

**LAPORAN STUDI KASUS**  
**EFEKTIVITAS INVENTORY LINEN DAN GUEST AMENITIES TERHADAP**  
**DIVISI HOUSEKEEPING DI FAVE HOTEL NAGOYA BATAM**

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah

Pengalaman Lapangan Industri (PLI)



Oleh:

**SUCI PUTRI SIANA**

**NIM/ 24135202**

**Dosen Pembimbing : Dr.Hermansyah,S.Pd.,M.Pd**  
**Supervisor : M Afif Hamdani (Asst.Executive Housekeeper)**

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

**DEPARTEMEN PARIWISATA**

**FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2026**

## LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

### LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan ini di sampaikan untuk memenuhi untuk sebagian dari Persyaratan Magang

Berdampak I

FPP-UNP

Semester Januari-Juli 2026

Oleh :

Suci Putri Siana

NIM:24135202

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd.

NIP.19890602202311023

a.n.Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd

NIP.199502132022032020

# HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

## HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan

Penyelesaian Magang Berdampak I

Semester Januari-Juli 2026

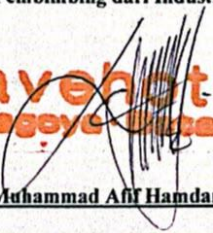
Oleh:

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Pembimbing dari Industri

  
**favehotel**  
**Nagoya Sistem**

Muhammad Aft Hamdani

*Assistant Excutive Housekeeper*



KIREINA

*Human Resources Supervisor*

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Magang Berdampak I yang dilaksanakan di favehotel Nagoya Batam. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Semester Januari-Juli 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya Penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulanstri, M.Pd,Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, S.ST.Par,M.Si.Par,CHE., Selaku ketua Departemen Pariwisata dan Perhotelan.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama,M.Pd.,selaku kepala unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadillah,M.Pd.,selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
5. Bapak Feri Ferdian,S.ST.,M.M.,Ph.D.CHE selaku Dosen Penasehat Akademik yang telah membina penulis selama meduduki bangku kuliah.
6. Bapak Hermansyah S.Pd.,M.Pd selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Yanuwar Dedy Setyawan selaku Cluster General Manager Aston Nagoya city Hotel, Aston Inn Gideon, Harper Primer Nagoya Batam ,favehotel Nagoya Batam.
8. Ibu Leha Andriyani Selaku Cluster HR Manager Aston Nagoya City dan favehotel Nagoya Batam.
9. Ibu Kireina selaku HR Supervisor Aston Nagoya City dan favehotel Nagoya Batam.
10. Bapak Muhammad Afif Hamdani Selaku Asst.Executive Housekeeper di favehotel Nagoya Batam.
11. Seluruh Staff favehotel Nagoya Batam yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung.

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

Batam,21 Juli 2026

Penulis

Suci Putri Siana

## DAFTAR ISI

|                                          |             |
|------------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS .....</b>  | <b>i</b>    |
| <b>HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>               | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                   | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>                | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>                | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>             | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK .....</b>                     | <b>x</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>            | <b>1</b>    |
| 1.1 Latar Belakang.....                  | 1           |
| 1.2 Identifikasi Masalah.....            | 2           |
| 1.3 Rumusan Masalah.....                 | 2           |
| 1.4 Tujuan Studi Kasus .....             | 3           |
| 1.5 Manfaat Studi Kasus .....            | 3           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>     | <b>5</b>    |
| 2.1 Landasan Teori.....                  | 5           |
| 2.2 Penelitian Terdahulu .....           | 10          |
| 2.3 Kerangka Pemikiran.....              | 12          |
| <b>BAB III METODE STUDI KASUS .....</b>  | <b>14</b>   |
| 3.1 Jenis Penelitian.....                | 14          |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 3.2 Lokasi dan Waktu Magang .....                              | 15        |
| 3.3. Profil Organisasi/Perusahaan .....                        | 15        |
| 3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....                          | 24        |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....                               | 24        |
| 3.6 Teknik Analisis Data.....                                  | 25        |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>                       | <b>27</b> |
| 4.1 Gambaran Umum Kasus .....                                  | 27        |
| 4.2 .Temuan Studi Kasus .....                                  | 28        |
| 4.3 Analisi Permasalahan.....                                  | 30        |
| 4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu..... | 31        |
| 4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan .....                    | 33        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                         | <b>35</b> |
| 5.1 Kesimpulan .....                                           | 35        |
| 5.2 Saran .....                                                | 35        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                     | <b>38</b> |
| <b>LAMPIRAN.....</b>                                           | <b>41</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                          |    |
|----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2 Tipe dan Harga Kamar favehotel Nagoya Batam..... | 23 |
|----------------------------------------------------------|----|

## **DAFTAR GAMBAR**

|                                        |    |
|----------------------------------------|----|
| Profil Organisasi/Perusahaan.....      | 16 |
| Lokasi favehotel Nagoya Batam.....     | 17 |
| Kamar favehotel Nagoya Batam.....      | 18 |
| Organisasi favehotel Nagoya Batam..... | 20 |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                         |    |
|---------------------------------------------------------|----|
| A.Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....                     | 46 |
| B.Lampiran 2 Hasil Observasi.....                       | 48 |
| C.Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI.....              | 50 |
| D.Lampiran 4 Surat Keterangan PLI.....                  | 54 |
| E.Lampiran 5 Loogbook.....                              | 55 |
| F.Lampiran 6 Konsultasi Dosen Pembimbing PLI.....       | 56 |
| G.Lampiran 7 Konsultasi dengan Supervisor Industri..... | 57 |
| H.Lampiran 8 Data Pedoman Lainnya.....                  | 58 |

## **ABSTRAK**

**Suci Putri Siana, 2026**

### **EFEKTIVITAS INVENTORY LINEN DAN GUEST AMENITIES TERHADAP DIVISI HOUSEKEEPING DI FAVE HOTEL NAGOYA BATAM**

Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas pengelolaan persediaan linen dan guest amenities terhadap operasional Housekeeping Department di favehotel Nagoya Batam, mengidentifikasi kendala utama saat tingkat hunian tinggi, serta merumuskan rekomendasi perbaikannya. Penelitian kualitatif deskriptif ini menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi langsung selama Praktik Lapangan Industri periode 22 Januari hingga 21 Juli 2026, wawancara bersama Executive Housekeeper dan penyelia, serta studi dokumentasi laporan operasional.

Hasil studi menunjukkan bahwa operasional tata graha telah berjalan sesuai standar operasional prosedur, namun efektivitasnya terhambat oleh keterlambatan pasokan linen bersih dari vendor eksternal akibat minimnya persediaan par stock internal, tingginya beban kerja staf saat masa puncak hunian, serta jeda pembaruan status kamar pada sistem Komputer. Sebagai upaya perbaikan, manajemen disarankan untuk menambah jumlah par stock linen, memperketat kesepakatan layanan dengan vendor, menugaskan pekerja harian secara fleksibel untuk mendukung beban kerja staf, serta mengoptimalkan sistem pelaporan kamar berbasis aplikasi gawai guna efisiensi layanan.

**Kata Kunci: Housekeeping, Tata Graha, Inventory Linen, Guest Amenities, Perhotelan, Praktik Lapangan Industri.**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri pariwisata dan perhotelan berkembang sangat pesat seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat untuk keperluan bisnis maupun berkreasi. Hotel sebagai salah satu sarana akomodasi komersial tidak hanya menjual jasa pelayanan kenyamanan dan kebersihan lingkungan. Dalam struktur organisasi hotel, departemen yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap pemeliharaan kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan seluruh area hotel adalah House keeping Departemen (Departemen Tata Graha).

Favehotel Nagoya Batam merupakan salah satu hotel dengan konsep smart-budget modern di bawah naungan manajemen jaringan Archipelago Internasional yang terletak strategis di pusat kawasan Kota Batam. Sebagai hotel yang sering kali menjadi pilihan utama bagi para pelancong bisnis maupun wisatawan domestik dan mancanegara (khususnya dari Singapura dan Malaysia), tingkat perputaran tamu di hotel ini tergolong sangat dinamis dan cepat. Kondisi tersebut menuntut operasional Housekeeping Departemen di Favehotel Nagoya Batam untuk selalu bergerak secara taktis, cekatan, dan konsisten dalam merawat kualitas fisik kamar serta area publik agar selalu siap di jual (ready to sell) sesuai dengan standar baku mutu internasional yang ditetapkan oleh grup manajemen.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) atau Magang berdampak I selama 6 bulan di Favehotel Nagoya Batam, penulis ditempatkan secara intensif kepada operasional kepada tata graha. Melalui pengamatan langsung (direct observation), penulis mengidentifikasi berbagai tantangan operasional harian yang kerap dihadapi oleh departemen ini, terutama saat tingkat hunian kamar mencapai puncaknya (high occupancy/full house). Berberapa kendala fisik dan logistik yang muncul di lapangan antara lain yaitu ketatnya alokasi waktu pembersihan kamar (make up room) pasca check-out tamu, serta hambatan kelancaran sirkulasi distribusi persediaan kain bersih (linen par stock) dari unit laundry. Berdasarkan realita operasional tersebut, penulis memandang penting untuk melakukan kajian mendalam yang dituangkan dalam sebuah laporan studi kasus dengan

fokus bahasan utama mengenai efektifitas operasional, tantangan, dan solusi pada Housekeeping Departemen di favehotel Nagoya Batam.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar masalh belakaang di atas, maka dapat diidentifikasikan beberapa permasalahan yang adadalam lingkup operasional di favehotel Nagoya Batam.

1. *Housekeeping Departement* memiliki peran vital dalam menjaga reputasi fisik hotel yang berdampak langsung terhadap kepuasan, ulasan digital(online riview), dan layolitas tamu.
2. Tingginya tingkat hunian kamar (occupancy rate) menurut manajemen durasi karya yang ekstra ketat bagi para room attendant agar kamar dapat segera siap sebelum jam standar check-in.
3. Ditemukannya kendala logistik berupa keterlambatan ketersediaan stock linen bersih (sheet dan towel) pada jam-jam sibuk operasnional.
4. Adanya kebutuhan untuk mengevaluasi alur kerja dan distribusi tugas tata graha guna meminimalkan hambatan fisik serta meningkatkan produktivitas staff harian.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang diatas, maka dapat diidentifikasikan beberapa permasalahan yang ada dalam lingkup operasional tata graha di favehotel Nagoya Batam sebagai berikut.

1. Bagaimana pelaksanaan fungsi kerja operasional harian pada Housekeeping favehotel Nagoya Batam .
2. Bagaimana pembagian tugas dan tanggun jawab spesifik antar seksi(Room, Public Area,Linen) di dalam Housekeeping Departemen favehotel Nagoya Batam.
3. Kendala operasional apa saja yang dihadapi oeh staff tata graha saat tingat hunian sedang tinggi(higt season/weekend)?

4. Bagaimana solusi praktis dan langkah strategis yang dapat diterapkan untuk mengatasi hambatan operasional tersebut demi meningkatkan efesiensikerja di favehotel Nagoya Batam?

#### **1.4 Tujuan Studi Kasus**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penyusunan laporan studi kasus ini adalah

1. Untuk mendeskripsikan secara nyata dan kompenhensif alur system kerja operasional harian Housekeeping Departemen di favehotel Nagoya Batam.
2. Untuk mengetahui pembagian fungsi kerja operasional antar seksi dalam mendukung kelancaran pemeliharaan kebersihan hotel secara menyeluruh.
3. Untuk menganalisi factor-faktor penghambat dan kendala logistic yang memengaruhi kecepatan serta kualitas kerja operasional tata graha di lapangan.
4. Untuk memberikan rekomendasi atau alternative solusi yang aplikatif bagi manajemen favehotel Nagoya Batam dalam meningkatkan mutu pelayanan kebersihan.

#### **1.5 Manfaat Studi Kasus**

Laporan studi kasus ini di harapkan dapat memberikan konstribusi positif dan mafaat bagi berbagai pihak, antara lain.

1. Bagi Mahasiswa: Sebagai sarana untuk mengaplikasikan teori manajemen tata graha yang di peroleh di bangku perkuliahan ke dalam praktik industry yang sesungguhnya, sekaligus mengasah keterampilan teknn(hard skills) dan ketelitian kerja fisik di lapangan.
2. Bagi Perusahaan (favehotel Nagoya Batam): Dapat dijadikan sebagai bahan masukan evaluasi , dan pertimbangan internal bagi manajemen Housekeeping Departemen dalam upaya mengoptimkan siklus logistic dan linen serta meningkatkan efesiensi waktu pembersihan kamar tanpa mengurangi standar kualitas yang ada.

3. Bagi Industri Pendidikan (Universitas Negeri Padang): Dapat menambah literature terapan, dan sumber informasi ilmiah mengenai analisis tantangan operasional tata graha pada kategori hotel smart-budget bagi mahasiswa program studi manajemen Perhotelan di masa mendatang.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Pengertian Perhotelan**

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial guna menyediakan fasilitas pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang melakukan perjalanan. Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Dalam perkembangannya, hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat transit atau menginap sementara, melainkan telah bertransformasi menjadi pusat pemenuhan gaya hidup, kegiatan bisnis, ekshibisi, dan rekreasi. Keberhasilan operasional sebuah hotel sangat bergantung pada sinergi antardepartemen yang ada di dalamnya, di mana salah satu pilar utamanya adalah departemen yang menjaga kualitas kebersihan dan kenyamanan fisik produk hotel tersebut.

##### **2.12 Pengertian Housekeeping Departemen**

Housekeeping atau tata graha berasal dari kata house yang berarti rumah dan keeping yang berarti memelihara. Secara operasional, housekeeping department adalah bagian dari hotel yang bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, keindahan, kenyamanan, dan kelengkapan seluruh area hotel, baik area kamar tamu (guest rooms) maupun area umum (public areas) demi kepuasan para tamu.

Menurut Rumekso (2002), tata graha (housekeeping) adalah salah satu bagian yang ada di dalam hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan hotel. Peran departemen ini sangat vital karena

pendapatan terbesar sebuah hotel umumnya bersumber dari penyewaan kamar, dan aspek kebersihan merupakan penentu utamakepuasan serta loyalitas tamu selama menginap.

### **2.1.3 Stuktur Organisasi Housekeeping di Hotel Budget/Smart Hotel**

favehotel Nagoya Batam dikategorikan sebagai smart hotel atau budget hotel yang mengusung konsep efisiensi operasional tinggi tanpa mengurangi standar kenyamanan esensial. Pada konsep hotel seperti ini, struktur organisasi housekeeping dirancang lebih ramping (lean organization) dibandingkan hotel bintang lima berskala besar.

Dalam struktur ini, fungsi-fungsi manajemen dan pengawasan sering kali digabungkan. Seorang Housekeeping Supervisor atau Executive Housekeeper langsung membawahi room attendant dan public area attendant yang kerap kali memiliki kemampuan multi-tugas (cross-trained). Efisiensi ini bertujuan untuk menekan biaya operasional (operational expenditure) namun tetap menjaga produktivitas kerja yang optimal melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ketat.

### **2.1.4 Seksi-Seksi (Sections) dalam Housekeeping Departemen**

1. Meskipun memiliki struktur yang ramping, fungsi operasional housekeeping di favehotel Nagoya Batam tetap terbagi ke dalam beberapa seksi utama guna menjamin distribusi tugas yang terperinci:
2. Room Section: Bertanggung jawab penuh atas pemeliharaan, kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar tamu sesuai dengan standar visual dan higienitas hotel.
3. Public Area Section: Bertanggung jawab atas kebersihan dan estetika area umum hotel yang meliputi lobby, koridor, toilet umum, ruang pertemuan (meeting rooms), area parkir, serta kantor manajemen (back of house).
4. Linen dan Laundry Section: Menangani pengelolaan, pencucian, penyimpanan, dan pendistribusian kain-kain hotel (seperti sprei, sarung bantal, handuk) serta pakaian tamu (guest laundry) maupun seragam karyawan (uniforms).

### **2.1.5 Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar (Room Cleaning)**

Prosedur pembersihan kamar tamu oleh room attendant wajib mengikuti urutan logis demi efektivitas waktu dan hasil yang higienis. Langkah standar tersebut meliputi:

1. Entering the room: Mengetuk pintu sebanyak tiga kali sambil menyebutkan identitas diri ("Housekeeping") sesuai etika baku.
2. Stripping the linen: Membuka dan mengumpulkan seluruh linen kotor (sprei, sarung bantal, handuk) lalu meletakkannya di kantung linen pada trolley.
3. Making the bed: Memasang linen bersih pada tempat tidur dengan teknik mitering corner (sudut 45 derajat) agar rapi dan kencang.
4. Dusting & Wiping: Membersihkan debu dan kotoran pada seluruh permukaan furnitur, elektronik, dan ornamen kamar secara searah jarum jam untuk menghindari area yang terlewat.
5. Cleaning the bathroom: Membersihkan wastafel, cermin, kloset, dan area pancuran (shower area) menggunakan bahan kimia pembersih yang sesuai, dilanjutkan dengan sanitasi.
6. Replenishing amenities: Melengkapi kembali persediaan handuk, sabun, sampo, air mineral, teh, kopi, dan fasilitas penunjang lainnya.
7. Vacuuming/Mopping: Membersihkan lantai kamar dari bagian terdalam menuju pintu keluar.
8. Final check: Melakukan inspeksi visual akhir untuk memastikan tidak ada alat kerja tertinggal dan seluruh fasilitas berfungsi normal.

### **2.1.6 Standard Grooming dan Etika Karyawan Housekeeping**

Penampilan fisik (grooming) Karyawan merupakan aspek krusial yang merepresentasikan standar kualitas pelayanan dan citra profesionalitas dari manajemen Archipelago International selaku operator dari merek favehotel Nagoya Batam. Mengingat industri perhotelan adalah industri jasa yang mengedepankan impresi pertama (first impression), penampilan luar setiap staf garda depan (frontliner) maupun operasional yang

sesekali berinteraksi langsung dengan tamu wajib terjaga dengan sempurna demi membangun rasa percaya diri institusi serta kenyamanan psikologis pelanggan.

Standar grooming operasional untuk departemen housekeeping di favehotel Nagoya Batam diatur secara komprehensif, mencakup aspek-aspek terperinci sebagai berikut:

1. Seragam Kerja (Uniform):

Setiap karyawan wajib mengenakan seragam resmi favehotel yang bersih, disetrika dengan rapi tanpa lipatan kusut, dan memiliki ukuran yang proporsional (tidak terlalu ketat atau longgar). Papan nama (name tag) yang sah harus selalu terpasang secara simetris di dada sebelah kiri sebagai identitas resmi kelayakan kerja.

2. Kebersihan dan Kerapian Rambut (Hair Styles):

Untuk karyawan pria, rambut dipotong dengan gaya pendek berukuran rapi di atas kerah baju, dicukur bersih tanpa model yang ekstrem, serta tidak diperkenankan memelihara janggut atau kumis yang tidak terawat. Bagi karyawan wanita yang berambut panjang melebihi bahu, wajib menggunakan jaring rambut (hairnet) hitam polos agar rambut tidak terurai dan menghalangi pandangan saat bekerja. Bagi karyawan wanita yang mengenakan hijab, diwajibkan memakai jilbab dengan model dan warna senada yang telah ditentukan oleh kebijakan manajemen hotel.

3. Kebersihan Tangan dan Kuku (Nails Care):

Kebersihan kuku merupakan hal yang mutlak karena tangan merupakan organ utama yang bersentuhan dengan sarana menginap tamu serta fasilitas pembersihan. Kuku harus dipotong pendek, dibersihkan dari segala macam noda, serta sama sekali tidak diperkenankan menggunakan cat kuku berwarna (nail polish) maupun kuku palsu bagi staf operasional.

#### 4. Penggunaan Aksesoris dan Parfum:

Karyawan dilarang mengenakan perhiasan yang mencolok, berlebihan, atau berpotensi membahayakan keselamatan kerja saat membersihkan area kamar. Aksesoris yang diizinkan umumnya terbatas pada jam tangan berdesain simpel dan satu buah cincin pernikahan. Penggunaan wewangian atau parfum diizinkan dengan catatan memiliki aroma yang segar dan lembut, tidak menusuk hidung atau terlalu menyengat, yang justru dapat mengganggu kenyamanan tamu dalam ruangan tertutup. Selain aspek penampilan fisik, etika profesi (professional ethics) merupakan kompetensi perilaku dasar yang wajib dimiliki secara mendalam oleh setiap personel tata graha di favehotel Nagoya Batam. Etika ini mengatur batasan moral, tata krama, serta protokol interaksi profesional yang bertujuan menjamin kelancaran operasional sekaligus menjaga nama baik hotel. Prinsip dasar hospitality diimplementasikan melalui penerapan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, dan Santun) setiap kali berpapasan dengan tamu di koridor, area umum, maupun saat bertugas di dalam kamar.

Adapun rincian etika khusus yang wajib dipatuhi oleh staf departemen housekeeping meliputi aturan-aturan normatif sebagai berikut:

##### 1. Menghormati Privasi Tamu (Guest Privacy):

Kamar tamu merupakan area privat yang mutlak dihormati kedaulatannya selama masa sewa berlangsung.

##### 2. Karyawan dilarang keras memasuki kamar tamu tanpa melalui prosedur ketukan pintu resmi (room entry procedure) yang benar. Staf juga dilarang mengintip, mendengarkan percakapan di dalam kamar, atau mengganggu ketenangan tamu yang sedang beristirahat jika tidak ada kondisi darurat (emergency) atau permintaan pembersihan resmi dari tamu yang bersangkutan.

### 3. Menjaga Kerahasiaan Informasi (Confidentiality):

Personel housekeeping sering kali secara sengaja maupun tidak sengaja melihat dokumen penting, barang pribadi, atau mengetahui profil aktivitas tamu yang menginap saat melakukan pembersihan kamar. Oleh karena itu, staf diwajibkan menjaga kerahasiaan penuh mengenai identitas tamu, nomor kamar yang ditempati, serta segala hal yang bersifat pribadi dan melarang keras membocorkan informasi tersebut kepada pihak luar maupun sesama rekan kerja yang tidak berkepentingan.

### 4. Kejujuran dan Sikap Tanggung Jawab (Honesty & Integrity):

Prinsip kejujuran merupakan fondasi integritas tertinggi di seksi tata graha. Apabila menemukan barang berhargamilik tamu yang tertinggal setelah proses check-out (lost and found), staf wajib segera mendokumentasikan, melaporkan kepada supervisor, dan menyimpannya di tempat khusus sesuai dengan SOP penanganan barang tertinggal. Mengambil, menggunakan, atau menyembunyikan barang milik tamu maupun aset hotel merupakan pelanggaran berat yang dapat berujung pada sanksi pemutusan hubungan kerja.

### 5. Ketepatan Waktu dan Efisiensi Kerja (Punctuality):

Karyawan dituntut memiliki manajemen waktu yang disiplin dalam menyelesaikan tugas harian penyiapan kamar. Sikap responsif, sigap, dan cekatan saat menerima instruksi khusus dari atasan atau keluhan (complaint) dari tamu merupakan bentuk etika profesional yang berdampak langsung terhadap perputaran kamar yang efisien serta kepuasan menyeluruh bagi para pelanggan hotel.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu berfungsi sebagai acuan, pembanding, dan penjelas posisi kajian agar terhindar dari duplikasi, serta memberikan landasan empiris terhadap permasalahan yang diteliti. Berdasarkan kajian pustaka, berikut adalah beberapa penelitian terdahulu yang

relevan dengan operasional tata graha, manajemen persediaan (inventory), dan ketersediaan fasilitas tamu:

Penelitian oleh Pratama (2021)

Judul Penelitian: Mitigasi Risiko Rantai Pasok Logistik Linen pada Hotel Budget di Kawasan Strategis

Metode & Fokus: Menganalisis risiko rantai pasok dan pengelolaan logistik linen pada kategori budget hotel.

Hasil Utama: Menunjukkan bahwa kegagalan koordinasi dengan vendor laundry eksternal tanpa adanya safety stock internal yang memadai memicu keterlambatan penyiapan kamar.

Persamaan: Sama-sama meneliti hambatan pada persediaan (logistik) linen.

Perbedaan: Penelitian ini difokuskan pada mitigasi rantai pasok secara umum, sedangkan studi yang akan dilakukan lebih berfokus pada pengaruh ketersediaan inventory linen secara spesifik yang digabungkan dengan pengelolaan guest amenities terhadap efektivitas kerja divisi housekeeping.

Penelitian oleh Sari, Utami, & Wijaya (2022)

Judul Penelitian: Analisis Hubungan Beban Kerja Room Attendant terhadap Akurasi dan Kualitas Kebersihan Kamar Tamu

Metode & Fokus: Menganalisis dampak penambahan volume tugas terhadap produktivitas dan tingkat ketelitian kerja room attendant.

Hasil Utama: Membuktikan adanya hubungan negatif antara beban tugas yang melebihi standar operasional dengan penurunan kualitas kebersihan dan kelengkapan kamar.

Persamaan: Mengkaji kendala yang dihadapi oleh room attendant saat menyiapkan kamar untuk tamu.

Perbedaan: Penelitian sebelumnya menitikberatkan pada beban kerja kamar (room quota), sementara penelitian ini memfokuskan masalah pada ketersediaan inventory linen dan guest amenities sebagai faktor utama yang memengaruhi kelancaran dan efektivitas kerja room attendant.

Penelitian oleh Wijaya (2019)

Judul Penelitian: Pengaruh Standar Operasional Prosedur (SOP) Housekeeping terhadap Kepuasan Tamu Hotel

Metode & Fokus: Mengkaji penerapan SOP dalam penyiapan kelengkapan kamar (setup amenities) dan kebersihan.

Hasil Utama: Ketidaklengkapan fasilitas di dalam kamar (guest amenities) menjadi salah satu faktor tertinggi penyebab komplain tamu.

Persamaan: Sama-sama menyoroti pentingnya kelengkapan guest amenities di dalam kamar tamu.

Perbedaan: Studi sebelumnya berfokus pada hasil akhir yaitu kepuasan tamu, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas internal divisi housekeeping dalam mengelola inventory tersebut.

Berdasarkan tinjauan di atas, posisi penelitian ini adalah untuk mengisi celah kajian mengenai bagaimana manajemen fisik dari persediaan utama (inventory linen) dan fasilitas kelengkapan tamu (guest amenities) secara langsung berdampak pada efisiensi waktu, kelancaran operasional, dan efektivitas divisi housekeeping.

## **2.3 Kerangka Pemikiran**

Kerangka pemikiran menggambarkan alur logika hubungan antara kondisi operasional, permasalahan inventory di lapangan, landasan teori yang digunakan, hingga solusi untuk meningkatkan efektivitas divisi housekeeping.

Penelitian ini berangkat dari tingginya tingkat hunian kamar (occupancy rate) di area strategis seperti Nagoya, Batam. Perputaran tamu yang cepat menuntut divisi housekeeping untuk menyiapkan kamar secara cepat, bersih, dan lengkap. Kesiapan kamar ini sangat bergantung pada dua komponen material utama: Linen (sprei, handuk, sarung bantal) dan Guest Amenities (sabun, sampo, sikat gigi, mineral water, dll).

Dalam operasional harian, divisi housekeeping seringkali menghadapi kendala terkait inventory, di antaranya:

Ketidakstabilan Inventory Linen: Jumlah par stock linen yang tidak ideal atau keterlambatan pengembalian linen bersih dari laundry, sehingga room attendant harus menunggu (membuang waktu) sebelum bisa menyelesaikan setup kamar.

Kekosongan atau Hambatan Distribusi Guest Amenities: Kurangnya pengawasan terhadap batas minimum stok (reorder point) kelengkapan tamu di pantry atau gudang housekeeping, yang menyebabkan proses pembersihan kamar tertunda karena room attendant harus mencari atau menunggu suplai barang datang.

Penurunan Efektivitas Kerja: Kedua masalah inventory di atas memicu alur kerja yang tidak efisien, peningkatan beban mondar-mandir bagi staf, serta keterlambatan rilis kamar bersih (clean status) ke pihak Front Office.

Untuk menganalisis masalah ini, digunakan pendekatan teori Manajemen Persediaan (Inventory Management) yang mencakup pengendalian stok fisik, serta teori Manajemen Housekeeping untuk mengukur efektivitas operasional. Alur pemikiran ini bertujuan untuk merumuskan tata kelola persediaan linen dan guest amenities yang tepat guna memaksimalkan kinerja dan efektivitas tata graha.

### **BAB III**

### **METODE STUDI KASUS**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan jenis studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi, memahami, dan menggambarkan secara mendalam fenomena operasional serta permasalahan nyata yang terjadi di lapangan.

Melalui metode studi kasus, penulis melakukan pengamatan komprehensif terhadap aktivitas harian Departemen Housekeeping di favehotel Nagoya Batam. Data yang dihasilkan bersifat deskriptif berupa narasi tertulis, hasil wawancara, catatan observasi alur kerja, serta data dokumen Pendukung operasional.

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk memberikan gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu objek, peristiwa, atau fenomena berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan. Melalui metode ini, peneliti tidak melakukan manipulasi terhadap objek penelitian, melainkan mengamati serta mendeskripsikan kondisi yang sebenarnya selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian berfokus pada pelaksanaan aktivitas kerja di Departemen Housekeeping favehotel Nagoya Batam. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai sistem kerja, prosedur operasional, serta permasalahan yang terjadi dalam kegiatan operasional Housekeeping.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, peneliti terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan Housekeeping, seperti membersihkan kamar tamu (guest room), menyiapkan perlengkapan kamar (room amenities), membersihkan area koridor, menangani permintaan tamu, serta menjaga kebersihan area umum hotel. Keterlibatan tersebut

memberikan kesempatan kepada peneliti untuk memahami penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) serta mengidentifikasi kendala yang terjadi selama proses operasional.

### **3.2 Lokasi dan Waktu Magang**

Kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di favehotel Nagoya Batam yang berlokasi di kawasan Nagoya, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau.

favehotel Nagoya Batam merupakan hotel yang berada di bawah naungan manajemen Archipelago International, salah satu jaringan manajemen hotel terbesar di Indonesia. Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada Departemen Housekeeping yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan kelengkapan fasilitas hotel, baik pada kamar tamu (guest room) maupun area umum (public area). Selain itu, departemen Housekeeping juga berperan dalam memastikan standar kebersihan dan kualitas pelayanan hotel tetap terjaga sehingga memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi para tamu.

Waktu pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) berlangsung selama kurang lebih 6 (enam) bulan, terhitung mulai 22 Januari 2026 sampai dengan 21 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis mengikuti seluruh kegiatan operasional Departemen Housekeeping sesuai dengan jadwal kerja dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di favehotel Nagoya Batam.

### **3.3. Profil Organisasi/Perusahaan**

#### **a. Archipelago Internasional**

- 1) Archipelago International merupakan perusahaan manajemen perhotelan terbesar di Asia Tenggara yang didirikan pada tahun 1997 dengan nama Aston International. Pada awal berdirinya, perusahaan ini berfokus pada pengelolaan hotel, resort, dan apartemen di Indonesia. Seiring dengan perkembangan industri perhotelan dan meningkatnya jumlah properti yang dikelola, Aston International terus melakukan ekspansi ke berbagai wilayah di Indonesia maupun negara-negara Asia Tenggara.

- 2) Pada tahun 2012, Aston International melakukan perubahan identitas perusahaan menjadi Archipelago International. Perubahan nama ini dilakukan untuk mencerminkan perkembangan perusahaan yang telah mengelola berbagai merek hotel dengan segmen pasar yang beragam, mulai dari hotel ekonomi hingga hotel mewah. Sejak saat itu, Archipelago International terus berkembang menjadi salah satu perusahaan manajemen hotel terbesar di kawasan Asia Tenggara.

#### Masa Pertumbuhan:

- 1) Tahun 1997 – Masa Pendirian Perusahaan didirikan oleh Charles E. Brookfield dengan nama Aston International. Fokus awal perusahaan adalah mengelola hotel, serviced apartment, dan properti perhotelan di Indonesia.
- 2) Tahun 2000–2011 – Masa Ekspansi Aston International berkembang pesat dengan membuka dan mengelola berbagai hotel di Indonesia. Perusahaan mulai memperkenalkan berbagai merek hotel untuk berbagai segmen pasar, seperti ASTON, Quest, dan favehotel yang menasar pasar hotel ekonomis.
- 3) Tahun 2012 – Perubahan Identitas Aston International berganti nama menjadi Archipelago International.
- 4) Perubahan nama ini dilakukan untuk mencerminkan berkembangnya perusahaan yang telah mengelola berbagai merek hotel dengan segmen pasar yang lebih luas, dari hotel ekonomi hingga hotel mewah.
- 5) Tahun 2014–Sekarang – Masa Pertumbuhan Global Archipelago International terus memperluas jaringan hotel di Indonesia dan mancanegara.

#### Beberapa brand yang kemudian berkembang antara lain:

- 1) Aston
- 2) favehotel
- 3) Hotel NEO
- 4) The Alana
- 5) Quest Alana
- 6) Kamala Villas

## b. Visi dan Misi

- Visi

"To be widely recognized as the preferred hospitality company for guests, owners and employees wherever we operate."

- Misi

"Exceeding guest expectations in all our hotels, helping our staff develop their careers, while supporting owners in designing, creating, and successfully operating a 'best in class' hotel that they can be proud of."

## c. favehotel Nagoya Batam

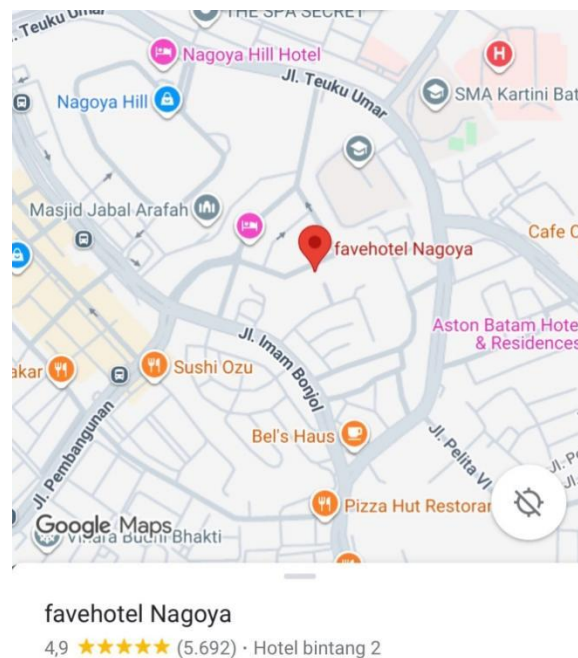


Gambar 1 favehotel Nagoya Batam

favehotel Nagoya Batam merupakan hotel budget dengan konsep modern dan efisien yang berada di bawah manajemen Archipelago International. Guna menjaga kepuasan tamu dengan kebutuhan akomodasi yang praktis namun tetap nyaman dan berkualitas, Departemen Housekeeping memegang peranan krusial dalam menyajikan standar kebersihan, kerapian, dan estetika kamar serta seluruh area publik hotel.

Dalam operasionalnya, departemen ini menerapkan sistem kerja yang terintegrasi dengan standar operasional prosedur (SOP) kebersihan ketat dari Archipelago International. Proses pengelolaan kebersihan mencakup pemeliharaan kamar tamu (room section), pengelolaan linen dan seragam (linen & laundry section), hingga perawatan kebersihan koridor, lobi, dan fasilitas umum hotel (public area section). Seluruh staf dibekali pelatihan intensif untuk memastikan pelayanan yang higienis, cepat, dan ramah demi menciptakan pengalaman menginap yang optimal bagi para tamu.

Lokasi:



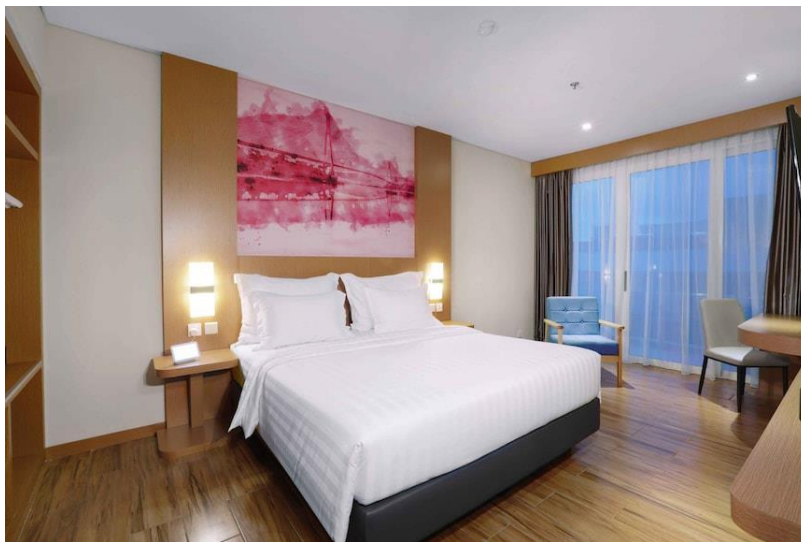
Gambar 1.1 Lokasi favehotel Nagoya Batam

Komplek Nagoya Thamrin City, Tower AJL Imam Bonjol, Jl. Nagoya Thamrin Kelurahan Lubuk Baja Kota Kecamatan Lubuk Baja Kota Batam, Kepulauan Riau 29444 Indonesia. Hotel ini berada di kawasan Nagoya, dekat pusat perbelanjaan di area bisnis utama Batam.

Beberapa patokan lokasi:

- Keluar dari Nagoya Hill Mall melalui pintu utama. Ambil arah ke Jl. Imam Bonjol menuju kawasan Nagoya Thamrin City.
- Hotel berada di Tower A Komplek Nagoya Thamrin City.
- Tepat di sekitar hotel terdapat area ruko, pusat kuliner (food court), minimarket, dan berada tidak jauh dari Masjid Jabal Arafah.
- Jarak dari Nagoya Hill Mall sekitar 400–600 meter atau sekitar 5–7 menit berjalan kaki.

Fasilitas:



Gambar 1.2 Kamar favehotel Nagoya Batam

a. Deluxe Room

Tipe kamar yang lebih luas dan nyaman untuk 1–2 tamu, cocok untuk perjalanan bisnis maupun liburan singkat. Spesifikasinya meliputi:

- 1) Luas kamar: Sekitar 32 m<sup>2</sup> (344 sq ft). Pilihan tempat tidur: 1 Double Bed atau 2 Single Beds (Twin).

- 2) Kapasitas: Hingga 2 orang dewasa.
- 3) Konektivitas: Wi-Fi gratis. Hiburan & Pendingin:
- 4) AC dan Smart TV 43 inci dengan saluran satelit
- 5) Fasilitas kerja & Kenyamanan: Meja kerja, area kerja laptop, dan kamar kedap suara. Kamar mandi
- 6) Kamar mandi pribadi dengan shower dan perlengkapan mandi. Fasilitas tambahan: Balkon/teras dengan pemandangan kota (tersedia pada tipe Faveroom/Deluxe tertentu di hotel ini).

#### b. Suite Room

Tipe kamar tertinggi (paling mewah) di hotel ini, dengan ruang paling luas dan fasilitas tambahan yang lebih lengkap dibanding Superior dan Deluxe.

Spesifikasinya meliputi:

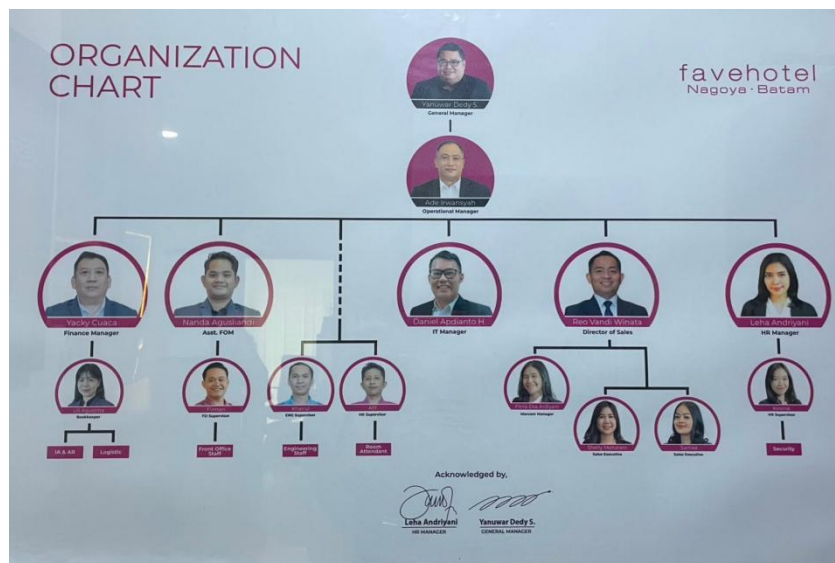
- 1) Luas kamar Lebih besar, sekitar  $\pm 60\text{--}65\text{ m}^2$  (tergantung tipe suite yang tersedia).
- 2) Tata ruang & Tempat tidur Area terpisah (ruang tidur dan ruang duduk/living area), serta 1 tempat tidur besar (king bed).
- 3) Fasilitas bersantai Sofa dan area santai di dalam kamar.
- 4) Fasilitas kerja Meja kerja yang lebih nyaman dan ruang lebih lega.
- 5) Hiburan & Konektivitas AC, Wi-Fi gratis, dan Smart TV layar besar.
- 6) Kamar mandi Kamar mandi pribadi yang lebih luas (beberapa tipe dilengkapi dengan bathtub atau shower premium).
- 7) Fasilitas tambahan seperti microwave atau minibar (pada unit tertentu)
- 8) Kamar lebih cocok untuk keluarga kecil, rombongan, tamu bisnis, atau stay lebih lama

Tabel 2 Tipe dan Harga Kamar favehotel Nagoya Batam

| No. | Tipe Kamar  | Fasilitas                 | Luas Kamar           | Rate                    |
|-----|-------------|---------------------------|----------------------|-------------------------|
| 1.  | Deluxe Room | Queen/Twin Bed, AC, Smart | 32,32 m <sup>2</sup> | Rp 600.000 - Rp 900.000 |

|    |            |                                                                                                                                   |                      |                                |
|----|------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|--------------------------------|
|    |            | TV 43", Wi-Fi,<br>Google Nest,<br>Balkon, Shower,<br>Safety Box, Tea<br>& Coffee Maker                                            |                      |                                |
| 2. | Suite Room | Suite RoomKing<br>Bed, Living<br>Area, Smart TV,<br>Wi-Fi, Google<br>Nest, Balkon,<br>MiniRefrigerator,<br>Shower, Safety<br>Box. | 65,65 m <sup>2</sup> | Rp 1.200.000 -<br>Rp 1.600.000 |

- Struktur Organisasi favehotel Nagoya Batam



Gambar 1.3 Organisasi favehotel Nagoya Batam

Struktur organisasi favehotel Nagoya Batam disusun untuk mendukung kelancaran operasional hotel secara efektif dan efisien. Setiap departemen memiliki tugas dan tanggung

jawab yang berbeda, namun tetap saling berkoordinasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Secara umum, struktur organisasi favehotel Nagoya Batam terdiri atas beberapa departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Adapun departemen-departemen tersebut adalah sebagai berikut.

Adapun departemen tersebut adalah sebagai berikut:

1) *General Manager*

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kegiatan operasional dan manajemen perusahaan. General Manager memiliki tugas untuk mengawasi seluruh departemen, mengambil keputusan strategis, serta memastikan tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik.

2) *Front Office Department*

Merupakan departemen yang berhubungan langsung dengan tamu sejak proses kedatangan hingga keberangkatan. Departemen ini bertanggung jawab dalam pelayanan reservasi kamar, proses check-in dan check-out, memberikan informasi kepada tamu, menangani keluhan tamu, serta memastikan kepuasan tamu selama menginap.

3) *Housekeeping Department*

Housekeeping Department bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, kerapian, kenyamanan, dan keindahan seluruh area hotel. Tugas utama departemen ini meliputi pembersihan kamar tamu, area publik, pengelolaan linen, serta memastikan seluruh fasilitas hotel dalam kondisi bersih dan siap digunakan.

4) *Food and Beverage*

DepartmentFood and Beverage Department bertugas mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan makanan dan minuman di hotel. Departemen ini mencakup bagian restoran, kitchen, banquet, dan room service yang bertanggung jawab menyediakan makanan dan minuman berkualitas sesuai standar hotel.

5) *Engineering Department*

Engineering Department bertanggung jawab dalam pemeliharaan dan perbaikan seluruh fasilitas, peralatan, serta sistem teknis yang ada di hotel. Departemen ini memastikan seluruh fasilitas seperti listrik, air, pendingin ruangan, dan peralatan operasional hotel dapat berfungsi dengan baik

6) *Finance Department*

Finance Department bertugas mengelola keuangan perusahaan, mulai dari pencatatan transaksi, penyusunan laporan keuangan, pengelolaan anggaran, pengawasan pengeluaran, hingga pengendalian keuangan perusahaan agar berjalan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

7) *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing Department bertanggung jawab dalam kegiatan pemasaran dan penjualan produk hotel. Departemen ini bertugas meningkatkan tingkat hunian kamar, mempromosikan fasilitas hotel, menjalin hubungan dengan pelanggan dan perusahaan, serta menyusun strategi pemasaran untuk meningkatkan pendapatan hotel.

8) *Human Resources Department (HRD)*

*Human Resources Department (HRD)* bertanggung jawab dalam pengelolaan sumber daya manusia di hotel. Tugas utama HRD meliputi proses rekrutmen dan seleksi karyawan, administrasi kepegawaian, pelatihan dan pengembangan karyawan, pengelolaan absensi, evaluasi kinerja, serta menjaga hubungan kerja yang harmonis di lingkungan perusahaan.

9) *Security Department*

*Security Department* bertanggung jawab dalam menjaga keamanan dan ketertiban lingkungan hotel. Departemen ini bertugas mengawasi area hotel, melindungi tamu,

karyawan, dan aset perusahaan, serta menangani situasi yang berkaitan dengan keamanan dan keselamatan.

### **3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus**

#### **a. Subjek Penelitian**

- Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan operasional tata graha, yaitu:
- Executive Housekeeper / Housekeeping Manager
- Supervisor Housekeeping Department
- Staf operasional (Room Attendant, Public Area Attendant, dan Linen/Laundry Attendant) di favehotel Nagoya Batam
- Penulis sebagai peserta Praktik Lapangan Industri (PLI)

#### **b. Objek Penelitian**

- Objek dalam studi kasus ini adalah pelaksanaan fungsi Housekeeping Department, yang meliputi:
- Pembersihan dan penyiapan kamar tamu (room make-up) sesuai standar merek hotel
- Pemeliharaan kebersihan dan estetika area publik (lobby, koridor, lift, dan toilet)
- Pengelolaan sirkulasi linen dan pakaian tamu (laundry)
- Pengaturan persediaan perlengkapan kamar (guest amenities dan supplies)
- Koordinasi status kamar dengan Front Office Department untuk proses check-in
- Penanganan barang tertinggal milik tamu (lost and found) Penerapan standar keselamatan kerja (K3) dalam penggunaan bahan kimia pembersih (chemical) Objek penelitian ini difokuskan pada bagaimana Housekeeping Department menjalankan tugas operasionalnya dalam mendukung kenyamanan tamu dan menjaga aset fisik hotel.

### **3.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penyusunan studi kasus ini, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

### 1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas Housekeeping Department selama kegiatan magang berlangsung. Penulis mengamati proses pembersihan kamar, penataan trolley, pengelolaan gudang linen, serta pemeliharaan kebersihan di area publik hotel. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan fungsi Housekeeping di lingkungan kerja hotel

### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan pihak Housekeeping Department, seperti Executive Housekeeper dan Supervisor Housekeeping, untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai tugas, tanggung jawab, prosedur kerja harian (morning briefing), serta kendala yang dihadapi dalam operasional tata graha di lapangan. Wawancara dilakukan secara langsung (interview informal) maupun melalui diskusi selama pelaksanaan kegiatan magang.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa dokumen perusahaan yang berkaitan dengan Housekeeping, seperti housekeeping report, lembar pemeriksaan kamar (room checklist), jadwal kerja staf, struktur organisasi departemen, SOP pembersihan, serta arsip inventaris linen dan chemical.

## **3.6 Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis dengan cara menggambarkan kondisi nyata di lapangan, kemudian dibandingkan dengan teori-teori yang relevan dalam bidang Housekeeping Management. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Reduksi Data-Data yang diperoleh dipilih dan difokuskan pada hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan operasional Housekeeping di hotel.
2. Penyajian DataData yang telah direduksi disusun secara sistematis dalam bentuk uraian naratif agar mudah dipahami.
3. Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil analisis terhadap data yang telah dikumpulkan, untuk menjawab rumusan masalah dalam studi kasus.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kasus**

Gambaran umum kasus dalam studi ini berfokus pada analisis dinamika operasional harian yang terjadi di dalam Departemen Housekeeping (Tata Graha) favehotel Nagoya Batam selama periode pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Sebagai salah satu hotel dengan konsep smart-budget yang dikelola di bawah naungan Archipelago International, favehotel Nagoya Batam dituntut untuk selalu mempertahankan efisiensi operasional yang tinggi tanpa mengorbankan standar kebersihan yang telah ditetapkan oleh manajemen merek. Hotel ini terletak di kawasan strategis pusat bisnis dan perbelanjaan Nagoya, Kota Batam, yang menjadikannya pilihan utama bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, khususnya dari Singapura dan Malaysia. Lokasi yang sangat strategis ini berimplikasi langsung pada tingkat hunian kamar (occupancy rate) yang fluktuatif namun cenderung sangat tinggi, terutama pada saat akhir pekan (weekend), musim liburan (holiday season), dan hari-hari besar nasional.

Kondisi tingginya perputaran tamu di hotel ini menempatkan Departemen Housekeeping sebagai pilar atau tulang punggung utama dalam menjaga kualitas produk fisik hotel, yaitu kamar tidur dan seluruh area publik. Dalam operasional harian, tim tata graha bertanggung jawab penuh atas kelancaran siklus penyiapan kamar, mulai dari pembersihan kamar yang akan ditinggalkan tamu (check-out), perawatan kamar yang sedang dihuni (occupied), hingga memastikan kamar-kamar tersebut kembali dalam status siap jual (clean-inspected) tepat sebelum waktu orientasi tamu baru masuk (check-in time) dimulai pada pukul 14.00 WIB.

Studi kasus ini secara khusus menyoroti fenomena kesenjangan yang terjadi di lapangan antara Standar Operasional Prosedur (SOP) ideal perusahaan dengan realitas pelaksanaan tugas harian. Penulis mengamati secara mendalam bagaimana manajemen logistik internal, seperti pengelolaan alur sirkulasi linen (sprei, sarung bantal, handuk) bersih dan kotor, serta pengelolaan manajemen sumber daya manusia di bagian tata graha beroperasi di bawah tekanan beban kerja yang tinggi. Dinamika yang kompleks antara

keterbatasan jumlah personel operasional (Room Attendant dan Public Area Attendant) dengan target pemenuhan kuota kamar bersih yang harus dicapai setiap harinya memunculkan berbagai hambatan teknis dan manajerial. Oleh karena itu, gambaran umum kasus ini diangkat untuk membedah akar permasalahan yang sering kali mengganggu ritme kerja sama antardepartemen dan menurunkan efektivitas pelayanan prima di favehotel Nagoya Batam.

#### **4.2 .Temuan Studi Kasus**

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui metode observasi partisipatif secara langsung di lapangan selama kegiatan magang, wawancara mendalam (in-depth interview) bersama Executive Housekeeper serta Supervisor Housekeeping, dan analisis dokumen laporan harian (housekeeping report), penulis menemukan beberapa fakta konkret mengenai kondisi operasional Departemen Housekeeping di favehotel Nagoya Batam sebagai berikut:

##### **1. Implementasi Prosedur Kerja Standar (SOP) di Lapangan**

Secara umum, para staf operasional (Room Attendant) telah memahami dan berusaha mengimplementasikan tahapan pembersihan kamar berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi yang ditetapkan oleh Archipelago International. Proses pembersihan kamar (room make-up) dimulai dari tindakan membuka tirai jendela untuk sirkulasi udara, pengumpulan dan pembuangan sampah, pelepasan linen kotor (stripping linen), pembersihan area kamar mandi (bathroom cleaning), pembuatan tempat tidur baru (making bed), pengelapan debu (dusting), hingga penyedotan debu pada karpet (vacuuming). Namun, dalam implementasi harian, beberapa tahapan detail sering kali dilewati oleh staf akibat adanya tekanan batas waktu penyiapan kamar yang sangat singkat.

##### **2. Keterbatasan dan Keterlambatan Logistik Linen Harian**

Temuan krusial di lapangan menunjukkan adanya hambatan serius pada rantai pasok logistik linen bersih (seperti sprei, duvet cover, sarung bantal, dan handuk). Karena favehotel Nagoya Batam menggunakan jasa pihak ketiga (vendor laundry) eksternal untuk proses pencucian, distribusi linen bersih ke hotel sering mengalami keterlambatan yang signifikan. Linen bersih yang seharusnya sudah ditata di atas kereta dorong (trolley) staf sejak pagi hari pukul 08.00 WIB, sering kali baru tiba di hotel pada pukul 12.00 WIB atau bahkan mendekati jam kritis masuknya tamu (check-in time) pukul 14.00 WIB. Hal ini menyebabkan aktivitas making bed terhambat secara massal.

### 3. Ketidakseimbangan Rasio Tenaga Kerja dan Volume Kamar (Overload)

Pada saat tingkat hunian hotel melonjak tinggi (high occupancy), terutama selama periode akhir pekan (weekend) dan hari libur nasional, ditemukan adanya ketimpangan yang besar antara jumlah kamar yang harus dibersihkan dengan jumlah personel yang bertugas. Standar idealnya, seorang Room Attendant dibebankan untuk menyelesaikan 16 hingga 18 kamar per hari. Namun, pada situasi peak season, satu orang staf dapat dibebankan hingga 22 sampai 25 kamar dalam satu giliran kerja (shift). Kekurangan tenaga kerja ini diperparah oleh absennya sistem pekerja bantuan harian (daily worker) yang fleksibel untuk menopang beban kerja tim reguler.

### 4. Kendala Sistem Komunikasi Antardepartemen

Ditemukan adanya keterlambatan pembaruan (update) status kamar pada sistem komputerisasi hotel. Setelah Room Attendant selesai membersihkan kamar, status kamar tidak selalu langsung berubah menjadi Clean Inspected di sistem resepsionis (Front Office). Hal ini disebabkan oleh proses inspeksi fisik oleh Supervisor Housekeeping yang tertunda karena cakupan area pengawasan supervisor yang terlalu luas. Akibatnya, terjadi miskomunikasi di mana kamar sebenarnya sudah siap secara fisik, namun di sistem resepsionis masih terbaca dalam status kotor (dirty), sehingga memperpanjang waktu tunggu tamu di area lobby.

### 4.3 Analisi Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus yang telah dijabarkan sebelumnya, penulis melakukan analisis mendalam untuk mengidentifikasi akar penyebab dari hambatan-hambatan operasional yang terjadi di Departemen Housekeeping favehotel Nagoya Batam. Analisis ini dibagi menjadi beberapa poin permasalahan utama sebagai berikut:

#### 1. Akar Masalah Keterlambatan Logistik Linen (Linen Supply Chain Bottleneck)

Keterlambatan distribusi linen dari pihak ketiga (vendor laundry) bukan sekadar masalah keterlambatan transportasi, melainkan akibat dari tidak adanya sistem kontrol yang ketat dari manajemen hotel terhadap vendor. Selain itu, faktor internal yang memperparah kondisi ini adalah jumlah par stock linen (persediaan perset kain) di hotel yang berada di bawah ambang batas ideal. Standar operasional perhotelan yang baik mensyaratkan minimal 3 par stock (1 par terpasang di kamar, 1 par di gudang sebagai cadangan, dan 1 par sedang dicuci).

Di favehotel Nagoya Batam, tipisnya ketersediaan par stock menyebabkan operasional hotel sangat bergantung secara mutlak pada kecepatan vendor mengantarkan cucian harian. Ketika vendor mengalami kendala teknis (seperti kerusakan mesin pencuci atau kemacetan lalu lintas di Batam), operasional penyiapan kamar hotel langsung lumpuh.

#### 2. Dampak Beban Kerja Berlebih Terhadap Kualitas Produk (Human Resource & Quality Deficit)

Ketidakseimbangan rasio antara jumlah staf (Room Attendant) dengan volume kamar yang harus dibersihkan pada saat high occupancy berdampak langsung pada penurunan kualitas kebersihan. Ketika seorang staf dipaksa membersihkan hingga 25 kamar dalam satu shift, alokasi waktu pembersihan per kamar menyusut dari standar

ideal 25–30 menit menjadi hanya 15–20 menit saja. Akibat keterbatasan waktu ini, staf cenderung melakukan pembersihan secara terburu-buru (rushed cleaning).

Dampak negatifnya adalah munculnya fatigue (kelelahan fisik dan mental) pada karyawan, meningkatnya risiko keselamatan kerja (K3), serta terabaikannya detail-detail kecil seperti pengisian ulang amenities (sabun, sikat gigi), pembersihan sudut kamar mandi, dan dusting di area tersembunyi. In-efisiensi Alur Komunikasi dan Validasi Status Kamar (Communication Lag) Keterlambatan pembaruan status kamar di sistem komputer terjadi karena adanya penumpukan beban kerja pada tingkat penyelia (Supervisor). Supervisor Housekeeping memikul tanggung jawab ganda, yaitu melakukan inspeksi fisik ke puluhan kamar sekaligus menangani urusan administratif departemen.

Tanpa adanya dukungan sistem pelaporan instan berbasis aplikasi mobile yang dipegang langsung oleh Room Attendant, alur informasi berjalan lambat secara manual. Kamar yang sudah selesai dibersihkan harus menunggu supervisor datang memeriksa secara fisik terlebih dahulu baru statusnya diubah di komputer kantor tata graha. Jeda waktu (time lag) ini merugikan operasional hotel karena menciptakan persepsi di bagian Front Office bahwa hotel kekurangan kamar siap jual, padahal secara fisik kamar tersebut sudah siap dihuni.

#### **4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu**

Analisis mengenai permasalahan operasional Departemen Housekeeping di favehotel Nagoya Batam perlu dikorelasikan dengan teori-teori manajemen perhotelan serta hasil penelitian terdahulu yang relevan guna mendapatkan validitas ilmiah. Pembahasan dalam subbab ini menitikberatkan pada dua domain utama, yaitu manajemen logistik persediaan (linen management) dan manajemen beban kerja sumber daya manusia.

Perspektif Teori Manajemen Linen dan Logistik Perhotelan Merujuk pada teori tata graha perhotelan standar, ketersediaan persediaan kain atau par stock merupakan faktor penentu kelancaran operasional (Sudarsono, 2020). Teori manajemen logistik menyebutkan bahwa kuantitas ideal untuk operational hotel adalah 3 par hingga 4 par stock. Konsep ini

dirancang agar operasional hotel memiliki bantalan waktu (buffer time) yang aman ketika siklus pencucian sedang berjalan. Kasus keterlambatan linen di favehotel Nagoya Batam terjadi karena jumlah persediaan riil berada di bawah standar tersebut, ditambah tingginya ketergantungan pada pihak ketiga (outsource laundry vendor). Fenomena ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Pratama (2021) mengenai mitigasi risiko rantai pasok hotel, yang menyimpulkan bahwa kegagalan koordinasi dengan vendor eksternal tanpa adanya safety stock internal yang memadai akan menciptakan efek domino berupa keterlambatan penyiapan produk utama hotel (kamar) dan memicu penurunan skor indeks kepuasan tamu (Guest Satisfaction Index).

Teori Analisis Beban Kerja dan Produktivitas KerjaBeban kerja berlebih (overload) yang dialami oleh Room Attendant di favehotel Nagoya Batam pada saat high occupancy dapat dibedah menggunakan Teori Ergonometri dan Manajemen Sumber Daya Manusia. Menurut konsep kapasitas kerja psikofisik (Grandjean, 1988 dalam Tarwaka, 2014), setiap tenaga kerja memiliki batasan energi optimum dalam melakukan aktivitas fisik. Pembebasan tugas pembersihan hingga 25 kamar per shift melebihi batas kemampuan ergonomis normal seorang staf tata graha. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sari dkk. (2022) tentang produktivitas kerja departemen housekeeping menunjukkan hubungan linear negatif antara penambahan volume kamar di luar batas standar dengan tingkat ketelitian kerja (accuracy rate).

Penelitian tersebut membuktikan bahwa ketika beban kerja meningkat di atas 30% dari kapasitas standar, staf secara tidak sadar akan memangkas durasi kerja per unit (kamar) demi mencapai target kuantitas. Akibatnya, kualitas kebersihan (cleanliness quality) menurun drastis karena staf hanya fokus pada elemen makro (tempat tidur) dan mengabaikan elemen mikro (kebersihan sudut ruangan dan kelengkapan amenities).

Teori Komunikasi Organisasi dan Efisiensi PelayananKeterlambatan pembaruan status kamar dari Dirty menjadi Clean Inspected dapat dijelaskan melalui Teori Hambatan Komunikasi Organisasi (Robbins, 2015). Dalam manajemen perhotelan modern, alur informasi mengenai ketersediaan kamar harus bersifat real-time untuk menghindari double

booking atau waiting time yang berkepanjangan bagi tamu di front desk. Jeda komunikasi manual yang terjadi antara Room Attendant, Supervisor, dan Front Office Agent di favehotel Nagoya Batam menegaskan temuan penelitian dari Wijaya (2019).

#### **4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan**

Berdasarkan seluruh rangkaian temuan lapangan, analisis akar masalah, serta landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah dibahas, penulis merumuskan beberapa solusi strategis dan rekomendasi perbaikan konkret. Rekomendasi ini ditujukan kepada manajemen favehotel Nagoya Batam, khususnya bagi internal Departemen Housekeeping, guna meningkatkan efisiensi operasional dan menjaga kualitas pelayanan.

##### **1. Restrukturisasi Manajemen Logistik dan Evaluasi Kontrak Vendor Laundry**

- Penambahan Kuantitas Par Stock Internal:

Manajemen hotel disarankan untuk mengalokasikan anggaran guna menambah jumlah persediaan linen secara bertahap hingga mencapai standar aman (minimal 3 par). Hal ini penting agar operasional harian tidak lumpuh saat terjadi keterlambatan dari luar.

- Penerapan Service Level Agreement (SLA) yang Tegas:

Pihak hotel perlu memperbarui kontrak kerja sama dengan vendor laundry saat ini dengan memasukkan klausul sanksi finansial atau denda apabila terjadi keterlambatan pengiriman melebihi pukul 09.00 WIB.

- Opsi Dual-Sourcing (Vendor Cadangan):

Manajemen sebaiknya membuka peluang kerja sama dengan vendor laundry lokal sekunder di Batam sebagai cadangan (backup). Vendor cadangan ini khusus diaktifkan pada akhir pekan (weekend) atau musim liburan untuk memecah beban pencucian massal.

##### **2. Optimalisasi Manajemen Sumber Daya Manusia dan Pembagian Beban Kerja**

- Kebijakan Daily Worker (Pekerja Harian Lepas) Kompensatif:

Manajemen harus menerapkan sistem pengadaan tenaga bantuan harian (casual/daily worker) yang fleksibel. Tenaga bantuan ini wajib didatangkan ketika sistem proyeksi hunian kamar (occupancy forecast) menunjukkan angka di atas 80%. Tugas mereka difokuskan untuk membantu pembersihan area publik, koridor, dan pengantaran linen, sehingga Room Attendant reguler bisa fokus sepenuhnya pada pembersihan detail kamar tidur tamu.

- Penyusunan Jadwal Perawatan Kamar Berkala (Deep Cleaning Schedule):

Untuk mengantisipasi penurunan kualitas kebersihan akibat rushed cleaning pada masa sibuk, departemen harus menjadwalkan program deep cleaning wajib pada hari-hari biasa (weekdays/low occupancy). Kamar dibersihkan secara menyeluruh dari atas ke bawah secara bergilir untuk menjaga ketahanan fisik aset hotel.

### 3.Digitalisasi Alur Komunikasi dan Validasi Status Kamar

- Implementasi Sistem Pelaporan Mobile Housekeeping:

Hotel disarankan untuk mengoptimalkan penggunaan modul aplikasi Property Management System (PMS) berbasis gawai (smartphone) yang dapat diakses langsung oleh Room Attendant di koridor kamar. Begitu kamar selesai dibersihkan, staf dapat langsung mengubah status menjadi Clean Vacant melalui ponsel mereka.

- Sistem Self-Inspection Terbatas untuk Staf Senior:

Untuk mengurai kemacetan (bottleneck) inspeksi fisik oleh Supervisor yang areanya terlalu luas, manajemen dapat memberikan wewenang self-inspection (pemeriksaan mandiri) kepada Room Attendant tingkat senior yang telah teruji rekam jejak kinerjanya. Kamar yang diselesaikan oleh staf senior tersebut dapat langsung dinyatakan Clean Inspected di sistem tanpa harus menunggu kehadiran fisik supervisor, sehingga mempercepat waktu tunggu tamu di area lobby.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian, pengamatan langsung, wawancara, dan analisis dokumen yang telah dilakukan mengenai operasional Departemen Housekeeping di favehotel Nagoya Batam selama periode Praktik Lapangan Industri (PLI), maka dapat ditarik beberapa kesimpulan utama sebagai berikut:

- Keterbatasan Rantai Pasok Logistik:

Hambatan utama dalam kelancaran penyiapan kamar tidur harian bersumber dari ketergantungan yang tinggi pada pihak ketiga (vendor laundry eksternal) yang diperparah oleh minimnya kuantitas par stock linen internal hotel di bawah standar ideal 3 par. Hal ini memicu keterlambatan pengiriman sprei dan handuk bersih pada jam-jam kritis menjelang tamu masuk (check-in time).

- Ketidakseimbangan Beban Kerja Karyawan:

Pada saat tingkat hunian hotel melonjak tinggi (high occupancy atau peak season), terjadi ketimpangan rasio kerja yang signifikan di mana satu orang Room Attendant harus memikul tanggung jawab pembersihan hingga 22–25 kamar per hari. Kondisi beban kerja berlebih (overload) ini secara linear memicu kelelahan fisik staf (fatigue) dan menurunkan ketelitian detail kebersihan kamar demi mengejar kuantitas target waktu harian. Kemacetan Arus Komunikasi (Bottleneck): Sistem validasi status kamar dari kotor (dirty) menjadi siap huni (clean-inspected) masih mengalami hambatan waktu (time lag). Hal ini dikarenakan alur birokrasi pemeriksaan fisik yang bertumpu penuh pada Supervisor Housekeeping yang cakupan area pengawasannya terlalu luas, sehingga menghambat distribusi kamar siap jual ke bagian Front Office di sistem komputer hotel.

#### **5.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis merumuskan beberapa saran aplikatif yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dan masukan berharga bagi pihak manajemen favehotel Nagoya Batam:

#### 1. Bagi Manajemen Hotel dan Departemen Housekeeping Penguatan Logistik Linen:

Manajemen hotel disarankan untuk melakukan pengadaan aset linen baru secara bertahap guna mengamankan ambang batas aman persediaan internal (safety stock). Selain itu, perlu diterapkan sanksi tegas dalam kontrak kerja sama dengan vendor laundry saat ini, serta membuka opsi kerja sama dengan vendor cadangan lokal di Batam untuk mengantisipasi lonjakan cucian saat akhir pekan.

- Penyediaan Anggaran Daily Worker:

Disarankan untuk memberlakukan kebijakan perekrutan pekerja harian lepas (casual/daily worker) secara fleksibel yang disesuaikan dengan prakiraan tingkat hunian (occupancy forecast) mingguan. Kehadiran tenaga bantuan ini penting untuk meringankan beban kerja tim reguler dalam memelihara area publik dan koridor.

- Digitalisasi Pelaporan Kerja:

Optimalisasi penggunaan modul aplikasi Property Management System (PMS) berbasis gawai (mobile) bagi setiap staf di lapangan sangat direkomendasikan agar pembaruan status kamar dapat berjalan secara instan dan memangkas waktu tunggu tamu di lobby.

#### 2. Bagi Institusi Pendidikan (Kampus)

Diharapkan dapat terus menjalin hubungan kerja sama yang baik dan berkelanjutan dengan favehotel Nagoya Batam guna mempermudah akses mahasiswa generasi berikutnya dalam melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Kampus disarankan untuk terus memperbarui materi perkuliahan praktikum akomodasi tata graha yang selaras dengan perkembangan teknologi digitalisasi perhotelan terkini (smart-hotel system)

### 3. Bagi Mahasiswa/ Penulis Selanjutnya

Bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian serupa, disarankan untuk memperluas fokus kajian, misalnya dengan meneliti efisiensi biaya (cost efficiency) penggunaan chemical pembersih atau menganalisis indeks kepuasan tamu secara kuantitatif terhadap performa pelayanan tata graha di hotel budget.

## DAFTAR PUSTAKA

### Kategori Buku Teks (Textbooks)

- Agustina, L., & Kurniawan, H. (2021). Metodologi Penelitian Kualitatif untuk Studi Kasus Manajemen Perhotelan. Bandung: Alfabeta.(Digunakan sebagai landasan metode studi kasus pada Bab 3)
- .Creswell, J. W., & Poth, C. N. (2018). Qualitative Inquiry and Research Design: Choosing Among Five Approaches (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.(Digunakan sebagai rujukan terpercaya untuk validasi data kualitatif pada Bab3).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook (3th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.(Digunakan sebagai rujukan ilmiah untuk tahapan Reduksi, Penyajian, dan Penarikan Kesimpulan pada Bab 3).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2015). Organizational Behavior (16th ed.). Boston: Pearson.(Digunakan untuk membedah teori hambatan komunikasi organisasi antardepartemen pada Bab 4).
- Sudarsono, B. (2020). Manajemen Tata Graha Perhotelan (Housekeeping Management). Jakarta: Penerbit Salemba Humanika.(Digunakan sebagai landasan utama fungsi operasional tata graha, metode room make-up, dan aturan par stock linen pada Bab 3 dan 4).
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.(Digunakan sebagai instrumen standar teknik pengumpulan data melalui Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi pada Bab 3).
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Operasional Akomodasi, Food and Beverage, Front Office. Bandung: Alfabeta.(Digunakan

untuk menjelaskan hubungan koordinasi Kerja antara Housekeeping dengan Front Office).

Tarwaka. (2014). Ergonomi Industri: Dasar-dasar Pengetahuan Ergonomi dan Aplikasi di Tempat Kerja. Surakarta: Harapan Press.(Digunakan untuk menganalisis beban kerja fisik berlebih pada Room Attendant pada Bab 4).

### **Kategori Jurnal Ilmiah (Scientific Journals)**

Pratama, A. R. (2021). Mitigasi Risiko Rantai Pasok Logistik Linen pada Hotel Budget di Kawasan Strategis. Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia, 9(2), 145–158.(Digunakan untuk mendukung analisis keterlambatan pengiriman linen oleh vendor laundry eksternal pada Bab 4)

Sari, D. P., Utami, T., & Wijaya, K. (2022). Analisis Hubungan Beban Kerja Room Attendant terhadap Akurasi dan Kualitas Kebersihan Kamar Tamu. Jurnal Pariwisata dan Akomodasi Modern, 14(1), 34–47.(Digunakan untuk mendukung analisis dampak beban kuantitas kamar berlebih terhadap penurunan kualitas kebersihan pada Bab 4).

Wijaya, M. H. (2019). Digitalisasi Sistem Pelaporan Housekeeping untuk Mengurangi Waiting Time Tamu pada Proses Check-in. Jurnal Teknologi dan Manajemen Perhotelan, 7(3), 210–225.(Digunakan sebagai landasan teori rekomendasi sistem pembaruan status kamar terintegrasi gawai pada Bab 4).

### **Referensi Pendukung (Teori Dasar)**

Baum, T. (2020). Human resource management in tourism and hospitality. International Journal of Contemporary Hospitality Management.Dessler, G. (2017).

Human resource management. Pearson.Hasibuan, M. S. P. (2016). Manajemen sumber daya manusia. Bumi Aksara.Referensi Spesifik Housekeeping

Adhika, I N. R. (2024). Sustainable HR practices in hospitality sector: Green cleaning and eco-friendly housekeeping training. *Society*, 12(2), 1022-1034. Adeyefa, O., Olatunji, O., & Balogun, S. (2023).

Green HRM practices and employee retention in housekeeping departments. *International Journal of Hospitality Management*, 108, 103350.

Wahyu Utami, L., Santosa, I., & Osman, S. (2023). Analysis of human performance improvement factors between frontline hotel services: Focus on housekeeping room attendants. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research*, 7(2).

## **LAMPIRAN**

### **Lampiran 1 Pedoman Wawancara**

#### **A. Identitas Informasi**

Nama : Muhammad Afif Hamdani

Jabatan :Asst.Executive Housekeeper

#### **Daftar Pertanyaan**

##### **1. Gambaran Umum dan Operasional Tara Graha (Housekeeping)**

- Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab antar seksi (Room, Public Area, Linen/Laundry) di lingkungan kerja?
- Bagaimana penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pembersihan kamar (room make-up) oleh Room Attendant dalam aktivitas harian?

##### **2. Manajemen Inventori Linen dan Logistik**

- Berapa pasang jumlah persediaan (par stock) linen internal yang dimiliki oleh hotel saat ini?
- Bagaimana prosedur dan sistem alur distribusi siklus linen bersih dan linen kotor antara hotel dengan pihak vendor laundry eksternal?
- Apakah pernah terjadi keterlambatan pengiriman linen dari pihak vendor? Pada jam berapa biasanya linen bersih tiba di hotel saat kondisi operasional sedang sibuk?
- Apa dampak keterlambatan ketersediaan linen bersih terhadap kecepatan penyiapan kamar oleh Room Attendant?

##### **3. Bagaimana Guest Amenities dan Fasilitas Kamar**

- Bagaimana proses perencanaan, pengisian ulang (replenish), dan pengawasan stok guest amenities (seperti sabun, sampo, sikat gigi, air mineral, dll.) di pantry atau gudang housekeeping?
- Kendala apa saja yang sering dihadapi terkait ketersediaan atau ketersediaan stok guest amenities saat tingkat hunian hotel sedang tinggi (high occupancy)?

##### **4. Beban Kerja dan Tantangan Operasional(High Occupancy)**

- Berapa kuota standar pembersihan kamar harian yang dibebankan kepada seorang Room Attendant?
- Berapa kuota kamar yang harus dibersihkan per staf pada saat periode peak season / akhir pekan (weekend)?

- Bagaimana dampak peningkatan beban kerja kamar tersebut terhadap stamina kerja staf serta ketelitian kualitas kebersihan detail kamar?

## **5. Sistem Komunikasi dan Koordinasi Antardepartemen**

- Bagaimana alur koordinasi dan pembaruan (update) status kamar dari Dirty menjadi Clean Inspected antara pihak Housekeeping dengan Front Office?
- Apakah terdapat kendala atau jeda waktu (time lag) dalam proses inspeksi fisik kamar oleh Supervisor hingga pengubahan status di sistem komputer?

## **6. Solusi dan Upaya Penanganan**

- Langkah praktis apa saja yang telah dilakukan oleh manajemen Housekeeping untuk mengatasi hambatan keterlambatan linen dan lonjakan beban kerja harian?
- Menurut Anda, perbaikan atau dukungan apa yang paling dibutuhkan oleh tim operasional di lapangan saat ini demi meningkatkan efektivitas kerja?

## Lampiran 2 Hasil Obersevasi

Obersevasi dilakukan secara langsung dan partisipatif oleh penulis selama melaksanakan tugas sebagai Public Area Attendant Trainee di favehotel Nagoya Batam selama enam bulan masa Magang Berdampak 1, yaitu tanggal 22 Januari dengan 22 Juli 2026.

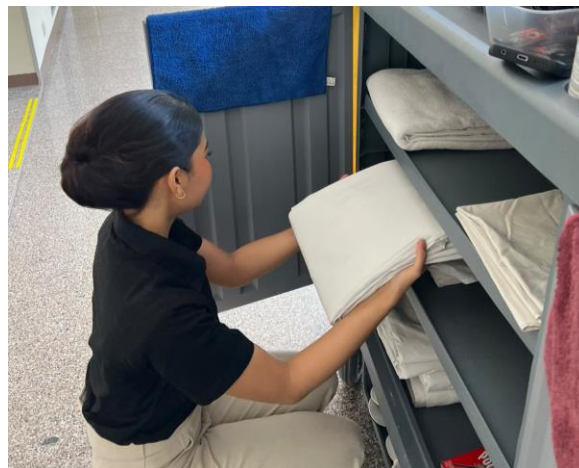
| No | Aspek yang di observasi                          | Hasil Observasi                                                                                                                                                                                                       | Keterangan                                                                                                                                    |
|----|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | Pelaksanaan SOP Pembersihan Kamar (Room Make-up) | Staf secara umum memahami dan mengimplementasikan SOP dari Archipelago International, mulai dari entering, stripping, making bed, pembersihan kamar mandi, dusting, replenishing amenities, hingga vacuuming/mopping. | Pada kondisi normal berjalan lancar, tetapi saat high occupancy beberapa detail pembersihan berpotensi terabaikan akibat waktu yang terbatas. |
| 2. | Ketersediaan Logistik Linen (Par Stock)          | Persediaan linen internal di hotel berada di bawah batas standar ideal (kurang dari 3 par stock). Pengelolaan pencucian bergantung penuh pada pihak ketiga (vendor laundry eksternal).                                | Menjadi kendala utama (bottleneck) penyiapan kamar. Keterlambatan pasokan dari vendor menghambat proses making bed secara massal.             |
| 3. | Sirkulasi Ketepatan Waktu Pengiriman Linen       | Pengiriman linen bersih oleh vendor eksternal sering terlambat tiba di hotel. Linen yang seharusnya siap di troli pukul 08.00 WIB baru tiba pukul 12.00 WIB hingga mendekati jam check-in (14.00 WIB).                | Memerlukan koordinasi ketat dengan vendor, penambahan par stock internal, dan penerapan klausul sanksi keterlambatan (SLA).                   |
| 4. | Pengelolaan & Distribusi Guest Amenities         | Pengisian kelengkapan fasilitas kamar (sabun, sampo, sikat gigi, air mineral, dll.) berjalan cukup stabil. Namun, terjadi hambatan distribusi stok ke pantry lantai saat hunian melonjak.                             | erlu pengawasan ketat terhadap batas minimum stok (reorder point) di gudang housekeeping agar tidak mengganggu alur kerja staf.               |
| 5. | Beban Kerja Room Attendant saat High Occupancy   | Pada periode peak season / akhir pekan, beban kerja pembersihan kamar melonjak dari standar ideal 16–18 kamar menjadi 22–25 kamar                                                                                     | Mengakibatkan kelelahan fisik (fatigue) pada karyawan, memangkas durasi pembersihan per                                                       |

|    |                                                |                                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                            |
|----|------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                | per staf dalam satu shift.                                                                                                                                                            | kamar, dan berpotensi menurunkan ketelitian kualitas kebersihan.                                                                           |
| 6. | Sistem Komunikasi & Update Status Kamar ke FO  | Pembaruan status kamar di sistem komputer hotel berjalan lambat (time lag). Kamar yang selesai dibersihkan fisik terlambat diubah menjadi Clean Inspected.                            | Disebabkan oleh proses verifikasi fisik manual oleh Supervisor yang mencakup area luas, sehingga memicu miskomunikasi dengan Front Office. |
| 7. | Standar Penampilan (Grooming) & Etika Karyawan | Staf mematuhi penggunaan seragam resmi yang rapi, name tag, hairnet/hijab, kuku bersih, serta menerapkan etika profesional dan budaya 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).        | Sangat baik dan sesuai dengan standar citra profesionalitas yang ditetapkan oleh jaringan Archipelago International.                       |
| 8. | Pembagian Fungsi Seksi Housekeepin             | Pembagian fungsi antara Room Section, Public Area Section, dan Linen/Laundry Section sudah terbentuk. Namun, saat jam sibuk staf Public Area dan Linen sering diperbantukan ke kamar. | Perlu skema pengadaan pekerja harian lepas (daily worker/casual) saat hunian di atas 80% agar kebersihan area publik tetap terjaga.        |

### Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI









## Lampiran 4 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 : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Oktober 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak  
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Favehotel Nagoya Batam  
Di  
Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Favehotel Nagoya Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 19 Januari – 19 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

| No. | Nama                  | NIM      | Program Studi        | Departemen   | Dosen Pembimbing             |
|-----|-----------------------|----------|----------------------|--------------|------------------------------|
| 1.  | Suci Putri Siana      | 24135202 | Manajemen Perhotelan | HOUSEKEEPING | Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd. |
| 2.  | Widelia Utari         | 24135206 | Manajemen Perhotelan | HOUSEKEEPING | Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd. |
| 3.  | Suci Mardiyah Hayati  | 24135037 | Manajemen Perhotelan | FRONT OFFICE | Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd. |
| 4.  | Abiyyu Muhammad Fajri | 24135150 | Manajemen Perhotelan | HOUSEKEEPING | Dr. Hermansyah, S.Pd., M.Pd. |
| 5.  | Susi Mutiara          | 24135136 | Manajemen Perhotelan | HRD          | Dr. Hermansyah, S.Pd., 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



**Dr. Hermansyah Susanti, S. Ant, M.Sc**  
NIP. 19650525 202203 20022

## Lampiran 5 Loogbook

### LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari  
 Tahun : 2026  
 Nama : Suci Putri Siana  
 NIM : 24135202  
 Program Studi : Manajemen Perhotelan  
 Nomor Hp : 083110666467  
 Supervisor Houskeeping : Muhammad Afif Hamdani  
 Nama Industri : favehotel Nagoya Batam  
 Waktu Pelaksanaan PLI : 22-31 Januari 2026

| No. | Hari/Tanggal        | Waktu         | Kegiatan/Training                                                                                                                             | Dokumentasi                                                                          | Paraf                                                                                 |
|-----|---------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Kamis/ 22 Jan 2026  | 08.00 – 17.00 | Orientasi umum (HRD) : Pengenalan visi, misi, core value, serta fasilitas dasar di hotel arichipelago.                                        |   |  |
| 2.  | Jum'at/ 23 Jan 2026 | 08.00 – 17.00 | Orientasi departemen Housekeeping untuk mengetahui apa saja tugas housekeeping serta memperkenalkan semua yang berkaitan dengan housekeeping. |  |  |
| 3.  | Sabtu/ 24 Jan 2026  | 08.00 – 16.00 | Hotel Tour : Mengetahui berapa jumlah atau kamar yang ada di favehotelNagoya, juga area umum, dan area operasional lainnya.                   |  |  |
| 4.  | Minggu/ 25 Jan 2026 | 07.00 – 15.30 | Memelajari tentang linen-linen yang ada di ruangan housekeeping .                                                                             |  |  |

|     |                     |               |                                                                                                                               |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|---------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | Senin/ 26 Jan 2026  | 07.00 – 15.30 | Sebagai linen attendant belajar cara pencatatan linen sampai pick-up linen kotor di troli room attendant .                    |    |    |
| 6.  | Selasa/ 27 Jan 2026 | 07.00 – 15.30 | Sebagai linen attendant mempelajari tentang perbedaan logo linen dan ukuran linen.                                            |    |    |
| 7.  | Rabu/ 28 Jan 2026   | 07.00 – 15.30 | Belajar mempraktikan langsung teknik melipat handuk (towel folding), membuat hiasan seperti Swan sesuai standar di favehotel. |    |    |
| 8.  | Kamis/ 29 Jan 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                           | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 9.  | Jum'at/ 30 Jan 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mencatat linen pengambilan room attendant menghitung linen kotor per masing-masing troli.    |   |   |
| 10. | Sabtu/31 Jan 2026   | 07.00 – 15.30 | Sebagai linen attendant mempelajari tentang menghitung linen serta balance antara pengambilan linen dengan linen kotor.       |  |  |

Houskeeping Supervisor

  
Muhammad Anif Hamdani

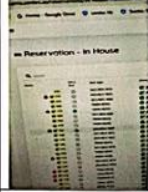
**LOGBOOK KEGIATAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Februari  
Tahun : 2026

Nama : Suci Putri Siana  
NIM : 24135202

Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Nomor Hp : 083110666467

Supervisor Houskeeping : Muhammad Afif Hamdani  
Nama Industri : favehotel Nagoya Batam  
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-28 Februari 2026

| No. | Hari/Tanggal       | Waktu         | Kegiatan/Training                                                                                         | Dokumentasi                                                                          | Paraf                                                                                 |
|-----|--------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Minggu/01 Feb 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant dan belajar mencatat line in-out itsume di buku besar.                   |  |  |
| 2.  | Senin/02 Feb 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker belajar tentang sentec dan melihat status kamar di sistem komputer.          |  |  |
| 3.  | Selasa/03 Feb 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker belajar menggunakan sistem sentec dan mengetahui status kamar dan Vci kamar. |  |  |

|     |                       |                  |                                                                                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|-----------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.  | Rabu/04 Feb<br>2026   | 07.00 –<br>15.30 | Incharge sebagai Order Taker belajar membuat dirupensy siang setiap jam 11.00 sesuai prosedur.                                                      |    |    |
| 5.  | Kamis/05 Feb<br>2026  | 15.00–<br>14.00  | Pelatihan kesiapan kerja : Mengikuti training dengan tema Mempersiapkan Diri Menuju Dunia Kerja" yang diselenggarakan oleh HRD serta staff lainnya. |                                                                                      |    |
| 6.  | Jum'at/06 Feb<br>2026 | 07.00 –<br>15.30 | Incharge sebagai Order Taker belajar mengimput bill laundry kiloan dan guest Hotel.                                                                 |    |    |
| 7.  | Sabtu/07 Feb<br>2026  | 07.00 –<br>15.30 | Incharge sebagai Order Taker mengoeraskan sistem dan loogbok kegiatan dalam sistem .                                                                |                                                                                      |    |
| 8.  | Minggu/08 Feb<br>2026 | 07.00 –<br>15.30 | Incharge sebagai Order Taker mengimput data projek yang ada di loogbok buku ke sistem komputer.                                                     |  |  |
| 9.  | Senin/09 Feb<br>2026  | 07.00 –<br>15.30 | Incharge sebagai linen attendant menghitung dan,mencatat jumlah linen masuk dan keluar dari laundry.                                                |  |  |
| 10. | Selasa/10 Feb<br>2026 | 07.00 –<br>15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu pencatatan dan pengecekan inventaris barang-barang linen dan amenitis hotel.                                  |  |  |

|      |                     |               |                                                                                                                                                             |                                                                                      |             |
|------|---------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------|
| 11   | Rabu/ 11 Feb 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mengurus semua tentang laundry dan me recode baju laundry sesuai dengan no kamar yang akan di jemput itsume untuk di cuci. |    | <i>a/p/</i> |
| 12.  | Kamis/12 Feb 2026   | OFF           | OFF                                                                                                                                                         | OFF                                                                                  | OFF         |
| 13.  | Jum'at/13 Feb 2026  | 07.00 – 15.30 | Sebagai linen attendant mencatat linen di ambil room atendet sampai pick-up linen kotor room attendant                                                      |    | <i>a/p/</i> |
| 14.  | Sabtu/14 Feb 2026   | 07.00 – 15.30 | Sebagai Mini Bar Attendent belajar cara pengecekan kamar check-out dan pengecekan Mini Bar yang akan di lapor ke Front Office.                              |    | <i>a/p/</i> |
| 15.  | Minggu/ 15 Feb 2026 | 07.00 – 15.30 | Sebagai Mini Bar Attendent belajar ngerefil semua kelengkapan yang kurang di kamar terutama isi Mini Bar.                                                   |  | <i>a/p/</i> |
| 16.. | Senin/ 16 Feb 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                                                         | OFF                                                                                  | OFF         |
| 17.  | Selasa/17 Feb 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatn sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report.                                          |  | <i>a/p/</i> |
| 18.  | Rabu/18 Feb 2026    | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatn sampai pick-up linen kotor                                                                     |  | <i>a/p/</i> |

|     |                     |               |                                                                                                                                   |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|---------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 19. | Kamis/19 Feb 2026   | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti meng handle request tamu dan mengantarkan serta membantu Room Attendent.                       |    |    |
| 20. | Jum'at/ 20 Feb 2026 | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti meng handle request tamu.                                                                      |                                                                                      |    |
| 21. | Sabtu/21 Feb 2026   | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti meng handle request tamu dan mengantarkan serta membantu Room Attendent.                       |    |    |
| 22. | Minggu/22 Feb 2026  | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti meng handle request tamu.                                                                      |                                                                                      |    |
| 23. | Senin/23 Feb 2026   | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti meng handle request tamu                                                                       |                                                                                      |  |
| 24. | Selasa/24 Feb 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant |  |  |
| 25. | Rabu/ 25 Feb 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor                                          |  |  |
| 26. | Kamis/26 Feb 2026   | OFF           | OFF                                                                                                                               | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |

|     |                    |               |                                                                                                                     |                                                                                    |                                                                                     |
|-----|--------------------|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. | Jum'at/27 Feb 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel dan mini bar saat tamu sudah di laporkan check-out |  |  |
| 28  | Sabtu/28 Feb 2026  | 07.00 – 15.30 | Sebagai Room attendant belajar cara set-up troli hinga pembersihan kamar.                                           |  |  |

Hausekeeping Supervisor



Muhammad Afif Hamdani

**LOGBOOK KEGIATAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Maret  
Tahun : 2026

Nama : Suci Putri Siana  
NIM : 24135202

Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Nomor Hp : 083110666467

Supervisor Houskeeping : Muhammad Afif Hamdani  
Nama Industri : favehotel Nagoya Batam  
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-31 Maret 2026

| No. | Hari/Tanggal         | Waktu         | Kegiatan/Training                                                                                                                | Dokumentasi                                                                          | Paraf                                                                                 |
|-----|----------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Minggu/01Maret 2026  | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti meng handle request tamu,belajar Public Area, serta membantu Room Attendent.                  |  |  |
| 2.  | Senin/02 Maret 2026  | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti meng handle request tamu,belajar Public Area, serta membantu Room Attendent.                  |  |  |
| 3.  | Selasa/03 Maret 2026 | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti meng handle request tamu,belajar Tundown Servis, serta membantu Room Attendent.               |                                                                                      |  |
| 4.  | Rabu/04 Maret 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant me handle semua yang berkaitan dengan loundry dan menghitung linen recerved dan linen pick-up . |  |  |

|     |                      |               |                                                                                                                                                                      |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|----------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | Kamis/05 Maret 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                                                                  | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 6.  | Jumaat/06 Maret 2026 | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti meng handle request tamu, belajar Tundown Servis, serta membantu request Room Attendent.                                          |                                                                                      |    |
| 7.  | Sabtu/07 Maret 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar attendant bagaimana prosedur cara pengecekan kamar check-out dan pengecekan mini bar, perlengkapan hotel serta barang ketingalan di kamar. |    |    |
| 8.  | Minggu/08 Maret 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant                                    |    |    |
| 9.  | Senin/09 Maret 2026  | 12.00 – 20.30 | Incharge sebagai linen attendant menghandle laundry tamu hotel maupun apartement .                                                                                   |   |   |
| 10. | Selasa/10 Maret 2026 | 12.00 – 20.30 | Incharge sebagai linen attendant menghandle laundry tamu hotel maupun apartement serta menghandle request tamu.                                                      |  |  |
| 11  | Rabu/11 Maret 2026   | SAKIT         | SAKIT                                                                                                                                                                | SAKIT                                                                                | SAKIT                                                                                 |
| 12. | Kamis/12 Maret 2026  | SAKIT         | SAKIT                                                                                                                                                                | SAKIT                                                                                | SAKIT                                                                                 |
| 13. | Jum'at/13 Maret 2026 | SAKIT         | SAKIT                                                                                                                                                                | SAKIT                                                                                | SAKIT                                                                                 |
| 14. | Sabtu/14 Maret 2026  | SAKIT         | SAKIT                                                                                                                                                                | SAKIT                                                                                | SAKIT                                                                                 |
| 15. | Minggu/15 Maret 2026 | OFF           | OFF                                                                                                                                                                  | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |

|      |                      |               |                                                                                                                                                                               |                                                                                      |                                                                                       |
|------|----------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 16.. | Senin/16 Maret 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker mengupdate informasi di mading, membagikan repotr Room Attendent serta membuat SR untuk mengeluarkan amentis yang kurang di troli Room Atendent. |    |    |
| 17.  | Selasa/17 Maret 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu pencatatan dan pengecekan inventaris barang-barang linen dan amenitis hotel.                                                            |    |    |
| 18.  | Rabu/18 Maret 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant menghandle laundry tamu hotel maupun apartement serta menghandle request tamu.                                                               |    |    |
| 19.  | Kamis/19 Maret 2026  | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti menghandle laundry tamu hotel maupun apartement serta menghandle request tamu.                                                             |                                                                                      |    |
| 20.  | Jum'at/20 Maret 2026 | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti menghandle laundry tamu hotel maupun apartement serta menghandle request tamu.                                                             |                                                                                      |  |
| 21.  | Sabtu/21 Maret 2026  | 12.00 – 20.30 | Membantu operasional hotel seperti menghandle laundry tamu hotel maupun apartement                                                                                            |                                                                                      |  |
| 22.  | Minggu/22 Maret 2026 | OFF           | OFF                                                                                                                                                                           | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 23.  | Senin/23 Maret 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker mengupdate informasi di mading, membagikan repotr Room Attendent serta membuat SR untuk mengeluarkan amentis yang kurang di troli Room Atendent. |  |  |

|     |                      |               |                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|----------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 24. | Selasa/24 Maret 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar attendant bagaimana prosedur cara pengecekan kamar check-out dan pengecekan mini bar                                                          |    |    |
| 25. | Rabu/25 Maret 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel dan mini bar saat tamu sudah di laporkan check-out oleh Front Office.                                  |    |    |
| 26. | Kamis/26 Maret 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel dan mini bar saat tamu sudah di laporkan check-out oleh Front Office dan merefil mini bar yang kurang. |    |    |
| 27. | Jum'at/27 Maret 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant                                       |    |    |
| 28. | Sabtu/28 Maret 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel dan mini bar saat tamu sudah di laporkan check-out oleh Front Office                                   |   |   |
| 29. | Minggu/29Maret 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar.                                                                                             |  |  |
| 30. | Senin/30 Maret 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                                                                     | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 31. | Selasa/31 Maret 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan serta refil mini bar yang kurang.                            |  |  |

Housekeeping Supervisor

Muhammad Afif Hamdani

**LOGBOOK KEGIATAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : April  
Tahun : 2026

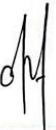
Nama : Suci Putri Siana  
NIM : 24135202

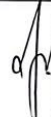
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Nomor Hp : 083110666467

Supervisor Houskeeping : Muhammad Afif Hamdani  
Nama Industri : favehotel Nagoya Batam  
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-30 April 2026

| No. | Hari/Tanggal        | Waktu         | Kegiatan/Training                                                                                                                                                            | Dokumentasi                                                                          | Paraf                                                                                 |
|-----|---------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Rabu/01 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant menghandle semua yang berkaitan dengan laundry dan linen.                                                                                   |  |  |
| 2.  | Kamis/02 April 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan di kamar saat tamu sudah di laporkan check-out oleh Front Office. |  |  |
| 3.  | Jumat/03 April 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan di kamar.                                                         |  |  |

|     |                      |               |                                                                                                                                    |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|----------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.  | Saptu/04 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu pencatatan dan pengecekan inventaris barang-barang linen dan amenitis hotel.                 |    |    |
| 5.  | Minggu/05 April 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu pencatatan dan pengecekan inventaris barang.                                                 |    |    |
| 6.  | Senin/06 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant  |    |    |
| 7.  | Selasa/07 April 2026 | OFF           | OFF                                                                                                                                | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 8.  | Rabu/08 April 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant. |   |   |
| 9.  | Kamis/09 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan.                        |  |  |
| 10. | Jumat/10 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan.                        |  |  |
| 11  | Saptu/11 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan.                        |  |  |

|      |                      |               |                                                                                                                                                                                                           |                                                                                      |                                                                                       |
|------|----------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 12.  | Minggu/12 April 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu pencatatan dan pengecekan inventaris barang-barang linen dan amenitis hotel.                                                                                        |    |    |
| 13.  | Senin/13 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu pencatatan dan pengecekan inventaris barang-barang linen dan amenitis hotel dan input bil laundry.                                                                  |    |    |
| 14.  | Selasa/14 April 2026 | OFF           | OFF                                                                                                                                                                                                       | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 15.  | Rabu/15 April 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar attendant bagaimana prosedur cara pengecekan kamar check-out dan pengecekan mini bar,perlengkapan hotel serta barang ketingalan di kamar yang akan di laporkan ke Front Office. |    |    |
| 16.. | Kamis/16 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance .                                                                                                    |   |  |
| 17.  | Jumat/17 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant handle laundry tamu hotel maupun apartement serta handle request tamu.                                                                                                   |  |  |
| 18.  | Saptu/18 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker mengoperasikan sistem dan loogbok kegiatan dalam sistem .                                                                                                                    |  |  |
| 19.  | Minggu/19 April 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai order taker menginput semua lost and fond ke sistem dan menginput data PNL amunitis hotel.                                                                                               |  |  |

|     |                      |               |                                                                                                                                    |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|----------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 20. | Senin/20 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai order taker mengimput semua lost and fond ke sistem dan mengimput data PNL amunitis hotel.                        |                                                                                      |    |
| 21. | Selasa/21 April 2026 | OFF           | OFF                                                                                                                                | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 22. | Rabu/22 April 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan.                        |    |    |
| 23. | Kamis/23 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan.                        |                                                                                      |    |
| 24. | Jumat/24 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan.                        |   |   |
| 25. | Saptu/25 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant. |  |  |
| 26. | Minggu/26 April 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant. |  |  |
| 27. | Senin/27 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant. |  |  |
| 28. | Selasa/28 April 2026 | OFF           | OFF                                                                                                                                | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |

|     |                     |               |                                                                                                                                                                               |                                                                                    |                                                                                     |
|-----|---------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 29. | Rabu/29 April 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker mengoperasikan sistem dan loogbok kegiatan dalam sistem .                                                                                        |  |  |
| 30. | Kamis/30 April 2026 | 07.00 – 15.30 | Incaharge sebagai order taker menghitung semua amunitis yang ada di office housekeeping atau store bertujuan untuk inventory akhir bulan dan mengetahui stock di bulan april. |  |  |

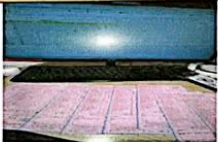
Housekeeping Supervisor



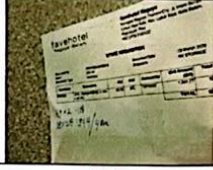
Muhammad Afif Hamdani

**LOGBOOK KEGIATAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Mei  
Tahun : 2026  
Nama : Suci Putri Siana  
NIM : 24135202  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Nomor Hp : 083110666467  
Supervisor Houskeeping : Muhammad Afif Hamdani  
Nama Industri : favehotel Nagoya Batam  
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-31 Mei 2026

| No. | Hari/Tanggal       | Waktu         | Kegiatan/Training                                                                                                                  | Dokumentasi                                                                          | Paraf                                                                                 |
|-----|--------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Jumat/01 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker input biil laundry bulanan atau harian semua yang berkaitan dengan laundry dan linen.                 |   |   |
| 2.  | Saptu/02 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan.                        |  |  |
| 3.  | Minggu/03 Mei 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant. |  |  |
| 4.  | Senin/04 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant. |  |  |

|     |                    |               |                                                                                                                                        |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|--------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | Selasa/05 Mei 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai order taker meg update informasi di mading office housekeeping dan membuat SR emunitis serta meng update proyek       |    |    |
| 6.  | Rabu/06 Mei 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant      |    |    |
| 7.  | Kamis/07 Mei 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                                    | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 8.  | Jumat/08 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant      |    |    |
| 9.  | Saptu/09 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan.                            |   |   |
| 10. | Minggu/10 Mei 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan.                            |  |  |
| 11  | Senin/11 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel dan mini bar saat tamu sudah di laporkan check-out oleh Front Office. |  |  |

|      |                    |               |                                                                                                                                               |                                                                                      |                                                                                       |
|------|--------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 12.  | Selasa/12 Mei 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel dan mini bar saat tamu sudah di laporkan check-out oleh Front Office.        |    |    |
| 13.  | Rabu/13 Mei 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu pencatatan dan pengecekan inventaris barang-barang linen dan amenitis hotel.                            |    |    |
| 14.  | Kamis/14 Mei 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                                           | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 15.  | Jumat/15 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker meng update status kamar yang telah di cek spv yang akan di jual.                                                |    |    |
| 16.. | Saptu/16 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu.                                                   |   |  |
| 17.  | Minggu/17 Mei 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent pengecekan kamar tamu yang sudah check -out dan melaporkan apabila ada ketingalan dan kerusakan di kamar. |  |  |
| 18.  | Senin/18 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent pengecekan kamar tamu yang sudah check -out dan melaporkan apabila ada ketingalan dan kerusakan di kamar. |  |  |

|     |                    |               |                                                                                                                                               |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|--------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 19. | Selasa/19 Mei 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent pengecekan kamar tamu yang sudah check -out dan melaporkan apabila ada ketingalan dan kerusakan di kamar. |    |    |
| 20. | Rabu/20 Mei 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant             |    |    |
| 21. | Kamis/21 Mei 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                                           | OFF                                                                                  |                                                                                       |
| 22. | Jumat/22 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant             |   |   |
| 23. | Saptu/23 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant menghandle semua yang berkaitan dengan laundry dan linen.                                                    |  |  |
| 24. | Minggu/24 Mei 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel, mini bar dan barang tamu yang ketingalan dan refill isi mini bar.           |  |  |
| 25. | Senin/25 Mei 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan balance sesuai report room attendant.            |  |  |

|      |                       |                  |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                      |
|------|-----------------------|------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 26.. | Rabu/26 Mei<br>2026   | 07.00 –<br>15.30 | Incharge sebagai Mini Bar<br>attendent bagaimana prosedur cara<br>pengecekan kamar check-out dan<br>pengecekan mini bar,perlengkapan<br>hotel serta barang ketingalan di<br>kamar yang akan di laporkan ke<br>Front Office. |   |   |
| 27.  | Kamis/27 Mei<br>2026  | OFF              | OFF                                                                                                                                                                                                                         | OFF                                                                                 | OFF                                                                                  |
| 28.  | Jumat/29 Mei<br>2026  | 07.00 –<br>15.30 | Incharge sebagai order taker<br>menghitung semua stock minbar<br>untuk inventory akhir bulan dan<br>mengetahui stock di bulan Mei.                                                                                          |   |   |
| 30.  | Saptu/30 Mei<br>2026  | 07.00 –<br>15.30 | Incarage sebagai Order Taker<br>update status lost and found ke<br>sistem serta update data basis PNL<br>amenitis hotel.                                                                                                    |   |   |
| 31.  | Minggu/30 Mei<br>2026 | 07.00 –<br>15.30 | Incarage sebagai order taker<br>menghitung semua amunitis yang<br>ada di office housekeeping atau<br>store bertujuan untuk inventory<br>akhir bulan dan mengetahui stock<br>di bulan Mei.                                   |  |  |

Housekeeping Supervisor

Muhammad Afif Hamdani

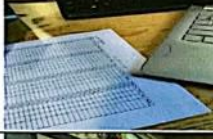
**LOGBOOK KEGIATAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

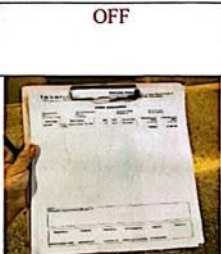
Periode : Juni  
Tahun : 2026

Nama : Suci Putri Siana  
NIM : 24135202  
Program Studi : Manajemen Perhotelan  
Nomor Hp : 083110666467  
Supervisor Houskeeping : Muhammad Afif Hamdani  
Nama Industri : favehotel Nagoya Batam  
Waktu Pelaksanaan PLI : 01-30 juni 2026

| No. | Hari/Tanggal        | Waktu         | Kegiatan/Training                                                                                                                                                        | Dokumentasi                                                                          | Paraf                                                                                 |
|-----|---------------------|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Senin/01 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | -Brefing bersama hod dan team hk<br>-Meng update informasi dimading housekeeping<br>-Membuat SR<br>-Membuat SR galon apartement<br>-Mengeluarkan barang yang telah di SR |   |   |
| 2.  | Selasa/02 Juni 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker meng update list projek sesuai bulan dan tanggal yang telah di kerjakan room attendant.                                                     |  |  |
| 3.  | Rabu/03 Juni 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker input bil laundry guest dan Apartement.dan segala yang bersangkutan dengan linen dan laundry.                                               |  |  |
| 4.  | Kamis/04 Juni 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                                                                      | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |

|     |                     |               |                                                                                                                  |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|---------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 5.  | Jumat/05 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | Training Bersama operasional manager mengenai basic tata cara pembersihan kamar sesuai SOP                       |    |    |
| 6.  | Sabtu/06 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker update daily basis PNL sesuai pengeluaran per hari sesuai SR                        |    |    |
| 7.  | Minggu/07 Juni 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari mencatat linen keluar masuk dan balance sesuai report room attendant |    |    |
| 8.  | Senin/08 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker memantau keluar masuknya amenitis yang ada                                          |                                                                                      |   |
| 9.  | Selasa/09 Juni 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai room attendant beajar mulai dengan kredit 5 kamar sendiri .                                     |  |  |
| 10. | Rabu/10 Juni 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker mengupdate lost and fount sesuai prosedur yang telah di tentukan                    |                                                                                      |  |
| 11  | Kamis/11 Juni 2026  | OFF           | OFF                                                                                                              | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |

|      |                     |               |                                                                                                                                                            |                                                                                      |                                                                                       |
|------|---------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 12.  | Jumat/12 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant<br>Mengambil linen kotor dari trolley room attendant                                                                      |    |    |
| 13.  | Sabtu/13 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Runner untuk mengantar setiap requestan tamu yang di infokan front office                                                                 |    |    |
| 14.  | Minggu/14 Juni 2026 | 07.00- 15.30  | Incharge sebagai mini bar attendant mengecek kamar untuk di beri tahu ke front office bahwa tamu mengkonsumsi mini bar yang ada di kamar.                  |    |    |
| 15.  | Senin/15 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu front office untuk mempermudah komunikasi dengan room attendant mengenai requestan tamu                              |                                                                                      |    |
| 16.. | Selasa/16 Juni 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu room attendant membuat report agar room attendant dapat memulai pekerjaan dengan mudah                               |  |  |
| 17.  | Rabu/17 Juni 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order taker untuk Membuat list daily project room attendant sesuai tanggal bulan dan tahun .                                              |  |  |
| 18.  | Kamis/18 Juni 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                                                        | OFF                                                                                  |                                                                                       |
| 19.  | Jumat/19 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | -Briefing bersama hod dan team hk<br>-Meng update informasi dimading housekeeping<br>-Membuat SR galon apartement<br>-Mengeluarkan barang yang telah di SR |  |  |

|      |                     |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                      |                                                                                       |
|------|---------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 20.  | Sabtu/20 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Brefing bersama hod dan team hk</li> <li>-Meng update informasi dimading housekeeping</li> <li>-Membuat SR galon apartement</li> <li>-Mengeluarkan barang yang telah di SR</li> </ul>                                                                      |    |    |
| 21.  | Minggu/21 Juni 2026 | 07.00- 15.30  | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan antar laundry guest ataupun apartement.                                                                                                                                                               |    |    |
| 22.  | Senin/22 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan antar laundry guest ataupun apartement.                                                                                                                                                               |    |    |
| 23.  | Selasa/23 Juni 2026 | 07.00 – 15.30 | incharge sebagai Mini Bar attendant bagaimana prosedur cara pengecekan kamar check-out dan pengecekan mini bar,perlengkapan hotel serta barang ketingalan di kamar.                                                                                                                                |   |   |
| 24.  | Rabu/24 Juni 2026   | 07.00 – 15.30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Brefing di office housekeeping dengan HOD dan team hk</li> <li>-Update informasi di mading housekeeping.</li> <li>-Merapikan linen di office</li> <li>-Membuat SR amunitis yang di perlukan room attendant</li> <li>-Mengambil barang di store.</li> </ul> |  |  |
| 25.  | Kamis/25 Juni 2026  | OFF           | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 26.. | Jumat/26 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Brefing di kamar serta trening tentang basic-basic yang harus di miliki seorang RA</li> <li>-Membuat SR amunitis dan perlengkapan yang kurang.</li> </ul>                                                                                                  |  |  |

|     |                     |               |                                                                                                                                                                             |                                                                                     |                                                                                      |
|-----|---------------------|---------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 27. | Sabtu/27 Juni 2026  | 07.00-15.30   | Incharge sebagai mini bar attendant mengecek kamar untuk di beri tahu ke front office bahwa tamu mengkonsumsi mini bar yang ada di kamar.                                   |   |   |
| 28. | Minggu/29 Juni 2026 | 07.00 – 15.30 | -Brefing di office housekeeping dengan HOD dan team hk<br>-Update informasi di mading housekeeping.<br>-Merapikan linen di office<br>-Membuat SR                            |   |   |
| 30. | Senin/30 Juni 2026  | 07.00 – 15.30 | Incarage sebagai order taker menghitung semua stock minbar untuk inventory akhir bulan dan mengetahui stock di bulan juni.                                                  |   |   |
| 31. | Selasa/30 juni 2026 | 07.00 – 15.30 | Incarage sebagai order taker menghitung semua amunitis yang ada di office housekeeping atau store bertujuan untuk inventory akhir bulan dan mengetahui stock di bulan juni. |  |  |

Housekeeping Supervisor

Muhammad Afif Hamdani

**LOGBOOK KEGIATAN**  
**PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Juli  
 Tahun : 2026  
 Nama : Suci Putri Siana  
 NIM : 24135202  
 Program Studi : Manajemen Perhotelan  
 Nomor Hp : 083110666467  
 Supervisor Houskeeping : Muhammd Afif Hamdani  
 Nama Industri : favehotel Nagoya Batam  
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01-20 juli 2026

| No. | Hari/Tanggal       | Waktu         | Kegiatan/Training                                                                                                                                                                                                       | Dokumentasi                                                                          | Paraf                                                                                 |
|-----|--------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Rabu/01 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | -Brefing bersama hod dan team hk<br>-Meng update informasi dimading housekeeping<br>-Membuat SR<br>-Membuat SR galon apartement<br>-Mengeluarkan barang yang telah di SR                                                |   |   |
| 2.  | Kamis/02 Juli 2026 | 07.00 – 15.30 | -Brefing di office housekeeping dengan HOD dan team hk<br>-Update informasi di mading housekeeping.<br>-Merapikan linen di office<br>-Membuat SR amunitis yang di perlukan room attendant<br>-Mengambil barang di store |  |  |
| 3.  | Jumat/03 Juli 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker input bil laundry guest dan Apartement.dan segala yang bersangkutan dengan linen dan laundry.                                                                                              |  |  |

|     |                     |               |                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|---------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 4.  | Saptu/04 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker membantu room attendant membuat report agar room attendant dapat memulai pekerjaan dengan mudah                                                                                            |                                                                                      |    |
| 5.  | Minggu/05 Juli 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar attendant bagaimana prosedur cara pengecekan kamar check-out dan pengecekan mini bar,perlengkapan hotel serta barang ketingalan di kamar                                                      |    |    |
| 6.  | Senin/06 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai mini bar attendant mengecek kamar untuk di beri tahu ke front office bahwa tamu mengkonsumsi mini bar yang ada di kamar.                                                                               |    |    |
| 7.  | Selasa/07 Juli 2026 | OFF           | OFF                                                                                                                                                                                                                     | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 8.  | Rabu/08 Juli 2026   | 07.00 – 15.30 | -Brefing di office housekeeping dengan HOD dan team hk<br>-Update informasi di mading housekeeping.<br>-Merapikan linen di office<br>-Membuat SR amunitis yang di perlukan room attendant<br>-Mengambil barang di store |   |   |
| 9.  | Kamis/09 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker input bil laundry guest dan Apartement.dan segala yang bersangkutan dengan linen dan laundry.                                                                                              |  |  |
| 10. | Jumat/10 Juli       | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar attendant bagaimana prosedur cara pengecekan kamar check-out dan pengecekan mini bar,perlengkapan hotel serta barang ketingalan di kamar yang akan di laporkan ke Front Office.               |  |  |
| 11. | Saptu/11 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | -Brefing dengan hod dan team hk<br>-Men update semua informasi di mading<br>-Membuat Sr galon<br>Membuat Sr amunitis room attendant<br>-Mengeluarkan barang di store                                                    |                                                                                      |  |

|     |                     |               |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                      |                                                                                       |
|-----|---------------------|---------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|
| 12. | Minggu/12 Juli 2026 | 07.00 – 15.30 | -Brefing dengan hod dan team hk<br>-Men update semua informasi di mading<br>-Membuat Sr galon<br>Membuat Sr amunitis room attendant<br>-Mengeluarkan barang di store                                                                   |    |    |
| 13. | Senin/13 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai linen attendant mulai dari proses pencatatan sampai pick-up linen kotor dan antar laundry guest ataupun apartement.                                                                                                   |    |    |
| 14. | Selasa/14 Juli 2026 | OFF           | OFF                                                                                                                                                                                                                                    | OFF                                                                                  | OFF                                                                                   |
| 15. | Rabu/15 Juli 2026   | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel dan mini bar saat tamu sudah di laporkan check-out oleh Front Office.                                                                                                 |   |   |
| 16. | Kamis/16 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Mini Bar Attendent memeriksa perlengkapan hotel dan mini bar saat tamu sudah di laporkan check-out oleh Front Office.                                                                                                 |  |  |
| 17. | Jumat/17 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | -Brefing dengan hod dan team hk<br>-Men update semua informasi di mading<br>-Membuat Sr galon<br>Membuat Sr amunitis room attendant<br>-Mengeluarkan barang di store<br>-Update daily PNL harian dan bulana<br>-Update projek daily hk |  |  |
| 18. | Saptu/ 18 Juli 2026 | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker input bil laundry guest dan Apartement.dan segala yang bersangkutan dengan linen dan laundry.                                                                                                             |  |  |

|     |                      |               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |                                                                                     |                                                                                      |
|-----|----------------------|---------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| 19. | Minggu/19 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | Incharge sebagai Order Taker input bil laundry guest dan Apartement.dan segala yang bersangkutan dengan linen dan laundry.                                                                                                                                                                                                   |   |   |
| 20. | Senin/ 20 Juli 2026  | 07.00 – 15.30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Brefing dengan hod dan team hk</li> <li>-Men update semua informasi di mading</li> <li>-Membuat Sr galon</li> <li>Membuat Sr amunitis room attendant</li> <li>-Mengeluarkan barang di store</li> <li>-Updete daily PNL harian dan bulana</li> <li>-Update projek daily hk</li> </ul> |   |   |
| 21. | Selasa/ 21 Juli 2026 | 07.00 – 15.30 | <ul style="list-style-type: none"> <li>-Brefing dengan hod dan team hk</li> <li>-Men update semua informasi di mading</li> <li>-Membuat Sr galon</li> <li>Membuat Sr amunitis room attendant</li> <li>-Mengeluarkan barang di store</li> <li>-Updete daily PNL harian dan bulana</li> <li>-Update projek daily hk</li> </ul> |  |  |

Housekeeping Supervisor

Muhammad Afif Hamdani



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) : Suci Putri Siara  
Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping  
Nama Perusahaan/Industri : Forest Hotel Nagoya Batam  
Jadwal Kegiatan : 27 January 2026 - 31 Juni 2026  
Nama Dosen Pembimbing : Dr. Hamaryah, S.pd., M.pd

| No | Hari/Tanggal | Topik/ Masalah Yang Dibahas | Saran Perbaikan | Paraf                                                                               |
|----|--------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 24 Juli 2021 | Bimbingan laporan PLI       | As              |  |

Padang, 29 Juli 2026

  
D.R. Hermansyah

NIP : 989060220231023

## Lampiran 7 Konsultasi dengan Supervisor 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) : Siti Puji Dina  
 Unit Kegiatan Praktek : Departemen Housekeeping  
 Nama Perusahaan/Industri : Favehotel Negeri Batam  
 Jadwal Kegiatan : 22 Januari - 22 Juli 2026  
 Nama Supervisor (Penilai) : Muhammad Rafi Hamdan  
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Asst. Executive Housekeeper

| No | Hari/Tanggal | Topik/ Masalah Yang Dibahas     | Saran Perbaikan       | Paraf |
|----|--------------|---------------------------------|-----------------------|-------|
| 1. | 08/Jul/2026  | Persewaan rm yg terawat         | lebih fokus & detail  |       |
| 2. | 20/Jul/2026  | Bantuaning in out (khusus tamu) | lebih sabar & fokus   |       |
| 3. | 10/Agst/2026 | penginput bill laundry terawat  | lebih double cek lagi |       |

20 - July - 2026

**favehotels**  
 Tanda tangan nama penilai stempel  
 Perusahaan

## Lampiran 8 Data Pedoman Lainnya

### Sertifikat

