

LAPORAN STUDI KASUS
DI TURI BEACH RESORT NONGSA RESORT BATAM

ANALISIS PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR DEPARTEMEN
HOUSEKEEPING DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN

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



Oleh:

Fandi Fadillah / 24135109

Dosen Pembimbing : Kurnia Ilahi Manvi SST.Par., M.Par

Supervisor Industri : Alfiansyah (Executive Housekeeper)

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Pengalaman
Lapangan Industri (PLI) FPP-UNP Semester
Januari-Juni 2026

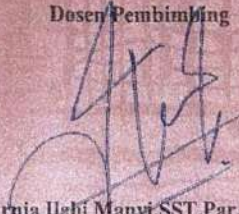
Oleh:

Fandi Fadillah
NIM: 24135109

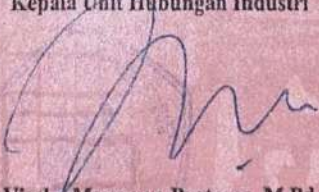
Program Studi Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing


Kurnia Ikhli Manyi, SST, Par, M.Par.
NIP. 198406212010011014

a.n Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri


Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI/PERUSAHAAN

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak 1 FPP-UNP

Semester Januari-Juni 2026

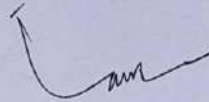
Oleh:

Fandi Fadillah
NIM : 24135109

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Pembimbing Dari Industri



Alfiansyah
Executive Housekeeper

Kepala/Manajer



Widya Wardana
Human Resources Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Studi Kasus Magang Berdampak berjudul ***“Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Departemen Housekeeping dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Turi Beach Resort” yang dilaksanakan di Turi Beach Resort Batam.***

Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari–Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak ini berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Orang tua yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materi selama melaksanakan Magang Berdampak dan pembuatan laporan.
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Ketua Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par. selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku Koordinator Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Kurnia Ilahi Manvi, SST.Par, M.Par. selaku Dosen Pembimbing Magang Berdampak
7. Bapak Sukma Yudistira, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Khoo Peck Khoon selaku *Resorts Group Director*.
9. Bapak Ahmad Raja selaku *Resorts Manager Turi Beach Resort*.
10. Bapak Widya Wardana selaku *Human Resources Manager Nongsa*

Resort.

11. Ibu Theressya Mangunsong selaku *Human Resources Admin* Turi Beach Resort.
12. Bapak Alfiansyah selaku *Executive Housekeeper* Turi Beach Resort.
13. Seluruh *Staff dan d Department Housekeeping* dan keluarga besar TuriBeach

Laporan studi kasus ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Turi Beach Resort Batam, terhitung mulai tanggal 12 Januari sampai dengan 30 Juni 2026. Kami berharap laporan magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Batam, 24 Juni 2026

Penulis,



Fandi Fadillah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI/PERUSAHAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	1
BAB 1 PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
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
2.1.1 Konsep Resort dan Standar Operasional Perhotelan.....	6
2.1.2 Departemen Housekeeping dan Room Attendant.....	6
2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar	6
2.1.4 Kualitas Pelayanan dalam Industri Resort	7
2.1.5 Hubungan Penerapan SOP Housekeeping dengan Kualitas Pelayanan.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Kerangka Pemikiran	9
BAB III METODE STUDI KASUS.....	11
3.1 Lokasi dan Waktu Magang.....	11
3.2 Profil Organisasi/Perusahaan.....	11
3.2.1 Sejarah dan Identitas Turi Beach Resort.....	11
3.2.2 Visi dan Prinsip Panduan Perusahaan.....	13
3.2.3 Karakteristik Fisik dan Operasional Properti.....	16
3.2.4 Fasilitas Akomodasi.....	16
3.2.5 Struktur Organisasi	25
3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	26
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Teknik Analisis Data	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29

4.1 Gambaran Umum Kasus	29
4.2 Temuan Studi Kasus	30
4.3 Analisis Permasalahan	32
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	33
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
5.1 Kesimpulan	38
5.2 Saran	39
5.2.1 Bagi Manajemen Turi Beach Resort.....	39
5.2.2 Bagi Departemen Housekeeping.....	40
5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya.....	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Spesifikasi Teknis Kamar Tirta Wing.....	16
Tabel 3.2 Spesifikasi Teknis Kamar Riani Wing.....	18
Tabel 3.3 Outlet F&B Service	19
Tabel 3.4 Spesifikasi Ruang Meeting	22

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Logo Turi Beach Resort Batam.....	13
Gambar 3.2 Diagram 10 Prinsip Panduan Nongsa Resorts	14
Gambar 3.3 T-Health Beauty and Wellness Center	23
Gambar 3.4 Aqua pool	24
Gambar 3.5 Emerald pool	24
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Turi Beach Resort	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lmpiran a. Daftar Pertanyaan Wawancara	44
Lampiran b. Hasil Observasi.....	45
Lampiran c. Dokumentasi Kegiatan PLI	47
Dokumentasi in the laundry area	47
Dokumentasi Distributing Iftar Brochures to the Marketing Department	48
Dokumentasi in the room area	48
Dokumentasi in the public area.....	51
Lampiran d. Surat Keterangan/ Surat Tugas PLI.....	53
Lampiran e. Logbook.....	54
Lampiran f. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	113
Lampiran g. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri. .	114
Lampiran h. Data pendukung lainnya	116
Nilai PLI Magang Berdampak 1	116
Sertifikat PLI Magang Berdampak 1	124
Proposal PLI Magang Berdampak 1	125

ABSTRAK

Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur Departemen Housekeeping dalam Menunjang Kualitas Pelayanan di Turi Beach Resort Nongsa Batam

Kualitas pelayanan dalam industri perhotelan sangat ditentukan oleh konsistensi kinerja departemen operasional, khususnya Housekeeping. Turi Beach Resort Nongsa Batam sebagai resort bintang empat menuntut standar kebersihan dan kerapian yang tinggi untuk menjaga kepuasan tamu. Namun, dalam pelaksanaannya, sering ditemukan ketidaksesuaian antara prosedur tertulis dengan praktik di lapangan yang berpotensi menurunkan kualitas layanan. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Departemen Housekeeping dan mengidentifikasi hambatan yang terjadi.

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi partisipatif selama periode magang, wawancara semi-terstruktur dengan supervisor dan staf housekeeping, serta tinjauan dokumen SOP perusahaan. Hasil studi menunjukkan bahwa secara umum SOP telah dijalankan dengan baik pada proses room cleaning, namun terdapat celah signifikan pada pemeliharaan area publik (public area) dan responsivitas terhadap permintaan tamu (guest request) akibat kurangnya supervisi ketat dan komunikasi antar-shift yang kurang efektif.

Implikasi dari temuan ini adalah perlunya revitalisasi sistem monitoring harian dan peningkatan frekuensi briefing pagi untuk memastikan pemahaman SOP yang merata. Rekomendasi yang diajukan mencakup implementasi digital checklist untuk akuntabilitas kerja dan program refresher training bulanan. Dengan perbaikan tersebut, diharapkan konsistensi kualitas pelayanan Housekeeping dapat meningkat sehingga berdampak positif pada reputasi dan okupansi hotel.

Kata Kunci: *Standar Operasional Prosedur, Housekeeping, Kualitas Pelayanan, Turi Beach Resort, Efektivitas Operasional.*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang mengalami perkembangan pesat dan dinamis, di mana tuntutan konsumen terhadap kualitas pelayanan semakin kompleks dan tinggi. Dalam ekosistem industri ini, kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh fasilitas fisik, tetapi juga oleh konsistensi layanan operasional. Salah satu departemen kunci yang memegang peranan vital dalam membentuk kesan pertama dan kenyamanan tamu adalah Housekeeping Department. Departemen ini bertanggung jawab penuh atas kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh area hotel, baik di area kamar tamu (guest room) maupun area umum (public area). Kinerja Housekeeping yang optimal secara langsung berkorelasi positif dengan tingkat kepuasan tamu dan citra (image) hotel di mata publik.

Untuk menjamin konsistensi kualitas tersebut, setiap hotel wajib menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP berfungsi sebagai pedoman baku yang mengatur tata cara pelaksanaan pekerjaan agar setiap karyawan dapat bekerja secara sistematis, efisien, dan sesuai dengan standar mutu yang ditetapkan oleh manajemen. Tanpa penerapan SOP yang disiplin, risiko terjadinya ketidakseragaman layanan (service inconsistency) akan meningkat, yang pada akhirnya dapat merugikan reputasi bisnis.

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang (FPP-UNP), sebagai institusi pendidikan yang berkomitmen menghasilkan lulusan kompeten, mewajibkan mahasiswa untuk mengikuti program Magang Berdampak. Program ini dirancang sebagai jembatan antara teori akademis dan praktik industri nyata. Melalui magang di Turi Beach Resort, Batam, mahasiswa diharapkan tidak hanya memahami konsep teoritis, tetapi juga mengobservasi dan menganalisis bagaimana SOP diterapkan secara langsung di lapangan, khususnya dalam departemen Housekeeping. Pentingnya pemahaman mendalam mengenai penerapan SOP ini menjadi dasar dilakukannya studi kasus ini untuk mengidentifikasi kesenjangan antara prosedur ideal dan realitas operasional di lapangan.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Berdasarkan latar belakang di atas dan hasil observasi awal selama masa magang di Turi Beach Resort, terdapat beberapa fenomena yang perlu diidentifikasi terkait penerapan SOP di Departemen Housekeeping:
2. Kompleksitas tugas Housekeeping yang mencakup berbagai tahapan, mulai dari preparation, cleaning process, hingga finishing, menuntut ketelitian tinggi yang rentan terhadap human error jika tidak mengikuti SOP secara ketat.
3. Adanya potensi kesenjangan antara standar prosedur tertulis (written SOP) dengan pelaksanaan aktual di lapangan akibat faktor kelelahan kerja, keterbatasan waktu, atau kurangnya pengawasan supervisi.
4. Pentingnya peran First Checking dan penanganan status kamar Vacant Dirty yang menjadi titik krusial dalam memastikan kesiapan kamar untuk dijual (sellable room).
5. Kebutuhan akan evaluasi berkelanjutan terhadap efektivitas SOP dalam menunjang kualitas pelayanan tamu di tengah tren kebutuhan tamu yang semakin berkembang.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada proses pembersihan kamar (room cleaning) di Departemen Housekeeping Turi Beach Resort?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi oleh staf Housekeeping dalam melaksanakan SOP secara konsisten?
3. Bagaimana dampak penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Turi Beach Resort?

1.4 Tujuan Studi Kasus

A. Tujuan Umum:

1. Menganalisis keselarasan antara teori manajemen operasional perhotelan dengan praktik nyata di industri.
2. Meningkatkan wawasan dan keterampilan profesional mahasiswa melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas operasional perusahaan.

B. Tujuan Khusus:

1. Memahami dan mendeskripsikan secara detail istilah-istilah teknis serta alur kerja di Departemen Housekeeping Turi Beach Resort.
2. Mengevaluasi pelaksanaan kegiatan First Checking untuk memastikan tidak adanya kerusakan fasilitas atau kehilangan barang tamu yang tertinggal.
3. Menganalisis efektivitas proses pembersihan kamar berstatus Vacant Dirty mulai dari tahap awal hingga finishing sesuai standar SOP perusahaan.

1.5 Manfaat Studi Kasus

A. Bagi Mahasiswa:

1. sebagai sarana mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang diperoleh di bangku kuliah ke dalam praktik dunia kerja nyata.
2. Melatih kemampuan analitis dalam mengidentifikasi masalah operasional dan merumuskan solusi berbasis SOP.

B. Bagi Perusahaan (Turi Beach Resort):

1. Memberikan masukan objektif mengenai pelaksanaan SOP di lapangan dari perspektif eksternal/mahasiswa.
2. Sebagai bahan evaluasi bagi manajemen untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan Housekeeping.

C. Bagi Akademisi:.

1. Menjadi referensi tambahan bagi penelitian selanjutnya terkait manajemen operasional perhotelan dan penerapan SOP.

D. Bagi calon peserta magang berikutnya

1. sebagai bahan rujukan dalam penyusunan laporan studi kasus dengan topik sejenis.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Resort dan Standar Operasional Perhotelan

Resort merupakan akomodasi yang memanfaatkan kawasan alam tertentu sebagai daya tarik utama wisata. Berbeda dengan hotel kota, resort seperti Turi Beach Resort memiliki tantangan operasional ganda: menjaga standar kebersihan kamar tamu (guest room) sekaligus memelihara area publik terbuka (taman, pantai, kolam renang) agar tetap estetik dan higienis. Menurut Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI (2022), klasifikasi bintang empat mengharuskan adanya konsistensi layanan yang terukur melalui Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baku, terutama pada departemen pendukung utama seperti Housekeeping.

2.1.2 Departemen Housekeeping dan Room Attendant

Housekeeping Department adalah unit kerja yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area properti. Dalam operasional harian, Room Attendant memegang peran sentral sebagai pelaksana teknis pembersihan kamar. Menurut Yoeti (2021), kinerja Room Attendant menjadi indikator pertama penilaian tamu terhadap kualitas sebuah resor. Tugasnya tidak hanya membersihkan fisik kamar, tetapi juga melakukan inspeksi fasilitas (first checking), penggantian linen, penataan amenities, hingga pelaporan status kamar secara akurat.

2.1.3 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar

SOP adalah pedoman tertulis yang membakukan tahapan pekerjaan agar hasil yang dicapai konsisten dan sesuai standar mutu perusahaan. Dalam konteks Housekeeping, SOP pembersihan kamar mencakup urutan kerja sistematis: preparation (penyiapan troli & chemicals), prosedur masuk kamar (knocking procedure), stripping bed, dusting, pembersihan area basah (wet area), making bed, hingga finishing check. Kepatuhan terhadap SOP pembersihan kamar berkorelasi positif dengan efisiensi waktu kerja dan minimnya temuan kerusakan fasilitas yang

terlewat. Tanpa SOP yang dijalankan disiplin, variasi kinerja antar-karyawan akan menciptakan ketidakseragaman kualitas layanan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan dalam Industri Resort

Kualitas pelayanan jasa perhotelan diukur melalui dimensi tangibles (bukti fisik/kebersihan), reliability (keandalan/konsistensi), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan keamanan), dan empathy (empati). Bagi Turi Beach Resort, dimensi tangibles dan reliability sangat bergantung pada eksekusi SOP Housekeeping. Kamar yang bersih, rapi, dan bebas dari keluhan adalah manifestasi langsung dari kualitas pelayanan. Sebaliknya, penyimpangan sekecil apa pun dari SOP—seperti noda yang tidak terangkat atau amenities yang kurang—akan langsung menurunkan persepsi tamu terhadap keseluruhan pengalaman menginap.

2.1.5 Hubungan Penerapan SOP Housekeeping dengan Kualitas Pelayanan

Penerapan SOP yang efektif berfungsi sebagai alat kontrol kualitas (quality control tool) preventif. Ketika Room Attendant menjalankan setiap tahapan SOP dengan teliti—mulai dari first checking hingga pelaporan ke supervisor—maka standar kebersihan yang diharapkan manajemen dan tamu dapat terpenuhi secara konsisten. Hotel dengan tingkat kepatuhan SOP Housekeeping tinggi memiliki skor kepuasan tamu yang lebih baik dibandingkan hotel dengan penerapan SOP yang longgar. Dengan demikian, SOP bukan sekadar dokumen administratif, melainkan fondasi strategis dalam mempertahankan reputasi dan okupansi resort.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian empiris terdahulu yang memiliki relevansi teoretis dan kontekstual dengan studi kasus ini antara lain:

- a. Penelitian kualitatif berjudul "Implementation of Housekeeping Standard Operating Procedures to Achieve Excellence Service: A Qualitative Case Study at Atria Hotel Gading Serpong" (2025) mengungkapkan temuan kritis bahwa ketersediaan dokumen SOP yang komprehensif tidak serta-merta menjamin implementasi yang konsisten di lapangan. Studi ini

mengidentifikasi bahwa faktor kelelahan kerja (fatigue) akibat beban tugas yang tinggi, combined dengan intensitas supervisi yang tidak merata antar-shift, menjadi penghambat utama dalam mempertahankan kepatuhan terhadap tahapan finishing check dan dusting. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas SOP tidak hanya bergantung pada kualitas dokumennya, tetapi juga pada desain sistem kerja yang manusiawi dan mekanisme monitoring yang berkelanjutan serta berbasis data.

- b. Studi empiris mengenai "Peranan Room Attendant dalam Meningkatkan Standard Kualitas Layanan Kebersihan Kamar di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre" (2025) menegaskan bahwa ketelitian Room Attendant dalam melaksanakan tahapan first checking—yang meliputi pemeriksaan fungsi fasilitas, kelengkapan amenities, dan deteksi dini kerusakan—berkorelasi positif dan signifikan dengan penurunan frekuensi komplain tamu terkait kebersihan kamar. Penelitian ini menyoroti bahwa kompetensi teknis Room Attendant bertindak sebagai variabel intervening (mediating variable) yang menjembatani antara keberadaan SOP dan hasil akhir kualitas pelayanan. Artinya, SOP hanyalah alat; efektivitasnya sangat bergantung pada kapasitas dan komitmen individu yang menjalankannya.
- c. Analisis implementasi SOP pada area publik hotel yang dilakukan oleh peneliti dari Universitas Pendidikan Ganesha (Undiksha) mengungkapkan bahwa prosedur pembersihan area terbuka (outdoor public areas) memiliki tingkat kompleksitas operasional yang jauh lebih tinggi dibandingkan pembersihan kamar tamu, terutama akibat paparan konstan terhadap faktor lingkungan eksternal seperti cuaca, debu, dan aktivitas tamu yang tidak terprediksi. Temuan ini sangat relevan dengan konteks Turi Beach Resort sebagai properti berbasis alam (nature-based resort) yang memerlukan adaptasi SOP khusus—seperti jadwal pembersihan yang disesuaikan dengan pola kunjungan tamu, penggunaan chemicals yang ramah lingkungan, dan protokol penanganan sampah organik—untuk pemeliharaan taman, jalur pantai, dan fasilitas rekreasi luar ruangan.

- d. Penelitian mengenai "Kualitas Pelayanan Housekeeping Department di Mona Plaza Hotel Pekanbaru" yang terindeks di repositori Neliti membuktikan bahwa dalam persepsi tamu, dimensi tangibles (bukti fisik kebersihan dan kerapian) dan reliability (konsistensi dan keandalan layanan) merupakan dua indikator SERVQUAL yang memiliki bobot pengaruh paling dominan terhadap kepuasan tamu terhadap kinerja departemen Housekeeping. Dimensi lain seperti empathy dan assurance, meskipun penting, cenderung dianggap sebagai pelengkap; jika tangibles dan reliability gagal, maka dimensi lainnya tidak mampu mengkompensasi kekecewaan tamu.

Sintesis dari penelitian-penelitian terdahulu tersebut menunjukkan bahwa konsistensi penerapan SOP, kompetensi teknis Room Attendant, adaptasi prosedur terhadap karakteristik unik properti, dan kualitas sistem supervisi merupakan variabel-variabel kritis yang secara kolektif menentukan kualitas layanan Housekeeping. Studi kasus ini berkontribusi pada literatur yang ada dengan memberikan analisis mendalam pada konteks beach resort tropis di Batam, di mana tantangan pemeliharaan area publik yang terpapar lingkungan laut dan kelembaban tinggi menjadi variabel tambahan yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya yang mayoritas berfokus pada hotel perkotaan atau resor pegunungan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dibangun atas premis bahwa Turi Beach Resort Nongsa Batam, sebagai properti berbintang empat dengan positioning beach resort, menghadapi tuntutan ganda: mempertahankan standar pelayanan internasional yang ketat sekaligus mengelola kompleksitas operasional yang unik akibat lokasi dan karakteristik alamnya. Untuk merespons tuntutan ini, manajemen menetapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping sebagai kerangka kerja baku yang mencakup seluruh tahapan operasional—mulai dari preparation, cleaning sequence, finishing check, hingga pelaporan dan evaluasi. SOP ini dirancang tidak hanya sebagai panduan teknis, tetapi juga sebagai instrumen

kontrol kualitas yang terintegrasi dengan sistem supervisi dan umpan balik berkelanjutan.

Implementasi SOP ini kemudian dijalankan oleh Room Attendant dalam rutinitas operasional harian, di mana efektivitasnya dipengaruhi oleh sejumlah faktor moderating: tingkat pemahaman dan internalisasi SOP oleh staf, beban kerja dan kondisi fisik pekerja, kualitas dan frekuensi supervisi, serta dukungan sarana-prasarana yang memadai. Apabila seluruh faktor pendukung ini selaras dan SOP diterapkan dengan integritas tinggi, maka output yang dihasilkan adalah kualitas pelayanan yang optimal: kamar yang bersih dan rapi secara konsisten, fasilitas yang lengkap dan berfungsi prima, responsivitas terhadap permintaan tamu yang cepat, dan tingkat komplain yang minimal. Kondisi ini pada gilirannya akan memperkuat dimensi tangibles dan reliability dalam persepsi tamu, yang bermuara pada peningkatan kepuasan, loyalitas, dan reputasi properti.

Namun, apabila terdapat hambatan dalam rantai implementasi—baik berupa kesenjangan kompetensi, kelelahan kerja, pengawasan yang sporadis, atau SOP yang tidak lagi relevan dengan kondisi lapangan—maka akan terjadi deviasi dari standar yang ditetapkan. Deviasi ini menciptakan kesenjangan (*service gap*) antara harapan tamu dan realita layanan yang diterima, yang bermanifestasi dalam bentuk komplain, ulasan negatif, dan penurunan okupansi. Oleh karena itu, kerangka pemikiran ini tidak bersifat linier sederhana, melainkan siklikal: hasil evaluasi kualitas pelayanan harus menjadi masukan (*feedback*) untuk perbaikan SOP, pelatihan, dan sistem supervisi, sehingga tercipta siklus peningkatan berkelanjutan (*continuous improvement cycle*).

Secara visual, kerangka pemikiran ini dapat direpresentasikan sebagai berikut:

Tuntutan Standar Bintang 4 + Karakteristik Beach Resort → Penetapan & Adaptasi SOP Housekeeping → Implementasi oleh Room Attendant (Dimoderasi oleh Kompetensi, Beban Kerja, Supervisi, Sarpras) → Output Operasional (Kebersihan, Kelengkapan, Responsivitas) → Evaluasi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL: Tangibles & Reliability) → Kepuasan Tamu / Komplain → Feedback untuk Perbaikan Sistem

BAB III METODE STUDI KASUS

3.1 Lokasi dan Waktu Magang

Penelitian studi kasus ini dilaksanakan di Turi Beach Resort, yang berlokasi di Jl. Hang Lekiu, Desa Sambau, Kecamatan Nongsa, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Turi Beach Resort merupakan properti berbintang empat dengan karakteristik beach resort yang memiliki kompleksitas operasional Housekeeping tinggi, baik dalam pemeliharaan kamar tamu maupun area publik terbuka, sehingga relevan untuk dianalisis penerapan Standar Operasional Prosedurnya.

Pelaksanaan Magang Berdampak sebagai wahana pengumpulan data dilakukan selama enam bulan, terhitung mulai tanggal 12 Januari 2026 hingga 30 Juni 2026. Selama periode tersebut, peneliti ditempatkan secara penuh di Departemen Housekeeping dan terlibat langsung dalam aktivitas operasional harian, yang memungkinkan observasi mendalam terhadap implementasi SOP dalam kondisi kerja yang sesungguhnya. Penyusunan laporan studi kasus sendiri diselesaikan pada periode Juli 2026 setelah seluruh data lapangan terkumpul dan diverifikasi.

3.2 Profil Organisasi/Perusahaan

3.2.1 Sejarah dan Identitas Turi Beach Resort

Turi Beach Resort merupakan akomodasi berbintang empat yang diresmikan secara resmi oleh Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi Republik Indonesia pada tanggal 2 juni 1989, Bapak Soesilo Sudarman. Sebagai bagian dari ekosistem pariwisata terintegrasi, Turi Beach Resort berada dalam naungan Nongsa Group bersama dengan entitas bisnis lainnya seperti Nongsa Point Marina, Nongsa Village, Tamarin Santana, Infinite Studio, Nongsa Pura Ferry Terminal, serta Nongsa Digital Park. Keseluruhan aset tersebut dimiliki dan dikelola di bawah kepemimpinan Bapak Kris Taenar Wiluan. Sinergi antar-entitas dalam satu grup ini menciptakan klaster destinasi wisata yang komprehensif di

kawasan Nongsa, Batam.

Secara geografis, Turi Beach Resort berlokasi strategis di Jl. Hang Lekiu, Desa Sambau, Kecamatan Nongsa, pada bagian timur laut Pulau Batam. Properti ini menempati lahan seluas 7,7 hektar yang didominasi oleh lanskap hijau tropis, menawarkan suasana tenang dan eksklusif. Keunggulan kompetitifnya terletak pada panorama laut biru yang jernih, tepian pantai yang asri, serta lereng bukit yang membentuk latar belakang alami bagi seluruh area properti. Posisi geografis ini menempatkan resor bersebelahan langsung dengan Singapura dan Malaysia, dengan waktu tempuh kurang lebih 17 menit dari Bandara Internasional Hang Nadim dan 35 menit dari Terminal Feri Tanah Merah (Singapura). Aksesibilitas strategis ini telah memicu sinergi pemerintah-swasta dalam pengembangan infrastruktur pariwisata, yang berimplikasi langsung pada tingginya okupansi kamar dan frekuensi penggunaan fasilitas event. Bagi Departemen Housekeeping, kondisi ini menuntut konsistensi kualitas pelayanan dan kebersihan sesuai SOP yang berlaku guna memenuhi ekspektasi tamu internasional yang beragam.

Fasilitas akomodasi dirancang dengan perpaduan gaya modern minimalis dan tradisional Bali, yang tercermin dalam pembagian sayap bangunan: Tirta (sayap kiri, modern minimalis), Utama (bangunan pusat/lobi & restoran), dan Riani (sayap kanan, tradisional Bali). Ketiganya membentuk kesatuan harmonis "Tirta Utama Riani Indah" atau Turi Beach Resort. Pembangunan identitas ini tidak terlepas dari akar budaya Melayu Kepulauan Riau; ruang meeting dan restoran menggunakan nama pendekar legendaris (Hang Tuah, Hang Kasturi, Hang Lekir, Hang Lekiu, Nila Utama) serta nama Raja Nongsa dan keris Taming Sari. Pendekatan kultural ini memperkuat identitas merek dan menciptakan pengalaman imersif bagi tamu, yang sekaligus menjadi acuan standar penampilan staf (grooming) dan tata letak fasilitas—elemen kunci dalam dimensi tangibles kualitas pelayanan Housekeeping.



Gambar 3.1 Logo Turi Beach Resort Batam

Sumber: HRD Turi Beach Resort Batam

Logo Turi Beach Resort (Gambar 3.1) merepresentasikan identitas visual perusahaan yang mencerminkan integrasi konsep resort tropis dan nilai budaya. Penggunaan logo ini konsisten pada seluruh materi komunikasi, termasuk dokumen SOP Departemen Housekeeping yang menjadi objek penelitian ini.

3.2.2 Visi dan Prinsip Panduan Perusahaan

Sebagai bagian integral dari Nongsa Group, arah strategis Turi Beach Resort berlandaskan pada visi induk perusahaan. Pemahaman terhadap visi dan prinsip panduan ini sangat krusial bagi Departemen Housekeeping karena menjadi fondasi budaya kerja dan acuan utama dalam penyusunan serta pelaksanaan SOP.

1. Visi Nongsa Resorts:

"Kami berkomitmen untuk menciptakan Nongsa Resorts sebagai sebuah resor dengan gaya hidup yang memberikan keuntungan kepada para pemegang saham, yang memberikan pengalaman berkesan kepada para tamu dan menjadi tempat kerja yang luar biasa."

2. Prinsip Panduan Perusahaan

Bagi Departemen Housekeeping, pilar "pengalaman berkesan" dan "tempat kerja yang luar biasa" diwujudkan melalui eksekusi SOP yang konsisten; kamar yang bersih dan rapi adalah manifestasi langsung dari pengalaman tamu, sementara lingkungan kerja yang tertib merupakan cerminan komitmen terhadap kesejahteraan staf. Untuk menerjemahkan visi tersebut, Nongsa Resorts menetapkan 10 Prinsip Panduan (10 Guiding Principles):

NONGSA RESORTS VISIONS VISI NONGSA RESORTS

We are committed to create Nongsa Resorts as a lifestyle resort that is a great return to stakeholder, providing wonderful guests experiences and a great place to work.

Kami berkomitmen untuk menciptakan Nongsa Resorts sebagai sebuah resor dengan gaya hidup yang memberikan keuntungan kepada para pemegang saham, yang memberikan pengalaman berkesan kepada para tamu dan menjadi tempat kerja yang luar biasa.



Nongsa Resorts 10 Guiding Principles

1. We act with honesty and responsibility.

We always speak the truth and take consistent, accountable actions.

Kami bertindak dengan jujur dan bertanggung jawab; berbicara dan bertindak secara konsisten.

2. We value respect and fairness.

We honor ourselves, others, our products, services, and guests with the utmost respect and fairness.

Kami menghormati diri kami sendiri, orang lain, produk, layanan, dan tamu dengan rasa hormat dan keadilan.

3. We are passionate about excellence.

We demonstrate enthusiasm for delivering high-quality products and services.

Kami memiliki semangat untuk menyediakan produk dan layanan berkualitas tinggi.

4. We prioritize consistency in quality.

We consistently deliver outstanding products and services to our guests.

Kami memberikan produk dan layanan berkualitas kepada tamu secara konsisten.

5. We are guided by accountability.

We use sound judgment and take full responsibility for our decisions and actions.

Kami menggunakan penilaian yang bijaksana dan bertanggung jawab atas tindakan kami.

6. We are compassionate and helpful.

We show kindness to others and assist those in need.

Kami menunjukkan kepedulian kepada orang lain dan membantu mereka yang membutuhkan.

7. We care for our surroundings.

We are dedicated to maintaining our environment, workplace, and local community.

Kami peduli terhadap lingkungan kerja, alam, dan komunitas setempat.

8. We take pride in what we do.

We hold the highest standards in delighting guests and satisfying stakeholders.

Kami bangga dalam memberikan kepuasan kepada tamu dan manfaat kepada pemegang saham.

9. We are responsible and focused.

We maintain financial discipline and aim to achieve profitability goals.

Kami bertanggung jawab secara finansial dan berkomitmen untuk mencapai target yang menguntungkan.

10. We embrace continuous improvement.

We remain proactive in adapting to and meeting our guests' evolving needs.

Kami selalu proaktif dan berupaya memenuhi kebutuhan tamu yang terus berkembang.

Gambar 3.2 Diagram 10 Prinsip Panduan Nongsa Resorts

Sumber: HRD Turi Beach Resort Batam

1. Kami bertindak dengan jujur dan bertanggung jawab. Dalam konteks Housekeeping, ini menuntut integritas tinggi saat menangani barang berharga tamu dan melaporkan kerusakan fasilitas tanpa disembunyikan.

2. Kami menghargai rasa hormat dan keadilan. Staf menerapkan ini dengan menjaga privasi tamu saat membersihkan kamar dan memperlakukan rekan kerja lintas-departemen dengan sopan.
3. Kami memiliki semangat untuk keunggulan. Tercermin dari ketelitian Room Attendant dalam melakukan finishing check, memastikan tidak ada noda atau kekurangan amenities yang terlewat.
4. Kami memprioritaskan konsistensi dalam kualitas. Ini adalah inti penerapan SOP; standar kebersihan kamar Deluxe di Sayap Tirta harus sama persis dengan di Sayap Riani, tanpa pengecualian berdasarkan shift atau personel.
5. Kami dipandu oleh akuntabilitas. Supervisor memegang prinsip ini saat mengevaluasi kinerja staf dan mengambil keputusan terkait alokasi tugas atau penanganan komplain.
6. Kami bersifat welas asih dan suka membantu. Penting saat menghadapi permintaan khusus tamu (guest request) atau koordinasi dengan Engineering untuk perbaikan fasilitas.
7. Kami peduli terhadap lingkungan sekitar. Bagi Housekeeping di resor pantai, ini berarti penggunaan chemicals ramah lingkungan dan pelestarian lanskap taman/pantai selama pembersihan.
8. Kami bangga dengan apa yang kami lakukan. Mendorong staf melampaui standar minimum SOP, misalnya dengan menambahkan sentuhan personal seperti lipatan handuk berbentuk hewan.
9. Kami bertanggung jawab dan fokus. Efisiensi penggunaan linen, amenities, dan chemicals sesuai porsi SOP adalah kontribusi langsung terhadap pengendalian biaya operasional.
10. Kami merangkul perbaikan berkelanjutan. SOP harus dievaluasi berkala berdasarkan feedback tamu dan perubahan tren hospitality untuk memastikan relevansi dan efektivitasnya.

Dalam studi kasus ini, prinsip nomor 3 (Passion for Excellence), 4 (Consistency in Quality), dan 10 (Continuous Improvement) akan menjadi lensa analisis utama untuk menilai seberapa efektif SOP Housekeeping dijalankan dan apakah sudah mampu menghasilkan kualitas pelayanan yang sesuai dengan visi Nongsa Resorts.

3.2.3 Karakteristik Fisik dan Operasional Properti

Kompleksitas penerapan SOP Departemen Housekeeping sangat dipengaruhi oleh karakteristik fisik properti, variasi tipe akomodasi, serta keragaman fasilitas pendukung yang memerlukan protokol pemeliharaan spesifik. Berikut adalah deskripsi mendetail beserta implikasinya terhadap operasional Housekeeping:

3.2.4 Fasilitas Akomodasi

Turi Beach Resort memiliki total 141 unit kamar yang terbagi dalam dua sayap bangunan dengan konsep arsitektur berbeda. Perbedaan desain dan aksesibilitas menciptakan tantangan operasional yang distinct bagi tim Housekeeping.

1. Tirta Wing

Terletak di sisi kiri bangunan utama, Tirta Wing terdiri dari 66 kamar (27 King Size dan 39 Twin Bedroom) dengan akses lift langsung ke kolam renang, restoran, dan pantai. Keunggulan aksesibilitas ini berdampak positif pada efisiensi distribusi linen. Namun, posisi lantai dasar (Beach Front) membuat kamar lebih rentan terhadap paparan pasir dan kelembaban tinggi, sehingga SOP pembersihan di zona ini memerlukan frekuensi dusting dan pengecekan korosi yang lebih intensif. Spesifikasi teknis kamar Tirta Wing disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1 Spesifikasi Teknis Kamar Tirta Wing

No.	Room Type	Facilities	View	Rate	Remark
1.	Tirta Premier Beach Front  40 m²	-King/twin bed -Minibar -TV -AC -Standing shower -SDB -Nespresso machine	-Sea View -Clear view	-Weekday Rp 2.300.000 -Weekend Rp 2.390.000	Akses mudah untuk kemana saja seperti ke kolam renang, pantai, dan reastaurant karena berada di lantai dasar / level 1

2.	Tirta premier  40 m²	-King/twin bed -Mini bar -TV -AC -Standing shower -SDB	-Sea View	-Weekday Rp1.900.000 -Weekend Rp1.990.000	Akses untuk kemana saja bisa menggunakan lift / tangga karena berada di level 2, 3 dan 4
3.	Tirta Junior Suite  60 m²	-King Bed -Living Room -Minibar -2 TV -2 AC -Standing Shower -Bathub -SDB -Nespresso machine	-Sea View	-Weekday Rp2.600.000 -Weekend Rp2.850.000	Akses untuk kemana saja bisa menggunakan lift / tangga karena berada di level 3
4.	Tirta executive suite  80 m²	-King Bed -Living Room -Minibar -2 TV -2 AC - 2 Standing Shower -Bathub -SDB -Nespresso machine	-Sea View	-Weekday Rp3.100.000 -Weekend Rp3.350.000	Akses untuk kemana saja bisa menggunakan lift / tangga karena berada di level 4

Sumber: Front Office Turi Beach Resort

2. Riani Wing

Terletak di sisi kanan bangunan utama, Riani Wing terdiri dari 75 kamar (26 King Size, 15 Twin Super Single, 34 Twin Single) dengan konsep tradisional Bali. Berbeda dengan Tirta Wing, Riani Wing tidak memiliki akses lift, sehingga seluruh distribusi linen, troli kebersihan, dan penanganan joint bed (penggabungan dua tempat tidur twin menjadi king size) harus dilakukan manual melalui tangga dan jalan setapak. Hal ini meningkatkan beban fisik Room Attendant dan memerlukan manajemen energi serta waktu yang lebih efisien. Selain itu, material kayu dan ornament Bali pada Riani Wing membutuhkan perlakuan khusus saat dusting dan penggunaan chemicals agar tidak merusak finishing permukaan. Spesifikasi teknis kamar Riani Wing disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2 Spesifikasi Teknis Kamar Riani Wing

No.	Room Type	Facilities	View	Rate	Remark
1.	Riani Deluxe Beach Front  42 m²	-King/twin bed -Minibar -TV -AC -Standing shower -SDB -Nespresso machine	-Sea View -Clear view	-Weekday Rp2.300.000 -Weekend Rp2.390.000	Akses mudah untuk kemana saja seperti ke kolam renang, pantai, dan reastaurant karena berada di lantai dasar / level 1
2.	Riani Deluxe  42 m²	-King/twin bed -Mini bar -TV -AC -Standing shower -SDB	-Sea View	-Weekday Rp1.190.000 -Weekend Rp1.190.000	Akses untuk kemana saja bisa menggunakan tangga dan jalan setapak karena berada di level 2, 3, 4 dan 5
3.	Riani Suite  84 m²	-King Bed -Living Room -Minibar -2 TV -2 AC -Standing Shower -Bathub -SDB -Nespresso machine	-Sea View	-Weekday Rp3100.000 -Weekend Rp3.350.000	Akses untuk kemana saja bisa menggunakan tangga dan jalan setapak karena berada di level 2
4.	Riani Suite Beach Front  84 m²	-King Bed -Living Room -Minibar -2 TV -2 AC -2 Standing Shower -Bathub -SDB -Nespresso machine	-Sea View -Clear View	-Weekday Rp3.400.000 -Weekend Rp3.650.000	Akses mudah untuk kemana saja seperti ke kolam renang, pantai, dan reastaurant karena berada di lantai dasar / level 1

Sumber: Front Office Turi Beach Resort

3. Fasilitas Restaurant dan Bar

Turi Beach Resort mengoperasikan empat outlet F&B dan tiga bar, masing-masing dengan jadwal operasional dan karakteristik kebersihan yang berbeda. Koordinasi antara Housekeeping dan F&B Service menjadi krusial, terutama dalam hal pembersihan area publik restoran, toilet, dan pengelolaan sampah organik.

Tabel 3.3 Outlet F&B Service

No	Nama restaurant	Open hours	special of the restaurant	Seating capacity
a.	Taming sari (<i>International Cuisine</i>) 	Buka 24 jam 07:00-10:00 WIB. <i>Breakfast</i> 11:00-15:00 WIB. <i>Lunch</i> 18:00-23:00 WIB. <i>Dinner</i>	Restoran ini menyediakan berbagai masakan internasional seperti <i>Asian</i> dan <i>Western Cuisines</i>	Kapasitas 125 <i>Seat</i>
b.	Cinta manis 	Beroperasi saat ada event tertentu saja	Restoran ini menyediakan sajian khas Indonesia, tetapi Cinta Manis <i>Restaurant</i> tidak buka setiap hari	Kapasitas 88 <i>Seat</i>
c.	Nogusaya <i>Teppanyaki & Grill</i> 	18:00-20:00 WIB.	menyediakan masakan khusus <i>Japanese Cuisines (live cooking and grill)</i>	Kapasitas 50 <i>Seat</i>
d.	Isabel dan Bar 	11:00-15:00 WIB. Lunch 17:00-22:00 WIB. dinner	restoran ini bergaya Italia Menyediakan berbagai macam minuman mulai dari <i>cocktail, mocktail, softdrink</i> serta makanan mediterania.	Kapasitas 60 <i>Seat</i>

e.	Island Bar 	17:00-23:00 WIB.	Event dinner dan menyediakan cocktail, mocktail dan aneka makanan ringan	Kapasitas 120 Seat
f.	Aqua Bar 	Closed semenjak pandemi covid-19	Menyedikan cocktail dan aneka makanan ringan	Bar <i>outdoor</i>
g.	Emerald Bar 	09:00-17:00 WIB.	Menyedikan cocktail, mocktail dan aneka makanan ringan	Bar <i>outdoor</i>

Sumber : dokumentasi pribadi

a. Taming Sari *Restaurant (International Cuisine)*

Taming Sari *Restaurant* menyediakan berbagai masakan internasional seperti *Asian* dan *Western Cuisines* dengan kapasitas 120 seat dan buka selama 24 jam untuk *Room Service*. Taming Sari *Restaurant* buka setiap hari, untuk *breakfast* buka pada jam 07.00 am sampai jam 10.00 am, *lunch* jam 11.00 am sampai 03.00 pm dan *dinner* pada jam 06.00 pm sampai jam 11.00 pm.ⁱ

b. Cinta Manis *Restaurant*

Cinta Manis *Restaurant* terletak di tingkat atas Taming Sari *Restaurant*. Resoran ini menyediakan sajian khas Indonesia, tetapi Cinta Manis *Restaurant* tidak buka setiap hari, Cinta Manis *Restaurant* dipakai sebagai *private function room*, *event*, dan tidak digunakan untuk *breakfast*. Kapasitas kursi yang dimiliki adalah 88 kursi.

c. Nogusaya *Teppanyaki & Grill*

Nogusaya *Teppanyaki & Grill* merupakan restoran yang menyediakan masakan khusus *Japanese Cuisines (live cooking and grill)* yang buka setiap hari jam 06.00 pm sampai 10.00 pm. Khusus Sabtu dan

minggu buka untuk *lunch* dari jam 11.30 am sampai 02.00 pm. Nogusaya *Restaurant* biasanya digunakan untuk *lunch* dan *dinner* dengan *last order* pada jam 10.00 pm dengan beberapa menu yang tersedia berupa *Teppanyaki set*, *Chef Ari Traditional Set* dan beberapa pilihan menu *ala carte* nya sehingga menjadikan Nogusaya sebagai tempat *hangout* yang nyaman disertai beberapa pilihan *wine*.

d. Isabel Restaurant & Bar

Isabel Restaurant & Bar merupakan Restoran Italia berkapasitas 60 seat yang buka lunch (11.00–15.00) dan dinner (17.00–22.00). Menyajikan makanan Mediterania dan berbagai minuman, sehingga tumpahan cairan dan noda minyak menjadi fokus pembersihan lantai dan furnitur.

e. Island Bar

Island Bar merupakan Bar outdoor unik berkapasitas 120 seat yang terhubung jembatan dari pantai dengan dermaga 220 meter ke Laut Cina Selatan. Buka pukul 17.00–23.00. Paparan angin laut, garam, dan kelembaban ekstrem menuntut penggunaan material tahan karat dan frekuensi pembersihan deck/jembatan yang tinggi.

f. Aqua Bar

Aqua bar merupakan Bar outdoor di Riani Wing yang menyediakan cocktail dan snack. Saat ini ditutup permanen sejak pandemi COVID-19, namun tetap memerlukan pemeliharaan preventif untuk mencegah kerusakan akibat cuaca.

g. Emerald Bar

Emerald Bar merupakan Bar outdoor di Tirta Wing (sisi Emerald Pool) yang buka 09.00–17.00 (last order 16.30). Sering digunakan untuk event outdoor seperti dinner dan wedding, sehingga SOP pembersihan harus fleksibel menyesuaikan jadwal event.

4. Fasilitas Penunjang Lainnya

Selain akomodasi dan F&B, Turi Beach Resort menyediakan fasilitas penunjang yang memperluas cakupan tanggung jawab Housekeeping ke area spesialis:

A. Meeting Room

Resort ini memiliki lima ruang meeting dengan kapasitas dan fungsi beragam, yang menuntut SOP setup dan breakdown yang cepat serta presisi. Nama-nama ruang meeting menggunakan nama pendekar Melayu, mencerminkan identitas budaya properti.

Tabel 3.4 Spesifikasi Ruang Meeting

No	Nama <i>Meeting Room</i>	m ²	<i>Seating capacity</i>
a.	Hang Tuah 	300 m ²	340 Seat
b.	Hang Lekir 	138 m ²	90 Seat
c.	Hang Lekiu 	52 m ²	30 Seat
d.	Nila Utama 	39 m ²	110 Seat

e.	Seruling	39 m ²	20 Seat
			

Sumber : dokumentasi pribadi

- Hang Tuah 300 m² 340 pax Ruang terbesar; memerlukan tim besar untuk turnaround; AC sentral butuh monitoring suhu
- Hang Lekir 138 m² 90 pax Ukuran menengah; fleksibel untuk berbagai tata letak; pembersihan karpet/lantai rutin
- Hang Lekiu 52 m² 30 pax Ruang kecil; cocok untuk rapat privat; ventilasi terbatas, butuh perhatian kualitas udara
- Nila Utama 39 m² 110 pax Kapasitas tinggi untuk ukuran kecil; kepadatan orang tinggi = risiko kotoran/noda lebih besar
- Seruling 39 m² 20 pax Ruang terkecil; ideal untuk VIP meeting; standar kebersihan dan kerapian paling ketat

B. T-Health Beauty and Wellness Center

Fasilitas spa dan massage ala Bali ini buka Minggu–Kamis (09.00–21.00) dan Jumat–Sabtu/libur (09.00–23.00). Area wet zone (shower, sauna, treatment room) memerlukan protokol sanitasi tingkat tinggi dan pergantian linen yang sangat sering. Kebersihan dan aroma ruangan adalah bagian integral dari pengalaman spa, sehingga SOP pembersihan di sini lebih ketat dibanding area umum lainnya.

oGambar 3.3 T-Health Beauty and Wellness Center



Sumber: Dokumentasi Pribadi

C. Swimming Pool

Turi Beach Resort memiliki dua kolam renang dengan karakteristik pemeliharaan yang berbeda:

- Emerald Pool: Kolam outdoor dengan pemandangan laut lepas, buka setiap hari 07.00–19.00 (akhir pekan/libur hingga 21.00). Paparan air laut, angin, dan sinar UV langsung membuat deck kayu dan area sekitar kolam rentan terhadap lumut, korosi, dan akumulasi pasir. SOP pembersihan mencakup penyedotan dasar kolam, pembersihan deck, dan sanitasi shower/toilet publik adjacent.

Gambar 3.4 Aqua pool



Sumber: Dokumentasi pribadi

- Aqua Pool: Kolam berbentuk pulau yang dikelilingi pohon kelapa, dengan variasi kedalaman untuk semua usia. Jam operasional sama dengan Emerald Pool. Desain landscape yang kompleks (pulau buatan, vegetasi tropis) memerlukan koordinasi dengan gardener untuk pembersihan daun/sampah organik agar tidak menyumbat filter kolam.

Gambar 3.5 Emerald pool

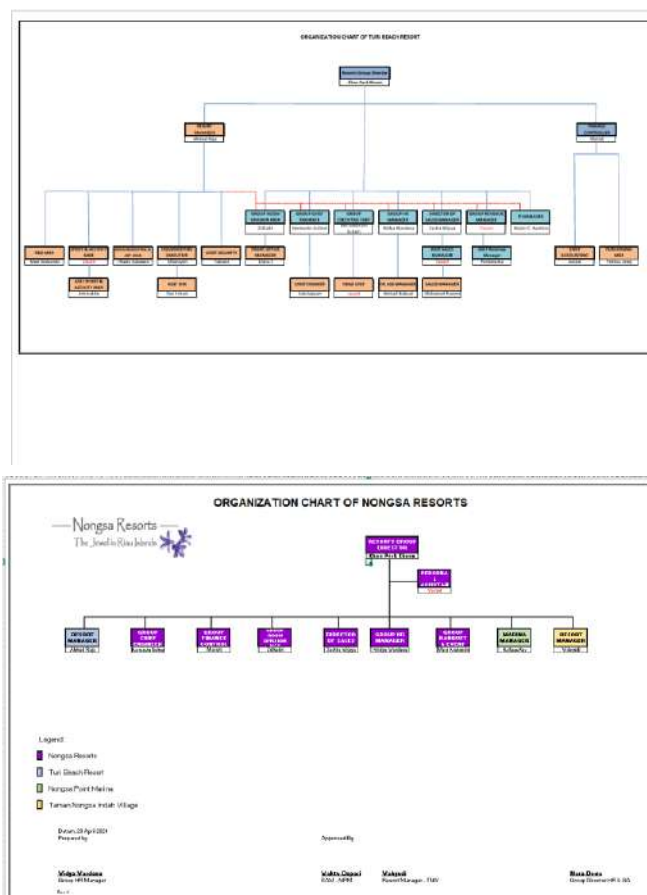


Sumber: Dokumentasi pribadi

Keragaman fasilitas di atas menegaskan bahwa Departemen Housekeeping di Turi Beach Resort tidak hanya bertanggung jawab atas kebersihan kamar tamu, tetapi juga harus menguasai prosedur pemeliharaan untuk berbagai jenis permukaan (kayu Bali, marmer, deck kayu outdoor, kain upholstery), berbagai lingkungan (indoor ber-AC, semi-outdoor lembab, outdoor terpapar cuaca ekstrem), serta berbagai jadwal operasional (24 jam, event-based, seasonal). Kompleksitas inilah yang menjadikan analisis penerapan SOP di departemen ini sangat relevan dan penting untuk dikaji secara mendalam dalam studi kasus ini.

3.2.5 Struktur Organisasi

Selain karakteristik fisik, efektivitas penerapan SOP juga bergantung pada posisi Departemen Housekeeping dalam hierarki organisasi perusahaan secara keseluruhan. Struktur organisasi Turi Beach Resort disajikan pada bagan berikut:



Gambar 3.6 Struktur Organisasi Turi Beach Resort

Sumber: HRD Turi Beach Resort Batam

Struktur organisasi (Gambar 3.6) menunjukkan bahwa Departemen Housekeeping berada di bawah koordinasi Rooms Division dan berinteraksi secara lintas-fungsional dengan departemen lain seperti Front Office, F&B Service, Engineering, dan Security. Posisi Housekeeping dalam struktur ini menegaskan bahwa implementasi SOP tidak dapat berjalan secara terisolasi; diperlukan koordinasi vertikal dengan manajemen puncak untuk alokasi sumber daya, serta koordinasi horizontal dengan departemen lain untuk sinkronisasi layanan. Misalnya, status kamar yang dilaporkan oleh Housekeeping harus tersinkronisasi dengan sistem Front Office, sementara permintaan perbaikan fasilitas harus dikoordinasikan dengan Engineering. Hierarki ini juga menentukan alur pelaporan dan evaluasi kinerja Housekeeping, yang menjadi kerangka acuan dalam menganalisis efektivitas penerapan SOP di lapangan.

3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus

Dalam penelitian ini, objek studi kasus adalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Departemen Housekeeping di Turi Beach Resort, khususnya yang berkaitan dengan proses pembersihan kamar tamu (room cleaning sequence), prosedur first checking, penanganan permintaan tamu (guest request), dan pemeliharaan area publik (indoor maupun outdoor). Fokus analisis ditujukan pada kesesuaian antara prosedur tertulis dengan pelaksanaan aktual di lapangan, serta dampaknya terhadap dimensi kualitas pelayanan (tangibles dan reliability).

Adapun subjek studi kasus atau informan kunci dalam penelitian ini ditentukan melalui teknik purposive sampling berdasarkan kriteria keterlibatan langsung dalam eksekusi dan pengawasan SOP Housekeeping, yaitu:

1. Executive Housekeeper / Assistant Executive Housekeeper: Sebagai penanggung jawab kebijakan SOP dan evaluator kinerja departemen.
2. Housekeeping Supervisor: Sebagai pengawas langsung yang memonitor kepatuhan staf terhadap SOP setiap shift.
3. Senior Room Attendant & Room Attendant: Sebagai pelaksana teknis yang

menjalankan SOP dalam rutinitas harian.

4. Front Office Staff (sebagai informan pendukung): Untuk mendapatkan perspektif lintas-departemen terkait koordinasi status kamar dan responsivitas terhadap komplain tamu yang berkaitan dengan Housekeeping.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memastikan validitas dan kedalaman temuan, penelitian ini menggunakan triangulasi metode pengumpulan data yang terdiri dari:

1. Observasi Partisipatif (Participant Observation)

Peneliti terlibat aktif sebagai Room Attendant selama masa magang, sehingga dapat mengamati pelaksanaan SOP dari sudut pandang pelaku langsung. Observasi difokuskan pada tahapan kritis seperti knocking procedure, urutan pembersihan, penggunaan chemicals, teknik making bed, dan finishing check. Catatan observasi (field notes) dibuat secara sistematis untuk mendokumentasikan kesenjangan antara prosedur ideal dan praktik nyata, termasuk faktor-faktor kontekstual (beban kerja, interaksi antar-staf, kondisi lingkungan) yang mempengaruhi kepatuhan SOP.

2. Wawancara Semi-Terstruktur (Semi-Structured Interview)

Wawancara dilakukan terhadap subjek studi kasus menggunakan pedoman wawancara yang fleksibel namun tetap berfokus pada tema penelitian. Pertanyaan dirancang untuk menggali pemahaman informan terhadap SOP, persepsi mereka tentang hambatan implementasi, efektivitas supervisi, dan pandangan mengenai hubungan antara kepatuhan SOP dengan kualitas pelayanan. Wawancara direkam (dengan izin) dan ditranskripsikan untuk analisis tematik.

3. Studi Dokumentasi (Documentary Study)

Teknik ini digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis

dokumen-dokumen resmi yang menjadi acuan operasional, meliputi: (a) Buku SOP Housekeeping versi terbaru; (b) Checklist pembersihan kamar dan area publik; (c) Laporan harian Room Attendant dan Supervisor Report; (d) Logbook komplain tamu terkait Housekeeping; (e) Jadwal pelatihan dan briefing pagi; serta (f) Hasil audit kebersihan internal. Dokumen-dokumen ini berfungsi sebagai bukti objektif untuk memverifikasi temuan observasi dan wawancara.

3.5 Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan pendekatan analisis kualitatif deskriptif dengan model interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang terdiri dari tiga alur kegiatan yang berlangsung secara simultan:

1. **Kondensasi Data (Data Condensation):** Proses seleksi, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah dari catatan lapangan, transkrip wawancara, dan dokumen. Data yang tidak relevan dengan rumusan masalah disaring, sementara data inti dikelompokkan ke dalam kategori tematik seperti "Kepatuhan SOP", "Hambatan Implementasi", "Peran Supervisi", dan "Dampak terhadap Kualitas Pelayanan".
2. **Penyajian Data (Data Display):** Data yang telah dikondensasi disajikan dalam bentuk narasi deskriptif, matriks perbandingan (SOP vs. Praktik Lapangan), dan diagram alur proses. Penyajian ini bertujuan untuk mengorganisir informasi secara terstruktur sehingga pola, kesenjangan, dan hubungan antar-variabel dapat terlihat dengan jelas.
3. **Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing & Verification):** Kesimpulan awal ditarik berdasarkan pola yang muncul dari penyajian data, kemudian diverifikasi kembali dengan merujuk pada data mentah dan teori landasan. Kesimpulan final dirumuskan untuk menjawab rumusan masalah, disertai rekomendasi perbaikan yang bersifat aplikatif dan kontekstual bagi Turi Beach Resort.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Berdasarkan pelaksanaan Magang Berdampak di Departemen Housekeeping Turi Beach Resort selama periode 12 Januari – 30 Juni 2026, diperoleh gambaran umum bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar menghadapi tantangan ganda yang saling memperkuat: karakteristik fisik properti yang tidak homogen dan kondisi kekurangan tenaga kerja (understaffing) yang signifikan. Secara administratif, dokumen SOP Housekeeping tersedia lengkap; namun, observasi partisipatif mengungkapkan adanya kesenjangan (gap) kritis antara prosedur tertulis dan praktik aktual yang dipicu oleh kombinasi perbedaan arsitektur antar-sayap bangunan dan rasio beban kerja per karyawan yang tidak ideal.

Kondisi ini terjadi dalam konteks operasional resor berbintang empat dengan okupansi tinggi akibat lokasi strategis dekat Singapura dan Malaysia. Kompleksitas fasilitas—mulai dari 141 kamar yang terbagi dalam dua sayap dengan aksesibilitas berbeda (Tirta Wing ber-lift vs. Riani Wing tanpa lift)—seharusnya dikelola oleh tim yang memadai. Namun, realita understaffing menyebabkan setiap Room Attendant menanggung beban kamar yang melebihi kapasitas optimal, terutama di Riani Wing yang secara fisik lebih menuntut. Kombinasi antara kelelahan akibat distribusi manual dan tekanan volume kerja yang tinggi menjadikan eksekusi SOP sebagai variabel yang sangat rentan terhadap penyimpangan sistematis. Bab ini akan menguraikan temuan empiris terkait interaksi antara disparitas zona kerja dan kekurangan SDM, menganalisis akar permasalahannya, mendiskusikannya berdasarkan landasan teori, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang aplikatif.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan triangulasi data dari observasi partisipatif, wawancara semi-terstruktur, dan studi dokumentasi, ditemukan empat tema utama terkait penerapan SOP Housekeeping di Turi Beach Resort:

1. Interaksi Kritis Antara Perbedaan Lantai dan Understaffing dalam Menurunkan Kepatuhan SOP

Observasi menunjukkan bahwa perbedaan aksesibilitas lantai antara Tirta dan Riani Wing bukan sekadar variasi operasional, melainkan faktor yang dampaknya diperkuat secara eksponensial oleh kondisi understaffing. Di Tirta Wing, meskipun jumlah staf juga terbatas, keberadaan lift memungkinkan Room Attendant mengelola beban kamar yang tinggi dengan efisiensi energi yang relatif terjaga, sehingga tahapan SOP seperti dusting detail dan finishing check masih dapat dipertahankan. Sebaliknya, di Riani Wing, ketiadaan lift dikombinasikan dengan rasio kamar-per-staf yang lebih tinggi karena kekurangan tenaga menciptakan situasi double burden: staf harus mengeluarkan energi ekstra untuk distribusi manual sekaligus menyelesaikan target kamar yang tidak proporsional. Wawancara dengan lima Room Attendant Riani Wing mengonfirmasi bahwa mereka sering kali "memilih" tahapan SOP mana yang akan dilewati berdasarkan tingkat kelelahan saat itu, bukan berdasarkan prioritas kualitas. Dokumentasi Supervisor Report mencatat bahwa rata-rata waktu penyelesaian kamar di Riani Wing 10–15 menit lebih cepat dari standar SOP 30 menit, dengan pola percepatan yang semakin tajam seiring bertambahnya jam shift dan akumulasi kelelahan.

2. Penanganan Joint Bed Menjadi Titik Kritis Kelelahan Akumulatif

Temuan khusus di Riani Wing adalah prosedur penanganan joint bed (penggabungan dua tempat tidur twin menjadi king size) yang sepenuhnya dibebankan kepada Departemen Housekeeping tanpa bantuan porter atau alat bantu mekanis. Dalam kondisi staffing normal, proses ini sudah memakan waktu dan energi signifikan. Namun, dalam konteks understaffing, di mana setiap Room Attendant bertanggung jawab atas jumlah kamar yang lebih banyak, penanganan joint bed menjadi titik kritis yang memicu kelelahan akumulatif. Observasi menunjukkan bahwa setelah menangani satu unit joint bed, Room Attendant

membutuhkan waktu pemulihan 5–7 menit sebelum melanjutkan ke kamar berikutnya—waktu yang tidak diakomodasi dalam alokasi SOP dan semakin langka ketika target kamar per shift meningkat akibat kekurangan staf. Akibatnya, kualitas making bed dan tahapan pembersihan di kamar-kamar setelah joint bed mengalami penurunan drastis, menciptakan pola inkonsistensi kualitas yang dapat diprediksi berdasarkan urutan penugasan kamar.

3. Tekanan Produktivitas Menggeser Prioritas dari Kualitas ke Kuantitas

Kondisi understaffing menciptakan lingkungan kerja di mana metrik kuantitas (jumlah kamar selesai per shift) secara implisit menjadi prioritas di atas metrik kualitas (kelengkapan tahapan SOP). Wawancara dengan Supervisor mengungkapkan bahwa meskipun SOP menekankan kelengkapan tahapan, evaluasi kinerja harian masih sangat bergantung pada pencapaian target jumlah kamar. Ketika staf tidak cukup untuk memenuhi target dengan mematuhi seluruh tahapan SOP, mereka dihadapkan pada pilihan biner: melanggar SOP untuk mencapai target, atau mematuhi SOP tetapi gagal mencapai target dan berpotensi mendapat teguran. Dalam praktiknya, tekanan struktural ini mendorong mayoritas staf memilih opsi pertama, terutama di Riani Wing di mana biaya energi per kamar lebih tinggi. Hal ini bertentangan dengan prinsip Consistency in Quality (Prinsip Panduan No. 4 Nongsa Resorts), namun merupakan respons rasional terhadap sistem insentif dan beban kerja yang tidak selaras.

4. Absennya Mekanisme Kompensasi Beban Kerja dalam Desain SOP dan Penjadwalan

Wawancara dengan Executive Housekeeper mengungkapkan bahwa SOP pembersihan kamar dan sistem penjadwalan shift belum pernah direview untuk mengakomodasi interaksi antara perbedaan zona kerja dan kondisi understaffing. Alokasi waktu SOP tetap seragam (30 menit/kamar) untuk kedua wing, dan distribusi tugas tidak memperhitungkan bahwa satu kamar di Riani Wing memerlukan energi dan waktu yang secara fisiologis setara dengan 1,3–1,5 kamar di Tirta Wing. Ketidakhadiran mekanisme kompensasi beban kerja—baik berupa penambahan waktu, pengurangan target kamar, maupun rotasi tugas berkala—

menyebabkan ketidakadilan prosedural yang sistematis. Staf Riani Wing tidak hanya bekerja lebih keras, tetapi juga dievaluasi dengan standar yang sama persis dengan staf Tirta Wing, yang pada gilirannya menurunkan moral kerja dan komitmen terhadap SOP. Hal ini juga bertentangan dengan prinsip *We care for our surroundings* (Prinsip Panduan No. 7) yang seharusnya mencakup kesejahteraan karyawan sebagai bagian dari lingkungan kerja.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan di atas, permasalahan penerapan SOP Housekeeping di Turi Beach Resort dapat dianalisis melalui empat dimensi kausal yang saling berkaitan:

1. Desain SOP dan Sistem Kerja yang Tidak Responsif terhadap Variabilitas Fisik dan Kapasitas SDM

Akar masalah utama adalah desain SOP dan sistem penjadwalan yang mengasumsikan homogenitas kondisi kerja dan ketersediaan SDM yang stabil, padahal Turi Beach Resort memiliki dua zona dengan karakteristik fisik fundamentally berbeda dan sedang mengalami fluktuasi kapasitas tenaga kerja. Penerapan standar waktu, target kamar, dan tahapan yang identik untuk Tirta Wing (ber-lift) dan Riani Wing (tanpa lift) dalam kondisi understaffing merupakan bentuk procedural injustice yang memaksa staf di Riani Wing bekerja dalam kondisi yang secara inheren tidak sustainable. Ketidaksesuaian ini bukan disebabkan oleh ketidakmampuan atau kemalasan staf, melainkan oleh kegagalan manajemen dalam mendesain sistem kerja yang responsif terhadap realitas fisik properti DAN realitas kapasitas SDM secara simultan.

2. Kelelahan Fisik-Akumulatif sebagai Mediator Utama Penurunan Kualitas

Kelelahan fisik akibat kombinasi distribusi manual, penanganan joint bed, dan volume kerja berlebih bertindak sebagai mediator utama yang menerjemahkan understaffing dan perbedaan lantai menjadi penurunan kualitas pelayanan. Staf memahami SOP dengan baik (kompetensi kognitif terpenuhi), tetapi kapasitas fisiologis yang terkuras membuat eksekusi penuh menjadi tidak mungkin dalam

jangka panjang. Ini adalah masalah ergonomi kerja dan manajemen beban kerja yang diterjemahkan menjadi masalah kualitas pelayanan: ketika tubuh lelah dan target tidak realistis, otak secara otomatis memprioritaskan tahapan yang "terlihat" dan mengabaikan tahapan yang "tersembunyi", meskipun keduanya sama-sama penting bagi standar bintang empat. Understaffing mempercepat proses kelelahan ini, sementara perbedaan rantai memperbesar besaran kelelahan per unit kerja.

3. Misalignment Antara Nilai Perusahaan dan Sistem Insentif Operasional

Sosialisasi 10 Prinsip Panduan Nongsa Resorts, khususnya Consistency in Quality (No. 4) dan Passion for Excellence (No. 3), masih bersifat abstrak dan tidak dihubungkan dengan realitas operasional harian di tengah understaffing. Staf diminta konsisten memberikan kualitas tinggi, tetapi sistem evaluasi dan target kerja secara implisit menghargai kuantitas di atas kualitas. Tanpa jembatan operasional ini, nilai perusahaan terasa seperti tuntutan yang tidak empatik dan tidak realistis, yang pada gilirannya menurunkan motivasi intrinsik dan komitmen afektif terhadap SOP. Understaffing memperburuk misalignment ini karena membuat jarak antara "yang diharapkan" (nilai perusahaan) dan "yang dimungkinkan" (realitas kerja) semakin lebar.

4. Ketiadaan Data Empiris untuk Pengambilan Keputusan Berbasis Bukti

Manajemen tidak memiliki data time-motion study yang membedakan durasi aktual pengerjaan kamar di Tirta vs. Riani Wing, maupun data beban kerja per staf yang memperhitungkan kompleksitas zona. Keputusan mengenai alokasi waktu SOP, target kamar per shift, dan distribusi tugas didasarkan pada asumsi historis, bukan pengukuran empiris terkini. Tanpa data ini, setiap diskusi tentang "mengapa Riani Wing lebih lambat" atau "mengapa kualitas menurun" hanya bersifat spekulatif dan tidak menghasilkan solusi yang terukur. Ketiadaan basis data ini juga menghambat penerapan prinsip Accountability (Prinsip Panduan No. 5), karena evaluasi kinerja tidak memperhitungkan kompleksitas zona kerja dan kondisi staffing yang berbeda.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Pertama, temuan tentang interaksi kritis antara perbedaan lantai dan understaffing mengonfirmasi penelitian Atria Hotel Gading Serpong (2025) yang menemukan bahwa kelelahan kerja menjadi penghambat utama kepatuhan SOP. Namun, studi kasus ini menambahkan kontribusi teoretis baru: interaksi antara variabilitas arsitektur intra-properti dan fluktuasi kapasitas SDM sebagai moderator kritis yang sebelumnya tidak dibahas dalam literatur hotel perkotaan. Penelitian terdahulu cenderung memandang kelelahan dan understaffing sebagai variabel terpisah; studi ini menunjukkan bahwa keduanya berinteraksi secara sinergis, di mana understaffing memperbesar dampak negatif dari perbedaan fisik zona kerja terhadap kepatuhan SOP. Temuan ini memperluas cakupan teori implementasi SOP ke konteks nature-based resort dengan topografi kompleks dan dinamika SDM yang fluktuatif.

Kedua, temuan tentang tekanan produktivitas yang menggeser prioritas dari kualitas ke kuantitas memperkuat teori SERVQUAL (Kotler & Keller, 2021) bahwa dimensi reliability (konsistensi) adalah fondasi kualitas pelayanan. Ketika sistem kerja secara struktural mendorong pelanggaran SOP demi kuantitas, konsistensi layanan runtuh secara sistematis, dan dimensi lain (empathy, assurance) tidak mampu mengkompensasi kekecewaan tamu. Ini juga sejalan dengan penelitian Mona Plaza Hotel Pekanbaru yang membuktikan bahwa reliability adalah prediktor terkuat kepuasan tamu terhadap Housekeeping. Studi kasus ini menunjukkan bahwa reliability tidak dapat dicapai hanya dengan pelatihan atau sosialisasi nilai; ia memerlukan desain sistem kerja yang feasible secara fisik DAN secara kapasitas SDM.

Ketiga, temuan tentang kelelahan fisik-akumulatif sebagai mediator memperkaya diskusi tentang peran Room Attendant sebagai variabel intervening (CK Tanjungpinang Hotel, 2025). Kompetensi teknis dan pemahaman SOP saja tidak cukup; kapasitas fisiologis dan keberlanjutan beban kerja adalah prasyarat yang harus dipenuhi agar kompetensi tersebut dapat dieksekusi secara konsisten. Penelitian terdahulu cenderung memandang Room Attendant sebagai agen rasional yang memilih untuk patuh atau tidak; studi ini menunjukkan bahwa pilihan tersebut

sering kali dibatasi oleh kendala fisiologis dan struktural yang berada di luar kendali individu. Understaffing memper sempit ruang pilihan ini, membuat "pelanggaran SOP" bukan lagi pilihan, melainkan konsekuensi tak terhindarkan dari sistem yang tidak realistis.

Keempat, temuan tentang misalignment antara nilai perusahaan dan sistem insentif operasional mendukung prinsip Continuous Improvement (Prinsip Panduan No. 10 Nongsa Resorts) dan penelitian Undiksha mengenai kompleksitas pemeliharaan area terbuka. Keduanya menekankan bahwa SOP dan budaya kerja harus hidup dan adaptif. Studi kasus ini menunjukkan bahwa adaptabilitas tidak terjadi secara organik; ia memerlukan keselarasan antara nilai yang disosialisasikan, sistem evaluasi yang diterapkan, dan realitas kapasitas kerja yang ada. Ketika ketiganya tidak selaras, prinsip continuous improvement hanya menjadi slogan yang tidak memiliki daya dorong perilaku.

Secara keseluruhan, studi kasus ini menegaskan bahwa efektivitas SOP Housekeeping di beach resort tropis dengan arsitektur heterogen dan dinamika SDM yang fluktuatif tidak hanya ditentukan oleh kualitas dokumen SOP, tetapi oleh kesesuaian desain prosedur dengan realitas fisik properti DAN kapasitas SDM, pengakuan terhadap batasan ergonomis pekerja dalam kondisi understaffing, keselarasan antara nilai perusahaan dan sistem insentif operasional, serta ketersediaan data empiris untuk pengambilan keputusan berbasis bukti. Keempat faktor ini saling berinteraksi dan harus addressed secara simultan untuk mencapai kualitas pelayanan bintang empat yang konsisten di seluruh zona properti.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis permasalahan dan pembahasan teoritis, berikut direkomendasikan lima solusi aplikatif yang dapat diimplementasikan oleh Manajemen Turi Beach Resort:

1. Revisi SOP dan Target Kerja dengan Pendekatan Zonal-Diferensiasi Berbasis Time-

Motion Study

Lakukan time-motion study terpisah untuk Tirta Wing dan Riani Wing guna menetapkan standar waktu dan target kamar yang realistis. Berdasarkan hasil pengukuran, revisi SOP pembersihan kamar dengan membedakan alokasi waktu: tambahkan 8–12 menit untuk kamar Deluxe di Riani Wing, dan 15–20 menit untuk kamar Suite dengan joint bed. Selain itu, tetapkan target kamar per shift yang berbeda antar-wing: misalnya, 12 kamar/shift untuk Tirta Wing dan 9–10 kamar/shift untuk Riani Wing dalam kondisi staffing saat ini. Revisi ini harus melibatkan input dari Room Attendant berpengalaman di masing-masing zona untuk memastikan feasible dan diterima secara adil.

2. Penyediaan Alat Bantu Ergonomis dan Rotasi Tugas Berkala

Investasikan dalam pengadaan alat bantu distribusi yang mengurangi beban fisik Room Attendant di Riani Wing, seperti troli ringan beroda besar yang dirancang untuk tangga, atau sistem conveyor portabel untuk memindahkan linen antar-lantai. Sebagai solusi jangka pendek sambil menunggu investasi alat, implementasikan rotasi tugas berkala (misal: setiap 2 minggu) di mana Room Attendant Riani Wing ditugaskan sementara di Tirta Wing untuk pemulihan fisik, dan sebaliknya. Rotasi ini mendistribusikan beban fisik secara lebih adil dan mencegah kelelahan kronis yang spesifik di satu zona. Meskipun investasi awal diperlukan, pengurangan kelelahan fisik akan berbanding lurus dengan peningkatan kepatuhan SOP, penurunan turnover staf, dan peningkatan kualitas pelayanan.

3. Restrukturisasi Sistem Evaluasi Kinerja yang Memperhitungkan Kompleksitas Zona

Ubah metrik evaluasi kinerja harian dari sekadar "jumlah kamar selesai" menjadi "skor kualitas tertimbang" yang memperhitungkan kompleksitas zona kerja. Misalnya, satu kamar Riani Wing yang diselesaikan dengan SOP lengkap diberi bobot 1,3 poin, sementara satu kamar Tirta Wing diberi bobot 1,0 poin. Supervisor juga dilatih untuk melakukan quality check yang lebih intensif di Riani Wing dengan checklist yang disesuaikan dengan tahapan yang rentan dilewati. Sistem ini menyelaraskan insentif operasional dengan prinsip Consistency in Quality dan mengakui bahwa usaha yang dikeluarkan di kedua zona tidak setara.

4. Integrasi Nilai Perusahaan ke dalam Checklist Operasional dan Briefing Harian

Ubah format checklist pembersihan kamar dari daftar verifikasi biner (ya/tidak) menjadi checklist reflektif yang menyertakan pertanyaan berbasis nilai. Contoh: alih-alih hanya "Ornament bersih? ✓", tambahkan kolom "Apakah saya sudah memeriksa ornament dengan seksama meski lelah? (Prinsip Passion for Excellence)". Lakukan briefing pagi 5 menit yang membahas satu prinsip panduan per hari dengan contoh konkret dari kejadian lapangan kemarin di masing-masing wing, dan akui secara publik upaya staf yang mempertahankan kualitas di tengah keterbatasan. Ini menjembatani gap antara nilai abstrak dan tindakan operasional, dan menunjukkan bahwa manajemen memahami tantangan unik setiap zona.

5. Pembukaan Saluran Feedback Dua Arah "Voice of Housekeeper" dengan Fokus Beban Kerja

Buat saluran formal (kotak saran digital atau sesi bulanan terstruktur) di mana Room Attendant dapat melaporkan hambatan SOP, mengusulkan perbaikan, atau memberikan ide efisiensi tanpa takut dihukum. Khusus untuk isu understaffing dan beban kerja, adakan sesi feedback terpisah yang difasilitasi oleh supervisor yang memahami konteks zona tersebut, dengan jaminan anonimitas. Setiap usulan yang diadopsi harus diapresiasi secara publik dan dicatat dalam log improvement departemen. Ini mengoperasionalkan prinsip Continuous Improvement dan meningkatkan rasa kepemilikan (ownership) staf terhadap SOP, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan sukarela (voluntary compliance) bahkan dalam kondisi staffing yang belum ideal.

Kelima rekomendasi ini dirancang untuk saling memperkuat: revisi SOP dan target zonal (#1) serta alat bantu ergonomis dan rotasi (#2) address masalah desain prosedur dan kapasitas fisik; restrukturisasi evaluasi (#3) address misalignment sistem insentif; integrasi nilai (#4) dan mekanisme feedback (#5) address masalah budaya dan komitmen. Implementasi bertahap dengan pilot project di Riani Wing terlebih dahulu disarankan untuk menguji efektivitas sebelum roll-out penuh ke seluruh properti.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Departemen Housekeeping di Turi Beach Resort selama periode Magang Berdampak Januari–Juni 2026, dapat disimpulkan bahwa:

1. Efektivitas penerapan SOP Housekeeping di Turi Beach Resort tidak ditentukan semata-mata oleh kelengkapan dokumen prosedur, melainkan sangat dipengaruhi oleh interaksi antara karakteristik fisik properti yang heterogen dan kapasitas sumber daya manusia yang tersedia. Perbedaan aksesibilitas lantai antara Tirta Wing (ber-lift) dan Riani Wing (tanpa lift), dikombinasikan dengan kondisi understaffing, menciptakan disparitas beban kerja fisik yang signifikan antar-zona. (Menjawab Rumusan Masalah Bab I: Faktor penghambat konsistensi SOP)
2. Kesenjangan (gap) antara prosedur tertulis dan praktik aktual bersifat sistematis, bukan akibat ketidakmampuan individu staf. Kelelahan fisik-akumulatif akibat distribusi manual, penanganan joint bed, dan target kamar yang tidak proporsional bertindak sebagai mediator utama yang menerjemahkan keterbatasan struktural menjadi penurunan kepatuhan SOP, khususnya pada tahapan finishing check dan perawatan material sensitif di Riani Wing. (Menjawab Rumusan Masalah Bab I: Penyebab penyimpangan SOP)
3. Sistem evaluasi kinerja dan alokasi waktu SOP yang seragam antar-wing menciptakan misalignment antara nilai perusahaan (Consistency in Quality) dan realitas operasional harian. Tekanan produktivitas kuantitatif secara implisit menggeser prioritas dari kualitas ke kuantitas, terutama di zona dengan kompleksitas fisik lebih tinggi, sehingga prinsip reliability dalam dimensi SERVQUAL sulit dipertahankan secara konsisten. (Menjawab Rumusan Masalah Bab I: Dampak terhadap kualitas pelayanan)
4. Internalisasi 10 Prinsip Panduan Nongsa Resorts masih bersifat kognitif-abstrak dan belum terintegrasi ke dalam desain kerja operasional.

Ketidakhadiran mekanisme feedback dua arah dan checklist reflektif berbasis nilai menyebabkan SOP dipersepsikan sebagai kewajiban administratif, bukan instrumen jaminan kualitas yang hidup, yang pada gilirannya melemahkan komitmen afektif staf terhadap standar pelayanan bintang empat. (Menjawab Rumusan Masalah Bab I: Hambatan budaya dan komitmen)

5. Perbaikan berkelanjutan memerlukan pendekatan holistik yang menysasar empat dimensi secara simultan: adaptabilitas desain prosedur terhadap variabilitas fisik dan SDM, pengakuan batasan ergonomis pekerja, keselarasan sistem insentif dengan nilai kualitas, serta ketersediaan data empiris untuk pengambilan keputusan. Solusi parsial yang hanya menyentuh satu dimensi tidak akan menghasilkan peningkatan keberlanjutan dalam kepatuhan SOP dan kualitas pelayanan. (Sintesis jawaban atas seluruh rumusan masalah)

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, berikut disampaikan saran yang ditujukan bagi tiga pemangku kepentingan utama:

5.2.1 Bagi Manajemen Turi Beach Resort

1. Segera lakukan time-motion study terpisah untuk Tirta Wing dan Riani Wing sebagai basis revisi SOP zonal-diferensiasi, termasuk penetapan target kamar per shift yang memperhitungkan kompleksitas fisik dan kondisi understaffing saat ini. Target: Selesai dalam 2 minggu pertama setelah laporan diterima. Output: Dokumen SOP revisi dengan alokasi waktu berbeda antar-wing.
2. Alokasikan anggaran untuk pengadaan alat bantu ergonomis (troli tangga beroda besar, conveyor portabel) dan implementasikan rotasi tugas berkala antar-wing (setiap 2 minggu) sebagai solusi jangka pendek mengurangi kelelahan akumulatif di Riani Wing. Target: Pengadaan alat selesai dalam 1 bulan; rotasi dimulai bulan berikutnya. Output: Berkurangnya keluhan

kelelahan fisik dan peningkatan skor quality check di Riani Wing sebesar 15%.

3. Restrukturisasi metrik evaluasi kinerja harian menjadi "skor kualitas tertimbang" yang memberikan bobot 1,3 poin untuk satu kamar Riani Wing yang diselesaikan dengan SOP lengkap, dan 1,0 poin untuk kamar Tirta Wing, selaras dengan prinsip Consistency in Quality. Target: Implementasi mulai bulan depan. Output: Peningkatan kepatuhan SOP di Riani Wing tanpa menurunkan jumlah kamar selesai.
4. Integrasikan pertanyaan berbasis nilai ke dalam checklist operasional harian (contoh: "Apakah saya sudah memeriksa ornament dengan seksama meski lelah?") dan jadikan briefing pagi sebagai ruang dialog dua arah selama 5 menit per hari, bukan sekadar instruksi satu arah. Target: Checklist baru digunakan mulai minggu depan; briefing dua arah dimulai besok. Output: Peningkatan rasa kepemilikan staf terhadap SOP dan penurunan pelanggaran tahapan kritis.
5. Luncurkan program pilot project perbaikan SOP dan sistem kerja di Riani Wing selama 1–2 bulan sebelum roll-out penuh, dengan indikator keberhasilan terukur: penurunan komplain tamu terkait kebersihan sebesar 20%, peningkatan skor quality check supervisor sebesar 15%, dan feedback positif dari minimal 80% staf Riani Wing. Target: Pilot dimulai bulan depan. Output: Data efektivitas intervensi sebagai dasar keputusan roll-out penuh.

5.2.2 Bagi Departemen Housekeeping

1. Manfaatkan saluran feedback "Voice of Housekeeper" untuk melaporkan hambatan operasional secara konstruktif dan berbasis data, bukan keluhan subjektif. Dokumentasikan contoh konkret tahapan SOP yang sulit dipatuhi beserta alasannya (misal: "Finishing check lampu langit-langit dilewati karena kelelahan setelah menangani joint bed"). Target: Minimal 2 usulan berbasis data per minggu. Output: Log improvement departemen yang berisi rekomendasi spesifik dari staf.
2. Adopsi sistem peer-check terstruktur di Riani Wing sebagai kompensasi sementara terhadap keterbatasan supervisi formal, dengan fokus pada

tahapan kritis yang rentan dilewati saat kelelahan tinggi (making bed joint bed, dusting ornament, finishing check). Target: Peer-check dilakukan setiap shift mulai minggu depan. Output: Penurunan deviasi SOP pada tahapan kritis sebesar 30%.

3. Jadikan checklist reflektif berbasis nilai sebagai alat self-audit harian, bukan sekadar formalitas. Refleksikan setiap tahapan pembersihan melalui lensa prinsip panduan yang relevan (misal: Passion for Excellence untuk dusting detail) untuk membangun kesadaran kualitas internal. Target: Checklist reflektif diisi setiap akhir shift mulai besok. Output: Peningkatan komitmen afektif staf terhadap standar kualitas.

5.2.3 Bagi Peneliti Selanjutnya

1. Lakukan penelitian lanjutan dengan metode kuantitatif atau mixed-methods untuk mengukur besaran pengaruh variabel kelelahan fisik, rasio kamar-per-staf, dan kompleksitas zona terhadap tingkat kepatuhan SOP secara statistik, guna memvalidasi temuan kualitatif studi kasus ini. Rekomendasi instrumen: Skala kelelahan NASA-TLX + observasi terstruktur kepatuhan SOP.
2. Eksplorasi efektivitas intervensi spesifik (alat bantu ergonomis, rotasi tugas, sistem evaluasi tertimbang) melalui penelitian eksperimen atau quasi-experimental di konteks resor tropis serupa, untuk menghasilkan bukti kausalitas yang lebih kuat bagi praktik manajerial. Desain: Pre-test/post-test dengan kelompok kontrol di wing yang tidak mendapat intervensi.
3. Perluas cakupan penelitian ke departemen lain (F&B Service, Engineering) untuk menganalisis bagaimana disparitas zona kerja dan understaffing mempengaruhi koordinasi lintas-fungsi dan dampaknya terhadap pengalaman tamu secara holistik. Fokus: Interaksi Housekeeping-F&B dalam penanganan room service dan maintenance request di zona kompleks.

DAFTAR PUSTAKA

Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. (2024). Buku Pedoman Pengalaman Lapangan Industri Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. FPP UNP.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Marketing Management (16th ed.). Pearson Education.

Nongsa Resorts. (2024). Employee Handbook & 10 Guiding Principles [Internal document]. HRD Department.

Putri, N. S., Adiatma, D., & Dhamayanty, S. (2025). Standard Operating Procedures as a Strategic Tool for Service Quality Management: A Case Study of Housekeeping Operations in an International Five-Star Hotel.

Pendas: Jurnal Ilmiah Pendidikan Dasar.

<https://doi.org/10.23969/jp.v11i01.43533>

Firdiansyah, M. W., Hermawan, H., & Winahyu, P. (2025). Kinerja Room Attendant Dalam Upaya Menerapkan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di Ijen View Hotel & Resort. Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Organisasi. <https://doi.org/10.32528/ektasi.v3i2.4072>

Hidayat, M. N. S., & Octaviani, H. (2024). Peranan Room Attendant dalam Meningkatkan Standard Kualitas Layanan Kebersihan Kamar di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre. Jurnal Mata Pariwisata.

<https://doi.org/10.59193/jmp.v4i1.374>

Ramdhan, R. M. A., Yulianti, & Rafdi. (2025). Strategic Approaches to Enhancing Room Attendant Service Quality: A Case Study of Housekeeping Operations at The Bounty Hotel and Convention Center Sukabumi. Literate: International Journal of Social Science and Humanities.

<https://doi.org/10.52005/a0vjmp12>

Septiany, P. A., & Mansur, A. (2024). *Investigation of Room Attendant Service Quality and Guest Satisfaction in the Hospitality Industry*. *International Journal of Educational and Life Sciences*.
<https://doi.org/10.59890/ijels.v2i7.2161>

Turi Beach Resort Batam. (2025). *Standard Operating Procedure: Housekeeping Department (Rev. 3.0)* (Internal document. Executive Housekeeping Office.

LAMPIRAN

Lmpiran a. Daftar Pertanyaan Wawancara

Digunakan sebagai panduan diskusi dalam sesi briefing pagi dan mentoring dengan senior staf

Berikut adalah daftar pertanyaan yang digunakan penulis untuk menggali informasi terkait penerapan SOP dan beban kerja di Departemen Housekeeping Turi Beach Resort:

N0	Daftar Pertanyaan Wawancara
1.	Bagaimana alur baku (SOP) distribusi linen dan pembersihan kamar di Riani Wing yang tidak memiliki lift dibandingkan dengan Tirta Wing
2.	Bagaimana alur baku (SOP) distribusi linen dan pembersihan kamar di Riani Wing yang tidak memiliki lift dibandingkan dengan Tirta Wing
3.	Bagaimana mekanisme penyesuaian target jumlah kamar per shift ketika terjadi kekurangan staf (understaffing) di lapangan?
4.	Tahapan SOP mana yang paling sering harus diprioritaskan atau ditunda ketika waktu pengerjaan terbatas menjelang jam check-in tamu baru?
5.	Menurut Bapak/Ibu/Saudara/i, apa penyebab utama perbedaan durasi penyelesaian kamar antara zona Tirta dan Riani Wing?
6.	Bagaimana proses evaluasi kinerja harian dilakukan oleh supervisor terkait kualitas pembersihan di area yang sulit dijangkau (seperti langit-langit atau sudut tinggi)?
7.	Apa saran Bapak/Ibu/Saudara/i untuk meningkatkan efisiensi kerja dan mengurangi kelelahan fisik staf tanpa menurunkan standar kualitas layanan bintang empat?

Lampiran b. Hasil Observasi

Rangkuman observasi partisipatif selama kegiatan PLI di Departemen Housekeeping)

Berikut adalah rangkuman hasil observasi penulis selama bertugas langsung di Departemen Housekeeping:

Aspek yang Diamati		Hasil Observasi
Distribusi Linen Antar-Zona		Zona Di Tirta Wing, distribusi menggunakan lift barang berjalan lancar. Di Riani Wing, RA harus mendorong trolley berat menaiki tangga darurat, menyebabkan kelelahan fisik signifikan sebelum memulai pembersihan kamar.
Penerapan SOP Making Bed		Bed Pada kamar dengan joint bed, prosedur stripping dan making sering kali dilakukan oleh satu orang RA karena keterbatasan Porter, sehingga waktu pengerjaan melebihi standar 3 menit/kasur.
Tahapan Check	Finishing	Saat shift sore dengan okupansi tinggi, tahapan finishing check (memeriksa noda terakhir, aroma, kelengkapan amenity) sering dilakukan terburu-buru atau dilewati sebagian untuk mengejar target jumlah kamar selesai sebelum jam 17.00
Ketersediaan Bantu	Alat	Bantu Cek fisik trolley menunjukkan hanya 1 dari 3 trolley yang memiliki tangga lipat fungsional, sehingga pembersihan ornament langit-langit di Riani Wing sering terlewat karena sulit dijangkau.
Koordinasi	Lintas-	Komunikasi antara RA Tirta dan Riani Wing

Wing	terbatas pada serah terima shift. Tidak ada mekanisme real-time untuk meminta bantuan tambahan jika salah satu wing mengalami lonjakan permintaan tamu mendadak.
------	--

Lampiran c. Dokumentasi Kegiatan PLI

- Dokumentasi the laundry area



Sorting Linen and Towels



Loading the Washing Machine



Adding Detergent



Recording Uniform Inventory



Feeding Linen into the Flatwork
Ironer



Organizing Linen

- **Dokumentasi Distributing Iftar Brochures to the Marketing Department**



- **Dokumentasi in the room**



Bed



Décor



Angkat extra bed



Pushing a Housekeeping Trolley



Answering a call from
the front office



Dusting



Making bed



Making bed



Arranging towels



Scrubbing the toilet



Sweeping the room



Hanging a kimono



Join bed



Sofa bed



Baby cot

- **Dokumentasi in the public area**



Dusting konter front office



Sweeping konter front office



Cleaning the glass



Watering rhe plants



Cleaning the glass



Cleaning matttras



Cleaning the NDP office floor



Floor cleaning project



Sweeping the restorant floor



Mopping the toilet floor



Carpet cleaning project



Mopping the toilet floor

Lampiran d. Surat Keterangan/ Surat Tugas PLI



Nomor : 281c/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 5 Januari 2026

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Nongsa Group Batam

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Nongsa Group Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 12 Jan-30 Jun 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Penempatan	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fandi Fadilah	24135109	Manajemen Perhotelan	TURIBEACH RESORT	HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
2.	Regina Agila Noandoi	24135049	Manajemen Perhotelan	TURIBEACH RESORT	Kitchen	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
3.	Arizal Putra Prima	24135086	Manajemen Perhotelan	NPM	FBS	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
4.	Virel Maysandro	24135041	Manajemen Perhotelan	TNIV	HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

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



Yuscha Manvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran e. Logbook

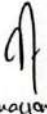
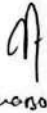
LOGBOOK KEGIATAN PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

19 Januari 2026 – 30 juni 2026

Nama : Fandi Fadillah
 Nim : 24135109
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 0852 8262 9553
 Supervisor/Mentor/Coach : Bpk. Eko/ Akuan / Novi/ Marjono/ Malik/ Ozzy
 Nama Industri : Turi Beach Resort/Nongsa Resorts
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Januari

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Senin, 19/01/26 – Kamis, 22/01/26	09.00 – 17.00	Orientasi serta pengenalan 3 property "Nongsa Resort"		
2.	Jumat, 23/01/26	07.00 – 15.00	- Penempatan trainee di masing-masing departemen - Melakukan briefing sebelum bekerja - Mempelajari cara prepare barang di troli - Mempelajari Greeting dengan benar - Mempelajari tentang make up room, dusting, vacant dirty dan lain sebagainya		

3.	Sabtu, 24/01/26	07.00 – 15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja • Mempelajari cara prepare barang di troli • Mempelajari Greeting dengan benar • Mempelajari tentang make up room, dusting, vacant dirty dan lain sebagainya		
4.	Minggu, 25/01/26	07.00 – 15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja • Mempelajari cara prepare barang di troli • Mempelajari Greeting dengan benar • Mempelajari tentang make up room, dusting, vacant dirty dan lain sebagainya		
5.	Senin, 26/01/26	07.00 – 15.00	• Dipindahkan ke laundry • Mempelajari bagaimana cara menghidupkan mesin cuci, pengering, roll, dan tata cara melipat linen • Mempelajari bagaimana tata cara melaundry linen kotor sampai bisa digunakan kembali • Mempelajari bagaimana mematikan mesin2 setelah digunakan		

6.	Selasa, 27/01/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.		 marjono
7.	Rabu, 28/01/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.		 marjono
8.	Kamis, 29/01/26	–	Day off		
9.	Kamis, 30/01/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.		 marjono
10.	Jumat, 31/01/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.		 marjono

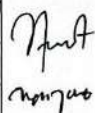
Batam, 01 Februari 2024



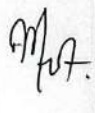
LOGBOOK KEGIATAN
PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

19 Januari 2026 – 30 juni 2026

Nama : Fandi Fadillah
 Nim : 24135109
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 0852 8262 9553
 Supervisor/Mentor/Coach : Bpk. Eko/ Akuan / Novi/ Marjono/ Malik/ Ozzy/
 Hari
 Nama Industri : Turi Beach Resort/Nongsa Resorts
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Februari

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Minggu, 01/02/26	09.00 – 17.00	- Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, - melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.		
2.	Senin, 02/02/26	07.00 – 15.00	- Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, - melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.		

			sesuai standar SOP hotel.		
3.	Selasa, 03/02/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.	kerja	
4.	Rabu, 04/02/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.	kerja	
5.	Kamis, 05/02/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.		
6.	Jumat, 06/02/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet,	kerja	

			serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.		
7.	Sabtu, 07/02/26	—			
8.	Minggu, 08/02/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.	kerja	
9.	Senin, 09/02/26	07.00 – 15.00	- Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel. - Mengambilkan baju karyawan yang masuk sore		
10.	Selasa, 10/02/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel.	kerja	

11.	Rabu, 11/02/26	09.00 – 17.00	Menjadi runner “menyiapkan, mengantarkan linen yang akan dipakai ke masing” lantai dan kembali mengumpulkan linen kotor dari masing” lantai”		
12.	Kamis, 12/02/26	09.00 – 17.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel	kerja	
13.	Jumat, 13/02/26	15.00 – 23.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel	kerja	
14.	Sabtu, 14/02/26	15.00 – 23.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel		

			sesuai standar SOP hotel		
15.	Minggu, 15/02/26	-	Day off		
16.	Senin, 16/02/26	07.00 – 15.00	• Menjadi Room boy	kerja	af
17.	Selasa, 17/02/26	07.00 – 15.00	• Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		af.
18.	Rabu, 18/02/26	07.00 – 15.00	• Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel dan maaf maafan ketika memasuki bulan ramadhan	kerja	af
19.	Kamis, 19/02/26	07.00 – 15.00	• Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		af

20.	Jumat, 20/02/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		
21.	Sabtu, 21/02/26	-	Day off		
22.	Minggu, 22/02/26	-	Day off		
23.	Senin, 23/02/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel	kerja	
24.	Selasa, 24/02/26	15.00 – 23.00	Dipindahkan ke PA dalam menghandle tamu VIP		
25.	Rabu, 25/02/26	15.00 – 23.00	Dipindahkan ke PA dalam menghandle tamu VIP		

26.	Kamis, 26/02/26	07.00– 15.00	Menjadi room boy		af
27.	Jumat, 27/02/26	07.00 – 15.00	Awalnya dilaundry lalu dipindah ke room karena kekurangan orang		af
28.	Sabtu, 28/08/25	-	Day off		

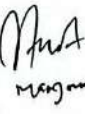
Batam, 01 Maret 2024



LOGBOOK KEGIATAN
PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

19 Januari 2026 – 30 juni 2026

Nama : Fandi Fadillah
 Nim : 24135109
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 0852 8262 9553
 Supervisor/Mentor/Coach : Bpk. Eko/ Akuan / Novi/ Marjono/ Malik/ Ozzy/
 Hari
 Nama Industri : Turi Beach Resort/Nongsa Resorts
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Maret

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Minggu, 01/03/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		
2.	Senin, 02/03/26	07.00– 15.00	Menjadi sales blitz (mempromosikan acara hotel lewat brosur sesuai target pasar)		

3.	Selasa, 03/03/26	07.00– 15.00	Menjadi sales blitz (mempromosikan acara hotel lewat brosur sesuai target pasar)		MA
4.	Rabu, 04/03/26	07.00 – 15.00	Menjadi sales blitz (mempromosikan acara hotel lewat brosur sesuai target pasar)		MA
5.	Kamis, 05/03/26	07.00 – 15.00	Menjadi sales blitz (mempromosikan acara hotel lewat brosur sesuai target pasar)		MA
6.	Jumat, 06/03/26	–	Day Off		
7.	Sabtu, 07/03/26	–	Extra Off		
8.	Minggu, 08/03/26	–	Extra Off		

9.	Senin, 09/03/26	07.00– 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		A
10	Selasa, 10/03/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		A
11.	Rabu, 11/03/26	07.00 – 15.00	Dipindahkan ke Nongsa Digital Park sebagai petugas public area di kantornya		7
12.	Kamis, 12/03/26	07.00 – 15.00	Dipindahkan ke Nongsa Digital Park sebagai petugas public area di kantornya		A

13.	Jumat, 13/03/26	—	Day Off		
14.	Sabtu, 14/03/26	09.00 – 17.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		
15.	Minggu, 15/03/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		
16.	Senin, 16/03/26	07.00– 15.00	Menjadi room boy, diminta sama SPO room karena kekurangan orang		

17.	Selasa, 17/03/26	07.00 – 15.00	Dipindahkan ke Nongsa Digital Park sebagai petugas public area di kantornya		A
18.	Rabu, 18/03/26	07.00– 15.00	Menjadi room boy, diminta sama SPO room karena kekurangan orang		MA
19.	Kamis, 19/03/26	07.00 – 15.00	Dipindahkan ke publik area hotel turi karena kekurangan orang		A
20.	Jumat, 20/03/26	07.00 – 15.00	Menjadi petugas uniform pada pagi hari dan Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		A

21.	Sabtu, 21/03/26	07.00– 15.00	Menjadi room boy, diminta sama SPO room karena kekurangan orang		97
22.	Minggu, 22/03/26	07.00 – 15.00	Menjadi room boy, diminta sama SPO room karena kekurangan orang		97
23.	Senin, 23/03/26	07.00– 15.00	Menjadi room boy, diminta sama SPO room karena kekurangan orang		97
24.	Selasa, 24/03/26	–	MC		97
25.	Rabu, 25/03/26	–	MC		97

26.	Kamis, 26/03/26	07.00 – 15.00	Dipindahkan ke publik area hotel turi karena kekurangan orang		
27.	Jumat, 27/03/26	07.00 – 15.00	Menerima dan memilah linen kotor, mengoperasikan mesin cuci dan pengering, melakukan flatwork ironing pada bed sheet, serta melipat towel sesuai standar SOP hotel		
28.	Sabtu, 28/03/26	07.00 – 15.00	Menjadi room boy, diminta sama SPO room karena kekurangan orang		

29.	Minggu, 29/03/26	07.00 – 15.00	Menjadi room boy, diminta sama SPO room karena kekurangan orang		7
30.	Senin, 30/03/26	07.00– 15.00	Menjadi room boy, diminta sama SPO room karena kekurangan orang		7
31.	Selasa, 31/03/26	15.00– 23.00	Dipindahkan ke Nongsa Digital Park sebagai petugas public area di kantornya		7

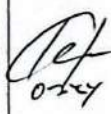
Batam, 3 April 2022

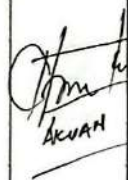


LOGBOOK KEGIATAN
PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

19 Januari 2026 – 30 juni 2026

Nama : Fandi Fadillah
 Nim : 24135109
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 0852 8262 9553
 Supervisor/Mentor/Coach : Bpk. Eko/ Akuan / Novi/ Marjono/ Malik/ Ozzy/
 Hari
 Nama Industri : Turi Beach Resort/Nongsa Resorts
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : April

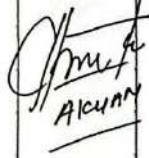
No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Rabu, 01/04/26	—	Day Off		
2.	Kamis, 02/04/26	—	Extra Off		
3.	Jumat, 03/04/26	07.00 – 15.00	- Menjadi petugas public area - Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam berenang dan lain lain - Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih - Project membersihkan jembatan penghubung antara lobby dengan tirta, dan lift		

4.	Sabtu, 04/04/26	07.00– 15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa • Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan • Membersihkan corridor dan balkon suatu section • Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
5.	Minggu, 05/04/26	07.00– 15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa • Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan • Membersihkan corridor dan balkon suatu section • Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
6.	Senin, 06/04/26	07.00– 15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa • Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan • Membersihkan corridor dan balkon suatu section • Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		

7.	Selasa, 07/04/26	07.00– 15.00	- Melakukan brefig sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan traning bantu siapa - Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan - Membersihkan corridor dan balkon suatu section - Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
8.	Rabu, 08/04/26	–	DAY OFF		
9.	Kamis, 09/04/26	07.00– 15.00	- Mendusting meja, menyapu lantai, mengollect sampah dan memop lantai office di nongsa digital park - Mengecek toilet dan mengollect sampah toilet dan mop lantai - Kumpulkan sampah lalu buang - Lobby duster area luar office - Menyiram tanaman - Lalu ulangi disore hari		
10	Jumat, 10/04/26	07.00– 15.00	- Menjadi petugas public area - Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam berenang dan lain lain - Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih - Mengollect Kembali sampah office dan samba loby		

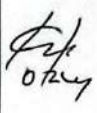
11.	Sabtu, 11/04/26	07.00 – 17.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa • Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan • Membersihkan corridor dan balkon suatu section • Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
12.	Minggu, 12/04/26	07.00 – 15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa • Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan • Membersihkan corridor dan balkon suatu section • Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
13.	Senin, 13/04/26	07.00 – 15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa • Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan • Membersihkan corridor dan balkon suatu section • Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		

14.	Selasa, 14/04/26	07.00– 15.00	• Menjadi petugas public area • Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam berenang dan lain lain • Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih • Project deep cleaning toilet island bar dan cleaning tangga turun kitchen island bar		
15.	Rabu, 15/04/26	–	• Day Off		
16.	Kamis, 16/04/26	07.00– 15.00	• Menjadi petugas public area • Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam berenang dan lain lain • Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih • Project mengambil bantal day bed untuk di bersihkan di laundry		
17.	Jumat, 17/04/26	07.00– 15.00	• Melakukan breifing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan traning bantu siapa • Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan • Membersihkan corridor dan balkon suatu section		

			• Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
18.	Sabtu, 18/04/26	07.00–15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa • Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan • Membersihkan corridor dan balkon suatu section • Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
19.	Minggu, 19/04/26	07.00–15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa • Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan • Membersihkan corridor dan balkon suatu section • Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
20.	Senin, 20/04/26	07.00–15.00	• Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa • Disuruh memegang section oleh room boy untuk membersihkan kamar occupied dan cek-out • Setelah itu membantu room boy dalam membersihkan kamar cek-out		

21.	Selasa, 21/04/26	07.00– 15.00	- Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa - Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan - Membersihkan corridor dan balkon suatu section - Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
22.	Rabu, 22/04/26	07.00 – 15.00	- Menjadi petugas public area - Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam renang dan lain lain - Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih - Project membersihkan karpet di ruangan VVIP	 	
23.	Kamis, 23/04/26	07.00– 15.00	- Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa - Disuruh megang section oleh room boy untuk membersihkan kamar occupied dan cek-out		

24.	Jumat, 24/04/26	07.00 – 15.00	- Menjadi petugas public area - Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam berenang dan lain lain - Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih - Project membersihkan semua day bed yang ada di setiap gazebo yang ada		
25.	Sabtu, 25/04/26	–	Day Off		
26.	Minggu, 26/04/26	07.00 – 15.00	- Melakukan breffing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan traning bantu siapa - Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan - Membersihkan corridor dan balkon suatu section - Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		
27.	Senin, 27/04/26	07.00 – 15.00	- Menjadi petugas public area - Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam berenang dan lain lain - Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih		

			Project membersihkan pintu kaca di ruangan meeting		
28.	Selasa, 28/04/26	07.00– 15.00	- Menjadi petugas public area - Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam berenang dan lain lain - Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih - Project membersihkan kaca arah aqua pool diruangan meeting hang lekir dan sarang laba di sekitar ruang meeting		
29.	Rabu, 29/04/26	07.00– 15.00	Day Off		
30.	Kamis, 30/04/26	07.00– 15.00	- Melakukan briefing sebelum bekerja untuk mengetahui permasalahan apa yang dialami saat bekerja dan training bantu siapa - Prepare alat dan bahan di trolley atau cleaning caddy sebelum melakukan pekerjaan - Membersihkan corridor dan balkon suatu section - Membantu room boy membersihkan kamar occupied cek-in dan cek-out		

Batam, 02 Mei 2026

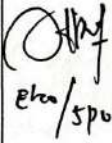

 Supervisor

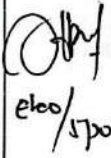
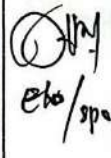
LOGBOOK KEGIATAN
PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

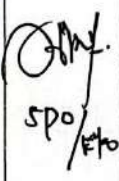
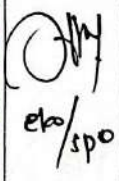
19 Januari 2026 – 30 juni 2026

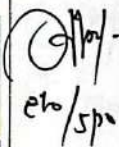
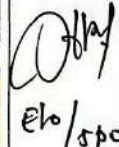
Nama : Fandi Fadillah
 Nim : 24135109
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 0852 8262 9553
 Supervisor/Mentor/Coach : Bpk. Eko/ Akuan / Novi/ Marjono/ Malik/ Ozzy /Hary
 Nama Industri : Turi Beach Resort/Nongsa Resorts
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Mei

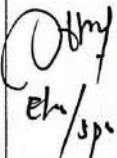
No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/ Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Jumat, 01/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	

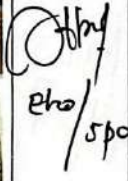
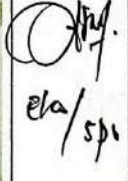
2.	Sabtu, 02/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
3.	Minggu, 03/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	

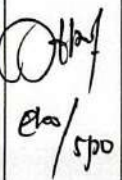
4.	Senin, 04/05/26	-	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
5.	Selasa, 05/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
6.	Rabu 06/05/26	-	Day Off		

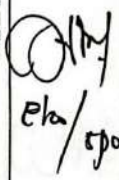
7.	Kamis, 07/05/26	07.00– 15.00	- Menjadi petugas public area - Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam berenang dan lain lain - Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih - Project membersihkan kaca toilet dan wc tamu yang ada disetiap ruangan spa - Collect sampah office dan loby kembali	  	
8.	Jumat, 08/05/26	07.00 – 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	

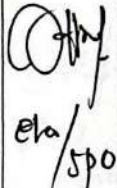
9.	Sabtu, 09/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker	 	
10	Minggu, 10/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	

11.	Senin, 11/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
12.	Selasa, 12/05/26	07.00– 15.00	- Menjadi petugas public area - Membersihkan dan mengambil sampah di toilet tamu, staff, area office, ruang meeting, konter FO, dekat lift, dekat kolam berenang dan lain lain - Closingan di restoran taming sari setelah tamu breakfast seperti mendusting menyapu, ngepel dan lain lain sampai bersih - Project membersihkan toilet staf yang ada didekat kantin lama atau dibelakang kitchen	 	
13.	Kabu, 13/05/26	-	Day Off		

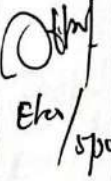
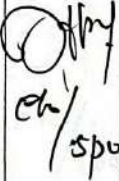
14.	Kamis, 14/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
15.	Jumat, 15/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	

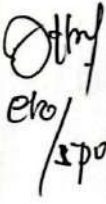
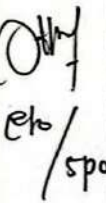
16.	Sabtu, 16/05/26	07.00– 15.00	• Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker	 	
17.	Minggu, 17/05/26	07.00– 15.00	• Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	

18.	Senin, 18/05/26	-	- Awalnya di public area turi tetapi karena ada yang sakit saya dipindahkan ke nongsa digital park - Membersihkan pagi dan sore hari area office, toilet, ruang meeting, kantin dan lain lain - Menyiram tanaman - Mengcollect sampah office, toilet, ruang meeting, lobby dan lain lain	  	
19.	Selasa, 19/05/26	07.00 – 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker	 	
20.	Rabu, 20/05/26		Day Off		
21.	Kamis, 21/05/26		Extra Off		

22.	Jumat, 22/05/26	07.00 – 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker	 	
23.	Sabtu, 23/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker	 	

24.	Minggu, 24/05/26	07.00 – 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
25.	Senin, 25/05/26	07.00 – 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker	 	

26.	Selasa, 26/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
27.	Rabu, 27/05/26	–	Day Off		
28.	Kamis, 28/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker	 	

29.	Jumat, 29/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker		
30.	Sabtu, 30/05/26	07.00– 15.00	- Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker	 	

31.	Minggu, 31/05/26	07.00– 15.00	• Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan, • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	 Eka / spo
-----	---------------------	-----------------	--	--	--

Batam, 03 Juni 2026



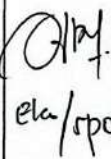
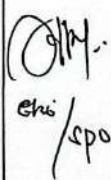
LOGBOOK KEGIATAN
PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

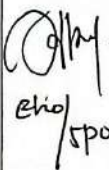
19 Januari 2026 – 30 juni 2026

Nama : Fandi Fadillah
 Nim : 24135109
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 0852 8262 9553
 Supervisor/Mentor/Coach : Bpk. Eko/ Akuan / Novi/ Marjono/ Malik/ Ozzy/
 Hari
 Nama Industri : Turi Beach Resort/Nongsa Resorts
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Juni

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi/ Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Senin, 01/06/26	07.00 – 15.00	- Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari		

			occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.		
2.	Selasa, 02/06/26	07.00–15.00	- Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
3.	Rabu, 03/06/26	-	Day Off		

4.	Kamis, 04/06/26	07.00 – 15.00	- Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
5.	Jumat, 05/06/26	07.00 – 15.00	- Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan		

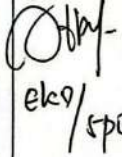
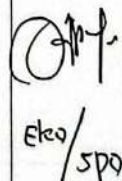
			kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.		
6.	Sabtu, 06/06/26	07.00 – 15.00	- Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker. Menyambut tamu	 	

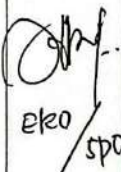
7.	Minggu, 07/06/26	07.00 – 15.00	• Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
8.	Senin, 08/06/26	07.00 – 15.00	• Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan		

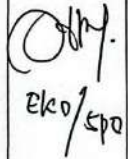
			kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.		
9.	Selasa, 09/06/26	07.00–15.00	- Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	<i>Handwritten signature: Dlf</i> <i>Handwritten text: Elk/spo</i>
10	Rabu, 10/06/26	07.00–15.00	Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry		

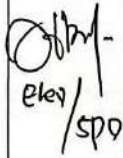
			• Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
11.	Kamis, 11/06/26	07.00 – 15.00	• Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga	 	

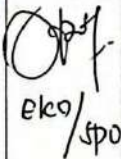
			occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.		
12.	Jumat, 12/06/26	-	Day Off		
13.	Sabtu, 13/06/26	07.00 – 15.00	- Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	Ally. Ekw/spo

14.	Minggu, 14/06/26	07.00– 15.00	• Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
15.	Senin, 15/06/26	07.00– 15.00	• Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan		

			kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.		
16.	Selasa, 16/06/26	07.00–15.00	- Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	

17.	Rabu, 17/06/26	07.00 – 15.00	- Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
18.	Kamis, 18/06/26	-	Day Off		
19.	Jumat, 19/06/26	07.00 – 15.00	- Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan		

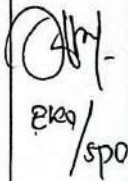
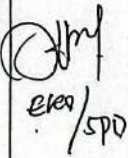
			- balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.		
20.	Sabtu, 20/06/26	07.00 – 15.00	- Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	

21.	Minggu, 21/06/26	07.00– 15.00	• Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
22.	Senin, 22/06/26	07.00– 15.00	• Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan		

			kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.		
23.	Selasa, 23/06/26	07.00– 15.00	- Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	Alm. eks/spo
24.	Rabu, 24/06/26	-	Day Off		
25.	Kamis, 25/06/26	-	Extra Off		

26.	Jumat, 26/06/26	07.00– 15.00	• Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
27.	Sabtu, 27/06/26	07.00– 15.00	• Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section.		

			- Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.		
28.	Minggu, 28/06/26	07.00–15.00	- Membantu laundry team mengambil dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry - Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. - Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. - Membersihkan corridor dan balkon pada area section. - Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. - Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	

29.	Senin, 29/06/26	07.00– 15.00	• Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.	 	
30.	Selasa, 30/06/26	07.00– 15.00	• Membantu laundry team mengambilkan dan mencatat nama karyawan yang mengambil uniform dilaundry • Briefing sebelum kerja untuk mengetahui kendala saat bekerja dan membantu rekan kerja yang membutuhkan bantuan atau training. • Menyiapkan alat dan bahan kerja di trolley atau cleaning caddy sebelum memulai pekerjaan. • Membersihkan corridor dan balkon pada area section. • Membantu membersihkan		

			kamar check-out dari kondisi vacant dirty hingga vacant clean, membersihkan kamar stay over dari occupied dirty hingga occupied clean, serta melakukan dusting pada kamar vacant clean agar siap untuk tamu check-in. • Melaporkan hasil pekerjaan dan report harian serta barang lofo kepada petugas order taker.		
--	--	--	---	--	--

Batam,


 Eko Wildarto
 Supervisor

Lampiran f. 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 : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI PEMBIMBING PLI I

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Fandi Fadillah
Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
Nama Perusahaan/Industri : Turi Beach Resort
Jadwal Kegiatan : 12 januari – 30 juni 2026
Nama Pembimbing : Kurnia Ilahi Manvi, SST.Par,M.Par
Judul laporan : Analisis penerapan standar operasional
prosedur departemen housekeeping dalam menunjang kualitas pelayanan

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Kamis/ 8 Januari 2026	Meminta persetujuan atas surat perjanjian magang berdampak yang akan di tanda tangan oleh Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan.	Sudah Dilaksanakan	
2.	Sabtu/10 Januari 2026	Memintak izin kepada Dosen Pembimbing PLI dan meminta doa selama proses Magang Berdampak 1.	Sudah dilaksanakan	
3.	Selasa/ 12 Mei 2026	Meminta persetujuan judul dan saran kepada Dosen Pembimbing PLI untuk membuat laporan.	Sudah dilaksanakan	
4.	Jumat/ 26 Juni 2026	Memohon arahan dan bimbingan terhadap perubahan sistematika laporan Magang Berdampak 1 dari bentuk makalah menjadi bentuk artikel/ studi kasus.	Sudah dilaksanakan	
5.	Selasa/ 14 Juli 2026	Melakukan bimbingan offline dan diminta memperbaiki laporan tentang spasi dan margin serta sesuaikan laporan dengan sistematika yang telah ditentukan.	Memperbaiki sesuai dengan arahan yang diberikan oleh dosen pembimbing PLI	
6.	Kamis/ 23 Juli 2026	Melakukan bimbingan dan pengecekan laporan studi kasus serta diberikan arahan dalam form penilaian form konsultasi dosen harus di ketik biar rapi.	Memperbaiki sesuai dengan arahan yang diberikan oleh dosen pembimbing PLI	
		Bimbingan akhir laporan studi kasus dan konsultasi dosen pembimbing	Sudah dilaksanakan	

Padang, 24 Juli 2026

Kurnia Ilahi Manvi, SST.Par,M.Par
NIP. 198406242010011014

Lampiran g. 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) : Fandi Fadillah
 Unit Kegiatan Praktek : Magang Berdampak
 Nama Perusahaan/Industri : Turi Beach Resort
 Jadwal Kegiatan : 12 Januari - 30 Juni
 Nama Supervisor (Penilai) : Dwi Ernandi
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Assistant Executive Housekeeper

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Jumat/20 Februari 2026	Mesin laundry cuci laundry mengalami kerusakan	menghubungi engine ring, lalu dibelikan barang yang rusak.	
2.	Sabtu/14 Maret 2026	linen yang sudah melewati proses pencucian tetapi masih terdapat noda menbandel	memerlukan proses spotting / penghilang noda khusus	
3.	Selasa/7 April 2026	Kamar yang sudah tersua tetapi tamu mengeluhkan bahwa ketel tidak panas	memanggil ketel dari kamar yang belum tersua lalu membawa ketel rusak ke office housekeeping.	
4.	Selasa/26 Mei 2026	Air conditioner (Ac) tidak bisa hidup pada saat kamar mau dijuat	menghubungi engine ring.	
5.	Senin/22 Juni 2026	Selang kamar bidet kamar yang mau dijuat mengalami kebocoran	menghubungi engineering.	

23 Juni 2026



Dwi Ernandi

Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan



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.



FORM PENILAIAN MAHAHASISWA MAGANG

Fandi is the one of the trainees who adapts well to existing team work.

He also manages to balance theory and practical work.

And he can be relied upon to deliver excellent, consistent results.

Lampiran h. Data pendukung lainnya

Nilai PLI Magang Berdampak 1

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: FANDI FADILLAH
NIM	: 24135109
PROGRAM STUDI	: MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN	: PARIWISATA
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: KURNIA ILAHI MANVI, SST.Par.,M.Par
NAMA SUPERVISOR	: DWI ERVIANDI
NAMA INDUSTRI	: TURI BEACH RESORT
ALAMAT INDUSTRI	: JALAN HANG LEKIU, SAMBAU, KEC. NONGSA
KOTA	: BATAM
PROVINSI	: KEPULAUAN RIAU
SEMESTER	: IV (4)

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

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

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Fandi Fadiah
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Tun Beach Resort
Bidang Magang : House Keeping

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

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek					
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	(5)
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	(4)	5
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	(5)
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	(5)
Jumlah Skor					20	45
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		65				

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 92,85$

Dosen Pembimbing

Kurnia Lili, S.S.T. Par. M. Par
NIP/NIDN. 198406212016011014

Padang,

Supervisor,

Dwi EPR...

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Fandi Fadillah
Program Studi : Di Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Turi Beach Resort
Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor					8	20	
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		26					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total skor}}{30} \times 100 = 86,67$

Dosen Pembimbing

Kurnia Ningsi, S.Pd, M.Pd, SST. Par, M. Par
NIP/IDN. 19740112010011014

Padang,
Supervisor

Dwi Firmansyah

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Fandi Fadilah
 Program Studi : Di Manajemen perhotelan
 Nama Industri : Turi Beach Resort
 Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	(5)	
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	(5)	
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	(4)	5	
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.	1	2	3	4	(5)	
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industri yang positif.	1	2	3	(4)	5	
Jumlah Skor					8	15	
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		23					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \frac{92}{100} = 92$

Dosen Pembimbing
 kurnia Nida Mariani SST. Par, M. Par
 NIP/NIDN. 198108012010011014

Padang,
 Supervisor,

(Signature)

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Fandi Fadillah
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Turi Beach Resort
 Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Penguasaan kaidah penulisan karya ilmiah di dalam Bahasa Indonesia	1	2	3	4	5	
2	Kemampuan menyerap dan menginterpretasikan informasi ide/ petunjuk yang diberikan oleh dosen pembimbing	1	2	3	4	5	
3	Kemampuan mengemukakan dan mempertahankan ide secara sistematis selama melakukan konsultasi laporan dengan dosen pembimbing	1	2	3	4	5	
4	Kemampuan menentukan sendiri kejanggalan yang terdapat pada tulisan (Isi artikel)	1	2	3	4	5	
5	Inisiatif mengemukakan dan melengkapi data/informasi yang diperlukan	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		23					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 92$

Padang, 24 juli 2026
 Dosen Pembimbing,


 Kurniallaui Manri, SST.Par,M.Par
 NIP. 198406212010011014

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

Petunjuk:

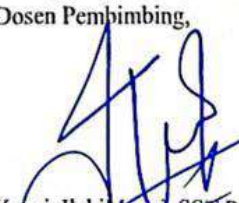
1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai,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

Nama Mahasiswa : Fandi Fadillah
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Turi Beach Resort
 Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Kepercayaan diri	1	2	3	4	(5)	
2	Kejelasan Bahasa dan intonasi	1	2	3	(4)	5	
3	Informasi yang disajikan (lengkap, sesuai pedoman, dilengkapi dokumentasi)	1	2	3	4	(5)	
4	Kualitas bahan presentasi (ppt atau canva)	1	2	3	(4)	5	
5	Manajemen waktu	1	2	3	4	(5)	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		23					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 92$

Padang, 24 juli 2026
 Dosen Pembimbing,


 Kurnia Ilahi Manurung, SST, Par, M. Par
 NIP. 198406212010011014

REKAPITULASI PENILAIAN PLI

1. Nilai Kompetensi (30%)	= 27,85
2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%)	= 13,95
3. Nilai Sikap (15%)	= 13,95
4. Nilai Laporan (40%)	= 36,80

NILAI AKHIR (NA) = (30% x Kompetensi) + (15% x Disiplin dan Tanggungjawab) +
(15% x Sikap) + (40% x Laporan)

= 92,4

Nilai Huruf

= Sembilan Dua Komma Empat (A)

Konversi Angka Ke Huruf

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

Padang, 24 Juli 2026

Dosen Pembimbing,



Kurniati Manyi, SST.Par,M.Par
NIP. 198406212010011014

Sertifikat PLI Magang Berdampak 1



Proposal PLI Magang Berdampak 1

**PROPOSAL PERMOHONAN
MAGANG BERDAMPAK 1
DI TURI BEACH RESORT NONGSA GRUP**



**DISUSUN OLEH :
FANDI FADILLAH
24135109**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DAPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2025**

DATA MAHASISWA

Nama	: Fandi Fadillah
Tempat/Tanggal Lahir	: Batam/30 Juli 2003
Jenis Kelamin	: Laki-Laki
Alamat	: Jl. Tan Malaka, Palangkitangan, Nagari Koto Tinggi, Kecamatan Gunuang Omeh, Kabupaten Lima Puluh Kota, Provinsi Sumatera Barat
NIM/BP	: 24135109/2024
Program Studi	: Manajemen Perhotelan (D4)
Jurusan	: Manajemen Perhotelan
Fakultas	: Pariwisata dan Perhotelan
Universitas	: Universitas Negeri Padang
Tempat/Alamat PLI	: Turi Beach Resort, Jalan Hang Lekiu, Nongsa, Batam 29465, Kepulauan Riau, Indonesia
No Telp/HP	: 085382629553
Prestasi Akademik	: 3.68

Mengetahui
Penasihat Akademik


Pasarihu SS.T. Par.M.SI.Par.
NIP. 198705202015041001

G. Penutup

Demikian proposal ini saya buat dengan harapan dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri di **Turi Beach Resort**. Saya berharap melalui kegiatan magang ini saya dapat memperoleh pengalaman langsung di dunia kerja, meningkatkan kompetensi, serta mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan. Atas perhatian Bapak/Ibu penulis ucapkan terima kasih.

Diketahui oleh :

Dosen Pembimbing
Pengalaman Lapangan Industri



Kurnia Ilani Manvi, SST.Par, M.Par.
NIP. 198406212010011014

Padang, 5 Januari 2026
Pemohon



Fandi Fadillah
NIM/BP : 24135149/2024

Koordinator PLI Tingkat Departemen
Departemen Pariwisata



Rahmi Fadilah, M.Pd.
NIP. 199202272022032008

HALAMAN PENGESAHAN

Proposal ini diajukan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan untuk melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri FPP UNP PADANG Semester 4 Januari – Juni 2026

Padang, 5 Januari 2026

Hormat saya,



Fandi Fadillah

NIM/BP.24135109/2024

Mengetahui,

Koordinator PLI tingkat Departemen
Departemen Pariwisata



Rahmi Fadilah, M.Pd.
NIP. 199202272022032008

Dosen Pembimbing
Pengalaman Lapangan Industri



Kurnia Ilahi Manvi, SST.Par.M.Par.
NIP. 1198406212010011014