

**LAPORAN STUDI KASUS: ANALISIS EFISIENSI WAKTU
ROOM TURNAROUND UNTUK MENINGKATKAN
STANDARISASI KUALITAS KAMAR:STUDI KASUS PADA
HOTEL HARRIS BATAM CENTER**

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



OLEH:

Edwin Kurniawan

NIM: 24135072

Dosen Pembimbing: Violintikha Harmawan,M.Pd

Supervisor: Ridwan (Housekeeping Manager)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Ma-
gang Berdampak I**

FPP-UNP

Semester Januari-Juli 2026

Oleh:

EDWIN KURNIAWAN

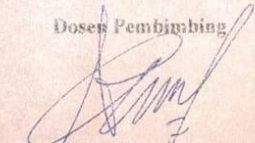
NIM:24135072

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing

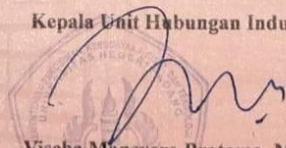


Violentika Harmawan, M.Pd

NIP:199611162022032019

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, Mpd.

NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

Semester Januari-Juli 2026

Oleh:

EDWIN KURNIAWAN

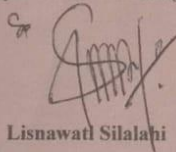
NIM:24135072

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

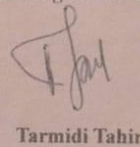
Disahkan dan Diperiksa Oleh:

People & Culture Manager



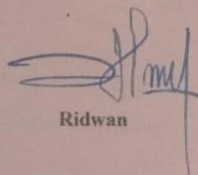
Lisnawati Silalahi

Learning Coordinator



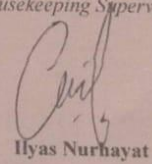
Tarmidi Tahir

Executive Housekeeper



Ridwan

Housekeeping Supervisor



Ilyas Nurhayat

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Penulis Ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan Rahmat dan karunia-Nya, Sehingga Penulis dapat Melaksanakan dan menyelesaikan penyusunan laporan Magang Berdampak 1 yang dilaksanakan Di Hotel Harris Batam Center Batam. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak 1 Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Semester Januari – Juli 2026. Selama Proses Pelaksanaan Magang Berdampak 1 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. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. Selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE, Selaku kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. Selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Khairani Saladin, S,E,. M.Sc. Selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Violintikha Harmawan, M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Dodi Putra, Selaku *General Manager* Hotel Harris Batam Center.
8. Ibu Lisnawati Silalahi selaku People & Culture Manager HARRIS Hotel Batam Center
9. Bapak Tarmidi Tahir, selaku *Training and Learning Coordinator* HARRIS Hotel Batam Center.
10. Bapak Ario Ranai Setiawan selaku *Human Resources Officer* di HARRIS Hotel Batam Center.
11. Bapak Ridwan Selaku *Executive Housekeeper* Hotel HARRIS Batam Center

12. Bapak Ilyas Nurhayat Selaku Supervisor di HARRIS Hotel Batam Center
13. Bapak Aji Nur Sahid Selaku Supervisor di HARRIS Hotel Batam Center
14. Seluruh Staff Departemen Housekeeping di Hotel Harris Batam Center yang telah membantu dalam proses magang ini berlangsung.

Batam, 28 Juni 2026

Penulis

Edwin Kurniawan

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI.....	6
DAFTAR GAMBAR.....	8
DAFTAR TABEL.....	9
ABSTRAK	10
PENDAHULUAN.....	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	13
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	13
BAB II.....	14
TINJAUAN PUSTAKA	14
2.1 Landasan Teori	14
2.2 Penelitian Terdahulu	15
2.3 Kerangka Pemikiran	16
BAB III.....	17
TINJAUAN UMUM.....	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Lokasi dan waktu Magang Berdampak	17
3.3 Profil Umum HARRIS Batam Center	18
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Teknis Analisis Data	23
BAB IV.....	25
HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	25
4.2. Temuan Studi Kasus	25

4.3 Analisis Masalah.....	26
4.4 Pembahasan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu	30
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan.....	31
BAB V	33
KESIMPULAN	33
5.1 KESIMPULAN	33
5.2 SARAN	34
DAFTAR PUSTAKA	35
LAMPIRAN	37
Dokumnetasi.....	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 HARRIS Hotel Batam Center.....	18
Gambar 3.3 Brand Ascott	22

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.1 Klasifikasi masalah dan Solusi	30

ABSTRAK

Room turnaround time adalah durasi total yang dibutuhkan oleh seorang Room Attendant untuk membersihkan, merapikan, dan melengkapi kembali (restock amenities) sebuah kamar setelah ditinggalkan tamu (Check-out) hingga kamar tersebut siap dihuni kembali oleh tamu berikutnya (Vacant Ready). Di hotel bintang 4, standar ideal turnaround time berkisar antara 30–45 menit per kamar, tergantung pada tipe kamar dan tingkat kekotorannya. Adapun tujuan dari penelitian studi kasus ini adalah untuk mengetahui factor penyebab dari keterlambatan room turnaround dan strategi apa yang digunakan untuk mengoptimalkan efisiensi waktu room turnaround. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif untuk memperoleh gambaran secara mendalam dan menyeluruh mengenai masalah yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena berfokus pada pemahaman terhadap makna, proses, serta konteks sosial yang berlangsung di lapangan secara alami tanpa adanya manipulasi. Teknik pengumpulan data utama dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara. Subjek yang diambil pada waktu bikin studi kasus ini adalah Executive Housekeeper, Supervisor, dan room attendant. Dan ada pun dijadikan objek pada studi kasus ini adalah waktu penyediaan kamar dan Standarisasi Kualitas kamar. Adapun hasil dari penelitian studi kasus yang dibahas adalah factor yang menyebabkan terjadinya keterlambatan room turnaround dan strategi yang digunakan untuk mengatasi keterlambatan room turnaround di Hotel HARRIS Batam Center. Faktor yang menyebabkan keterlambatan room turnaround adalah Kekurangan linen sehingga memperlambat kinerja / proses permbersihkan kamar, kurangnya staff, dan kualitas kerja dari staff. Solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi keterlambatan room turnaround itu adalah harus mengamankan seluruh sisa linen digudang untuk di prioritaskan ke kamar yang tamunya udah di lobby, mencari casual worker guna membantu staff dan mempercepat proses pengerjaan kamar serta meningkatkan kualitas kerja staff.

Kata Kunci: *Housekeeping, Room Turnaround Time, Standarisasi Kualitas Kamar, Studi Kasus, Hotel HARRIS Batam Center*

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung pada kepuasan dan loyalitas tamu. Salah satu pilar utama yang menjaga reputasi dan kenyamanan sebuah hotel adalah Departemen Housekeeping. Departemen ini bertanggung jawab penuh atas kebersihan, kerapian, dan estetika seluruh area hotel, terutama kamar tamu sebagai produk utama yang dijual. (Andrews, 1985). HARRIS Hotel Batam Center merupakan hotel bintang 4 yang memiliki letak sangat strategis karena berdampingan langsung dengan International Ferry Terminal Batam Centre. Posisi geografis ini membuat HARRIS Hotel Batam Center menjadi pilihan akomodasi utama bagi pebisnis maupun wisatawan mancanegara, khususnya yang berasal dari Singapura dan Malaysia. Karakteristik unik dari hotel ini adalah tingginya frekuensi kedatangan tamu dalam jumlah besar secara bersamaan yang pergerakannya sangat dipengaruhi oleh jadwal bersandarnya kapal feri. (Discover ASR)

Salah satu departemen yang ada di Hotel HARRIS Batam Center adalah Housekeeping. Housekeeping adalah departemen di hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, kenyamanan, keindahan, dan pemeliharaan seluruh area hotel, baik area kamar tamu maupun area umum. Departemen Housekeeping memegang peranan kunci dalam menjaga citra hotel yang ceria, segar, dan modern. Mereka memastikan setiap sudut hotel memenuhi standar higienisasi dan kenyamanan tinggi agar tamu merasakan pengalaman menginap yang menyenangkan dan *fresh* sesuai dengan konsep khas HARRIS Hotel. (Casado, 2011)

Permasalahan yang sering terjadi ketika room turnaround adalah penurunan detail kebersihan kamar, seperti debu tipis di area tersembunyi atau noda minor pada linen, akibat staf *Room Attendant* bekerja terburu-buru. Berdasarkan konsep pengendalian mutu dari Darsono (2020), efisiensi waktu tidak boleh mengorbankan *Standard Operating Procedure* (SOP) kebersihan yang berlaku. Penurunan kualitas fisik kamar mencerminkan lemahnya pengawasan dan manajemen waktu di koridor, yang pada akhirnya dapat merusak reputasi *brand* hotel bintang 4 seperti HARRIS Hotel Batam Center.

Kondisi ini diperparah oleh dinamika pengelolaan sumber daya manusia hotel saat *high season*. Guna menyalasi keterbatasan personel tetap, manajemen kerap mengambil kebijakan instan dengan mendatangkan tenaga tambahan. Masalahnya, muncul tingginya ketergantungan pada tenaga bantuan harian (*casual worker*) saat okupansi tinggi, di mana sebagian besar dari mereka belum menguasai

SOP pembersihan cepat dan tepat. Teori manajemen SDM perhotelan dari Ramadhan, 2024 menyebutkan bahwa kesenjangan kompetensi (*competency gap*) antara staf profesional dengan pekerja harian lepas yang belum terlatih akan menciptakan variasi durasi kerja yang timpang. Pekerja *casual* membutuhkan waktu pengerjaan yang jauh lebih lama dan rentan melakukan kesalahan teknis (*human error*), sehingga memperlambat arus perputaran kamar secara keseluruhan.

Di samping faktor manusia dan metode, aspek logistik internal juga memegang peranan yang tidak kalah penting dalam menentukan kecepatan kerja tim tata graha. Ditemukan bahwa sering terjadi hambatan (*bottleneck*) pada distribusi linen bersih dari gudang atau area *laundry* menuju troli koridor di pagi hari. Menurut teori manajemen operasional perhotelan dari Wijaya (2022), ketersediaan alat kerja dan material yang terhambat di awal syif (*morning shift*) akan memotong waktu produktif staf secara signifikan. Staf yang seharusnya sudah mulai membersihkan kamar terpaksa menghabiskan waktu berharga untuk mengantre logistik, yang secara akumulatif menggeser jadwal kesiapan kamar di siang hari.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam operasional Departemen Housekeeping HARRIS Hotel Batam Center adalah:

1. Adanya penumpukan tamu di area lobi pada jam sibuk akibat kamar belum siap tepat waktu (melebihi pukul 14.00 WIB).
2. Terjadinya penurunan detail kebersihan kamar (seperti debu tipis di area tersembunyi atau noda minor pada linen) akibat staf *Room Attendant* bekerja terburu-buru.
3. Tingginya ketergantungan pada tenaga bantuan harian (*casual worker*) saat okupansi tinggi, di mana sebagian belum menguasai SOP pembersihan cepat dan tepat.
4. Terjadinya hambatan (*bottleneck*) pada distribusi linen bersih dari gudang atau area *laundry* menuju troli koridor di pagi hari.

1.3 Rumusan Masalah

Agar pembahasan dalam laporan ini lebih terarah, rumusan masalah yang diangkat adalah:

1. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan *room turnaround time* di Departemen Housekeeping HARRIS Hotel Batam Center saat musim sibuk (*high season*)?

2. Bagaimana strategi mengoptimalkan efisiensi waktu *room turnaround* staf Housekeeping tanpa menurunkan standar kualitas kebersihan hotel?

1.4 Tujuan Studi Kasus

dalam menjaga stabilitas logistik operasional hotel.

- a) Untuk mengetahui Faktor apa saja yang menyebabkan keterlambatan *room turnaround* di Departemen Housekeeping Hotel HARRIS Batam Center
- b) Untuk mengetahui Strategi apa yang digunakan untuk mengoptimalkan Efisiensi waktu *room turnaround* staf Housekeeping tanpa menurunkan standar kualitas kebersihan hotel

1.5 Manfaat Studi Kasus

- a) Bagi Penulis:

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan kemampuan penulis dalam memahami kendala yang sering terjadi pada saat *room turnaround* serta dapat mengaplikasikan teori manajemen perhotelan (khususnya bidang housekeeping) ke dalam praktik langsung di lapangan, serta mengasah kemampuan analisis dalam memecahkan masalah operasional hotel.

- b) Bagi HARRIS Hotel Batam Center:

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi, masukan, dan pertimbangan strategi operasional bagi manajemen Housekeeping untuk memangkas waktu kerja, mengurangi komplain tamu, dan meningkatkan indeks kepuasan pelanggan

- c) Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis tambahan mengenai studi kasus manajemen operasional divisi kamar (*rooms division*) dan pengelolaan produktivitas kerja staf di industri perhotelan modern. Selain itu studi kasus dapat menjadi referensi dalam memperkaya pengetahuan mengenai efisiensi waktu *room turnaround* yang berlaku di hotel. Hasil studi kasus ini juga diharapkan dapat mendukung terjalannya kerja sama yang lebih baik antara Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dengan industri perhotelan dalam pelaksanaan PLI

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. Manajemen Housekeeping (Tata Graha)

Housekeeping adalah istilah yang merujuk pada kegiatan pengelolaan, perawatan, dan pemeliharaan kebersihan serta kerapian suatu area, baik di lingkungan rumah tangga, perhotelan, perkantoran, hingga fasilitas umum. Dalam dunia profesional, housekeeping tidak sekadar berarti membersihkan ruangan, tetapi juga mencakup pengaturan, pengawasan, dan standarisasi agar suatu tempat nyaman, aman, dan terjaga kualitasnya. Housekeeping berbeda dengan *cleaning service*. *Cleaning service* lebih menekankan pada kegiatan membersihkan, sedangkan housekeeping mencakup pengelolaan yang lebih luas, termasuk manajemen peralatan, pengawasan staf, hingga menjaga standar pelayanan. (Kencana, 2025)

b. Room Turnaround Time

Room turnaround time adalah durasi total yang dibutuhkan oleh seorang *Room Attendant* untuk membersihkan, merapikan, dan melengkapi kembali (*restock amenities*) sebuah kamar setelah ditinggalkan tamu (*Check-out*) hingga kamar tersebut siap dihuni kembali oleh tamu berikutnya (*Vacant Ready*). Di hotel bintang 4, standar ideal *turnaround time* berkisar antara 30–45 menit per kamar, tergantung pada tipe kamar dan tingkat kekotorannya.

Adapun tahapan yang umum dilakukan Ketika room turnaround Adalah pembersihan menyuruh (*deep cleaning*) yaitu seperti membuang sampah membersihkan kamar mandi dan mengganti sprei dan alas bantal, Selanjutnya memastikan untuk kelengkapan amenities di kamar dan yang terakhir pengecekan ulang yang akan dilakukan oleh supervisor (Monarchbalidalung, 2026)

c. Standar Kualitas Kamar

Kualitas kamar merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu di industri perhotelan. Menurut *Kotler & Keller* (2016), kualitas merupakan kemampuan suatu produk atau jasa dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Dalam konteks perhotelan, kualitas kamar tidak hanya dinilai dari kondisi fisik kamar, tetapi juga dari kebersihan, kenyamanan, kelengkapan fasilitas, keamanan, dan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, pengelola hotel perlu memperhatikan setiap aspek yang berkaitan dengan kualitas kamar agar mampu memberikan pengalaman menginap yang memuaskan. Selain itu, kebersihan kamar merupakan standar penting yang harus dipenuhi karena menjadi indikator utama dalam penilaian kualitas hotel.

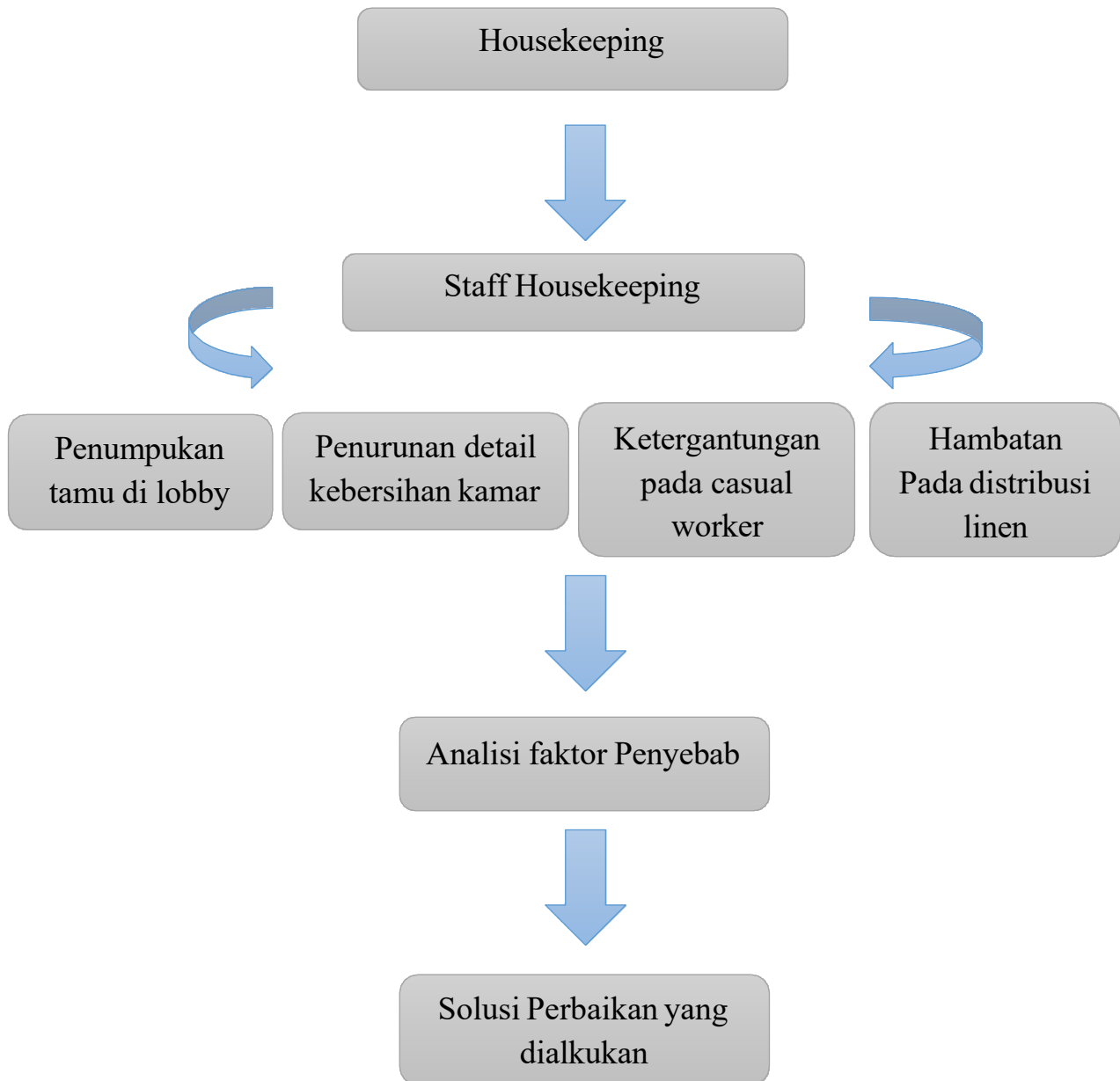
2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat analisis dalam studi kasus ini, berikut Adalah Tabel telaah penelitian terdahulu yang relevan dengan optimalisasi operasional housekeeping:

NO	Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Pradana & Wijaya (2022)	Analisis kendala pasokan linen dari pihak ketiga terhadap efisiensi kerja housekeeping di Hotel HARRIS Batam Center.	Keterlambatan pengiriman linen di pagi hari dapat menyebabkan penurunan efisiensi waktu pembersihan kamar yang pada akhirnya terjadi penumpukan status kamar kotor
2	Rumesko (2009)	Tugas dan tanggung jawab room attendant	Menurut Rumesko (2009) Departemen Housekeeping bertanggung jawab menjaga kebersihan kerapian,keindahan,kenyamanan,dan kelengkapan kamar tamu.Kalitas kebersihan kamar dapat dipertahankan apabila room attendant melaksanakan pembersihan sesuai SOP,melakukan pemeriksaan hasil kerja secara teliti dan menjaga konsistensi dalam pekerjaan
3	Ramadhan (2024)	Strategi Pengelolaan Tenaga Kerja Casual pada Departemen Housekeeping Saat High Season.	Program pendampingan terbukti menekan angka komplain kebersihan dari tamu.Sehingga membuat tamu merasa nyaman pada saat menginap di hotel
4	Utami et al. (2023)	Strategi Peningkatan Standarisasi kualitas kamar	Audit kebersihan yang rutin berfungsi untuk memastikan setiap kamar memenuhi standar dan mengeurangi komplek dari tamu
5	Lestari & Hidayat (2024)	Penerapan aplikasi Housekeeping management system dalam mempercepat room turnaround	Penggunaan system komunikasi digital menggantikan HT memangkas waktu jeda pelaporan kamar dari dirty ke clean,sehingga mempercepat proses check in

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemikiran



BAB III

TINJAUAN UMUM

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penyusunan laporan studi kasus ini, jenis penelitian yang digunakan Adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan Studi Kasus Eksplanatoris (*Explanatory Case Study*).

Berikut adalah penjelasan rincinya:

- a) Deskriptif Kualitatif: Penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, dan menjelaskan secara sistematis serta faktual mengenai fenomena operasional yang terjadi di lapangan. Data yang dikumpulkan bukan berupa angka statistik formal untuk menguji hipotesis, melainkan data berupa kata-kata, penjelasan alur kerja, hasil wawancara, dan catatan observasi langsung mengenai pergerakan staf *Room Attendant* saat membersihkan kamar. (Moleong,2017)
- b) Pendekatan Studi Kasus (*Case Study*): Pendekatan ini digunakan karena berfokus pada suatu kasus spesifik secara mendalam pada satu konteks organisasi tertentu, yaitu hambatan efisiensi waktu *room turnaround* di Departemen Housekeeping HARRIS Hotel Batam Center. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk menginvestigasi fenomena nyata di lapangan secara utuh, mencari tahu "mengapa" keterlambatan kamar terjadi, dan "bagaimana" solusi taktis seperti *Clockwise Cleaning Method* dapat memecahkan masalah tersebut. (Creswell,2018)

Melalui jenis penelitian ini, penulis tidak hanya memotret kendala operasional yang terjadi saat musim sibuk (*high season*), melainkan juga menganalisis hubungan sebab-akibat antara manajemen logistik troli, kompetensi tenaga kerja *casual*, sistem komunikasi digital, dan pengaruhnya terhadap indeks kepuasan tamu.

3.2 Lokasi dan waktu Magang Berdampak

Pelaksanaan Magang Berdampak di HARRIS Hotel Batam Center ini berlangsung selama enam bulan yang dimulai dari tanggal 5 Januari 2026 sampai dengan tanggal 5 Juli 2026 di *Housekeeping departement*

3.3 Profil Umum HARRIS Batam Center



Gambar 1.1 HARRIS Hotel Batam Center
Sumber : Dokumentasi Pribadi

Harris Hotel Batam Center merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berada di kota Batam yang berlokasi di Jalan Engku Putri Batam Center. Didirikan pada tahun 2011, dimiliki oleh PT. Retzan Indonusa yang berdiri pada tahun 1988. HARRIS Hotel Batam Center merupakan hotel modern di bawah naungan The Ascott Limited yang secara konsisten mengusung konsep gaya hidup aktif, ceria, dan penuh energi lewat sentuhan khas warna oranye serta keramahan para stafnya yang disapa sebagai HARRIS Player. Berada tepat di jantung pusat pemerintahan, bisnis, dan perdagangan Kota Batam, properti ini menawarkan nilai kepraktisan yang sulit ditandingi. Posisinya sangat krusial karena berjarak hanya selemparan batu dari Pelabuhan Feri Internasional Batam Center dan Mega Mall Batam Center, di mana tamu hanya perlu berjalan kaki sekitar satu hingga dua menit melalui akses jalan setapak yang nyaman. Selain itu, lokasinya berseberangan langsung dengan Alun-Alun Engku Putri, Masjid Raya Batam, dan Gedung Wali Kota Batam, serta hanya berjarak sekitar 15 hingga 20 menit berkendara dari Bandara Internasional Hang Nadim. Aksesibilitas luar biasa ini menjadikan HARRIS Batam Center sebagai gerbang utama dan akomodasi favorit bagi wisatawan domestik, pelancong bisnis, maupun wisatawan mancanegara asal Singapura dan Malaysia yang transit atau berlibur di Pulau Batam.

Hotel ini menghadirkan sekitar 171 unit kamar berdesain minimalis-modern yang dirancang lapang dengan luas sekitar 27 meter persegi, memberikan kenyamanan maksimal setelah seharian beraktivitas. Setiap kamar dibekali fasilitas penunjang yang lengkap, mulai dari sistem pendingin udara berteknologi modern, televisi layar datar dengan beragam saluran TV kabel internasional, koneksi Wi-Fi berkecepatan tinggi, safety deposit box untuk menyimpan barang berharga, fasilitas pembuat teh dan kopi, minibar, hingga kamar mandi pribadi yang dilengkapi shower, hairdryer, dan perlengkapan mandi ramah lingkungan khas HARRIS. Tamu juga dapat memilih kategori kamar berdasarkan lanskap pemandangan yang diinginkan, seperti HARRIS Room Sea View yang menawarkan panorama Selat Singapura beserta hilir-mudik kapal feri, atau HARRIS Room City View yang menghadap langsung ke arah alun-alun kota dan monumen bukit ikonik "Welcome to Batam". Seluruh fasilitas kamar ini didukung oleh layanan kamar (room service) yang siap melayani selama 24 jam penuh.

Pengalaman menginap di HARRIS Hotel Batam Center semakin lengkap dengan tersedianya pilihan sajian kuliner yang variatif dan berkelas. HARRIS Café hadir sebagai restoran utama yang menyajikan sarapan prasmanan (buffet) berlimpah, serta pilihan menu à la carte masakan khas Nusantara, hidangan populer Asia, hingga menu Western yang diracik oleh koki profesional. Bagi penggemar kuliner khas Mediterania, HARRISIMO menawarkan suasana makan indoor maupun outdoor yang santai dengan spesialisasi hidangan otentik Italia seperti pizza yang dipanggang segar dan pilihan pasta yang lezat. Tak kalah menarik, hotel ini juga memiliki Juice Bar yang konsisten menyajikan racikan jus buah segar 100% alami tanpa tambahan gula maupun pengawet, sejalan dengan komitmen hotel dalam mendukung gaya hidup sehat para tamunya selama berlibur.

Guna memenuhi kebutuhan rekreasi, kebugaran, dan hiburan keluarga, hotel ini menyediakan fasilitas pendukung yang sangat beragam di area publiknya. Tamu dapat menyegarkan diri di kolam renang outdoor yang dikelilingi sunbed nyaman untuk bersantai, lengkap dengan area kolam dangkal khusus anak-anak yang aman.

Bagi tamu yang ingin menjaga kebugaran tubuh, area pusat kebugaran (fitness center) hadir dengan berbagai peralatan olahraga modern yang menghadap ke area luar. Sementara itu, untuk memanjakan tubuh dari rasa lelah, fasilitas Wellness & Spa menawarkan beragam pilihan pijat terapi tradisional maupun perawatan tubuh berbasis relaksasi. Wisatawan yang membawa anak-anak juga tidak perlu khawatir, karena terdapat Dino Kids Club—ruang bermain anak yang penuh warna dan dilengkapi dengan aneka permainan edukatif serta aktivitas kreatif yang dipandu secara ramah.

Selain dikenal sebagai destinasi liburan keluarga yang menyenangkan, HARRIS Hotel Batam Center juga memegang peranan penting sebagai salah satu pusat MICE (Meetings, Incentives, Conferences, and Exhibitions) terdepan di Kota Batam. Hotel ini dilengkapi dengan Unique Ballroom berkapasitas besar tanpa pilar yang sangat fleksibel untuk disetting sesuai kebutuhan acara, mulai dari konferensi tingkat nasional, seminar bisnis, pameran produk, hingga resepsi pernikahan yang megah. Selain ballroom, tersedia pula beberapa ruang rapat modul (meeting rooms) berskala menengah dan kecil yang sudah dilengkapi dengan peralatan audio-visual canggih, proyektor pro, panggung portabel, serta dukungan tim teknis dan katering berpengalaman. Dengan kombinasi lokasi emas, fasilitas terpadu, serta pelayanan yang hangat dan berdedikasi, HARRIS Hotel Batam Center tetap menjadi salah satu pilihan utama akomodasi bintang 4 terbaik di Kepulauan Riau.

Visi dari HARRIS Hotel Batam Center adalah menjadi akomodasi bintang empat pilihan utama dan terdepan di Kota Batam yang tidak sekadar menawarkan tempat menginap, melainkan memelopori konsep gaya hidup sehat, ceria, dan penuh energi. Properti ini bercita-cita untuk terus menjadi destinasi ikonik yang paling diminati oleh para pelaku bisnis, wisatawan domestik, hingga pelancong mancanegara, khususnya dari Singapura dan Malaysia. Dengan mengedepankan filosofi merek "Stay Bright", hotel ini memiliki pandangan jauh ke depan untuk selalu menciptakan lingkungan yang dinamis dan modern, di mana setiap tamu dapat merasakan kebahagiaan, kenyamanan komprehensif, serta mendapatkan

pengalaman menginap yang berkesan di pusat jantung pemerintahan dan bisnis Kepulauan Riau.

Untuk mewujudkan visi tersebut, misi HARRIS Hotel Batam Center berfokus pada dedikasi untuk selalu memberikan pelayanan prima yang hangat, ramah, dan bersahabat melalui sentuhan para stafnya yang bersemangat, atau yang dikenal dengan sebutan HARRIS Player. Misi utama ini dijalankan secara nyata dengan komitmen kuat dalam mempromosikan gaya hidup sehat kepada para tamu, yang diimplementasikan melalui penyajian hidangan berkualitas tanpa tambahan MSG, aneka jus buah segar 100% murni, serta penyediaan fasilitas kebugaran dan rekreasi yang memadai. Selain komitmen pada gaya hidup sehat, misi hotel ini juga mencakup penyediaan fasilitas MICE (pertemuan, insentif, konferensi, dan pameran) yang inovatif, terintegrasi, dan didukung teknologi modern guna menyukseskan berbagai agenda bisnis maupun sosial berskala nasional dan internasional. Secara menyeluruh, HARRIS Hotel Batam Center senantiasa berkomitmen untuk menjaga standar kualitas kebersihan dan kenyamanan di bawah naungan The Ascott Limited, beradaptasi dengan tren industri keramahtamahan, serta memberikan nilai tambah yang berkelanjutan bagi kepuasan para tamu, kesejahteraan karyawan, dan kemajuan ekosistem pariwisata di Kota Batam.



Gambar 3.2 Logo The Ascott Limited

Sumber : discoverasr.com

The Ascott Limited (Ascott) merupakan perusahaan Singapura yang telah berkembang menjadi salah satu operator pemilik penginapan internasional terkemuka. Portofolio Ascott mencakup lebih dari 200 kota di lebih 40 negara di Asia Pasifik, Asia Tengah, Eropa, Timur Tengah, Afrika, dan Amerika Serikat. Ascott memiliki sekitar 92.000 unit operasi dan lebih dari 63.000 unit dalam pengembangan, sehingga total sekitar 155.000 unit di lebih dari 900 properti.



Gambar 3.2 Brand Ascott

Sumber : discoverasr.com

Ascott, anak perusahaan yang sepenuhnya dimiliki oleh Cipta Land Investment Limited, mempelopori *apartment* berlayanan kelas internasional pertama di Asia Pasifik dengan pembukaan The Ascott Singapura pada tahun 1984. Saat ini perusahaan memiliki rekam jejak industri selama lebih dari 30 tahun dan merek pemenang penghargaan yang mendapatkan pengakuan di seluruh dunia. Hotel HARRIS batam center memiliki 171 kamar Dimana yang terjual cuman 168 kamar, 1 kamar adalah Suite room dan 2 lagi di jadikan sebagai Spa(Welnest center)..Beberapa fasilitas yang tersedia di HARRIS batam center adalah Ballroom gabungan dari Unique 1 dan 2, Meeting room gabungan dari smiley 1 dan 2, Harris Pool yang Dimana beroperasi dari jam 7 pagi sampai 10 malam, Harris café untuk berakfeast beroperasi dari jam 6 sampai jam 10 pagi dan untuk lunch di jam 12 siang samapi jam 2 siang.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak yang menjadi sumber data utama, memiliki otoritas, serta terlibat langsung dalam operasional harian di lokasi

penelitian. Subjek dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* (berdasarkan kriteria kompetensi dan keterlibatan masalah), yang meliputi:

1. Executive Housekeeper: Sebagai penanggung jawab utama kebijakan, SOP, anggaran, dan pengawasan performa seluruh staf Departemen Housekeeping.
2. Floor Supervisor: Sebagai pengawas lapangan yang mengontrol kualitas kebersihan kamar, durasi kerja staf, serta melakukan inspeksi akhir sebelum kamar dinyatakan siap dijual (*ready to sell*).
3. Room Attendant (Staf Tetap & *Casual Worker*): Sebagai pelaksana teknis di lapangan yang melakukan proses pembersihan, merapikan tempat tidur, dan melengkapi fasilitas kamar (*amenities*).

b. Objek Studi Kasus

Objek dalam penelitian ini adalah isu operasional, fenomena, atau variabel yang menjadi pusat perhatian utama untuk diteliti dan dipecahkan masalahnya. Objek dalam studi kasus ini meliputi:

1. Waktu Penyediaan Kamar (*Room Turnaround Time*): Durasi rata-rata yang dihabiskan untuk merubah status kamar dari kotor (*Vacant Dirty*) menjadi bersih siap huni (*Vacant Ready*).
2. Standardisasi Kualitas Kebersihan Kamar: Konsistensi hasil kerja staf dalam memenuhi standar kebersihan bintang 4 yang ditetapkan oleh brand HARRIS Hotel saat kondisi sibuk (*high season*).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada studi kasus di laporan ini penulis menggunakan Teknik pengumpulan observasi dan wawancara yang Dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung dan terlibat di area kerja. Adapun informan yang ambil yaitu dari Executive Housekeeper, Supervisor, dan Room Attendant. Dan wawancara ini saya lakukan untuk memperkuat hasil dari studi kasus yang dibahas.

3.6 Teknis Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan proses analisis data dilakukan secara interaktif dan

berlangsung secara terus-menerus hingga tuntas, yang meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih, dan memfokuskan data mentah yang diperoleh dari hasil observasi lapangan (*time motion study*), transkrip wawancara dengan staf Housekeeping, serta studi logistik dokumen hotel.

- a) Data yang tidak relevan dengan masalah keterlambatan *room turnaround time* dibuang.
- b) Data yang krusial dikelompokkan berdasarkan variabel 4M (*Man, Method, Material, Communication*) untuk mempermudah pemetaan akar masalah operasional.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, data disajikan dalam bentuk yang terstruktur agar mudah dipahami. dalam studi kasus ini, penyajian data dilakukan ke dalam bentuk paparan naratif. Penyajian data diorganisasikan berdasarkan temuan di lapangan, penyebab dan Solusinya.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/Verification*)

Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah direduksi dan disajikan. Penulis menelaah makna dari setiap fakta di lapangan untuk menjawab rumusan masalah. Kesimpulan awal yang ditarik kemudian diverifikasi ulang dengan melakukan konfirmasi (*cross-check*) kepada *Executive Housekeeper* dan *Floor Supervisor* HARRIS Hotel Batam Center guna memastikan bahwa solusi taktis yang direkomendasikan seperti *Buddy System* dan *Night Setup Trolley* benar-benar valid, objektif, dan dapat diterapkan secara berkelanjutan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri di bagian Housekeeping HARRIS Hotel Batam Center pada periode 5 Januari-5 Juli 2026. Selama kegiatan tersebut berlangsung penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung bagaimana cara membersihkan kamar di hotel. Secara geografis, hotel ini memiliki keunggulan kompetitif yang sangat tinggi karena terletak strategis di pusat kota dan terhubung langsung dengan International Ferry Terminal Batam Centre. Karakteristik lokasi ini menjadikan HARRIS Hotel Batam Center sebagai pintu gerbang utama dan pilihan favorit bagi pelancong bisnis (*business travelers*) maupun wisatawan mancanegara (*leisure travelers*) yang transit dari Singapura dan Malaysia.

Masalah utama yang sering dihadapi oleh departemen housekeeping adalah adanya ketegangan antara kecepatan dan kualitas. Saat tingkat hunian tinggi (*high season* atau *full event*), departemen housekeeping dituntut untuk bekerja ekstra cepat agar kamar segera siap digunakan oleh tamu yang akan check-in, guna menghindari penumpukan di lobi dan keluhan tamu. Namun, percepatan waktu turnaround ini sering kali berdampak negatif pada kepatuhan terhadap Standard Operating Procedures (SOP) kebersihan dan penataan kamar. Beberapa detail kecil sering terlewatkan (misalnya debu di area tersembunyi, kelengkapan guest amenities, atau kerapian bed linen). Hal ini menunjukkan adanya penurunan kualitas standarisasi. Oleh karena itu, studi kasus ini diperlukan untuk menganalisis bagaimana Hotel Harris Batam Center dapat mengoptimalkan waktu turnaround tanpa mengorbankan standar kualitas kamar Harris yang telah ditetapkan.

4.2. Temuan Studi Kasus

Berdasarkan Hasil observasi,wawancara dan dokumentasi selama pelaksanaan PLI diperoleh temuan sebagai berikut:

- a. Adanya Penumpukan Tamu di area loby hotel pada jam sibuk karena kamar belum siap dikarenakan banyak kamar yang belum siap dijual karena belum selesai dibersihkan oleh room attendant dan juga disebabkan oleh kekurangan linen bersih sehingga membuat waktu pembersihan kamar menjadi lama
- b. Terjadinya penurunan detail kebersihan kamar dikarenakan staff room attendant terburu-buru yang dapat mengakibatkan ketidakpuasan tamu terhadap kamar yang dihuninya sehingga akan berdampak buruk terhadap hotel
- c. Tingginya Ketergantungan Pada Casual worker pada saat occupancy tinggi,resiko yang bisa terjadi jika terlalu ketergantungan kepada casual worker yaitu:kebanyakan casual worker Adalah pekerja paruh waktu atau mahasiswa perhotelan yang belum memiliki jam terbang tinggi sehingga menjadi kendala bagi mereka untuk menyesuaikan diri dengan lingkungan hotel,akan menjadi beban bagi staff karena harus mengawasi,mengoreksi dan mengajari lagi ke casual worker tersebut
- d. Terjadi Hambatan (*Bottleneck*) pada distribusi linen bersih di pagi hari dikarenakan barang/linen tidak datang kemaren sore.Hotel harris batam center menjalin kerja sama dengan vendor dari luar untuk mengurus persoalan laundry karena di hotel tidak ada mesin laundry untuk linen.Maka dari itu jika barang telat dikirim atau tidak datang akan berpengaruh terhadap proses pengerjaan kamar di hotel

4.3 Analisis Masalah

Berdasarkan temuan studi kasus terdapat beberapa permasalahan yang menyebabkan keterlambatan waktu room turnaround di Hotel HARRIS Batam Center.Permasalahan pertama adalah adanya penumpukan tamu di area lobby hotel pada jam sibuk akibat kamar belum siap tepat waktu.Kondisi ini membuat para petugas housekeeping harus cepat-cepat untuk melakukan proses pembersihan

kamar. Permasalahan kedua adalah Terjadinya penurunan detail kebersihan kamar akibat room attendant bekerja terburu-buru. Salah satu dampak yang akan terjadi adalah pasti ada beberapa area yang lupa dibersihkan oleh room attendant dan itu akan menjadi keluhan tamu.

Permasalahan ketiga yaitu ketergantungan pada tenaga kerja harian (Casual Worker) saat occupancy tinggi. Masih banyak para Casual Worker ini belum mengetahui standar kebersihan kamar di hotel, jadi para staff harus mendampingi dan itu juga bisa membuat keterlambatan dalam proses pembersihan kamar. Permasalahan terakhir yaitu adanya hambatan dalam distribusi linen dipagi. Karena linen merupakan faktor terpenting dalam proses pengerjaan kamar, jika linen tidak ada maka akan berpengaruh terhadap waktu room turnaround. Berikut beberapa penyebab keterlambatan menurut Executive Housekeeper, Supervisor, dan Room Attendant:

Menurut Executive Housekeeper faktor yang menyebabkan keterlambatan room turnaround adalah mulai dari keterlambatan datang linen bersih sehingga membuat pekerjaan menjadi terganggu, kualitas kerja dari staff masih belum maksimal, dan kurangnya komunikasi antara room attendant dengan supervisor.

Sedangkan menurut supervisor faktor yang menyebabkan keterlambatan room turnaround adalah ketidaktepatan dari room attendant yang masih perlu ditingkatkan dan pasokan linen juga menjadi hambatan dalam pengerjaan kamar. Terakhir Menurut Room Attendant faktor yang menyebabkan keterlambatan room turnaround adalah kelengkapan amenities di troli terkadang ada. Sebagian room attendant yang tidak mengecek kembali troli pada end shift sehingga membuat RA pada besok harinya harus melengkapi amenities di troli, waktu tamu check out juga menjadi penyebab tidak tersedia kamar, dan linen juga menjadi faktor penyebab lamanya pengerjaan membersihkan kamar. Untuk mencegah keterlambatan room turnaround ada beberapa strategi yang dapat digunakan menurut EHK, SPV, dan RA yaitu:

Menurut Executive Housekeeper yaitu memastikan untuk persediaan linen tercukupi agar tidak memperlambat kerja para room attendant. Melakukan training ke

RA dan supervisor untuk meningkatkan kinerja Memastikan komunikasi antar staff tetap terjaga, agar tidak terjadi miscommunication. Sedangkan Menurut Supervisor Adalah Menginfokan kepada RA untuk mendahulukan kamar yang sudah c/o dari pagi Melakukan pengecekan kamar Ketika kamar sudah dibersihkan oleh RA Melakukan pengecekan setiap troli RA apakah sudah lengkap agar tidak terjadi kekurangan barang atau amenities Terakhir Menurut Room attendant strategi yang harus digunakan yaitu Harus melengkapi troli masing-masing pada end shift agar besoknya langsung bekerja dan tidak melengkapi troli di pagi hari Membersihkan kamar extent jika belum ada kamar c/o di lantai masing-masing Bekerja mengikuti sop agar mempercepat pembersihan kamar. Berdasarkan studi kasus di atas, penulis menemukan beberapa masalah dan Solusi yang dapat dilakukan berdasarkan permasalahan yang terjadi di Harris Hotel Batam Center yaitu:

Masalah	Solusi
Penumpukan Tamu di Lobby pada saat high occupancy	Solusi yang dapat dilakukan yaitu melalui strategi skala prioritas yang Dimana tim housekeeping tidak membersihkan kamar sesuai urutan melainkan langsung fokus kepada kamar-kamar yang tamunya udah di lobby. agar strategi ini dapat berjalan lancar diperlukan koordinasi yang baik antara front office dan housekeeping Dari teknis pekerjaan efisiensi waktu pembersihan juga dapat dilakukan secara berpasangan untuk mempercepat proses pembersihan kamar sehingga tidak ada lagi penumpukan tamu di loby pada saat occupancy tinggi
Terjadi Penurunan Kebersihan kamar	Penurunan detail kebersihan kamar akibat staff yang terburu-buru dapat diatasi melalui kombinasi efisiensi alur kerja, pembagian tugas, dan system pengawasan yang terfokus. Dengan mengarahkan RA untuk membersihkan kamar dengan satu alur memutar agar tidak ada area yang dilewati, untuk menjaga kualitas kamar

	tanpa mengorbankan kecepatan beban kerja beban kerja teknis room attendant perlu dikurangi dan perlu tenaga bantuan tambahan yang dimana dia akan bertugas untuk pengambilan linen kotor, membuang sampah membantu proses making bed untuk mempercepat proses permbersihkan kamar, dan menyuplai amenities sehingga para room attendant dapat memfokuskan waktunya untuk kerapian dan kebersihan kamar
Tingginya ketergantungan pada Casual Worker pada High Occupancy	Ketergantungan pada pekerja harian (casual worker) saat kamar sedang penuh bisa diatasi dengan mengatur ulang cara kerja, mendampingi mereka di lapangan, dan memperketat pengecekan. Pada dasarnya jangan biarkan casual worker membersihkan satu kamar sendirian tanpa pengawasan. Dengan menerapkan sistem berpasangan, yaitu menggabungkan satu casual worker dengan satu staf tetap senior. Staf tetap menangani bagian yang sulit dan butuh ketelitian tinggi seperti menata tempat tidur (bed making) dan membersihkan kamar mandi sementara casual worker membantu tugas-tugas pendukung seperti menyedot debu, membuang sampah, mengelap meja, atau mengangkut sprei kotor.
Terjadinya hambatan pada saat distribusi linen di pagi hari	Saat linen dari pihak laundry luar terlambat datang di pagi hari, langkah darurat pertama yang harus dilakukan oleh tim Housekeeping adalah mengamankan seluruh sisa persediaan linen bersih yang ada di gudang utama untuk diprioritaskan hanya pada kamar-kamar yang tamunya sudah tiba lobby (waiting list). Agar proses pembersihan tidak terhenti total, atur

	ulang alur kerja room attendant dengan metode pembersihan bertahap. Staf diminta untuk masuk ke kamar kotor terlebih dahulu guna membersihkan kamar mandi, mengelap furnitur, memvakum lantai, serta menarik linen kotor, sementara pengerjaan penataan tempat tidur (bed making) ditunda sampai laundry tiba. Dengan cara ini, ketika pasokan linen akhirnya sampai, staf hanya perlu masuk kembali sebentar untuk memasang sprengi dan kamar bisa langsung diserahkan ke Front Office. Selain itu manajemen Housekeeping harus berkomunikasi dengan pihak laundry untuk dapat melakukan pengiriman darurat Ketika hotel lagi high occupancy setidaknya untuk linen yang paling penting seperti sheet, duvet dan towel
--	---

Tabel 2 Klasifikasi masalah dan Solusi

4.4 Pembahasan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu

Hasil studi kasus di HARRIS Hotel Batam Center menunjukkan bahwa fenomena penumpukan tamu di *lobby* saat tingkat hunian tinggi (*high occupancy*) memiliki keterkaitan erat dengan konsep manajemen perhotelan dan penelitian terdahulu. Lonjakan tamu yang tertahan di area *lobby* akibat ketidaksiapan kamar menuntut para *room attendant* untuk meningkatkan kecepatan proses pembersihan. Fenomena ini sejalan dengan pandangan Lestari dan Hidayat (2024), yang menyatakan bahwa penggunaan sistem komunikasi digital dapat memangkas waktu jeda perubahan status kamar dari *dirty* menjadi *clean*, sehingga mempercepat proses *check-in*. Hal ini diperkuat oleh Kasavana dan Brooks (2009), yang menegaskan bahwa efisiensi operasional *front office* sangat bergantung pada percepatan siklus pemutaran kamar (*room turnaround time*) oleh departemen *housekeeping*, dengan standar ideal 20 hingga 30 menit per kamar. Oleh karena itu, ketika durasi pembersihan mengalami keterlambatan, akan terjadi hambatan beruntun (*domino effect*)

dalam penyerahan kunci kamar yang secara langsung memicu penumpukan antrian tamu di area *lobby* saat jam sibuk.

Adapun permasalahan yang lain yaitu Terjadinya penurunan kebersihan kamar yang merupakan kendala yang sering terjadi diakibatkan dari room attendant yang terburu-buru dalam pembersihan kamar. Seharunya Room attendant harus membersihkan kamar sesuai dengan SOP dan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing. Hal ini sejalan dengan Rumesko (2009) yang menyatakan Departemen Housekeeping bertanggung jawab menjaga kebersihan kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan kamar tamu. Kualitas kebersihan kamar dapat dipertahankan apabila room attendant melaksanakan pembersihan sesuai SOP, melakukan pemeriksaan hasil kerja secara teliti dan menjaga konsistensi dalam pekerjaan. beban kerja yang melampaui kapasitas ideal saat *peak season* mengakibatkan terabaikannya inspeksi detail di area-area tersembunyi (seperti bagian bawah tempat tidur, balik tirai, dan celah kamar mandi). (Ramadhan 2025)

Selain itu ada juga permasalahan pada ketergantungan pada casual worker yang dimana masih banyak dari casual worker itu yang belum memiliki pengalaman yang tinggi, dan itu menjadi kendala yang sering terjadi hotel terakhir, terjadinya hambatan pada waktu distribusi linen di pagi hari, hal ini sejalan dengan pandangan dari Pradana & Wijaya (2022) yang menyatakan Keterlambatan pengiriman linen di pagi hari dapat menyebabkan penurunan efisiensi waktu pembersihan kamar yang pada akhirnya terjadi penumpukan status kamar kotor dan Perekrutan *casual worker* secara mendadak saat *high occupancy* menghasilkan standar kebersihan yang tidak konsisten akibat minimnya pelatihan SOP dan supervisi di lapangan. (Sujono & Rahmawati 2022)

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Untuk mengatasi hambatan *room turnaround time* dan menekan angka complain keterlambatan *check-in* di HARRIS Hotel Batam Center, dirumuskan strategi perbaikan komprehensif yang berfokus pada efisiensi operasional.

- a. Pada Saat Tingkat Hunian kamar di hotel lagi tinggi tim housekeeping harus bisa mengambil Keputusan dalam membersihkan kamar, kamar yang sudah

check out / masuk ke dalam waiting list harus dikerjakan terlebih agar meminimalisir terjadinya penumpukan tamu di are lobby Ketika high occupancy

- b. Walaupun Hotel dalam High Ocupancy namun kebersihan kamar harus tetap dijalankan agar tidak mendatangkan komplek dari tamu disarankan untuk para room attendant agar lebih teliti lagi dalam proses pembersihan kamar agar tidak menimbulkan komplek dari tamu
- c. Dalam pemilihan casual worker kalau bisa cari casual worker yang sudah sering bekerja di hotel kita agar casual tersebut terbiasa dengan lingkungan hotel dan sudah paham dengan SOP yang berlaku di hotel
- d. Petugas yang bertugas di linen harus lebih tegas lagi dalam pembagian linen agar semua room attendant mendapatkan bagian yang sesuai dengan floor masing-masing, dan juga harus komunikasi lebih dengan pihak laundry jika barang/linen belum datang ,karena jika linen belum datang akan berpengaruh kepada proses pembersihan kamar

BAB V

KESIMPULAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan Hasil Studi Kasus yang telah dilakukan di Hotel HARRIS Batam Center dapat disimpulkan sebagai berikut;

- a. Pada saat high Occupancy Pelaksanaan prosedur pembersihkan kamar oleh departemen housekeeping sudah berjalan sesuai dengan dengan SOP Namun masih ada kendala yang membuat operasional tidak berjalan dengan lancar. Sehingga solusinya perlu ditingkatkan lagi untuk detail kebersihan kamar.
- b. Penurunan standar kebersihan kamar yang di akibatkan dari para room attendant yang terburu-buru sehingga ditemukan beberapa area yang terlupakan untuk dibersihkan, Sehingga Solusi yang dapat dilakukan adalah ketelitian dalam membersihkan kamar harus ditingkatkan lagi.
- c. Ditemukan beberapa factor yang menyebabkan keterlambatan dalam waktu turnaround di Hotel HARRIS Batam Center, yang Dimana dapat mempengaruhi kinerja staff housekeeping di hotel. Serta ditemukan juga Strategi yang dapat dilakukan untuk mencegah keterlambatan room turnaround
- d. Pada kondisi high occupancy ketersediaan linen masih mejadi penyebab utama keterlambatan dalam proses pengerjaan kamar di Hotel HARRIS Batam Center. sehingga Staff yang bertugas di linen harus pandai dalam membagi dan mempriorotaskan linen untuk kamar yang sudah waiting.
- e. Meskipun Mengalami Berbagai kendala Tim Housekeeping tetap menjalankan tugasnya dengan Profesional melalui strategi yang sudah di sebutkan pada pembahasan agar tetap memberikan pelayanan kamar yang nyaman untuk tamu.

Dengan Demikian,dapat disimpulkan bahwa kendala check in yang melonjak Ketika high occupancy tidak hanya dipengaruhi oleh jumlah tamu tetapi juga oleh factor komunikasi antar departemen kesediaan baran/linen.kualitas kerja dan ketelitian dalam bekerja.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan ,penulis memberikan saran beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak yang terkait.

a. Bagi Hotel HARRIS batam Center

Hotel diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan terutama di kebersihan kamar agar tamu yang menginap merasa nyaman dan memberikan Kesan baik terhadap hotel.Dan komunikasi antar front office dan haousekeeping perlu di optimalkan lagi.

b. Bagi team Housekeeping

Bagi team Housekeeping diharapkan dapat terus meningkatkan kinerja,keterampilan ,komunikasi, dan ketelitian dalam menjalankan SOP pembersihan kamar.selain itu para staff housekeeping diharapkan dapat menjaga kestabilan emosi dan memperkuat kerja sma dengan departemen lain sehingga menciptakan lingkungan kerja yang menyenangkan

c. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi akademis tambahan mengenai studi kasus manajemen operasional divisi kamar (*rooms division*) dan pengelolaan produktivitas kerja staf di industri perhotelan modern.Selain itu studi kasus dapat menjadi referensi dalam memperkaya pengetahuan mengenai efisiensi waktu room turnaround yang berlaku dihotel.Hasil studi kasus ini juga juga diharapkan dapat mendukung terjalinnya kerja sama yang lebih baik antara Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dengan industri perhotelan dalam pelaksanaan PLI

DAFTAR PUSTAKA

- Ramadhan, A. (2024). *Strategi Pengelolaan Tenaga Kerja Casual pada Departemen Housekeeping Saat High Season*. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 7(1), 45-58. <http://scholar.google.com>
- Darsono. (2020). *Pengendalian mutu dalam manajemen perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sari, R. K., Utami, T. B., & Setiawan, H. (2023). *Dampak Digitalisasi Sistem Informasi Housekeeping terhadap Kepuasan Check-in Tamu*. Jurnal Ilmiah Pariwisata Modern, 12(2), 112-125. <http://garuda.kemdikbud.go.id>
- Pradana, M. R., & Wijaya, A. (2022). *Analisis Efisiensi Waktu Pembersihan Kamar Menggunakan Time Motion Study di Hotel Bintang 4*. Jurnal Operasional Tata Graha Indonesia, 19(3), 89-101. <http://doaj.org>
- Sulastiyono, A. (2021). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Kamar dan Front Office*. Alfabeta. <http://onesearch.id>
- The Ascott Limited. (n.d.). *HARRIS Hotel Batam Center Batam*. Retrieved from Discover ASR: <https://www.discoverasr.com/id/harris/indonesia/harris-hotel-batam-center-batam>
- Andrews, S. (1985). *Hotel housekeeping: A training manual*. New Delhi: Tata McGraw-Hill
- Ramadhan. (2024). Analisis kesenjangan kompetensi casual worker terhadap efisiensi operasional departemen housekeeping. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 10(1), 15-28.
- Pradana, A., & Wijaya, B. (2022). Analisis manajemen logistik internal dan efisiensi waktu kerja departemen housekeeping. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 6(2), 88–97..
- Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2009). *Managing front office operations* (8th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Sujono, & Rahmawati, E. (2022). Pengaruh penggunaan *casual worker* terhadap kualitas kebersihan dan efisiensi operasional *housekeeping*. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 5(2), 112–125.
- Creswell, J. W. (2016). *Research design: Pendekatan metode kualitatif, kuantitatif, dan campuran* (A. Mawaheb & A. K. Mutaqin, Penerj.; Edisi 4). Pustaka Pelajar.

LAMPIRAN

a. Dokumnetasi



Lampiran 1: Making Bed



Lampiran 2: Store Requisition



Lampiran 3: Sortir Uniform



**Lampiran 4: Cleaning Dispenser
Koridor**



**Lampiran 5: Cleaning Tangga
Emergency**



**Lampiran 7: Cleaning Fitness Cen-
ter**

**Lampiran 6: Cleaning Glaswall
Lobby**



**Lampiran 8: Cleaning Glasswall
HARRIS Cafe**

b. Surat keterangan PLI

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



Nomor : 267a/UN35.1.7.8/PP/2025
Lamp. : 1 lembar
Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 17 Oktober 2025

Kepada Yth : Pimpinan HARRIS Hotel Batam Center

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan HARRIS Hotel Batam Center untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 5 Januari – 5 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Edwin Kurniawan	24135072	Manajemen Perhotelan	HK	Violintikha Harmawan, M.Pd

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
Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

c. Loogbook

LOOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN KEGIATAN INDUSTRI

Periode

Tahun

Nama : EDWIN KURNIAWAN
 NIM : 24135072
 Program Studi : D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
 Nomor HP : 082391281254
 Supervisor/mentor/Coach : Aji Nur Sahid
 Nama Industri : HOTEL HARRIS BATAM CENTER
 Waktu Pelaksanaan Industri : 5 JANUARI – 5 JULI 2026

JANUARI

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN
	5 JAN 2026	08.00-17.00	Membantu RA untuk membersihkan kamar dan melakukan making bed	
	6 JAN 2026	08.00-17.00	Melakukan General cleaning berama RA	
	7 JAN 2026	07.00-17.00	Membantu dissection laundry Paginya mengambil guest laundry Setelah mengambil guest laundry lanjut untuk take soil yang sudah kotor di floor dan langsung di disortir sesuai dengan jenis-jenisnya	
	8 JAN 2026	08.00-17.00	Sama seperti hari sebelumnya masih di section londry,jadi kegiatannnya masih sama seperti hari sebelumnya	
	9 JAN 2026	-	OFF	

10 JAN 2026		Paginya saya akan menyortir uniform staff sesuai dengan departemen masing masing habisitu baru di record di logbook uniform Stelah itu baru mengambil laundry guest dan soil Siangnnya nnti akan menghitung soil kotor untuk dikirim siang ke laundry Sorenya mencuci hand towel yang tidak ada logo secara manual Stelah itu baru menghitung uniform yang dikirim pagi tadi	
11 JAN 2026		Kegiatannya masih sama seperti hari sebelumnya	
12 JAN 2026		Masih sama seperti hari sebelumnya	
13 JAN 2026		Kegiatannya masih sama seperti hari sebelumnya	
14 JAN 2026		Masih sama seperti hari sebelumnya	
15 JAN 2026		OFF	
16 JAN 2026		Memisahkan uniform sesuai dengan jenis masing-masing lalu di record Mengambil laundry guest dan soil Mencuci dan vakum office dan menghoitung uniform yang dikirim pagi tadi	
17 JAN 2026		Kagiatan masih sam seperti hari sebelumnya	
18 JAN 2026		Kegiatan tanggal 18 januaris masih sama seprti pada tanggal 17 januari	
19 JAN 2026	07.00-17.00	Paginya mnyortir uniform dan menambil guest laundry dan soil masing masing floor	

20 JAN 2026	07.00-17.00	Melakukan projek membersihkan emergency stairs	
21 JAN 2026	-	OFF	
22 JAN 2026	15.00-00.00	Sorenya memberikan kamar MOD Melakukan pengecekan di setiap kamar mandi dan fitness Lobby duster area loby,foye dan harris café Malamnya melakukan penyiraman tanaman di luar hotel Setelah itu mengtake out sampah yang ada di luar Sebelum pulang vakum office terlebih dahulu dan di mop	
23 JAN 2026	15.00-00.00	Membersihkan kamar MOD Pengecekan kamar mandi dan fitness Loby duster area hotel dan Siram tanaman	
24 JAN 2026	15.00-00.00	Membersihkan kamar MOD Pengecekan kamar mandi Lobbyduster area loby hotel Melakukan projek pembersihan karpet pos Vakum dan mpo office	
25 JAN 2026	15.00-00.00	Membersihkan kamar MOD Penecekan kamar mandi dan fitness Lobbyduster area loby hotel dan foye Menyiram tanaman diluar hotel Vakum dan mop office houkeesping	
26 JAN 2026	15.00-00.00	Masih sama kegiatam mauk sore seperti hari sebelumnya	
27 JAN 2026		OFF	
28 JAN 2026	07.00-17.00	Mambantu di room karena incharge di section reliver dan membantu di laundry juga	

29 JAN 2026	07.00-17.00	Membantu di section laundry mulai dari take out soil lalu menyoertirnya dibawah	
30 JAN 2026	07.00-17.00	Incahrge di laundry dan melakukan kegiatan seperti biasanya saat incharge di loundry	
31 JAN 2026	07.00-17.00	Incharge di reliver jadi sya membantu room attd untuk memberikan kamar dan setelah membantu room attd saya lanjut membantu di loundry	

Supervisor

Aji Nur Sahid

FEBRUARI

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN
1 FEB 2026			OFF	
2 FEB 2026		07.00-17.00	Pada hari ini saya incharge di laundry yang Dimana kegiatan saya sama seperti bulan sebelumnya	
3 FEB 2026		07.00-17.00	Pada hari ini saya incharge di order taker yang Dimana saya melakukan kegiatan mengenai admin di housekeeping	
4 FEB 2026		07.00-17.00	Pada hari saya melakukan kegiatan yaitu mencatat barang lost & Found yang ditemukan pada hari sebeleumnya	
5 FEB 2026		07.00-17.00	Pada hari ini incharge di order taker dimana kegiatannya yaitu menyiapkan barang/aminities untuk SR pada hari jumat	
6 FEB 2026		07.00-17.00	Pada hari ini saya masih incharge di order taker yang Dimana kegiatan saya yaitu melakukan store requisition	
7 FEB 2026			OFF	

8 FEB 2026	07.00- 17.00	Di hari ini saya incharge di laundry yang Dimana kegiatan saya pada hari ini yaitu mengambil soil kotor dari masing-masing floor dan uniform staff	
9 FEB 2026	07.00- 17.00	Di hari ini masih incharge di laundry yang Dimana kegiatan nya masih sama seperti di hari sebelumnya.	
10 FEB 2026	07.00- 17.00	Di hari ini saya incharge di order taker, kegiatan saya hari ini melakukan pengecekan barang yang ada di store	
11 FEB 2026	07.00- 17.00	Kegiatan saya pada hari ini Adalah menyiapkan stock amenities untuk para room attendant	
12 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini saya incharge di order taker dan juga membantu di bagian laundry	
13 FEB 2026-		OFF	
14 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini mengupdate bincard dan membantu laundry juga	
15 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini saya merecord barang lost found dari tamu	
16 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini saya mengantarkan request-an dari tamu dan melakukan sr an	
17 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini melakukan pengecekan jumlah stock barang di store	
18 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini kegiatan saya yaitu merecord lost & found	
19 FEB 2026		OFF	
20 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini saya mengupdate lagi bincard habis dari sr kemarin	
21 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini saya menyiapkan amenities untuk sr an besok	

22 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini saya merecord lost found	
23 FEB 2026	07.00- 17.00	Pada hari ini saya melakukan sr-an untuk masing- masing room boy	
24 FEB 2026	15.00- 00.00	Membantu membersihkan lobby dan foye pas iftar	
25 FEB 2026		OFF	
26 FEB 2026	07.00- 17.00	Menyortir uniform yang mengambil soil dimasing- masing floor	
27 FEB 2026	07.00- 17.00	Kegiatan masih sama seperti hari sebelumnya	
28 FEB 2026	07.00- 17.00	Menyiapkan repot RA dan mengupdate bincard	

Supervisor



Aji Nur Sahid

MARET

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN
	1 MAR 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil masing-masing lantai	
	2 MAR 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan mengambil soil masing-masing lantai	
	3 MAR 2026		OFF	
	4 MAR 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan memisahkan report yang udah penuh	
	5 MAR 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil setiap lantai	
	6 MAR 2026	07.00-17.00	Membuat report dan mengupdate stock barang di store	
	7 MAR 2026	07.00-17.00	Merecord lost and found	
	8 MAR 2026	15.00-17.00	Membersihkan area loby dan membersihkan ballroom	
	9 MAR 2026		OFF	
	10 MAR 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil setiap lantai	
	11 MAR 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil dan laundry	
	12 MAR 2026	07.00-17.00	Membuat report dan mengambil soil serta laundry	
	13 MAR 2026	07.00-17.00	Menyiapkan barang untuk SR andan merapikan store	
	14 MAR 2026	15.00-00.00	Membesihkan area lobby serta	

15 MAR 2026		OFF	
16 MAR 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil serta laundry	
17 MAR 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mnegambil soil dan laundry setiap lantai	
18 MAR 2026	07.00-17.00	Membuat report dan membantu di laundry juga	
19 MAR 2026	07.00-17.00	Membuat report dan membantu di laundry juga	
20 MAR 2026	15.00-00.00	Memberihkan area lobby dan melakukan cleaning toilet pas end shift	
21 MAR 2026		OFF	
22 MAR 2926	07.00-17.00	Mengecek persediaan barang di store	
23 MAR 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil serta laundry tamu	
24 MAR 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan memabntu section laundry juga	
25 MAR 2026	07.00-17.00	Membuat report RA danm memabntu mengambil soil setiapantai	
26 MAR 2026	07.00-17.00	Memisahkan report yang sudah penuh dan membersihkan area store	
27 MAR 2026		OFF	
28 MAR 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil dan laundry tamu	
29 MAR 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil dan laundry tamu	
30 MAR 2026	07.00-17.00O	Merecord lost and found dan mengecek stock baranf di store	

	31 MAR 2026		SAKIT	
--	----------------	--	-------	--

Supervisor

Aji Nur Sahid

APRIL

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN
	1 APRIL 2026	15.00-00.00	Membersihkan area lobby dan cleaning toilet waktu end shift	
	2 APRIL 2026		OFF	
	3 APRIL 2026	07.00-17.00LD	Menyortir uniform dan mengambil soil serta londry setaip lantai	
	4 APRIL 2026	07.00-17.00PA	Membersihkan area harris café waktu breakfast	
	5 APRIL 2026	07.00-17.00OT	Menyiapkan mainities yang kurang di store dan merecord lost and found	
	6 APRIL 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan merecord lost and found	
	7 APRIL 2026	07.00-17.00O	Membuat report RA dan mengambil soil	
	8 APRIL 2026		OFF	
	9 APRIL 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan mengambil soil	
	10 APRIL 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan menyiapkan aminites yang kurang	
	11 APRIL 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan merecord lost and found	
	12 APRIL 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan merecord lost and found	
	13 APRIL 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil setiap lantai	
	14 APRIL 2026		OFF	
	15 APRIL 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan mengambil soil	
	16 APRIL 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan mengambil soil	

17 APRIL 2026	07.00-17.00	Mengecek persediaan barang di store dan merapikan store	
18 APRIL 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan merecord lost and found	
19 APRIL 2026	07.00-17.00	Membersihkan are lobby dan harris café	
20 APRIL 2026		OFF	
21 APRIL 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan menyiapkan aminities yang mulai habis	
22 APRIL 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil dan laundry setiap lantai	
23 APRIL 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membanti di section laundry	
24 APRIL 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membanti di section laundry	
25 APRIL 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membanti di section laundry	
26 APRIL 2026		OFF	
27 APRIL 2026	07.00-17.00	Menortir uniform dan melakukan pengiriman linen yang akan di rewash	
28 APRIL 2026	07.00-17.00	Membersihkan are harris café dan cleaning toilet	
29 APRIL 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
30 APRIL 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	

Supervisor

Aji Nur Sahid

MEI

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN
	1 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	2 MEI 2026		OFF	
	3 MEI 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil dan laundry setiap lantai	
	4 MEI 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil dan laundry setiap lantai	
	5 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	6 MEI 2027	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil dan laundry setiap lantai	
	7 MEI 2026	07.00-17.00	Membersihkan area Harris Café dan melakukan projek yang sudah diberikan oleh spv	
	8 MEI 2026		OFF	
	9 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiapkan report RA dan mencatat lost and found serta membantu closingan PA	
	10 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	11 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	12 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	13 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	14 MEI 2026		OFF	

	15 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	16 MEI 2027	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	17 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	18 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	19 MEI 2026	07.00-17.00	Membersihkan area Harris café dan melakukan closingan	
	20 MEI 2026		OFF	
	21 MEI 2026	07.00-17.00	Menyortir Uniform dan mengambil soil setiap lantai	
	22 MEI 2026	07.00-17.00	Membersihkan area Harris café dan melakukan closingan	
	23 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	
	24 MEI 2026	07.00-17.00	Mencatat barang lost and found dan mengecek persediaan barang	
	25 MEI 2026	07.00-17.00	Menyortir Uniform dan mengambil soil setiap lantai	
	26 MEI 2027		OFF	
	27 MEI 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan Melakukan SR an untuk masing-masing room boy	
	28 MEI 2026	07.00-17.00	Mengupdate stock barang di store dan membantu PA waktu cloisngan	
	29 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	

	30 MEI 2026	07.00-17.00	Menyortir Uniform dan mengambil soil dan laundry setiap lantai	
	31 MEI 2026	07.00-17.00	Menyiakan report RA dan membantu di section laundry	

Supervisor

Aji Nur Sahid

JUNI

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN
	1 JUNI 2026		OFF	
	2 JUNI 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil serta laundry tamu	
	3 JUNI 2026	07.00-17.00	Beding dan make up room	
	4 JUNI 2026	07.00-17.00	Beding dan make up room	
	5 JUNI 2026	07.00-17.00	Mencatat lost nad found	
	6 JUNI 2026	07.00-17.00	Beding dan make up room	
	7 JUNI 2026		OFF	
	8 JUNI 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil serta laundry tamu	
	9 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan membantu PA closingan	
	10 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan membantu PA closingan	
	11 JUNI 2026	07.00-17.00	Beding dan make up room	

12 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat report RA dan membantu PA closingan	
13 JUNI 2026		OFF	
14 JUNI 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform dan mengambil soil serta loundry tamu	
15 JUNI 2026	07.00-17.00	Membersihkan area Harris cafe	
16 JUNI 2026	07.00-17.00	Breafing Set up Trolley Beding Projek end shift	
17 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat Report RA Mencatat lost and found Merapikan Store	
18 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat report Menyortir uniform Mengambil soil dan loundry	
19 JUNI 2026		OFF	
20 JUNI 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform Mengambil soil dan loundry	
21 JUNI 2026	07.00-17.00	Mengecek toilet Membersihkan area Harris Café Closingan	
22 JUNI 2026	07.00-17.00	Menyortir uniform Mengambil loundry dan soil	
23 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat report RA Mengupdate barang store Membersihkan store	
24 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat Report RA Mencatat lost and found Memisahkan file yang sudah penuh	

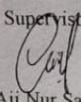
25 JUNI 2026		OFF	
26 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat Report Ra Menyortir Uniform Mengambil Soil Merapikan store	
27 JUNI 2026	07.00-17.00	Mengecek all toilet Membersihkan Harris Café Cloisngan Membuang sampah	
28 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat Report RA Mengupdate barang di store Mencatat lost found Merapikan store	
29 JUNI 2026	07.00-17.00	Menyortir Uniform Staff Mencatat uniform Mnegambil soil dan loundry tamu	
30 JUNI 2026	07.00-17.00	Membuat report RA Mencatat Lost and Found Merapikan store	

Supervisor

Ah Nur Sahid

NO	HARI/TGL	WAKTU	KEGIATAN	KETERANGAN
	1 Juli 2026	07.00-17.00	OFF	
	2 Juli 2026	07.00-17.00	Membuat report RA Mencatat Lost And Found Merapikan store	
	3 Juli 2026	07.00-17.00	Set up trolly Beding Projek end shiff	
	4 Juli 2026	07.00-17.00	Membuat report RA mengecek Stock barang merapikan store	
	5 Juli 2026	07.00-17.00	Menyortir Uniform Mengambil Laundry Merapikan office	

Supervisor


Aji Nur Sahid

d. Konsultasi Dosen Pembimbing



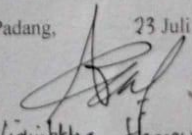
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Edwin Kurniawan
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping
 Nama Perusahaan/Industri : Hotel HARRIS Batam Center
 Jadwal Kegiatan : 05 Januari – 04 Juli 2026
 Nama Dosen Pembimbing : Violintikha Harmawan, M.Pd.

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Jumat 17 Juli 2026	• Teori terdahulu • Draft Perencanaan	• Tambahkan Teori terdahulu pd materi • Pengurangan bab pd ity profil hotel	
2.	Senin 20 Juli 2026	• Abstrak, teori pd bagian • Latar belakang, kerangka berpikir	• Penambahan latar belakang • Perbaiki kerangka penelitian	
3.	Rabu 22 Juli 2026	• Latar belakang • Profil hotel • Solusi pada kesimpulan • Merupakan paragraf	• Penambahan paragraf di abstrak • Memperbaiki latar belakang dan • Penambahan paragraf dari studi kasus yg dibahas, serta • Menambahkan • Profil hotel dan • Solusi pada kesimpulan, dan • Memperbaiki jarak spasi	
4.	Kamis 23 Juli 2026	• Teori deskripsi kualitatif • Bula tulisan nama • Rencan • ACC laporan	• Penambahan teori dan • Tugasan yg diberikan • bingkai • Perbaiki Nama dan • dan gelar.	

Padang, 23 Juli 2026

 Violintikha Harmawan
 199611182022052019

e. Konsultasi Supervisor



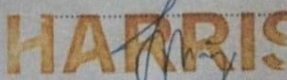
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Edwin Kurniawan
 Unit Kegiatan Praktek : Hauskeeping
 Nama Perusahaan/Industri : House Hotel Bonam Center
 Jadwal Kegiatan : 05 Januari 2016 - 4 Juni 2016
 Nama Supervisor (Penilai) : E. Penyer
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Housekeeping Department

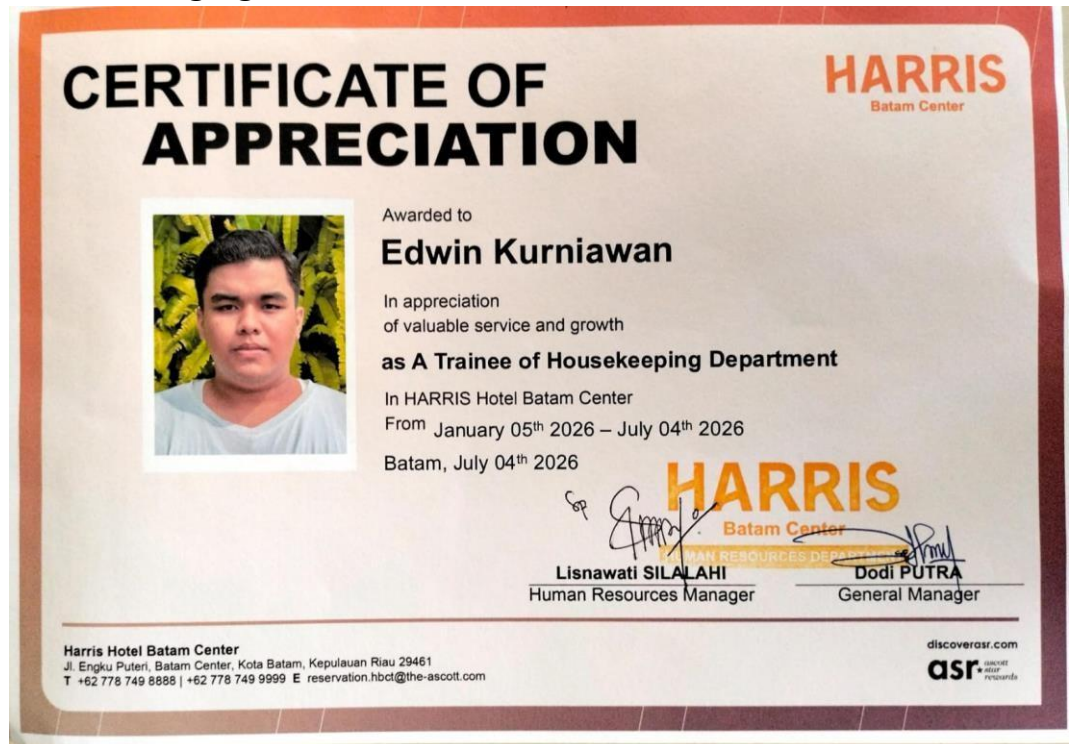
No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	Rabu 01/07/2016	Administrasi dan etos kerja	Sudah baik, hanya lebih ditingkatkan untuk penyusunan administrasi dan etos kerja. Serta memiliki instansik yang tinggi.	
	Jumr. 03/07/2016	Grooming dan self confidence	Sudah sangat baik. lebih ditingkatkan bagi Praktek kepercayaan diri untuk mendunng kemajuan layanan perhotelan	
	Sabtu 04/07/2016	Knowledge about Hospitality	- Dalam kategori cukup dalam hal balajar hal baru dan siap dalam mengimplementasikan delegasi dari Leader/Staff.	



Tanda tangan harus disertai stempel Perusahaan

HARRIS RESOURCES DEPARTMENT

f. Sertifikat magang



JOB TRAINING EVALUATION

NAME : Edwin Kurniawan DEPARTMENT : Housekeeping
ACADEMY : Universitas Negeri Padang PERIOD : 05 January - 04 July 2026

No	SUBJECT VALUED / SUBYEK PENILAIAN	SCALE D - A	SCORE 1 - 4
1	Attendance / Kehadiran	A	3.80
2	Appearance / Penampilan	A	3.80
3	Attitude / Perilaku	A	3.90
4	Courtesy / Sopan Santun	A	3.80
5	Quality of Work / Kualitas Pekerjaan	B	3.50
6	Quantity of Work / Kuantitas Pekerjaan	A	3.80
7	Initiative & Motivation / Inisiatif & Motivasi	A	3.90
8	Alertness / Kesigapan	B	3.50
9	Care of Equipment / Penanganan Peralatan	B	3.50
10	Cooperation & Adaptability / Kerjasama dan Kemampuan Beradaptasi	A	3.80
11	Dependability / Mampu Bekerja tanpa Pengawasan	A	3.80
12	Personality / Kepribadian	A	3.90
13	Product Knowledge / Pengetahuan Tentang Pekerjaan	A	3.60
Score:		48.60 13	3.74

Overall Comment / Komentar secara keseluruhan :

Secara keseluruhan, performa Edwin selama training sangat baik. Edwin menunjukkan sikap yang profesional, menghormati senior, mampu bekerja secara mandiri, dan dapat dipercaya dalam menjalankan tugas. Pertahankan semangat, konsisten, dan terus tingkatkan performa Edwin. Semoga sukses!!

Absence :
Absence with Permission : - Day
Absence without Permission : - Day
Sick / Illness (Doctor Certificate) 2 Day

Scale Value / Nilai
A (3.6 - 4.0) = Excellent / Baik Sekali
B (2.8 - 3.5) = Good / Baik
C (2.0 - 2.7) = Satisfactory / Cukup Memuaskan
D (1.2 - 1.9) = Below Satisfactory / Kurang Memuaskan

Overall Rating / Nilai secara keseluruhan
(Circle / Dilingkari)
A B C D