OFF DAY			LIBUR
3	3 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
4	4 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
5	5 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Deep Cleaning Restroom Kids Club)	KERJA
6	6 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge in Harris Cafe (Handle Dinner,cleaning Canteen And restroom BOH)	KERJA
7	7 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge in Harris Cafe (Handle Dinner,cleaning Canteen And restroom BOH)	KERJA
8	8 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge in Harris Cafe (Handle Dinner,cleaning Canteen And restroom BOH)	KERJA
9	9 maret 2026	OFF DAY			LIBUR
10	10 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in harris Cafe(Project Dusting Tembok)	KERJA
11	11 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Lobby(Project Cleaning Lift Lobby And HC)	KERJA
12	12 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in lobby(Cleaning Office FO)	KERJA
13	13 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Jetspraying in 20feet	KERJA
14	14 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Follow Up back to back room block AB	KERJA
15	15 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
16	16 maret 2026	OFF DAY			LIBUR
17	17 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut)	LIBUR
18	18 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Deep Cleaning Restroom Rocksalt	KERJA
19	19 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in rocksalt (Handle Lunch)	KERJA
20	20 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut)	KERJA
21	21 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Breakfast In harris cafe after sholat raya	KERJA
22	22 maret 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut)	KERJA
23	23 maret 2026	OFF DAY			LIBUR
24	24 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge in rocksalt and cleaning mecanic after event	KERJA
25	25 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
26	26 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge in Funtion Hall	KERJA
27	27 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In Harris Cafe And Brushing Resitroom BOH	KERJA
28	28 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
29	29 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
30	30 maret 2026	OFF DAY			LIBUR
31	31 maret 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In rocksalt and cleaning canteen	KERJA
Total jumlah jam			240	Jumlah hari kerja	22
				Jumlah hari libur	9

Mengetahui,
Supervisor


Lahot Laureantus Kaloko

Batam,31 maret 2026
Mahasiswa

M. Adam Alfarisi
Nim:24135022

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

NAMA : M. Adam Alfarisi
NIM : 24135022
TEMPAT PLJ : HARRIS RESORT BARELANG BATAM
WAKTU PLJ : 12 JANUARI 2026 s/d 02 JULI
SUPERVISOR : Lahot Laureantus Keduo
DEPARTEMEN : IT SERVICE

NO	TANGGAL	WAKTU	Σ Jam	KEGIATAN	KETERANGAN
1	1 april 2026	15.00 - 23.00	8	Project Brushing Manual Floor Rocksalt	KERJA
2	2 april 2026	15.00 - 23.00	8	Project Brushing Lobby See A	KERJA
3	3 april 2026	15.00 - 23.00	8	Project Brushing Harris Cafe Sec B	KERJA
4	4 april 2026	15.00 - 23.00	8	Handle Event AI Funtiohall And Oceanic	KERJA
5	5 april 2026	15.00 - 23.00	8	Striping Room VD	KERJA
6	6 april 2026	OFF DAY			LIBUR
7	7 april 2026	DAY PAYMENT			LIBUR
8	8 april 2026	08.00-16.00	8	Incharge In Rocksalt (Fokus Daily Cleaning)	KERJA
9	9 april 2026	08.00 - 16.00	8	Follow Up back to back Block AB	KERJA
10	10 april 2026	08.00 - 16.00	8	Membantu Senior Room Attendant Cleaning Villa	KERJA
11	11 april 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(cleaning gym,Kids club,Beachhut,T-Punch)	KERJA
12	12 april 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(cleaning gym,Kids club,Beachhut,T-Punch)	KERJA
13	13 april 2026	OFF DAY			LIBUR
14	14 april 2026	08.00 - 16.00	8	membantu room attendant bersihkan villa	KERJA
15	15 april 2026	08.00 - 16.00	8	membantu room attendant di blok D	KERJA
16	16 april 2026	08.00 - 16.00	8	Cleaning FunctionHall (Musholla,Room Meeting)	KERJA
17	17 april 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(cleaning gym,Kids club,Beachhut,T-Punch)	KERJA
18	18 april 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(cleaning gym,Kids club,Beachhut,T-Punch)	KERJA
19	19 april 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge sebagai Room Attendant untuk set up kamar	KERJA
20	20 april 2026	08.00 - 16.00	8	membantu room attendant di blok D	KERJA
21	21 april 2026	DAY OFF			LIBUR
22	22 april 2026	DAY PAYMENT			LIBUR
23	23 april 2026	08.00 - 16.00	8	membantu room attendant di blok D	KERJA
24	24 april 2026	08.00 - 16.00	8	membantu room attendant di blok D	KERJA
25	25 april 2026	08.00 - 16.00	8	membantu room attendant di blok AB	KERJA
26	26 april 2026	08.00 - 16.00	8	membantu room attendant di blok AB	KERJA
27	27 april 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(cleaning gym,Kids club,Beachhut,T-Punch)	KERJA
28	28 april 2026	DAY OFF			LIBUR
29	29 april 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Rocksalt (Fokus Daily Cleaning)	KERJA
30	30 april 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Rocksalt (Fokus Daily Cleaning)	KERJA
Total jumlah jam			240	Jumlah hari kerja	21
				Jumlah hari libur	9

Mengetahui,
Supervisor



Lahot Laureantus Keduo

Batam, 30 april 2026
Mahasiswa

M. Adam Alfarisi
Nim: 24135022

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

NAMA : M. Adam Alfari
NIM : 24135022
TEMPAT PLI : HARRIS RESORT BARELANG BATAM
WAKTU PLI : 21 JANUARI 2026 sd 20 JULI
SUPERVISOR : Laba Laurensius Kaloko
DEPARTEMEN : HOUSEKEEPING

NO	TANGGAL	WAKTU	Σ Jam	KEGIATAN	KETERANGAN
1	1 Mei 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In Rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
2	2 mei 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In Rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
3	3 mei 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In Rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
4	4 mei 2026	OFF DAY			LIBUR
5	5 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Rocksalt(Project Brushing Restroom)	KERJA
6	6 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
7	7 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Rocksalt(Polish Stainless)	KERJA
8	8 mei 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In Rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
9	9 Mei 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In Rocksalt(Cleaning outdoor area gazebo)	KERJA
10	10 mei 2026	15.00 - 23.00	8	Incharge In Rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
11	11 mei 2026	OFF DAY			LIBUR
12	12 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Project cleaning glass funtionhall	KERJA
13	13 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Project cleaning glass oceanic	KERJA
14	14 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Cleaning 1st floor oceanic	KERJA
15	15 april 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In FuntionHall(Vakum meeting Room)	KERJA
16	16 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
17	17 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Rocksalt(Fokus Daily Cleaning,Cleaning Canteen)	KERJA
18	18 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Project Brushing Restroom Lobby	KERJA
19	19 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in lobby,Cleaning canteen and restroom BOH	KERJA
20	20 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in lobby,Cleaning canteen and restroom BOH	KERJA
21	21 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in lobby,Cleaning canteen and restroom BOH	KERJA
22	22 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in lobby,Cleaning canteen and restroom BOH	KERJA
23	23 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachuu,T-Punch)	KERJA
24	24 Mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachuu,T-Punch)	KERJA
25	25 mei 2026	OFF DAY			LIBUR
26	26 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge In Rocksalt(Fokus Daily Cleaning)	KERJA
27	27 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachuu,T-Punch)	KERJA
28	28 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachuu,T-Punch)	KERJA
29	29 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachuu,T-Punch)	KERJA
30	30 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in lobby,Cleaning canteen and restroom BOH	KERJA
31	31 mei 2026	08.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachuu,T-Punch)	KERJA
Total jam umum			224	jumlah hari kerja	27
				jumlah hari libur	4

Mengetahui
Supervisor


Laba Laurensius Kaloko

Batam, 31 mei 2026
Mahasiswa

M. Adam Alfari
24135022

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

NAMA : M. Adam Alfarisi
NIM : 24135022
TEMPAT PLJ : HARRIS RESORT BARELANG BATAM
WAKTU PLJ : 12 JANUARI 2026 s/d 02 JULI
SUPERVISOR : Lahot Laureantus Kedeo
DEPARTEMEN : HOUSEKEEPING

NO	TANGGAL	WAKTU	Σ Jam	KEGIATAN	KETERANGAN
1	1 Juni 2026	OFF DAY			LIBUR
2	2 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge in harris café (Llambe breakfast)	KERJA
3	3 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,T-Punch)	KERJA
4	4 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,T-Punch)	KERJA
5	5 Juni 2026	OFF DAY			LIBUR
6	6 Juni 2026	15.00-23.00	8	Incharge In rocksalt and cleaning canteen,Restroom BOH	KERJA
7	7 Juni 2026	15.00-23.00	8	Incharge In rocksalt and cleaning canteen,Restroom BOH	KERJA
8	8 Juni 2026	OFF DAY			LIBUR
9	9 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,T-Punch)	KERJA
10	10 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge In rocksalt and cleaning canteen,Restroom BOH	KERJA
11	11 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,T-Punch)	KERJA
12	12 Juni 2026	08.00-16.00	8	Project dusting ara lobby	KERJA
13	13 Juni 2026	08.00-16.00	8	Project dusting loker gym	KERJA
14	14 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,T-Punch)Project Cleaning Beachhu	KERJA
15	15 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge In rocksalt(Fokus daily Cleaning)	KERJA
16	16 Juni 2026	OFF DAY			LIBUR
17	17 Juni 2026	15.00-23.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,T-Punch)	KERJA
18	18 Juni 2026	15.00-23.00	8	Incharge at futionhall handle event	LIBUR
19	19 Juni 2026	15.00-23.00	8	Incharge In rocksalt and cleaning canteen,Restroom BOH	KERJA
20	20 Juni 2026	15.00-23.00	8	Incharge In rocksalt (fokus daily cleaning)	KERJA
21	21 Juni 2026	15.00-23.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,T-Punch)	KERJA
22	22 Juni 2026	15.00-23.00	8	Membersihkan area ROCK SALT(sweeping, moping, dusting, take out the trash, dan cleaning toilet)	KERJA
23	23 Juni 2026	OFF DAY			LIBUR
24	24 Juni 2026	DAY PAYMENT			LIBUR
25	25 Juni 2026	08.00-16.00	8	Project dusting loker gym	KERJA
26	26 Juni 2026	08.00-16.00	8	Project brushing lobby sec A	KERJA
27	27 Juni 2026	08.00-16.00	8	Jetspraying Area outdoor rs	KERJA
28	28 Juni 2026	08.00-16.00	8	Brushing manual restroom rocksalt	KERJA
29	29 Juni 2026	OFF DAY			LIBUR
30	30 Juni 2026	08.00-16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,Dino kids,Beachhut,T-Punch)	KERJA
Total jumlah jam			192	Jumlah hari kerja	25
				Jumlah hari libur	7

Mengetahui,
Supervisor

Batam, 30 Juni 2026
Mahasiswa

Lahot Laureantus Kedeo

M. Adam Alfarisi
24135022

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

NAMA : M. Adam Alfarisi
NIM : 24135022
TEMPAT PLI : HARRIS RESORT BARELANG BATAM
WAKTU PLI : 21 JANUARI 2026 s/d 20 JULI
SUPERVISOR : Laba Laurensius Kaloko
DEPARTEMEN : HOUSEKEEPING

NO	TANGGAL	WAKTU	Σ Jam	KEGIATAN	KETERANGAN
1	1 Juli 2026	08.00-16.00	8	Project cleaning glass gym	KERJA
2	2 Juli 2026	08.00-16.00	8	project dusting tembok rocksalt dan sledingdoor	KERJA
3	3 Juli 2026	DAY PAYMENT			LIBUR
4	4 Juli 2026	DAY PAYMENT			LIBUR
5	5 Juli 2026	OFF DAY			LIBUR
6	6 Juli 2026	OFF DAY		FAREWELL BATCH 16	LIBUR
7	7 Juli 2026	08.00-16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,dino kids,T-punch)	KERJA
8	8 Juli 2026	08.00-16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,dino kids,T-punch)	KERJA
9	9 Juli 2026	08.00-16.00	8	Project Dusting Furniture In rocksalt	KERJA
10	10 Juli 2026	08.00-16.00	8	Project Dusting Ceiling Rocksalt	KERJA
11	11 juli 2026	15.00 - 16.00	8	Incharge in area outlet hotel(Gym,dino kids,T-punch)	KERJA
12	12 juli 2026	15.00 - 16.00	8	Incharge in area Rocksalt(Daily cleaning)	KERJA
13	13 juli 2026	15.00 - 16.00	8	Brushing harris cafe Sec A	KERJA
14	14 juli 2026	15.00 - 16.00	8	Brushing Harris Cafe Middle Sec	KERJA
15	15 juli 2026	15.00 - 16.00	8	Deep cleaning restroom harris cafe	KERJA
16	16 juli 2026	15.00 - 16.00	8	Painting Pot In Lobby	KERJA
17	17 juli 2026	15.00 - 16.00	8	Painting Pot In lobby	KERJA
18	18 juli 2026	15.00 - 16.00	8	Incharge in Harris cafe and lobby,Painting Pot	KERJA
19	19 juli 2026	15.00 - 16.00	8	Incharge Harris Cafe And Lobby	KERJA
20	20 juli 2026	OFF DAY			LIBUR
21	21 juli 2026				
22	22 juli 2026				
23	24 juli 2026				
24	25 juli 2026				
25	26 juli 2026				
26	26 juli 2026				
27	27 juli 2026				
28	29 juli 2026				
30	30 juli 2026				
31	31 juli 2026				
Total jam umum			120	jumlah hari kerja	15
				jumlah hari libur	4

Mengetahui
Supervisor

Laba Laurensius Kaloko

Batam, 30 Juni 2026
Mahasiswa

M. Adam Alfarisi
24135022