

LAPORAN STUDI KASUS
“ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL
PROSEDUR (SOP) PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI
DEPARTEMEN HOUSEKEEPING ASTON BATAM HOTEL &
RESIDENCES”

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



Oleh :

Ikhwalul Walid / 24135178

Dosen Pembimbing : Pasaribu, SST. Par, M.Si.Par., CHE
Head of Departement : Zen Ulwatun (Executive Housekeeper)

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Magang
Berdampak I FPP-UNP**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Ikhwalul Walid

NIM: 24135178

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing:

Pasaribu, SST, Par, M.Si.Par., CHE

NIP. 198705202045041001

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri

Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.,

NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI

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

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Ikhwalul Walid

NIM: 24135178

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari industri


Zen Ulwatur

Executive Housekeeper



Sukma Wandansari

Director Of Human Resources

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, kemudahan dan kelancaran yang doberikan, saya dapat menyelesaikan Pengalaman Lapangan Industri I dengan tepat waktu yang sudah ditetapkan dengan judul **“ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI DEPARTEMEN HOUSEKEEPING ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCES”** dari pihak yang telah memberikan motivasi serta dukungan dalam memberikan ide-ide, semangat, serta, bimbingan yang telah diberikan kepada penulis, oleh karena itu, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang
2. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE., selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
5. Ibu Dr. Lise Asnur, SPd, M.Pd., sebagai Dosen Pembimbing Akademik yang telah membina penulis selama menduduki bangku kuliah
6. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE., selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
7. Bapak Beben Subekti, selaku *General Manager* Aston Batam Hotel & Residence
8. Ibu Sukma Wandansari, selaku *Director Of Human Resources* Aston Batam Hotel & Residences
9. Bapak Zen Ulwatun, selaku *Executive Housekeeper*
10. Bapak Chandra Kurniawan, selaku *Supervisor Housekeeper*

11. Kepada Bapak/Ibu staff Aston Batam Hotel & *Residence* yang telah membimbing dan memberikan ilmu kepada penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I
12. Dan khususnya kepada orang tua penulis yang telah banyak mendukung dan mendoakan penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri
13. Kepada teman-teman penulis yang telah membantu dan mendukung dalam proses penulisan laporan Pengalaman Lapangan Industri I

Bagi semua pihak yang telah membantudan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Penulis hanya bisa mengucapkan terimakasih dan mendoakan, agar semua kebaikan dan dukungan semuanya dapat dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulisn sadarkan masi banyak kekurangan dalam penulisan laporan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagi pihak sangat diharapkan agar dapat menjadi lebih baik di kemudian hari demi kesempurnaan laporan serta bermanfaat bagi kita semua.

Batam, 21 Juli 2026

Penulis

Ikhwalul Walid

NIM: 24135178

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI	i
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
ABSTRAK.....	ix
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Teerdahulu	11
2.3 _Kerangka Pemikiran.....	13
BAB III METODE STUDI KASUS	15
3.1 Jenis Penelitian.....	15
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	15
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	16
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi).....	34
3.6 Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36

4.1 Gambaran Umum Kasus.....	36
4.2 Temuan Studi Kasus	37
4.3 Analisis Permasalahan	39
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Peneleitian Terdahulu	40
4.4 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	43
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	45
5.1 _Kesimpulan	45
5.2 Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA.....	49
LAMPIRAN	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 3 1 Type Room Facilities	19
Tabel 3 2 Meeting Room.....	28
Tabel 4 1 Temuan Pelaksanaan SOP Pemeriksaan Kamar Tamu	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	13
Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian	16
Gambar 3. 2 Brand yang dioperasikan oleh Archipelago International.....	17
Gambar 3. 3 Aston Batam Hotel & Residences	18
Gambar 3. 4 Superior Room.....	19
Gambar 3. 5 Deluxe Room.....	20
Gambar 3. 6 Deluxe Premiere Room.....	20
Gambar 3. 7 Family Room.....	21
Gambar 3. 8 Aston Suite	22
Gambar 3. 9 Junior Suite Room	22
Gambar 3. 10 Two Bedroom Apartement	23
Gambar 3. 11 Three Bedroom Apartement	24
Gambar 3. 12 Swimming Pool	24
Gambar 3. 13 Basil Restaurant.....	25
Gambar 3. 14 Peppermint Lounge.....	25
Gambar 3. 15 Gym dan Fitness Center	26
Gambar 3. 16 Gravity Ten Bar	27
Gambar 3. 17 Whirpool dan Sauna.....	27
Gambar 3. 18 Struktur Organisasi Perusahaan	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	52
Lampiran 2 Hasil Observasi	55
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI.....	60
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI.....	61
Lampiran 5 Logbook	62
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	92
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri .	93
Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya	94

ABSTRAK

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu merupakan aspek krusial dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di industri perhotelan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan SOP pembersihan kamar tamu di Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasinya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP pembersihan kamar tamu di Aston Batam Hotel & Residences secara umum telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, mulai dari tahap Persiapan, pembersihan kamar dan kamar mandi, hingga pemeriksaan akhir. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti kurangnya pengawasan pada jam sibuk, keterbatasan peralatan pembersih pada okupensi tinggi, dan variasi pemahaman staf terhadap SOP. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan, pengawasan, pelatihan berkelanjutan, dan standarisasi pemahaman SOP dikalangan seluruh staf housekeeping untuk memastikan konsistensi dan kualitas layanan.

Kata Kunci: Standar Operasional Prosedur, Housekeeping, Pembersihan Kamar, Kualitas Pelayanan, Aston Batam Hotel & Residences

ABSTRACT

The implementation of Standard Operating Procedures (SOPs) for cleaning guest rooms is a crucial aspect in maintaining service quality and guest satisfaction in the hotel industry. This study aims to analyze the implementation of SOPs for cleaning guest rooms in the Housekeeping Department of Aston Batam Hotel & Residences and identify obstacles faced in its implementation. The research method used is qualitative descriptive with data collection techniques through observation, interviews and documentation. The results of the study show that the implementation of SOPs for cleaning guest rooms at Aston Batam Hotel & Residences in general has been carried out in accordance with the established procedures, starting from the preparation stage, cleaning the room and bathroom, to the final inspection. However, there are still several obstacles such as lack of supervision during peak hours, limited cleaning equipment at high occupancy, and variations in staff understanding of SOPs. The implication of this study is the need to improve, supervise, continuous training, and standardize the understanding of SOPs among all housekeeping staff to ensure consistency and quality of service.

Keywords: *Standard Operating Procedures, Housekeeping, Room Cleaning, Service Quality, Aston Batam Hotel & Residences*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan sebagai indikator utama kepuasan pelanggan. Dalam persaingan bisnis perhotelan yang semakin ketat, hotel dituntut memberikan pelayanan terbaik guna mempertahankan dan meningkatkan loyalitas tamu. Salah satu aspek krusial dalam pelayanan hotel adalah kebersihan dan kenyamanan kamar tamu, yang mencerminkan tingkat profesionalisme dan komitmen hotel dalam menjaga standar mutu pelayanan.

Departemen housekeeping memegang peranan yang sangat penting dalam operasional hotel karena bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan diseluruh area hotel, terutama kamar tamu. Kamar tamu merupakan sumber pendapatan terbesar bagi hotel, sehingga kebersihan dan kenyamanannya harus dijaga dengan optimal. Housekeeping Departement adalah bagian yang bertanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan diseluruh hotel, baik diluar gedung maupun didalam gedung hotel, termasuk kamar tamu maupun ruang meeting.

Untuk menjamin konsistensi dan efisiensi dalam pelaksanaan pembersihan kamar, setiap hotel umumnya menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus diikuti oleh seluruh karyawan Housekeeping Departement. Standar operasional prosedur merupakan sebuah standar dimana ada aturan khusus, prinsip, ataupun tindakan yang ditetapkan sebagai acuan untuk karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten. SOP mencakup langkah-langkah teknis, penggunaan bahan pembersih yang sesuai, waktu pelaksanaan, serta parameter

evaluasi hasil kerja. Penerapan SOP tidak hanya bertujuan menjaga standar kebersihan, tetapi juga untuk mengoptimalkan waktu kerja dan mengurangi resiko kesalahan atau keluhan dari tamu.

Namun, dalam praktiknya, impelentasi SOP pembersihan kamar tamu sering kali menghadapi berbagai tantangan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa masih terdapat keluhan tamu mengenai kebersihan kamar, terutama pada kondisi lantai, kebersihan tempat tidur, kebersihan sarung bantal, dan kebersihan sprai. Demikian pula, kebersihan kamar mandi yang meliputi kebersihan *shower*, kebersihan *toilet bowl*, dan kebersihan kamar mandi, hal ini mengakibatkan ketidakpuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel. Bebrapa penelitian juga mengungkapkan bahwa kendala dalam penerapan SOP antara lain adalah waktu yang membuat pekerjaan tergesa-gesa dan adanya kesulitan untuk membersihkan tempat-tempat yang tidak terlihat atau sulit terjangkau.

Aston Batam Hotel & Residences merupakan salah satu hotel berbintang di batam yang memiliki standar pelayanan tinggi dan berkomitmen untuk memberikan pengalaman menginap yang optimal bagi para tamu. Dengan jumlah kamar sebanyak 314 unit yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas *modern*, hotel ini mengendalkan departemen housekeeping untuk menjaga kebersihann dan kenyamanan kamar tamu sebagai salah satu daya Tarik utamanya.

Berdasarkan latar belakang tersebut,penulis tertarik untuk melakukan studi kasus mengenai penerapan SOP pembersihan kamar tamu di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*. Penelitian ini diharapkanm dapat memberikan gambaran mengenai sejauh mana SOP diterapkan, kendala yang dihadapi, serta solusi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Masih ditemukannya keluhan tamu terkait kebersihan kamar yang tidak sesuai dengan standar yang diharapkan
2. Adanya kesenjangan antara SOP yang telah diterapkan dengan pelaksanaan di lapangan oleh room attendant
3. Kurangnya pengawasan dan evaluasi terhadap pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu
4. Keterbatasan peralatan dan perlengkapan pembersihan yang dapat menghambat pelaksanaan SOP secara optimal
5. Variasi pemahaman dan keterampilan staf housekeeping dalam menerapkan SOP pembersihan kamar

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan standar Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu di Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences ?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP pembersihan kamar tamu di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences* ?
3. Bagaimana solusi atau rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP pembersihan kamar tamu

1.4 Tujuan Studi Kasus

Adapun tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*
2. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP pembersihan kamar tamu di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*
3. Untuk memberikan solusi atau rekomendasi perbaikan dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP pembersihan kamar tamu

1.5 Manfaat Studi Kasus

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1.1.1 Manfaat Teoritis

1. Menambah pengetahuan dan wawasan mengenai penerapan SOP pembersihan kamar tamu di industri perhotelan
2. Menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan manajemen housekeeping dan penerapan SOP di industri perhotelan
3. Mengembangkan kajian manajemen perhotelan, khususnya terkait efektivitas penerapan SOP dalam meningkatkan kualitas pelayanan

1.1.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Aston Batam Hotel & Residences: Memberikan masukan dan rekomendasi bagi manajemen hotel dalam mengoptimalkan penerapan SOP pembersihan kamar tamu di Departemen Housekeeping
2. Bagi Penulis: Meningkatkan pemahaman dan pengalaman praktis mengenai operasional housekeeping di hotel
3. Bagi Akademis: Menjadi bahan kajian dan referensi dalam pembelajaran manajemen perhotelan, khususnya terkait Housekeeping Departemen

4. Bagi Mahasiswa Lain: Memberikan gambaran nyata tentang penerapan SOP di industri perhotelan sebagai referensi dalam pelaksanaan PLI

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan 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 lainnya yang disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum untuk menginap. Menurut Purnomo dan Rahayu (2023:12) menjelaskan bahwa hotel adalah sarana akomodasi komersial yang tidak hanya menyediakan tempat menginap, makan, dan minum, tetapi juga mengintegrasikan teknologi digital sebagai bagian dari pelayanan inti untuk meningkatkan pengalaman tamu. Menurut Hartono, B., & Fitriani, D. (2024) Hotel adalah sarana akomodasi yang tidak hanya berfungsi sebagai tempat istirahat, tetapi juga sebagai ruang aman dan sehat yang menerapkan protokol kebersihan ketat, serta menyediakan layanan fleksibel seperti *work-from-hotel* dan karantina mandiri.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah bangunan atau sarana akomodasi yang dikelola secara komersial untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan fasilitas penunjang lainnya bagi masyarakat umum dengan dipungut bayaran. Hotel juga mencakup integrasi teknologi digital untuk meningkatkan kenyamanan tamu, pemenuhan standar kesehatan dan kebersihan yang ketat, serta penyediaan pengalaman budaya dan gaya hidup yang personal.

2.1.2 Housekeeping Departement

Housekeeping merupakan salah satu departemen utama dalam operasional hotel yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelayakan seluruh area hotel, baik pada kamar tamu

maupun area publik. Departemen ini memiliki peran penting karena kebersihan dan kenyamanan lingkungan hotel menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan tamu. Selain melakukan kegiatan pembersihan, *Housekeeping* juga bertanggung jawab terhadap penataan fasilitas, pemeliharaan inventaris, serta memastikan seluruh area hotel berada dalam kondisi siap digunakan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan (Hanifah et al., 2022).

Tugas dan tanggung jawab *Housekeeping* meliputi kegiatan menjaga kebersihan kamar tamu (*guest room*), area publik (*public area*), fasilitas pendukung hotel, serta melakukan koordinasi dengan departemen lain apabila ditemukan kerusakan pada fasilitas hotel. Seluruh aktivitas tersebut dilaksanakan berdasarkan *Standard Operating Procedure* (SOP) agar setiap pekerjaan dapat dilakukan secara efektif, efisien, dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan hotel. Penerapan SOP juga bertujuan meminimalkan kesalahan kerja, meningkatkan produktivitas karyawan, serta menjaga kualitas pelayanan kepada tamu (Muchlisin & Posumah, 2025).

Penerapan konsep *Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability* (CHSE) menjadi salah satu upaya yang mendukung pelaksanaan tugas *Housekeeping* di hotel. Implementasi CHSE bertujuan memastikan kebersihan lingkungan, menjaga kesehatan dan keselamatan tamu maupun karyawan, serta menciptakan lingkungan yang aman dan berkelanjutan. Penerapan prinsip tersebut juga membantu meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel sehingga mampu memberikan pengalaman menginap yang lebih baik (Ni Kadek Anik Evryastuti et al., 2022).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat dipahami bahwa *Housekeeping* merupakan departemen yang memiliki peran strategis dalam menjaga kualitas operasional hotel. Pelaksanaan tugas yang sesuai dengan SOP akan mendukung terciptanya kebersihan, kenyamanan, keamanan, serta kualitas pelayanan yang konsisten pada seluruh fasilitas hotel, termasuk area *gym*.

Oleh karena itu, keberhasilan operasional *Housekeeping* menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan dan kepuasan tamu (Napitupulu & Wibowo, 2025).

2.1.3 Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional (SOP) merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis untuk mengatur tahapan pelaksanaan suatu pekerjaan agar berlangsung secara efektif, efisien, dan konsisten sesuai standar yang telah ditetapkan oleh organisasi. SOP menjadi acuan bagi setiap karyawan dalam melaksanakan tugas sehingga setiap aktivitas operasional memiliki alur kerja yang jelas, terdokumentasi, dan dapat dipertanggung jawabkan. Keberadaan SOP juga membantu organisasi menjaga keseragaman proses kerja sehingga setiap pekerjaan dapat dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Sampe et al., 2022)

Tujuan penyusunan SOP adalah memberikan pedoman yang jelas mengenai tugas, tanggung jawab, dan urutan pelaksanaan pekerjaan sehingga setiap kegiatan operasional dapat berjalan sesuai standar organisasi. Selain itu, SOP berfungsi meningkatkan efisiensi penggunaan waktu dan sumber daya, mengurangi resiko terjadinya kesalahan kerja, memperjelas koordinasi antar bagian, serta menciptakan lingkungan kerja lebih tertib dan aman. Penerapan SOP juga berperan penting dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan, khususnya pada organisasi yang bergerak di bidang jasa seperti industri perhotelan, karena seluruh karyawan memiliki acuan yang sama dalam melaksanakan pekerjaannya (Cay et al., 2023)

Keberhasilan penerapan SOP dapat dilihat melalui beberapa indikator, antara lain konsistensi pelaksanaan pekerjaan, efisiensi proses kerja, kemampuan meminimalkan kesalahan, kejelasan pembagian tugas dan

wewenang, serta tercapainya kualitas pelayanan kepada tamu, dan membantu organisasi mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Nabila & Hasin, 2022)

2.1.4 Prosedur Pembersihan Kamar Tamu

Pembersihan kamar tamu merupakan salah satu tugas utama *room attendant* yang harus dilakukan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Berdasarkan penelitian Simatupang dan Mulyadi (2022), berikut adalah prosedur pembersihan kamar tamu yang umum diterapkan di hotel:

- a. Persiapan pembersihan kamar
 1. Peralatan pembersihan (trolley, vacuum cleaner, dusting cloth, dll)
 2. Bahan pembersih (chemical cleaning sesuai jenisnya)
 3. Perlengkapan kamar (linen, amenities, stationery, dll)
 4. Kunci kamar dan *worksheet room attendant*
- b. Prosedur memasuki kamar
 1. Mengetuk pintu maksimal 3x sambil mengucapkan “*Housekeeping*” atau “*Good morning, excuse me*”
 2. Menunggu respon dari tamu (jika kamar berstatus *occupied*)
 3. Jika tidak ada respon, buka pintu perlahan dan masuk ke kamar
- c. Prosedur pembersihan kamar
 1. Menyalakan semua lampu dan membuka gorden jendela
 2. Mengeluarkan semua sampah yang ada di dalam kamar maupun di dalam toilet
 3. Stripping semua linen dan towel dengan cara mengibaskan linen dan towel untuk memastikan tidak ada kerusakan pada linen
 4. Making bed (merapikan tempat tidur), dimulai dari memasang *sheet*, *duve cover*, dan *pillow case*
 5. Membersihkan kamar mandi (*bathroom*) dimulai dengan membersihkan washbin, toilet, serta dinding kamar mandi
 6. Melakukan pembersihan dengan teknis *glass cleaning* untuk semua area kaca dan dusting semua permukaan *furniture*

7. Melengkapi semua perlengkapan toilet dan kamar sesuai standar hotel
 8. Melakukan pemeriksaan kebersihan dan kelengkapan kamar untuk memastikan kamar tersebut sudah layak untuk dijual
 9. Menutup kembali pintu dengan rapat dan menguncinya
- d. Pembersihan kamar dengan status berbedaa
1. *Check Out Room*: Pembersihan dilakukan secara menyeluruh (*full cleaning*) karena kamar akan digunakan oleh tamu baru
 2. *Occupied Room*: Pembersihan dilakukan tanpa mengganggu aktivitas tamu, dengan mengganti linen sesuai jadwal (biasanya 3 hari sekali) dan menata barang-barang tamu dengan rapi tanpa memindahkan atau merubah urutan barang
 3. *Occupied Dirty Room*: kamar yang telah digunakan tamu dan belum dibersihkan oleh petugas *Housekeeping Departemen*. Pembersihan kamar occupied dirty menjadi proses penting karena berhubungan langsung dengan kenyamanan, kesehatan, dan persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel.

2.1.5 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerapan SOP

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia yang menjalankannya. Faktor SDM mencakup tingkat pengetahuan, keterampilan teknis, serta pemahaman *room attendant* terhadap setiap langkah prosedur yang telah ditetapkan. Menurut Casado (2015), kompetensi individu dalam memahami alasan di balik setiap prosedur (bukan sekadar menghafal) merupakan fondasi utama agar SOP tidak dijalankan secara asal-asalan. Beberapa factor lain yang mempengaruhi penerapan SOP pembersihan kamar tamu antara lain:

1. Peralatan dan Perlengkapan: Ketersediaan peralatan pembersihan yang layak dan lengkap serta bahan-bahan pembersih yang sesuai dengan kegunaannya menjadi faktor penting. Penanganan pembersihan kamar

tamu akan dapat dilaksanakan secara efektif apabila semua peralatan pembersihan, *chemical*, dan *supplies* tersedia sesuai kebutuhan

2. Pengawasan: Peran supervisor dalam mengawasi dan mengontrol pekerja *room attendant* sangat penting untuk memastikan SOP dijalankan dengan benar. Tugas pokok supervisor *floor* adalah mengawasi dan mengontrol pekerjaan *room attendant* sehingga dapat berjalan sesuai dengan petunjuk pelaksanaan tugas atau SOP berlaku
3. Pelatihan: Pelatihan yang terstruktur mampu meningkatkan pemahaman serta penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar, sehingga berdampak pada peningkatan mutu pelayanan
4. Waktu: Keterbatasan waktu, terutama pada saat okupensi tinggi dapat menyebabkan pekerjaan tergesa-gesa dan mengabaikan beberapa prosedur

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian yang relevan dengan topik penerapan SOP pembersihan kamar tamu di departemen housekeeping adalah sebagai berikut:

Tabel 2 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	David Trinaldo Simatupang & Mulyadi (2022)	Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu oleh Pramugraha di Hotel Naripan Bandung	Kualitatif Deskriptif	Penerapan SOP pembersihan kamar di Hotel Naripan Bandung masih ditemukan keluhan tamu terkait kebersihan lantai, tempat tidur, dan kamar mandi. Keterbatasan peralatan seperti metallic pressure menjadi kendala dalam pelaksanaan pembersihan
2	Kadek Bayu Darsana & I Wayan Eka	Analisis Efektifitas Standar Operasional Prosedur SOP	Kualitatif Deskriptif	Terdapat 5 SOP pembersihan kamar tamu check out yang tidak

	Sudarmawan (2024)	Pembersihan Kamar Tamu Check Out di Four Star by Trans Hotel		sesuai dengan prosedur, termasuk pengecekan kebersihan matras, pembersihan toilet dan pengecekan kebersihan lantai. Kendala utama adalah waktu yang membuat tergesa-gesa dan kesulitan membersihkan tempat yang sulit dijangkau
3	Futri Ainun Firdaus (2025)	Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kinerja Karyaawan di Bagian Room (Housekeeping Departemen) The Rinra Hotel Makasar	Kualitatif Deskriptif	Penerapan SOP di The Rinra Hotel Makasar berjalan efektif dan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, baik dari segi mutu kerja, ketepatan waktu, maupun tanggung jawab . SOP membantu karyawan bekerja lebih terarah dan efisien
4	Raffi Restu Pratama & Diah Renata Anggraeni (2025)	Analisis Penerapan Standard Operating Procedure Pembersihan Kamar Tamu dengan Status Occupuied Dirty di Swiss Bell Hotel Bogor	Deskriptif Kuantitatif	Sebagian besar karyawan telah melaksanakan prosedur sesuai SOP, namun masih ditemukan kekurangan seperti kurangnya pelaporan, kehilangan barang , atau kelalaian dalam penempatan linen. Diperlukan peningkatan dalam aspek pengawasan dan pelatihan

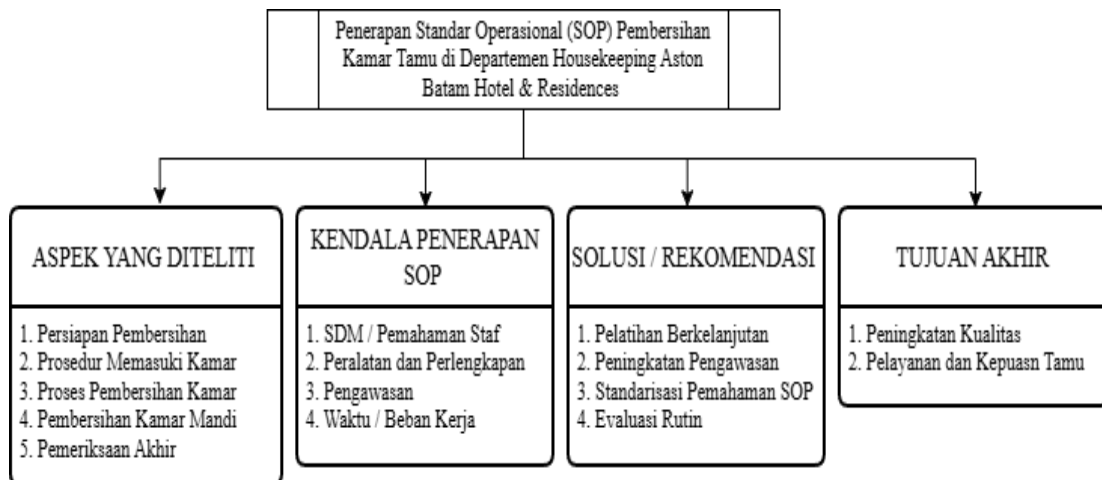
Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa penerapan SOP pembersihan kamar tamu merupakan faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel. Penelitian yang dilakukan oleh Simatupang dan Mulyadi (2022) serta Darsana dan Sudarmawan (2024) menunjukkan bahwa masih terdapat

kesenjangan antara SOP yang telah ditetapkan dengan pelaksanaan di lapangan, yang berdampak pada keluhan tamu. Penelitian Firdaus (2025) menunjukkan bahwa SOP yang diterapkan dengan baik dapat meningkatkan kinerja karyawan. Penelitian Pratama dan Anggraeni (2025) menekankan pentingnya pengawasan dan pelatihan dalam mengoptimalkan penerapan SOP.

Perbedaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya terletak pada objek penelitian, yaitu *Aston Batam Hotel & Residences*, serta fokus pada analisis penerapan SOP pembersihan kamar tamu secara menyeluruh di departemen housekeeping

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran ini menggambarkan alur penelitian yang dimulai dari analisis penerapan SOP pembersihan kamar tamu, identifikasi kendala yang dihadapi, hingga pemberian solusi atau rekomendasi perbaikan untuk mencapai

tujuan akhir yaitu peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di *Aston Batam Hotel & Residences*.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah. Metode analisis deskriptif kualitatif adalah menganalisis, menggambarkan, dan meringkas berbagai kondisi, situasi dari berbagai data yang dikumpulkan berupa hasil wawancara atau pengamatan mengenai masalah yang diteliti yang terjadi di lapangan.

Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada analisis mendalam terhadap penerapan SOP pembersihan kamar tamu di satu objek penelitian yaitu *Aston Batam Hotel & Residences*, sehingga dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

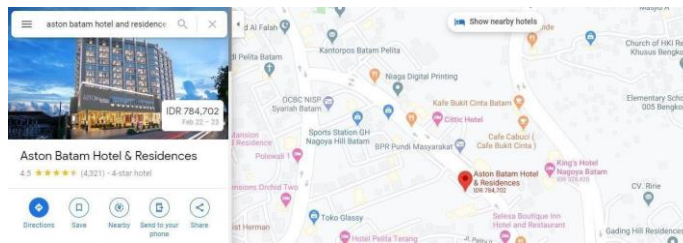
3.1.1 Lokasi Penelitian

Aston Batam Hotel & Residences merupakan hotel berbintang 4 yang terletak di pusat Nagoya di kota Batam, provinsi kepulauan riau. Beralamatkan di Jalan Sriwijaya No.1 Komplek Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kode Pos 29444. Hotel ini berjarak kira-kira 5 menit dengan menggunakan kendaraan roda empat dari pusat perbelanjaan di nagoya dan 15 menit dari *harboubay ferry* terminal

Email : Bataminfo@AstonHotelsindonesia.com

Telephone : +627784881888

Website : Batam.AstonHotelsInternational.com



Gambar 3. 1 Lokasi Penelitian

(sumber: scranshoot dari google maps)

3.1.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) disesuaikan dengan jenjang waktu semester dan ketersediaan pihak Hotel dan mempertimbangkan perkuliahan yang sedang diikuti serta juga harus memperhatikan persyaratan khusus yang dikeluarkan oleh jurusan. Dalam melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan minimal 5 bulan dan maksimal 6 bulan yang dimulai pada tanggal 27 Januari 2026 – 27 juli 2026 di *Aston Batam Hotel & Residences*. Trainee diposisikan di bagian *Departement Housekeeping*. Meskipun demikian, lama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ini ditentukan oleh kebijakan pada masing-masing dan ketersediaan pihak industri pada program studi yang menerima untuk pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

A. Profil Organisasi/Perusahaan

1. Sejarah *Archipelago International Group*

Archipelago International atau disebut *AII* merupakan sebuah operator manajemen bercabang yang terbesar di asia tenggara, *Archipelago International* didirikan pada tahun 1997 dan sampai titik ini sudah memiliki lebih dari 200 bangunan Hotel, resort, dan villa yang sedang dioperasikan di berbagai negara seperti Indonesia, Malaysia, dan Philippines. *Archipelago International* menjadi salah satunya grup Hotel

kedua di dunia, yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa-desa atlet di pertandingan International besar, Asian Games ke-18 pada tahun 2018. *Garand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, Fave Hotel, NEO, dan Kamuela* merupakan merek dari hotel-hotel yang dioperasikan oleh *Archipelago International*.



Gambar 3. 2 Brand yang dioperasikan oleh *Archipelago International*
(sumber: *website Archipelago International*, 2026)

2. Visi dan Misi *Archipelago International*

Visi: Menjadi yang dikenal secara mendunia sebagai perusahaan di bidang akomodasi yang dipilih oleh tamu, pemilik, dan karyawan

Misi: Memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di semua hotel kami, membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya dan mendukung para pemilik hotel dalam hal merancang, menciptakan, dan mengelola hotel mereka menjadi yang terbaik di kelasnya.

3. Sejarah *Aston Batam Hotel & Residences*



Gambar 3. 3 *Aston Batam Hotel & Residences*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Aston Batam Hotel & Residences merupakan salah satu Hotel yang berasal dari manajemen *Archipelago International*. Aston batam merupakan kombinasi antara Hotel dan Apartement yang mana menjadi satu kawasan. Hotel yang berbintang 4 ini resmi dibuka pada tanggal 09 september 2017. *Aston Batam Hotel & Residences* memiliki 10 lantai pada gedung Hotel dengan 3 lift tamu dan 2 eskalator dan 22 lantai pada gedung Apartement dengan 2 lift, 1 lift tamu dan 1 service lift. Aston Batam Hotel & Residences memiliki 314 kamar, terdiri dari 248 kamar pada gedung Hotel dan 65 kamar pada gedung Apartement. Aston Batam menawarkan kamar yang nyaman dan bersih mulai dari tipe *superior*, *deluxe*, *family*, dan *suite room* di gedung Hotel dan beberapa kamar pada gedung Apartement.

Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap dengan standar internasional, termasuk *bed Hollywood twin* dan *double* serta kamar mandi dengan *shower* ataupun *bathtub* di dalam kamar. Fasilitas lain seperti *Basil Restaurant* yang menyediakan hidangan lokal dan mancanegara, *peppermint lounge* dan *gravity ten* untun tempat bersantai dan menikmati musik, dan memiliki 7 ruang pertemuan dan 1 grand ballroom yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis maupun acara hiburan atau pernikahan. Fasilitas lain yang paling wajib untuk Hotel

berbintang 4 yaitu kolam renang dengan dua ukuran untuk anak-anak dan dewasa, dan terdapat area *gym* atau *fitness*, SPA, *whirlpool* dan sauna di lantai 10 pada gedung Hotel.

B. Fasilitas *Aston Batam Hotel & Residences*

Terdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu in house dari Hotel Aston Batam & Residences yaitu :

Tabel 3 1 *Type Room Facilities*

Kategori	Ukuran	Tipe kasur	Jumlah kamar
<i>Superior</i>	32 m2	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe</i>	34 m2	<i>Double or Single</i>	200
<i>Deluxe Premier</i>	40,5 m2	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe Family</i>	50 m2	<i>Double or Singgle</i>	8
<i>Aston Suite</i>	76 m2	<i>Double</i>	8
<i>Junior Suite</i>	76 m2	<i>Double</i>	14
<i>Apartement 2 Bedroom</i>	89,7 m2	<i>Double</i>	29
<i>Apartement 3 Bedroom</i>	117,5 m2	<i>Double</i>	22
Jumlah kamar			314

Berikut penjelasan dari tabel diatas adalah:

a. *Superior Room*



Gambar 3. 4 *Superior Room*

(sumber: website *Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Kamar tipe *superior* ini merupakan kamar yang paling sedikit dengan jumlah 16 kamar dan luas 32 m², tipe kasurnya yaitu *king size bed* dengan ukuran 200x200 cm. Terdapat standar *amenities*ny termasuk *shampoo*, *shower gell*, *handsoap*, *comb*, *shaving kit*, *sanitary bag*, *tissue toilet*, dan *faciel tissue*. Dan perlengkapan standar seperti *bath towel*, *hand towel*, *face towel*, *bath mat*, *hair driyer*, *laundry box*, *slippers*, *mineral water*, *tea*, *coffee*, *white suger*, *brown suger*, dan *creamer*.

b. *Deluxe Room*



Gambar 3. 5 *Deluxe Room*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Deluxe room merupakan kamar standar dengan jumlah kamar sebanyak 200 unit, dengan luas 34 m², dengan dua tipe Kasur yaitu *king size bed* (200x200 cm) dan *twin size bed* (160x200 cm). Kamar ini berada di setiap lantai gedung hotel, fasilitas standar *amenities* dan *supplies*nya sama dengan tipe kamar lainnya.

c. *Deluxe Premiere Room*



Gambar 3. 6 *Deluxe Premiere Room*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Tipe kamar ini adalah kamar yang seperti tipe studio apartemen, kamar ini terletak di gedung apartemen dengan jumlah kamar sebanyak 16 unit dan luas kamar 40,5 m² serta tipe kasur *king size bed* (200x200 cm). Fasilitas standar *amanities* dan supliesnya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja karena kamar ini tipe studio, kamar ini memiliki mini kitchen dan tempat pencuci piring.

d. *Family Room*



Gambar 3. 7 *Family Room*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Kamar family merupakan kamar yang *highly requested* ketika musim liburan, karena banyak keluarga yang memilih kamar tipe ini. Kamar ini hanya dapat ditempati oleh 3 orang saja dan berada pada gedung hotel dengan jumlah kamar 8 unit. Ukuran kamar ini adalah 50 m² dan memiliki 2 tipe kamar dengan satu *king size bed* (200x200 cm) dengan *twin size bed* (160x200 cm) atau *triple single bed* dengan tiga kasur ukuran 160x200 cm. Fasilitas *amanities* dan supliesnya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya.

e. *Aston Suite*

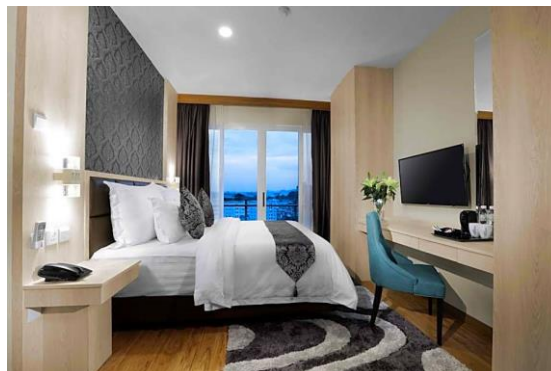


Gambar 3. 8 *Aston Suite*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Tipe kamar *suite room* ini paling sering di reservasi oleh para pemerintah dengan jabatan tinggi atau untuk owner dari pengusaha besar. Kamar ini memiliki 8 unit di gedung hotel yang dibagi perlantainya. Luas kamar ini adalah 50,5 m² dengan tipe kasur *king size bed* (200x200 cm). *Suite room* memiliki ruang tamu dan rauang kamar yang terpisah. Standar *amanities* dan *supliesenya* tidak berbeda denga tipe kamar lainnya, hanya saja untuk kamar ini di sediakan minibar nya tidak perlu mengeluarkan biaya jika tamu mengkonsumsinya.

f. *Junior Suite Room*



Gambar 3. 9 *Junior Suite Room*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Junior Suite Room berada di gedung apartemen dan memiliki satu kamar dengan balconi, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini memiliki 14 unit saja dengan luas 76 m² dan memiliki tipe kasur yaitu *king size bed* (200x200 cm). *Amanities* dan supliesnya tidak ada yang berbeda dengan kamar lainnya.

g. *Two Bedroom Apartement*



Gambar 3. 10 *Two Bedroom Apartement*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Two bedroom apartement berada di gedung apartemen dan memiliki dua kamar dengan balconi, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini memiliki 29 unit saja dengan luas 89,7 m² dan memiliki dua tipe kasur yaitu *king size bed* (200x200 cm) dan *twin size bed* (160x200 cm). *Amanities* dan supliesnya tidak ada yang berbeda dengan kamar lainnya.

h. There Bedroom Apartement



Gambar 3. 11 *There Bedroom Apartement*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

There bedroom apratement merupakan kamar yang terluas di antara kamar apartemen lainnya. Kamar ini bisa memuat 6 sampai 7 orang dan berada di gedung apartemen yang mempunyai tiga kamar dengan balconi, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini hanya memiliki 22 unit dengan luas 117,5 m² dan memiliki dua tipe kasur yaitu dua tipe kasur *king size bed* (200x200 cm) dan satu tipe kasur *twin size bed* (160x200 cm).

i. Swimming Pool



Gambar 3. 12 *Swimming Pool*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Swimming pool dari *Aston Batam Hotel & Residences* terletak di lantai lobby, tepatnya di depan *Basil Restaurant*. Kedalaman kolam renang untuk dewasa yaitu 1,4 m dan untuk anak-anak 0,4 m. Kolam renang ini hanya

dapat diakses untuk tamu yang menginap dan tidak terbuka untuk umum. Jam aktivitas di kolam renang ini adalah pukul 06.00 s.d 20.00.

j. *Basil Restaurant*



Gambar 3. 13 *Basil Restaurant*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Basil restaurant adalah tempat sarapan untuk para tamu yang menginap, dimulai dari jam *weekday* (06.00-10.00) dan *weekend* (06.00-11.00). Restaurant ini menyajikan tipe sarapan *Asian* dan *Western* yang bersertifikat halal dan nikmat.

k. *Peppermint Lounge*



Gambar 3. 14 *Peppermint Lounge*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Peppermint lounge tempat untuk santai yang berada di lantai lobby dan tepat didepan pintu masuk hotel. *Lounge* ini menyediakan berbagai jenis

kue, makanan ringan, dan minuman berkafein maupun mocktail dengan berbagai macam promo setiap harinya yang berbeda-beda. *Peppermint lounge* mulai beroperasi dari pukul 11.00 sampai dengan pukul 23.00 malam. *Peppermint lounge Aston Batam Hotel and Residence* juga menawarkan pengalaman kopi premium melalui program *We Proudly Serve Starbucks*. Kehadiran kopi Starbucks di *Peppermint Lounge* membuat layanan dan pengalaman luar biasa bagi tamu yang datang dan menginap.

l. *Gym dan Fitness Center*



Gambar 3. 15 *Gym dan Fitness Center*

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Gym dan Fitness merupakan area berolahraga yang berada di gedung hotel lantai 10 yang digunakan untuk berolahraga bagi tamu yang menginap. *Gym dan Fitness* area ini dibuka juga untuk umum dengan membuat member gym terlebih dahulu, tamu dapat memilih periode lamanya berolahraga di *Gym dan Fitness center Aston Batam Hotel & Residences*.

m. Gravity Ten Bar



Gambar 3. 16 Gravity Ten Bar

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Gravity Ten atau G10 bar terletak di gedung hotel lantai 10. Bar ini dapat diakses oleh tamu yang menginap maupun bukan, di area ini tamu dapat mencoba berbagi minuman beralkohol atau *coctails*. Gravity Ten Bar ini buka pada pukul 06.00 sampai pukul 21.00.

n. Whirlpool dan sauna



Gambar 3. 17 Whirlpool dan Sauna

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

Whirlpool dan sauna terletak di gedung hotel lantai 10 dan dapat di akses oleh tamu hotel yang menginap maupun tamu umum. *Membership gym* juga dapat menggunakan fasilitas *whirlpool* dan *sauna* jika ingin menggunakan fasilitasnya.

o. *Meeting Room*

Tabel 3 2 *Meeting Room*

Name of Meeting Room	Size	Cocktail	Classroom	Theatre	Round Table	u-shape
Violet	42 m2	30	15	50	40	20
Garbera	38.5 m2	10	15	20	20	-
Pink rose	68.8 m2	30	45	50	40	36
Dahlia	98 m2	40	50	80	60	60
Lily	105 m2	50	65	120	80	60
Orchid	105 m2	50	65	120	80	60
Cypress	375 m2	200	180	300	220	100
Grand lotus ballroom	589 m2	1000	400	1200	500	300

p. Other facilities

1. *Taxi service*
2. *Shuttle bus* untuk pusat perbelanjaan (BCS Mall, Grand Batam Mall, dan Nagoya Hill) dalam waktu tertentu
3. *24 hour frontdesk*
4. Musholla atau tempat ibadah
5. *Laundry service*
6. *Indoor parking area (basement 1 and 2)*

7. 24 hour free-wifi up to 100 mbps

8. 55 TV channels

C. Struktur Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi yang dipilih oleh suatu perusahaan atau organisasi sangat tergantung kepada ukuran, tujuan, strategi dan lingkungan bisnisnya.

Berikut contoh *Organizational Chart Aston Batam Hotel & Residences*:



Gambar 3. 18 Struktur Organisasi Perusahaan

(sumber: *website Aston Batam Hotel & Residences*, 2026)

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

a. Owner

Owner adalah seseorang yang memiliki perusahaan atau bisnis. *Owner* bertanggung jawab untuk semua hal yang terjadi di perusahaan atau bisnisnya, baik itu keberhasilan maupun kegagalan. Tanggung jawab seorang *owner* tidak hanya sebatas pada aspek finansial saja, akan tetapi juga termasuk aspek hukum, manajemen, dan strategi bisnis. Selain

bertugas memastikan bisnis berjalan dengan lancar, para owner juga diharuskan aktif melakukan koordinasi dengan para pegawai.

b. General Manager

General Manager merupakan salah satu jabatan tertinggi yang ada di hotel, tugas dan tanggung jawabnya adalah terciptanya kelancaran operasional secara keseluruhan di hotel dan menerima laporan-laporan dari setiap struktur hotel, membuat perencanaan hotel, menggerakkan dan mengendalikan setiap kegiatan perusahaan tercapai, sebagai pemimpin yang mempunyai hak penuh dalam memutuskan setiap kegiatan yang dilaksanakan perusahaan, memberikan bimbingan kepada seluruh karyawan hotel.

c. Assistant Executive Manager

Assistant Executive Manager bertanggung jawab dengan tugas untuk menjaga, dan berkoordinasi antara semua departemen serta menjadwalkan waktu kerja karyawan, menyelesaikan masalah pelanggan dan mengatur ketepatan saat pembagian gaji karyawan.

d. Human Resource Department

Human Resource Department merupakan departemen di hotel yang bertanggung jawab dalam mengurus administrasi kepegawaian di perusahaan, bagian ini bertugas mengepalai masalah kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi peringatan, mutasi, dan pemberhentian karyawan. Bagian personalia ini bertugas memberikan pelatihan (*training*) kepada calon karyawan. Pelatihan dilaksanakan selama 4 bulan, setelah itu karyawan tersebut ditempatkan di posisi yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya.

e. Accounting Department

Accounting dipimpin oleh seorang *Chief Accountant* dan dibantu oleh *Assistant Chief Accountant*. *Chief Accountant* ini bertugas untuk mengelola keuangan dan pembukuan hotel yang pada akhirnya menghasilkan laporan keuangan (*Financial Statement*). Seorang *Chief Accountant* mengepalai 4 bagian antara lain:

1. *Book Keeping*
2. *Income Audit*
3. *Cost Control*
4. *Purchasing*

Tugas dan tanggung jawab *Accounting Departement* adalah :

1. Mencetak segala transaksi penjualan dari sektor-sektor pendapatan dengan sistem laporan secara priode.
2. Melaksanakan inventaris perusahaan
3. Menyusun tarif segala penjualan
4. Mengatur pengadaan jenis-jenis barang yang dibutuhkan
5. Mengecek semua pembukuan keuangan

f. Sales & Marketing Departement

Sales & Marketing Departement memegang peran penting dalam meningkatkan *occupancy* hotel, sesuai dengan Namanya *Sales and marketing* yang tugasnya mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan langganan dan mempromosikan fasilitas-fasilitas yang dimiliki serta pemberian servis yang memuaskan.

g. Front Office Departement

Front Office Departement merupakan pusat kegiatan hotel, dari *front office* inilah datangnya informasi-informasi, intruksi dan pengarahan pelayanan yang akan disajikan kepada tamu. Disamping itu di *front office* inilah para tamu akan mendapatkan kesan pertama sekaligus kesan

terakhirnya. *Front office departement* dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*.

h. Housekeeping Departement

Housekeeping Departement bertugas untuk mempersiapkan kamar, yang selalu berhubungan dengan *guest room* dan *guest supplies*. Kebersihan kamar tamu dan kebersihan *public area* di hotel merupakan tanggung jawab *housekeeping departement*. Dalam menjalankan tugasnya, *housekeeping* dipimpin oleh *Executive Housekeeper* dan dibantu oleh *Housekeeper Supervisor*.

i. Food and Baverage Service Departement

Food and Baverage Service Departement meliputi *Restuarant Room Service*, *Bar & Lounge*, dan *Banguet*. *F&B Service* merupakan bagian yang memberikan pelayanan apa yang dibuat oleh *F&B Product*. Restoran dan bar mengutamakan servis dan pelayanan kepada tamu, tata cara greeting, sikap saat mempersilahkan tamu atau cara taking order sangat penting. Sesuai dengan namanya *Food and Baverage*, selain menangani masalah makanan juga menyangkut masalah minuman, baik yang beralkohol maupun non alkohol, yang terdapat di bar dan restoran. *Food and Baverage Service* berada di bawah pengawasan *Food and Baverage Manager* yang dibantu oleh *Restaurant Manager*, *Bar and Lounge Manager*, dan beberapa *Supervisor*.

j. Food and Baverage Product Departement

Food and Baverage Product Departement adalah salah satu bagian divisi yang memiliki tugas untuk menangani pengelolaan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji. Bidang *F&B Product* dibagi menjadi dua jenis produk makanan, yaitu *Hot Kitchen* dan *Pastry dan Bakery*. *Hot Kitchen* merupakan dapur utama untuk membuat produk seperti *main course*, *soup*, *salad*, sementara itu, *Pastry and Bakery* adalah

produk kue dan roti sekaligus makanan penutup atau makanan manis. *Food and Beverage Product* berada dibawah pengawasan *Chef Manager* dan dibantu oleh *Assistant Chef Manager*.

k. Engineering Departement

Engineering Departement adalah bagian yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal sehingga seluruh operasional hotel bisa berjalan dengan lancar dan baik. *Engineering Departement* dipimpin oleh seorang *Chief Engineer*.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

A. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam penerapan SOP pembersihan kamar tamu di Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences. Adapun subjek penelitian meliputi:

1. *Executive Housekeeper*: Sebagai pimpinan departemen housekeeping yang bertanggung jawab atas kebijakan dan pengawasan umum.
2. *Floor Supervisor*: Sebagai pengawas langsung yang bertugas mengawasi dan mengontrol pekerjaan *room attendant*.
3. *Room Attendant*: Sebagai pelaksana utama pembersihan kamar tamu yang menjalankan SOP sehari-hari.
4. Supervisor PLI: Sebagai pendamping dan pembimbing selama pelaksanaan PLI di industri.

B. Objek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu di Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences, yang meliputi:

1. Prosedur persiapan pembersihan kamar
2. Prosedur memasuki kamar tamu
3. Proses pembersihan kamar dan kamar mandi

4. Prosedur pemeriksaan akhir kamar
5. Kendala dan faktor pendukung dalam penerapan SOP

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di lapangan untuk mengamati pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu oleh *room attendant* di *Aston Batam Hotel & Residences*. Observasi partisipatif dilakukan dengan mengamati proses kerja karyawan Housekeeping secara langsung tanpa mengganggu aktivitas mereka . Alat bantu yang digunakan adalah check list observasi yang berisi tahapan-tahapan SOP pembersihan kamar tamu sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan informan kunci yang terlibat langsung dalam implementasi SOP pembersihan kamar tamu. Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*) dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya . Informan yang diwawancarai meliputi *Executive Housekeeper*, *Floor Supervisor*, dan *Room Attendant* yang bertugas di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data sekunder berupa dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti:

- a. Dokumen SOP pembersihan kamar tamu dari Aston Batam Hotel & Residences
- b. Laporan kebersihan dan inspeksi kamar
- c. Data keluhan tamu terkait kebersihan kamar
- d. Foto-foto kegiatan pembersihan kamar
- e. Profil dan struktur organisasi hotel

- f. Logbook dan lembar konsultasi selama PLI

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 Sugyono (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 ditemukan oleh *Miles*, dan *Huberman* yang meliputi tiga tahapan diantaranya:

1. Reduksi Data

Reduksi data dilakukan untuk menyaring dan mengelompokkan informasi penting berdasarkan tema penelitian. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dikategorikan berdasarkan aspek-aspek penerapan SOP dan kendala yang dihadapi.

2. Penyajian Data

Penyajian data menggunakan narasi deskriptif untuk mengilustrasikan hubungan antar temuan. Data disajikan dalam bentuk deskripsi yang sistematis mengenai penerapan SOP pembersihan kamar tamu, faktor pendukung dan penghambat, serta solusi yang dapat diberikan.

3. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan dilakukan berdasarkan pola dan keterkaitan yang muncul dari data yang telah dianalisis. Kesimpulan mencakup gambaran penerapan SOP, kendala yang dihadapi, dan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Aston Batam Hotel & Residences merupakan hotel berbintang yang terletak di Batam, Kepulauan Riau. Sebagai hotel yang memiliki standar pelayanan tinggi, hotel ini memiliki *Departemen Housekeeping* yang berperan penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di seluruh area hotel, terutama kamar tamu. *Departemen Housekeeping* di *Aston Batam Hotel & Residences* dipimpin oleh seorang *Executive Housekeeper* yang bertanggung jawab atas seluruh operasional kebersihan hotel.

Dalam pelaksanaan pembersihan kamar tamu, *Departemen Housekeeping* *Aston Batam Hotel & Residences* menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan untuk memastikan konsistensi dan kualitas pelayanan. SOP ini mencakup berbagai tahapan mulai dari persiapan peralatan, prosedur memasuki kamar, proses pembersihan kamar dan kamar mandi, hingga pemeriksaan akhir. Penerapan SOP ini diawasi oleh *Floor Supervisor* yang bertugas mengawasi dan mengontrol pekerjaan *room attendant*.

Berdasarkan informasi yang diperoleh, *Aston Batam Hotel & Residences* memiliki 314 unit kamar yang memerlukan perawatan dan pembersihan rutin. Kamar-kamar tersebut dilengkapi dengan berbagai fasilitas modern seperti AC, televisi kabel, peralatan pembuat kopi/teh, brankas, dan kamar mandi pribadi dengan perlengkapan mandi gratis. Jumlah kamar yang cukup banyak ini menuntut departemen housekeeping untuk bekerja secara efisien dan efektif dalam menerapkan SOP pembersihan kamar.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*, ditemukan beberapa temuan terkait penerapan SOP pembersihan kamar tamu sebagai berikut:

Tabel 4 1 Temuan Pelaksanaan SOP Pemeriksaan Kamar Tamu

No	Tahapan SOP	Pelaksanaan	Keterangan
1	Persiapan peralatan dan perlengkapan	Dilakukan	Trolly dilengkapi dengan peralatan dan bahan pembersih, linen, serta <i>amanities</i>
2	Breafing pagi	Dilakukan	Dipimpin oleh supervisor, membahas target dan prioritas kamar
3	Menegetuk pintu kamar	Dilakukan	Mengetuk sebanyak 3 kali ketukan dengan mengucapkan “Housekeeping”
4	Membuka pintu dan menyalakan lampu	Dilakukan	Untuk sirkulasi udara dan pengecekan kamar
5	Mengeluarkan semua sampah	Dilakukan	Membuang semua sampah yang ada di kamar dan toilet
6	Stripping linen	Dilakukan	Linen yang kotor dicekl untuk memastikan tidak ada kerusakan
7	Making bed	Dilakukan	Pemasangan sheet, bed cover, duve, dan pillow case sesuai standar
8	Pembersihan kamar mandi	Dilakukan	Pembersihan toilet, wastafel, bethub, shoiwer., dan lantai kamar mandi

9	Dusting dan polishing	Dilakukan	Pembersihan debu pada permukaan furniture dan polishing sesuai jenis permukaan
10	Pengecekan perlengkapan kamar	Dilakukan	Pengecekan amenities, linen, dan perlengkapan kamar mandi
11	Pengecekan akhir	Dilakukan	Pemeriksaan akhir oleh room attendant sebelum meninggalkan kamar
12	Laporkan hasil pembersihan	Dilakukan	Melaporkan hasil pembersihan kepada supervisor

A. Factor Pendukung Penerapan SOP

Berdasarkan hasil wawancara dengan Floor Supervisor dan Room Attendant, terdapat beberapa faktor pendukung dalam penerapan SOP pembersihan kamar tamu di *Aston Batam Hotel & Residences*:

1. Komitmen Manajemen: Manajemen hotel memiliki komitmen kuat terhadap kebersihan dan kualitas pelayanan, yang tercermin dalam penyediaan peralatan dan perlengkapan yang memadai
2. Pengawasan Berjenjang: Terdapat sistem pengawasan yang melibatkan Floor Supervisor dan Executive Housekeeper dalam memantau pelaksanaan SOP
3. Pelatihan Karyawan: Hotel menyelenggarakan pelatihan rutin bagi karyawan housekeeping untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam menerapkan SOP
4. Ketersediaan Peralatan: Peralatan dan perlengkapan pembersihan disediakan dengan baik, meskipun terkadang masih ada keterbatasan pada saat okupansi tinggi
- 5.

B. Kendala Penerapan SOP

Meskipun secara umum penerapan SOP berjalan dengan baik, masih ditemukan beberapa kendala berdasarkan hasil observasi dan wawancara. Kendala yang ditemukan antara lain:

1. Kurangnya Pengawasan pada Jam Sibuk: Pada saat okupansi tinggi, supervisor tidak dapat mengawasi semua room attendant secara maksimal, sehingga beberapa prosedur mungkin terlewat
2. Keterbatasan Peralatan pada Okupansi Tinggi: Jumlah peralatan pembersih terkadang tidak sebanding dengan jumlah kamar yang harus dibersihkan, terutama saat okupansi tinggi
3. Variasi Pemahaman SOP: Terdapat perbedaan pemahaman dan interpretasi SOP di antara room attendant, terutama karyawan baru atau yang belum berpengalaman
4. Beban Kerja Tinggi: Pada saat okupansi penuh, beban kerja room attendant meningkat sehingga dapat mempengaruhi kualitas pembersihan

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus yang telah dipaparkan, berikut adalah analisis permasalahan dalam penerapan SOP pembersihan kamar tamu di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*:

A. Kesenjangan antara SOP dan Pelaksanaan

Meskipun SOP telah ditetapkan dengan jelas, masih terdapat kesenjangan antara prosedur yang tertulis dengan pelaksanaan di lapangan. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa masih ada prosedur yang tidak dilaksanakan sesuai standar, seperti pengecekan kebersihan matras dan kasur, pembersihan toilet dan wastafel dengan cairan pembersih, serta pengecekan kebersihan lantai dan dinding kamar mandi.

B. Faktor Waktu dan Beban Kerja

Kendala waktu menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi penerapan SOP. Pada saat okupansi tinggi, *room attendant* sering terburu-buru

untuk menyelesaikan pembersihan kamar dalam waktu yang terbatas. Hal ini menyebabkan beberapa prosedur dilewati atau tidak dilakukan secara maksimal. Penelitian sebelumnya juga menunjukkan bahwa waktu yang membuat tergesa-gesa menjadi kendala utama dalam penerapan SOP pembersihan kamar.

C. Sumber Daya Manusia

Perbedaan pemahaman dan keterampilan di antara *room attendant* juga menjadi permasalahan. Karyawan baru atau yang belum berpengalaman cenderung memiliki pemahaman yang kurang mendalam terhadap SOP. Hal ini sesuai dengan penelitian yang menunjukkan bahwa variasi pemahaman SOP di antara staf menjadi kendala dalam implementasi SOP yang konsisten.

D. Pengawasan dan Evaluasi

Sistem pengawasan yang ada belum optimal, terutama pada saat jam sibuk. Supervisor tidak dapat mengawasi semua *room attendant* secara maksimal ketika okupansi tinggi. Hal ini dapat mengakibatkan beberapa prosedur terlewat dan tidak terdeteksi. Penelitian sebelumnya juga menekankan pentingnya pengawasan dan evaluasi rutin untuk mengoptimalkan penerapan SOP

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Peneleitian Terdahulu

A. Penerapan SOP dalam Konteks Teori

Menurut (Subandi, Elmi Rahmawati, 2024), *Standard Operating Procedure* (SOP) merupakan pedoman pedoman kerja yang disusun secara sistematis agar setiap pekerjaan dilaksanakan secara konsisten sesuai standar organisasi. SOP berfungsi untuk menciptakan keragaman prosedur kerja, meminimalakan kesalahan, meningkatkan efisiensi, serta menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, SOP merupakan acuan bagi karyawan dalam menjalankan tugas secara konsisten. Penerapan SOP di *Aston Batam Hotel & Residences* secara umum telah sesuai dengan teori, di

mana *room attendant* melaksanakan prosedur pembersihan kamar mulai dari persiapan, prosedur memasuki kamar, pembersihan kamar dan kamar mandi, hingga pemeriksaan akhir.

Namun, teori juga menyatakan bahwa penanganan pembersihan kamar tamu akan dapat dilaksanakan secara efektif apabila semua peralatan pembersihan, chemical dan supplies tersedia sesuai kebutuhan. Hal ini menjadi tantangan di *Aston Batam Hotel & Residences*, terutama pada saat okupansi tinggi di mana ketersediaan peralatan terkadang menjadi kendala

B. Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu

a. Penelitian Simatupang dan Mulyadi (2022)

Penelitian Simatupang dan Mulyadi (2022) di Hotel Naripan Bandung menemukan bahwa masih terdapat keluhan tamu terkait kebersihan kamar, terutama pada kondisi lantai, kebersihan tempat tidur, kebersihan sarung bantal, dan kebersihan sprei. Penelitian ini juga mengungkapkan bahwa keterbatasan peralatan seperti *metallic pressure* menjadi kendala dalam pelaksanaan pembersihan. Hal ini sejalan dengan temuan di *Aston Batam Hotel & Residences*, di mana keterbatasan peralatan pada okupansi tinggi juga menjadi kendala. Perbedaannya, di *Aston Batam Hotel & Residences*, keluhan tamu terkait kebersihan lebih jarang ditemukan karena pengawasan yang lebih ketat dan pelatihan yang lebih terstruktur

b. Penelitian Darsana dan Sudarmawan (2024)

Penelitian Darsana dan Sudarmawan (2024) di Four Star by Trans Hotel menemukan bahwa terdapat 5 SOP pembersihan kamar tamu check out yang tidak sesuai dengan prosedur standar. Kendala utama adalah waktu yang membuat tergesa-gesa dan kesulitan membersihkan tempat yang sulit dijangkau. Temuan ini relevan dengan penelitian di *Aston Batam Hotel & Residences*, di mana kendala waktu dan beban kerja tinggi pada okupansi penuh menjadi faktor penghambat. Namun, di *Aston Batam Hotel & Residences*, prosedur yang tidak dilaksanakan tidak sebanyak yang

ditemukan di Four Star by Trans Hotel, karena sistem pengawasan yang lebih baik

c. Penelitian Firdaus (2025)

Penelitian Firdaus (2025) di The Rinra Hotel Makassar menunjukkan bahwa penerapan SOP berjalan efektif dan berdampak positif terhadap peningkatan kinerja karyawan, baik dari segi mutu kerja, ketepatan waktu, maupun tanggung jawab. Hubungan antara SOP dan kinerja karyawan bersifat langsung, di mana penerapan SOP yang baik membantu karyawan bekerja lebih terarah dan efisien. Hal ini sejalan dengan kondisi di *Aston Batam Hotel & Residences*, di mana penerapan SOP yang konsisten membantu *room attendant* bekerja lebih terarah dan efisien. Penelitian Firdaus juga menekankan pentingnya SOP dalam meningkatkan kinerja karyawan, yang juga menjadi fokus di *Aston Batam Hotel & Residences*.

d. Penelitian Pratama dan Anggraeni (2025)

Penelitian Pratama dan Anggraeni (2025) di Swiss-Bell Hotel Bogor menemukan bahwa sebagian besar karyawan telah melaksanakan prosedur sesuai SOP, namun masih ditemukan beberapa kekurangan seperti kurangnya pelaporan kehilangan barang atau kelalaian dalam penempatan linen. Penelitian ini merekomendasikan evaluasi rutin serta peningkatan komunikasi dan koordinasi antar staf untuk mengoptimalkan penerapan SOP. Rekomendasi ini juga relevan untuk diterapkan di *Aston Batam Hotel & Residences*, di mana evaluasi rutin dan komunikasi yang baik menjadi kunci keberhasilan penerapan SOP

C. Implikasi Temuan

Berdasarkan pembahasan di atas penelitian ini memiliki implikasi bahwa:

- a. Penerapan SOP yang Konsisten: SOP yang diterapkan secara konsisten dapat meningkatkan kualitas kebersihan kamar dan kepuasan tamu
- b. Pentingnya Pengawasan: Pengawasan yang efektif sangat diperlukan untuk memastikan SOP dijalankan dengan benar

- c. Pelatihan Berkelanjutan: Pelatihan yang terstruktur dan aplikatif mampu meningkatkan pemahaman serta penerapan SOP
- d. Manajemen Sumber Daya: Ketersediaan peralatan dan perlengkapan yang memadai menjadi faktor penting dalam penerapan SOP
- e. Evaluasi Rutin: Evaluasi rutin terhadap penerapan SOP diperlukan untuk mengidentifikasi masalah dan melakukan perbaikan

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis permasalahan dan pembahasan yang telah dilakukan, berikut adalah solusi atau rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP pembersihan kamar tamu di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*:

A. Peningkatan Pengawasan

- a. Penambahan Supervisor pada Jam Sibuk: Menambah jumlah Supervisor pada saat okupansi tinggi untuk memastikan semua *room attendant* terawasi dengan baik
- b. Sistem Monitoring Digital: Mengimplementasikan sistem monitoring digital untuk memantau pelaksanaan SOP secara real-time, seperti aplikasi pelaporan pembersihan kamar
- c. Inspeksi Acak: Melakukan inspeksi acak oleh *Executive Housekeeper* untuk memastikan kualitas pembersihan kamar

B. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

- a. Pelatihan SOP Berkelanjutan: Menyenggarakan pelatihan SOP secara rutin, terutama bagi karyawan baru dan yang belum berpengalaman
- b. Program Mentoring: Menerapkan program mentoring di mana *room attendant* senior membimbing junior dalam menerapkan SOP
- c. Evaluasi dan Uji Kompetensi: Melakukan evaluasi dan uji kompetensi secara berkala untuk memastikan pemahaman dan keterampilan *room attendant*

- d. Pelatihan Praktik Langsung: Menyelenggarakan pelatihan dengan praktik langsung yang mencakup teknik pembersihan yang benar, penggunaan peralatan dan bahan pembersih, serta prosedur keselamatan kerja
- C. Standarisasi dan Pembaruan SOP
 - a. Penyempurnaan SOP: Melakukan review dan penyempurnaan SOP secara berkala untuk menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan dan standar industry
 - b. Visual SOP: Membuat panduan visual SOP (poster, video) yang mudah dipahami oleh semua staf
 - c. Sosialisasi SOP: Melakukan sosialisasi SOP secara rutin melalui briefing pagi dan pertemuan departemen
- D. Manajemen Peralatan dan Perlengkapan
 - a. Penambahan Peralatan: Menambah jumlah peralatan pembersih untuk mengantisipasi okupansi tinggi
 - b. Perawatan Peralatan: Melakukan perawatan dan pengecekan peralatan secara rutin untuk memastikan semua dalam kondisi baik dan siap pakai
 - c. Standarisasi Perlengkapan Trolley: Memastikan setiap trolley room attendant dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan yang sesuai standar
- E. Sistem Evaluasi dan Penghargaan
 - a. Evaluasi Kinerja Berkala: Melakukan evaluasi kinerja *room attendant* secara berkala berdasarkan kepatuhan terhadap SOP
 - b. Sistem Penghargaan: Memberikan penghargaan kepada *room attendant* yang konsisten menerapkan SOP dengan baik sebagai motivasi
 - c. Mekanisme Pelaporan: Menyediakan mekanisme pelaporan yang mudah bagi *room attendant* untuk melaporkan kendala atau permasalahan dalam penerapan SOP

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

A. Penerapan SOP Pembersihan Kamar Tamu

Penerapan SOP pembersihan kamar tamu di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences* secara umum telah berjalan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Tahapan-tahapan pembersihan kamar mulai dari persiapan peralatan, *briefing* pagi, prosedur memasuki kamar, *stripping linen*, *making bed*, pembersihan kamar mandi, *dusting* dan *polishing*, pengecekan perlengkapan kamar, hingga pemeriksaan akhir (*final check*) yang dilaksanakan oleh *room attendant* dengan cukup baik. Hal ini didukung oleh komitmen manajemen terhadap kebersihan, sistem pengawasan berjenjang, pelatihan karyawan rutin, dan ketersediaan peralatan yang memadai

B. Kendala Penerapan SOP

Meskipun penerapan SOP secara umum berjalan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi, antara lain:

- a. Kurangnya Pengawasan pada Jam Sibuk: Pada saat okupansi tinggi, supervisor tidak dapat mengawasi semua *room attendant* secara maksimal
- b. Keterbatasan Peralatan pada Okupansi Tinggi: Jumlah peralatan pembersih terkadang tidak sebanding dengan jumlah kamar yang harus dibersihkan
- c. Variasi Pemahaman SOP: Terdapat perbedaan pemahaman dan interpretasi SOP di antara *room attendant*, terutama karyawan baru

- d. Beban Kerja Tinggi: Pada saat okupansi penuh, beban kerja room attendant meningkat sehingga dapat mempengaruhi kualitas pembersihan
- C. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, diperlukan beberapa upaya perbaikan, yaitu:

- a. Peningkatan Pengawasan: Penambahan supervisor pada jam sibuk, sistem *monitoring digital*, dan inspeksi acak oleh *Executive Housekeeper*
- b. Pelatihan dan Pengembangan Karyawan: Pelatihan SOP berkelanjutan, program mentoring, evaluasi dan uji kompetensi berkala, serta pelatihan praktik langsung
- c. Standarisasi dan Pembaruan SOP: Review dan penyempurnaan SOP secara berkala, pembuatan panduan visual SOP, dan sosialisasi SOP rutin
- d. Manajemen Peralatan dan Perlengkapan: Penambahan peralatan, perawatan rutin, dan standarisasi perlengkapan trolley
- e. Sistem Evaluasi dan Penghargaan: Evaluasi kinerja berkala, sistem penghargaan, dan mekanisme pelaporan yang mudah

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut adalah saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP pembersihan kamar tamu di *Departemen Housekeeping Aston Batam Hotel & Residences*:

- A. Bagi Manajemen *Aston Batam Hotel & Residences*
- a. Meningkatkan Jumlah Supervisor pada Jam Sibuk: Menambah jumlah Supervisor untuk memastikan pengawasan yang optimal pada saat okupansi tinggi
 - b. Mengimplementasikan Sistem *Monitoring Digital*: Menggunakan teknologi untuk memantau pelaksanaan SOP dan meningkatkan efisiensi kerja

- c. Menyelenggarakan Pelatihan Rutin: Melaksanakan pelatihan SOP secara berkala, terutama bagi karyawan baru, dengan praktik langsung dan evaluasi kompetensi
 - d. Menambah dan Merawat Peralatan: Menambah jumlah peralatan pembersih dan melakukan perawatan rutin untuk memastikan ketersediaan dan kondisi peralatan yang baik
 - e. Menerapkan Sistem Evaluasi dan Penghargaan: Melakukan evaluasi kinerja secara berkala dan memberikan penghargaan kepada *room attendant* yang konsisten menerapkan SOP dengan baik
- B. Bagi Departement Housekeeping
- a. Meningkatkan Komunikasi dan Koordinasi: Meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara *room attendant* dan supervisor untuk memastikan pemahaman SOP yang seragam
 - b. Membuat Panduan Visual SOP: Menyediakan poster atau video panduan SOP yang mudah dipahami oleh semua staf
 - c. Melakukan Briefing Efektif: Memastikan briefing pagi berisi informasi yang jelas mengenai target, prioritas, dan kendala yang dihadapi
 - d. Menerapkan Program Mentoring: Mengembangkan program mentoring di mana *room attendant* senior membimbing junior dalam menerapkan SOP
- C. Bagi Peneliti Selanjutnya
- a. Penelitian Kuantitatif: Melakukan penelitian kuantitatif untuk mengukur pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja karyawan dan kepuasan tamu secara statistik
 - b. Penelitian Komparatif: Membandingkan penerapan SOP di beberapa hotel untuk mengidentifikasi praktik terbaik (*best practice*) dalam pembersihan kamar tamu
 - c. Penelitian tentang Pelatihan: Meneliti efektivitas berbagai metode pelatihan dalam meningkatkan pemahaman dan penerapan SOP di departemen housekeeping

- d. Penelitian tentang Teknologi: Meneliti penggunaan teknologi (seperti aplikasi manajemen housekeeping) dalam meningkatkan efektivitas penerapan SOP

DAFTAR PUSTAKA

- Simatupang, D. T., & Mulyadi. (2022). Pelaksanaan Pembersihan Kamar Tamu oleh Pramugraha di Hotel Naripan Bandung. **Jurnal Mekar**, 1(1), 21-27. <https://doi.org/10.59193/jmr.v1i1.21>
- Darsana, K. B., & Sudarmawan, I. W. E. (2024). Analisis Efektifitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar Tamu Check Out di Four Star by Trans Hotel. **PARIS: Jurnal Pendidikan dan Riset**, 3(4). <https://doi.org/10.22334/paris.v3i4.756>
- Firdaus, F. A. (2025). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Meningkatkan Kinerja Karyawan di Bagian Room (Housekeeping Departement) The Rinra Hotel Makassar. **Skripsi**. Universitas Negeri Makassar.
- Luxury Escapes. (2025). Aston Batam Hotel & Residence. <https://luxuriescapes.com/sg/partner/aston-batam-hotel-and-residence>
- (2025). Pengaruh Pelatihan Prosedur Pembersihan Kamar Checked Out terhadap Kinerja Karyawan Housekeeping di Hyatt Regency Bali. **Garuda Kemdikbud**. <https://garuda.kemdiktisaintek.go.id/documents/detail/5904523>
- (2025). Pelatihan dan Pendampingan Housekeeping. **Journal of Community Engagement**. <https://journal.unimma.ac.id/index.php/ce>
- Pratama, R. R., & Anggraeni, D. R. (2025). Analisis Penerapan Standard Operating Procedure Pembersihan Kamar Tamu dengan Status Occupied Dirty di Swiss-Bell Hotel Bogor. **JPIM: Jurnal Penelitian dan Inovasi Manajemen**, 4(2). <https://ojs.ruangpublikasi.com/index.php/jpim>
- (2026). Implementation of Housekeeping Standard Operating Procedures to Achieve Excellence Service: A Qualitative Case Study at Atria Hotel Gading Serpong. **Zenodo**. <https://zenodo.org/records/18491147>

- Trivago. (2025). Aston Batam Hotel & Residence. <https://www.trivago.hk/en-HK/oar/aston-batam-hotel-residence-lubuk-baja>
- Muhammad, F. (2023). Penyusunan SOP (Standar Operating Procedure) Menyiapkan Kamar Tamu di Viola Hotel Bukittinggi. *Diploma Thesis*. Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Hartono, B., & Fitriani, D. (2024). Re-definisi Hotel Pasca Pandemi: Adaptasi Layanan dan Konsep Kesehatan. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan Indonesia*, 12(1), hlm. 48.
- Purnomo, H., & Rahayu, S. (2023). *Manajemen Perhotelan Era Digital*. Bandung: Alfabeta.
- Hanifah, F. N., Taufiq, R., & Sumarsih, U. (2022). Tinjauan Operasional Kerja Departemen Housekeeping Di Hotel Crowne Plaza Bandung. *E-Proceeding of Applied Science*, 8(6), 956–963.
- Muchlisin, M. S., & Posumah, C. H. (2025). Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar di Aston Bogor Hotel and Resort. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 02(02),
- Ni Kadek Anik Evryastuti, I Gusti Agung Mas Krisna Komala Sari, I Ketut Suarja, I Ketut Suja, & Ni Made Sudarmini. (2022). Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability (CHSE) Implementation in Housekeeping Department. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 1(1), 37–53. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v1i1.6>
- Napitupulu, H., & Wibowo, A. (2025). Manajemen Kendala Operasional Housekeeping Dan Implikasinya Pada Kualitas Layanan Beverly Hotel Batam. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 8(3), 173–182. <https://tinyurl.com/2m5shc4t>
- Sampe, V. L., Muflih, D., & Fauzi, I. (2022). Standar Operasional Prosedur (Sop) Pada Unit Hr&Ga Pt Bosowa Propertindo Makassar Standard Operating Procedure (Sop) At Hr&Ga Unit Pt Bosowa Propertindo Makassar. *Jurnal Administrasi*

Terapan, 1(1), 59–71.

Cay, S., Rahayu, S., & Astria, K. (2023). *Pembuatan Prosedur Operasional Standar dalam Menunjang Kegiatan para Perantau di Jakarta Bogor Depok dan Bekasi*. 3(2).

Nabilla, D. R., & Hasin, A. (2022). Analisis Efektivitas Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pada Departemen Community & Academy. *Nabila, Dian Ratna Hasin Al*, 01(06), 58–75.
<https://journal.uii.ac.id/selma/article/view/26602%0Ahttps://journal.uii.ac.id/selma/article/download/26602/14474>

Subandi, Elmi Rahmawati, H. I. (2024). Pemahaman Konseptual Tentang Sandard Operating Procedure (SOP) Dasar,Tujuan ,Manfaat ,Pemahaman Konseptual Tentang Standard. *Jurnal Media Akademik (Jma)*, 2(6), 13.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Pedoman Wawancara Executive Housekeeper

Nama Informan : Zen Ulwatun

Jabatan : Executive Housekeeper

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Apakah Aston Batam Hotel & Residences memiliki SOP pembersihan kamar tamu?	
2.	Bagaimana SOP tersebut disusun dan dikembangkan?	
3.	Apa saja tahapan pembersihan kamar tamu dalam SOP yang ditetapkan?	
4.	Apakah ada perbedaan SOP untuk kamar dengan status check out, occupied dirty, dan occupied clean?	
5.	Bagaimana cara mensosialisasikan SOP kepada seluruh staf housekeeping?	

B. Pedoman Wawancara Supervisor

Nama Informan : Hendra Saputra

Jabatan : Supervisor

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Apa saja tugas dan tanggung jawab bapak sebagai Supervisor?	
2.	Apa yang Anda lakukan jika menemukan room attendant yang tidak melaksanakan SOP dengan benar?	
3.	Menurut bapak, apakah SOP pembersihan kamar di hotel ini sudah baik?	
4.	Apakah semua room attendant melaksanakan SOP sesuai prosedur?	
5.	Bagaimana cara Anda mengawasi kinerja room attendant?	

C. Pedoman Wawancara Room Attendant

Nama Informan : Faras

Jabatan : Room Attendant

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Bagaimana prosedur yang Anda lakukan dalam membersihkan kamar tamu?	
2.	Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan satu kamar?	
3.	Bagaimana cara membersihkan kamar occupied tanpa mengganggu tamu?	

4.	Apa kendala yang sering Anda hadapi dalam menerapkan SOP?	
5.	Apakah supervisor sering memberikan arahan atau bimbingan?	

Lampiran 2 Hasil Observasi

A. Pedoman Wawancara Executive Housekeeper

Nama Informan : Zen Ulwatun

Jabatan : Executive Housekeeper

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Apakah Aston Batam Hotel & Residences memiliki SOP pembersihan kamar tamu?	Ya, tentu saja. Kami memiliki SOP pembersihan kamar tamu yang sangat detail. SOP ini menjadi pedoman utama bagi seluruh staf housekeeping dalam melaksanakan tugas pembersihan kamar.
2.	Bagaimana SOP tersebut disusun dan dikembangkan?	SOP kami disusun berdasarkan standar dari Archipelago International sebagai manajemen hotel, kemudian disesuaikan dengan kondisi dan kebutuhan di Aston Batam. Kami juga mengacu pada standar industri perhotelan internasional dan selalu melakukan pembaruan secara berkala. SOP ini dikembangkan melalui diskusi dengan tim manajemen dan masukan dari staf di lapangan.
3.	Apa saja tahapan pembersihan kamar tamu dalam SOP yang ditetapkan?	Tahapannya dimulai dari persiapan peralatan dan

		perlengkapan, briefing pagi, prosedur memasuki kamar dengan mengetuk pintu 3 kali, mengeluarkan sampah, stripping linen, making bed, pembersihan kamar mandi secara menyeluruh, dusting dan polishing furniture, pengecekan amenities dan supplies, hingga final check sebelum kamar dinyatakan siap untuk dijual.
4.	Apakah ada perbedaan SOP untuk kamar dengan status check out, occupied dirty, dan occupied clean?	Ada perbedaan. Untuk kamar check out, kami melakukan full cleaning karena kamar akan digunakan oleh tamu baru. Untuk occupied dirty, kami membersihkan tanpa memindahkan barang tamu dan mengganti linen sesuai jadwal. Sedangkan untuk occupied clean, hanya dilakukan refresh dan pengecekan kelengkapan tanpa pembersihan menyeluruh.
5.	Bagaimana cara mensosialisasikan SOP kepada seluruh staf housekeeping?	Kami melakukan sosialisasi melalui briefing pagi setiap hari, pelatihan rutin, dan penyediaan panduan SOP yang mudah diakses. Setiap karyawan baru juga wajib mengikuti masa

		orientasi dan pelatihan SOP sebelum ditempatkan.
--	--	--

B. Pedoman Wawancara Supervisor

Nama Informan : Hendra Saputra

Jabatan : Supervisor

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Apa saja tugas dan tanggung jawab Bapak sebagai Supervisor?	Tugas saya adalah mengawasi dan mengontrol pekerjaan room attendant, memastikan semua kamar dibersihkan sesuai SOP, melakukan inspeksi kamar, melaporkan hasil pekerjaan kepada Executive Housekeeper, dan menangani keluhan tamu terkait kebersihan.
2.	Apa yang Bapak lakukan jika menemukan room attendant yang tidak melaksanakan SOP dengan benar?	Saya akan menegur dan memberikan arahan langsung, menunjukkan bagian mana yang tidak sesuai, dan memberikan contoh cara yang benar. Jika kesalahan berulang, saya akan melaporkan kepada Executive Housekeeper untuk tindakan lebih lanjut.
3.	Menurut Bapak, apakah SOP pembersihan kamar di hotel ini sudah baik?	Menurut saya SOP yang kami miliki sudah sangat baik. SOP

		mencakup semua aspek pembersihan dengan detail, dari persiapan hingga pengecekan akhir.
4.	Apakah semua room attendant melaksanakan SOP sesuai prosedur?	Sebagian besar sudah sesuai, tapi masih ada beberapa yang terkadang terlewat pada bagian-bagian tertentu, terutama pada saat okupansi tinggi ketika mereka terburu-buru.
5.	Bagaimana cara Bapak mengawasi kinerja room attendant?	Saya melakukan pangecekan kamar ke lantai-lantai yang menjadi tanggung jawab saya, memeriksa hasil pembersihan kamar secara langsung, dan memastikan semua prosedur diikuti. Saya juga menerima laporan dari room attendant tentang hasil pekerjaan mereka.

C. Pedoman Wawancara Room Attendant

Nama Informan : Faras

Jabatan : Room Attendant

Tanggal Wawancara : 24 Juli 2026

No.	Pertanyaan	jawaban
1.	Bagaimana prosedur yang Anda lakukan dalam membersihkan kamar tamu?	Saya mulai dari persiapan trolley, briefing pagi, lalu ke kamar. Saya ketuk pintu 3 kali, masuk, nyalakan lampu, buka gordan,

		buang sampah, stripping linen, making bed, bersihkan kamar mandi, dusting, periksa kelengkapan, dan final check sebelum keluar.
2.	Berapa lama rata-rata waktu yang dibutuhkan untuk membersihkan satu kamar?	Rata-rata sekitar 20-25 menit untuk satu kamar, tergantung kondisi kamar dan tipe kamar. Kamar suite biasanya lebih lama karena lebih luas.
3.	Bagaimana cara membersihkan kamar occupied tanpa mengganggu tamu?	Saya selalu mengetuk pintu dan menunggu respon sebelum masuk. Jika tamu ada di dalam, saya menanyakan waktu yang tepat untuk membersihkan.
4.	Apa kendala yang sering Anda hadapi dalam menerapkan SOP?	Kendalanya adalah pada saat okupansi tinggi, saya harus membersihkan banyak kamar dalam waktu terbatas. Kadang saya terburu-buru dan mungkin ada beberapa prosedur yang tidak maksimal.
5.	Apakah supervisor sering memberikan arahan atau bimbingan?	Ya, supervisor sering memberikan arahan, terutama pada briefing pagi. Mereka juga memberikan bimbingan jika ada kesalahan atau jika saya menemui kesulitan.

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025
Lamp. : 1 lembar
Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences
Di
Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 27 Januari – 27 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasikan mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fiandra Julianti	24135074	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
2.	ANNISA DWI RAHMAH	24135006	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
3.	FADILAH ARFAH TAHIR	24135168	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
4.	FEBRI AURA VALEN	24135111	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
5.	Ananda Fadila Hermanto	24135155	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
6.	Ihsan Al Maghribi	24135077	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
7.	Nur Aziza	24135087	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
8.	Sahgira Melika Putri	24135133	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
9.	Sekar wangi	24135030	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
10.	Elsa Handraina	24135011	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
11.	Nurul Tanzila	24135028	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
12.	Ikhwalul Walid	24135178	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
13.	Satria Hendyarto Wilbowo	24135233	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
14.	Riza Asmanita Sari	24135131	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE

Lampiran 5 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Ikhwalul Walid
NIM : 24135178
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081371537984
Supervisor/Monitor/Coach : Chandra Kurniawan
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : Januari

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Selasa, 27/01/2026	08.00 – 16.00	• Induction I		
2.	Rabu, 28/01/2026	08.00 - 16.00	• Induction II		
3.	Kamis, 29/01/2026	08.00 – 16.00	• Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		
4.	Jumat, 30/01/2026	08.00 – 16.00	• Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		
5.	Sabtu, 31/01/2026	08.00 – 16.00	• Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Ikhwalul Walid
 NIM : 24135178
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081371537984
 Supervisor/Monitor/Coach : Chandra Kurniawan
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Februari

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Minggu, 01/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
2.	Senin, 02/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
3.	Selasa, 03/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
4.	Rabu, 04/02/2026	Libur			
5.	Kamis, 05/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
6.	Jumat, 06/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah		

			• Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
7.	Sabtu, 07/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
8.	Minggu, 08/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
9.	Senin, 09/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
10.	Selasa, 10/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
11.	Rabu, 11/02/2026	Libur			
12.	Kamis, 12/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
13.	Jumat, 13/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
14.	Sabtu, 14/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		

15.	Minggu, 15/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
16.	Senin, 16/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
17.	Selasa, 17/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
18.	Rabu, 18/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
19.	Kamis, 19/02/2026	Libur			
20.	Jumat, 20/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
21.	Sabtu, 21/02/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
22.	Minggu, 22/02/2026	Sakit			
23.	Senin, 23/02/2026	Sakit			
24.	Selasa, 24/02/2026	Sakit			

25.	Rabu, 25/02/2026	Sakit
26.	Kamis, 26/02/2026	Sakit
27.	Jumat, 27/02/2026	Sakit
28.	Sabtu, 28/02/2026	Sakit

Batam, 28 Februari 2026
Supervisor

Chandra Kurniawan

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Ikhwalul Walid
 NIM : 24135178
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081371537984
 Supervisor/Monitor/Coach : Chandra Kurniawan
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Maret

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Minggu, 01/03/2026	Sakit			
2.	Senin, 02/03/2026	Sakit			
3.	Selasa, 03/03/2026	Sakit			
4.	Rabu, 04/03/2026	13.00 – 21.00	• SKL (incharge event iftar), • Standbay di buffet makanan.		
5.	Kamis, 05/03/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
6.	Jumat, 06/03/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
7.	Sabtu, 07/03/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah		

			• Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
8.	Minggu, 08/03/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
9.	Senin, 09/03/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
10.	Selasa, 10/03/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
11.	Rabu, 11/03/2026	Libur			
12.	Kamis, 12/03/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Swepping guest lift • Lobby duster • Cleaning Basil Restoran after breakfast		
13.	Jumat, 13/03/2026	07.00 – 16.00	• Belajar making bad • Stripping sampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
14.	Sabtu, 14/03/2026	07.00 – 16.00	• Making bad • Stripping sampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
15.	Minggu, 15/03/2026	07.00 – 16.00	• Making bad, • Stripping sampah		

			• Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
16.	Senin, 16/03/2026	07.00 – 16.00	• Stripping sampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
17.	Selasa, 17/03/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
18.	Rabu, 18/03/2026	Libur			
19.	Kamis, 19/03/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Sweeping guest lift • Lobby duster • Cleaning Basil Restoran after breakfast		
20.	Jumat, 20/03/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub dan wastafel.		
21.	Sabtu, 21/03/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Sweeping guest lift • Lobby duster • Cleaning Basil Restoran after breakfast		
22.	Minggu, 22/03/2026	06.00 – 14.00	• Lobby duster • Sweping guest lift • Projek brushing keramik lobby apartemen		
23.	Senin, 23/03/2026	06.00 – 14.00	• Projek membersihkan kaca Basil Restoran		

			• Kaca smoking room		
24.	Selasa, 24/03/2026	06.00 – 14.00	• Projek membersihkan spider web dan sweping tangga darurat hotel		
25.	Rabu, 25/03/2026	Libur			
26.	Kamis, 26/03/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
27.	Jumat, 27/03/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah after event ballroom		
28.	Sabtu, 28/03/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
29.	Minggu, 29/03/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
30.	Senin, 30/03/2026	Libur			
31.	Selasa, 31/03/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		

Batam, 31 Maret 2026
Supervisor

Chandra Kurniawan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Ikhwalul Walid
 NIM : 24135178
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081371537984
 Supervisor/Monitor/Coach : Chandra Kurniawan
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : April

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Rabu, 01/04/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Sweeping guest lift • Lobby duster • Cleaning Basil Restoran after breakfast		
2.	Kamis, 02/04/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Sweeping guest lift • Lobby duster • Cleaning Basil Restoran after breakfast		
3.	Jumat, 03/04/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Sweeping guest lift • Lobby duster • Cleaning Basil Restoran after breakfast		
4.	Sabtu, 04/04/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Sweeping guest lift • Lobby duster		

			• Cleaning Basil Restoran after breakfast		
5.	Minggu, 05/04/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		
6.	Senin, 06/04/2026	Libur			
7.	Selasa, 07/04/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		
8.	Rabu, 08/04/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Swepping guest lift • Lobby duster • Cleaning Basil Restoran after breakfast		
9.	Kamis, 09/04/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Swepping guest lift • Lobby duster • Cleaning Basil Restoran after breakfast		
10.	Jumat, 10/04/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		
11.	Sabtu, 11/04/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		

12.	Minggu, 12/04/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		
13.	Senin, 13/04/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		
14.	Selasa, 14/04/2026	06.00 – 15.00	• Cek kamar yang sudah chek-out • Handle requestan		
15.	Rabu, 15/04/2026	Libur			
16.	Kamis, 16/04/2026	06.00 – 15.00	• Cek kamar yang sudah chek-out • Handle requestan.		
17.	Jumat, 17/04/2026	06.00 – 15.00	• Cek kamar yang sudah chek-out • Handle requestan		
18.	Sabtu, 18/04/2026	06.00 – 15.00	• Cek kamar yang sudah chek-out • Handle requestan		
19.	Minggu, 19/04/2026	06.00 – 15.00	• Cek kamar yang sudah chek-out • Handle requestan		
20.	Senin, 20/04/2026	06.00 – 15.00	• Cek kamar yang sudah chek-out • Handle requestan		
21.	Selasa, 21/04/2026	06.00 – 15.00	• Cek kamar yang sudah chek-out • Handle requestan		
22.	Rabu, 22/04/2026	06,00 – 15.00	• Cek kamar yang sudah chek-out • Handle requestan		
23.	Kamis, 23/04/2026	06.00 – 15.00	• Cek kamar yang sudah chek-out • Handle requestan		

24.	Jumat 24/04/2026	Libur			
25.	Sabtu. 25/04/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
26.	Minggu, 26/04/2026	14.00 – 22.00	• Lobby duster • Sweping guest lift • Projek brushing lantai swimming pool		
27.	Senin, 27/04/2026	14.00 – 22.00	• Lobby duster • Sweping guest lift • Projek cleaning toilet grand lotus		
28.	Selasa, 28/04/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
29.	Rabu, 29/04/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
30.	Kamis, 30/04/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		

Batam, 30 April 2026
Supervisor

Chandra Kurniawan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Ikhwalul Walid
 NIM : 24135178
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081371537984
 Supervisor/Monitor/Coach : Chandra Kurniawan
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Mei

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Jumat, 01/05/2026	Libur			
2.	Sabtu, 02/05/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
3.	Minggut, 03/05/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
4.	Senin, 04/05/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
5.	Selasa, 05/05/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift		

			• Take out sampah		
6.	Rabu, 06/05/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift • Take out sampah		
7.	Kamis, 07/05/2026	Libur			
8.	Jumat, 08/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
9.	Sabtu, 09/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
10.	Minggu, 10/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
11.	Senin, 11/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
12.	Selasa, 12/05/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweping guest lift		

			• Take out sampah		
13.	Rabu, 13/05/2026	14.00 – 22.00	• Membersihkan toilet lobby • Lobby duster • Sweeping guest lift • Take out sampah		
14.	Kamis, 14/05/2026	Libur			
15.	Jumat, 15/05/2026	06.00 – 14.00	• Membersihkan toilet lobby • Sweeping guest lift • Lobby duster • Cleaning Basil Restoran after breakfast		
16.	Sabtu, 16/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
17.	Minggu, 17/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
18.	Senin, 18/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
19.	Selasa, 19/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		

			• Making bad • Dusting		
20.	Rabu, 20/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
21.	Kamis, 21/05/2026	Libur			
22.	Jumat, 22/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
23.	Sabtu, 23/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
24.	Minggu, 24/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
25.	Senin, 25/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
26.	Selasa, 26/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet		

			bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
27.	Rabu, 27/05/2026	Libur			
28.	Kamis, 28/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
29.	Jumat, 29/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
30.	Sabtu, 30/05/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
31.	Minggu, 31/05/2026	06.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		

Batam, 31 Mei 2026
 Supervisor

Chandra Kurniawan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Ikhwalul Walid
 NIM : 24135178
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081371537984
 Supervisor/Monitor/Coach : Chandra Kurniawan
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juni

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Senin, 01/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
2.	Selasa, 02/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
3.	Rabu, 03/06/2026	Libur			
4.	Kamis, 04/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		

5.	Jumat, 05/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
6.	Sabtu, 06/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
7.	Minggu, 07/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
8.	Senin, 08/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
9.	Selasa, 09/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
10.	Rabu, 10/06/2026	Libur			
11.	Kamis, 11/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		

			• Making bad • Dusting		
12.	Jumat, 12/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
13.	Sabtu, 13/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
14.	Minggu, 14/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
15.	Senin, 15/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
16.	Selasa, 16/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
17.	Rabu, 17/06/2026	Libur			
18.	Kamis, 18/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet		

			bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
19.	Jumat, 19/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
20.	Sabtu, 20/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
21.	Minggu, 21/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
22.	Senin, 22/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
23.	Selasa, 23/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
24.	Rabu, 24/06/2026	Libur			

25.	Kamis, 25/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
26.	Jumat, 26/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
27.	Sabtu, 27/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
28.	Minggu, 28/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
29.	Senin, 29/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
30.	Selasa, 30/06/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		

Batam, 30 Juni 2026
Supervisor

Chandra Kurniawan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode Januari 2026 – Juli 2026

Nama : Ikhwalul Walid
 NIM : 24135178
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081371537984
 Supervisor/Monitor/Coach : Chandra Kurniawan
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juli

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf supervisor
1.	Rabu, 01/07/2026	Libur			
2.	Kamis, 02/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
4.	Sabtu, 04/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
5.	Minggu, 05/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		

6.	Senin, 06/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
7.	Selasa, 07/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
8.	Rabu, 08/07/2026	Libur			
9.	Kamis, 09/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
10.	Jumat, 10/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
11.	Sabtu, 11/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
12.	Minggu, 12/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel.		

			• Making bad • Dusting		
13.	Senin, 13/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
14.	Selasa, 14/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
15.	Rabu, 15/07/2026	Libur			
16.	Kamis, 16/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
17.	Jumat, 17/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
18.	Sabtu, 18/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
19.	Minggu, 19/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl,		

			shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
20.	Senin, 20/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
21.	Selasa, 21/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
22.	Rabu, 22/07/2026	Libur			
23.	Kamis, 23/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
24.	Jumat, 24/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
25.	Sabtu. 25/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		

26.	Minggu, 26/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		
27.	Senin, 27/07/2026	07.00 – 16.00	• Stripping ssampah • Cleaning toilet kamar mulai dari toilet bowl, shower glass, bathtub, dan wastafel. • Making bad • Dusting		

Batam, 31 Juli 2026
Supervisor

Chandra Kurniawan

Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

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



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Muhammad Walid
Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
Nama Perusahaan/Industri : Asan Batam Hotel & Residences
Jadwal Kegiatan : 21 Januari - 27 Juli 2016
Nama Dosen Pembimbing : Pasariibu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Rabu / 22 Juli 2016	Perbaikan laporan Studi Kasus	Melengkapi laporan studi kasus dari daftar isi, daftar gambar, daftar tabel, serta daftar lampiran. dan setiap gambar harus memiliki sumber.	
2.	Rabu / 22 Juli 2016	Perbaikan landasan teori	Setiap penjelasan atau landasan teori disertai dengan min 2-3 sumber dan simpulkan.	
3.	Rabu / 22 Juli 2016	Perbaikan paragraf balasan.	Paragraf laporan harus ditulis dengan balasan yang benar.	

Padang, 27 Juli 2016

Pasariibu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE

Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Khwalid Walid
Unit Kegiatan Praktek : House Keeping
Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel & Residences
Jadwal Kegiatan : Januari - Juli 2016
Nama Supervisor (Penilai) : Sutarno
Jabatan Supervisor di Perusahaan : HR Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.		Kamar terlambat siap saat tamu check-in	Memprioritaskan pembersihan kamar sesuai arrival, dan mempersingkat komunikasi dengan Front Office.	
2.		Keterlambatan pengupahan linen bersih dari laundry.	Meningkatkan koordinasi dengan laundry, agar pengupahan linen teratur.	
3.		Tamu masih merumitkan persiapan kamar yang kurang maksimal	Memrptkan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten, melakukan pemeliharaan aktif sebelum kamar dirapikan siap untuk dijual.	
4.		Perakatan kebersihan rusak atau kurang lengkap	Mengupayakan pemeliharaan dan perawatan aktif serta mengupat, aktif yang tidak layak pakai	

Jumlah : 24 Juli 2016
ASTON BATAM
HOTEL & RESIDENCES
Human Resources Department
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya

1. Sertifikat Magang

