

LAPORAN STUDI KASUS
PENERAPAN SOP ROOM ATTENDANT DI ASTON NAGOYA CITY
HOTEL

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



Disusun Oleh :

Rafi Maulana / 24135192

Dosen Pembimbing	: Dr.Retnaningtyas Susanti.S.Ant.,M.Sc.
Head Of Departement	: Jeffry S Nainggolan

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS
LAPORAN PELAKSANAAN PROGRAM PRAKTEK KERJA
LAPANGAN

**“Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant di Aston
Nagoya City Hotel”**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh :

Rafi Maulana

NIM. 24135192

Progam Studi DIV Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa Dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Retnaningtyas Susanti.S.Ant.,M.Sc.

NIP. 198505252022032002

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**LAPORAN PELAKSANAAN PROGRAM PRAKTEK KERJA
LAPANGAN**

**“Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant di Aston
Nagoya City Hotel”**

Semester Januari – Juli

2026 Oleh :

Rafi Maulana

NIM. 24135192

Progam Studi DIV Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa Dan Disahkan Oleh:

Pembimbing Dari Industri



Jeffry S Nainggolan

Head Of Departement



Budi Iman Santoso

Operational Manager

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 Aston Nagoya City Hotel dan favehotel Nagoya Batam. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan 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 mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, 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 Sukma Yudistira, S.Pd.,M.Pd selaku Dosen Penasihat Akademik yang telah membina penulis selama menduduki bangku kuliah
6. Dr.Retnaningtyas Susanti.S.Ant.,M.Sc 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 Premier Nagoya Batam, favehotel Nagoya Batam.
8. Ibu Leha Andriyani, selaku Cluster Human Resources Manager Aston Nagoya City Hotel dan favehotel Nagoya Batam
9. Ibu Kireina, selaku Human Resources Supervisor Aston Nagoya City Hotel dan favehotel Nagoya Batam

10. Seluruh Staff Aston Nagoya City Hotel dan 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 Aston Nagoya City Hotel dan favehotel Nagoya Batam. Kami berharap laporan magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan yang akan datang.

Batam, 20 Juli 2026

Penulis

Rafi Maulana

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	3
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.2 Penelitian Terdahulu	13
2.3 Kerangka Pemikiran	14
BAB III	16
METODE STUDI KASUS.....	16
3.1 Jenis Penelitian	16
3.2 Lokasi dan Waktu Magang	17
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	18
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	27
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27
3.6 Teknik Analisis Data	29
BAB IV	30
HASIL DAN PEMBAHASAN	30

4.1 Gambaran Umum Kasus	30
4.2 Temuan Studi Kasus	31
4.3 Analisis Permasalahan	32
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	33
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	34
BAB V	36
KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA	39
LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Tipe dan Harga Kamar Aston Nagoya City Hotel	23
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Aston Nagoya City Hotel	18
Gambar 2 Lokasi Aston Nagoya City Hotel	19
Gambar 3 <i>Shiso Restaurant</i>	20
Gambar 4 Kamar Aston Nagoya City Hotel	21
Gambar 5 <i>Jasmine Meeting Room</i>	23
Gambar 6 <i>Lavender Meeting Room</i>	24
Gambar 7 <i>Magnolia Meeting Room</i>	24
Gambar 8 <i>Edelweiss Meeting Room</i>	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	43
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	43
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI	46
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	46
Lampiran 5 Logbook.....	47
Lampiran 6 Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing PLI.....	56
Lampiran 7 Konsultasi Dengan Supervisor Di Industri.....	56
Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya	57

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang menuntut kualitas pelayanan yang tinggi guna menciptakan kepuasan tamu. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menunjang kualitas pelayanan adalah housekeeping, khususnya Room Attendant yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar. Dalam pelaksanaan tugasnya, Room Attendant harus berpedoman pada Standard Operating Procedure (SOP). Namun, dalam praktiknya masih terdapat kendala yang mempengaruhi efektivitas penerapan SOP, seperti keterbatasan waktu kerja, beban kerja yang tinggi, serta kurangnya konsistensi dalam pelaksanaan prosedur.

Tujuan studi kasus ini adalah untuk mengetahui penerapan SOP Room Attendant di Aston Nagoya City Hotel, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta menganalisis upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala tersebut. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam studi ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL) dengan pendekatan kualitatif. Hasil utama menunjukkan bahwa penerapan SOP Room Attendant di Aston Nagoya City Hotel telah berjalan dengan cukup baik, namun belum sepenuhnya optimal. Masih ditemukan beberapa kendala yang mempengaruhi kualitas pelayanan, seperti keterbatasan waktu, kurangnya tenaga kerja, dan pengawasan yang belum maksimal. Implikasi dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan pengawasan, pelatihan karyawan secara berkala, serta evaluasi rutin terhadap penerapan SOP guna meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping dan kepuasan tamu.

Kata Kunci: SOP, Room Attendant, Housekeeping, Kualitas Pelayanan, Hotel

ABSTRACT

The hospitality industry is a service sector that demands high-quality service in order to create guest satisfaction. One of the departments that plays an important role in supporting service quality is housekeeping, particularly the Room Attendant who is responsible for the cleanliness, neatness, and comfort of guest rooms. In carrying out their duties, Room Attendants must follow the Standard Operating Procedure (SOP). However, in practice, there are still several obstacles that affect the effectiveness of SOP implementation, such as limited working time, high workload, and lack of consistency in applying procedures.

The purpose of this case study is to identify the implementation of the Room Attendant SOP at Aston Nagoya City Hotel, to determine the obstacles encountered, and to analyze the efforts made to overcome these challenges. The data collection methods used in this study include observation, interviews, and documentation during the Industrial Work Practice (internship) using a qualitative approach. The main findings indicate that the implementation of the Room Attendant SOP at Aston Nagoya City Hotel has been carried out fairly well, but it is not yet fully optimal. Several obstacles were found, such as limited time, insufficient manpower, and less-than-optimal supervision, which affect service quality. The implications of this study suggest the need for improved supervision, regular employee training, and routine evaluation of SOP implementation to enhance housekeeping service quality and guest satisfaction.

Keywords: SOP, Room Attendant, Housekeeping, Service Quality, Hotel

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berkembang pesat dan memiliki peran penting dalam mendukung sektor pariwisata. Dalam industri ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Salah satu bagian yang berperan penting dalam menunjang kualitas pelayanan adalah departemen housekeeping, khususnya Room Attendant yang bertanggung jawab terhadap kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu.

Room Attendant memiliki tanggung jawab untuk memastikan bahwa setiap kamar yang akan digunakan oleh tamu berada dalam kondisi bersih, rapi, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak hotel. Untuk mencapai hal tersebut, diperlukan suatu pedoman kerja yang jelas dan terstruktur, yaitu Standard Operating Procedure (SOP). SOP berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan agar dilakukan secara sistematis, konsisten, dan sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku.

Penerapan SOP yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Sebaliknya, apabila SOP tidak diterapkan dengan baik, maka dapat menimbulkan berbagai permasalahan seperti ketidaksesuaian standar kebersihan, keterlambatan penyelesaian kamar, serta menurunnya kepuasan tamu. Oleh karena itu, penerapan SOP menjadi hal yang sangat penting dalam operasional housekeeping.

Aston Nagoya City Hotel sebagai salah satu hotel berbintang di Kota Batam memiliki standar operasional yang harus dipatuhi oleh seluruh karyawan, termasuk Room Attendant. Dalam pelaksanaannya, tentu terdapat berbagai tantangan dan kendala yang dapat mempengaruhi efektivitas penerapan SOP di lapangan. Hal ini menarik untuk dikaji lebih lanjut guna mengetahui sejauh mana SOP telah diterapkan serta bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa penerapan SOP Room Attendant memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, khususnya dalam menciptakan kenyamanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, diperlukan pemahaman dan pelaksanaan SOP yang konsisten oleh setiap karyawan agar standar pelayanan tetap terjaga. Selain itu, evaluasi terhadap penerapan SOP juga perlu dilakukan secara berkala untuk mengetahui kendala yang dihadapi serta mencari solusi yang tepat dalam meningkatkan kinerja karyawan. Dengan demikian, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus mengenai penerapan SOP Room Attendant di Aston Nagoya City Hotel sebagai bagian dari kegiatan Praktik Kerja Lapangan (PKL).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan penerapan SOP Room Attendant di Aston Nagoya City Hotel, yaitu sebagai berikut:

- 1) Belum optimalnya penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant dalam kegiatan operasional housekeeping.
- 2) Adanya kemungkinan ketidaksesuaian antara pelaksanaan pekerjaan di lapangan dengan standar yang telah ditetapkan oleh pihak hotel.
- 3) Terdapat kendala dalam pelaksanaan tugas Room Attendant, seperti keterbatasan waktu, beban kerja, dan kondisi kamar yang beragam.
- 4) Penerapan SOP yang kurang maksimal berpotensi mempengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu.
- 5) Perlunya evaluasi dan perbaikan secara berkala terhadap penerapan SOP untuk meningkatkan kinerja karyawan.

1.3 Rumusan Masalah

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

- 1) Bagaimana Bagaimana penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant di Aston Nagoya City Hotel?
- 2) Bagaimana peran Room Attendant dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan?
- 3) Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP Room Attendant di Aston Nagoya City Hotel?
- 4) Bagaimana dampak penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan housekeeping dan kepuasan tamu?
- 5) Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam penerapan SOP Room Attendant?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, maka Tujuan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

- 1) Untuk mengetahui bagaimana penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant di Aston Nagoya City Hotel.
- 2) Untuk memahami peran Room Attendant dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu sesuai dengan standar hotel.
- 3) Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan SOP Room Attendant di lapangan.
- 4) Untuk menganalisis dampak penerapan SOP terhadap kualitas pelayanan housekeeping dan tingkat kepuasan tamu.
- 5) Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang terjadi dalam pelaksanaan SOP Room Attendant.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1) Bagi Mahasiswa

Studi kasus ini dapat menambah wawasan, pengetahuan, serta pengalaman mahasiswa mengenai penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant di dunia kerja nyata. Selain itu, mahasiswa juga dapat memahami secara langsung permasalahan yang terjadi di lapangan serta cara mengatasinya.

2) Bagi Perusahaan

Hasil dari studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel, khususnya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada bagian housekeeping. Selain itu, dapat memberikan masukan terkait penerapan SOP agar lebih optimal dan efektif..

3) Bagi Institusi Pendidikan

Studi kasus ini dapat menjadi referensi tambahan dalam pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pariwisata dan perhotelan, khususnya yang berkaitan dengan operasional housekeeping dan penerapan SOP di industri hotel.dengan operasional housekeeping dan penerapan SOP di industri hotel.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan acuan bagi penelitian selanjutnya, khususnya yang berkaitan dengan penerapan SOP dan peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) atau dalam bahasa Indonesia disebut Standar Operasional Prosedur adalah dokumen tertulis yang berisi serangkaian instruksi atau langkah-langkah kerja yang bersifat baku dan harus diikuti oleh setiap anggota organisasi dalam melaksanakan suatu pekerjaan atau kegiatan tertentu, dengan tujuan agar pekerjaan tersebut dapat dilaksanakan secara konsisten, efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Tjipto Atmoko, (2011), *Standard Operating Procedure* adalah panduan atau pedoman yang dipakai untuk mengerjakan suatu tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi non-pemerintah atau pemerintah, non-usaha atau usaha, berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang saling berkaitan. Sementara itu, Sailendra (2015) menyatakan bahwa *Standard Operating Procedure* merupakan panduan yang digunakan untuk memastikan kegiatan operasional organisasi atau perusahaan berjalan dengan lancar.

Selain itu, SOP membantu dalam proses pelatihan karyawan baru karena memberikan panduan yang jelas mengenai tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan. Dengan adanya SOP, setiap pekerjaan dapat dilakukan dengan cara yang sama meskipun dilakukan oleh individu yang berbeda. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan pedoman utama dalam operasional kerja yang bertujuan untuk menciptakan konsistensi, efisiensi, dan kualitas pelayanan yang optimal.

2.1.2 Fungsi Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis untuk mengatur langkah-langkah dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar berjalan secara efektif, efisien, dan konsisten sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP menjadi salah satu unsur penting dalam operasional organisasi, termasuk dalam industri perhotelan yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan kepada tamu.

Menurut Tjipto Atmoko, (2011), *Standard Operating Procedure* adalah panduan atau pedoman yang dipakai untuk mengerjakan suatu tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi non-pemerintah atau pemerintah, non-usaha atau usaha, berdasarkan indikator teknis, administratif, dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang saling berkaitan.

Adapun fungsi *Standard Operating Procedure* (SOP) dapat dijelaskan sebagai berikut.

1. Sebagai Acuan Pelaksanaan Pekerjaan

SOP berfungsi sebagai pedoman bagi karyawan dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya. Dengan adanya SOP, setiap karyawan memiliki panduan yang jelas mengenai langkah-langkah kerja yang harus dilakukan sehingga pekerjaan dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

2. Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Operasional

SOP membantu karyawan dalam bekerja secara lebih terarah dan sistematis, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih cepat, tepat, dan mengurangi pemborosan waktu maupun tenaga

3. Mengurangi Risiko Kesalahan Operasional

Dengan adanya SOP yang jelas dan terperinci, kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan dapat diminimalkan. SOP memberikan panduan langkah demi langkah yang harus diikuti oleh karyawan, sehingga dapat mengurangi terjadinya kelalaian, kesalahan

prosedur, maupun penyimpangan dalam pekerjaan. Hal ini sangat penting untuk menjaga kualitas hasil kerja dan menghindari kerugian bagi perusahaan.

4. Sebagai Instrumen Pengendalian dan Evaluasi Kinerja

SOP dapat digunakan sebagai alat ukur dalam menilai kinerja karyawan. Manajemen dapat membandingkan pelaksanaan pekerjaan dengan standar yang telah ditetapkan dalam SOP. Dengan demikian, perusahaan dapat melakukan pengawasan secara lebih efektif serta melakukan evaluasi dan perbaikan apabila ditemukan ketidaksesuaian dalam pelaksanaan kerja.

5. Mendukung Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting. SOP membantu memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada tamu telah sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Dengan demikian, tamu akan mendapatkan pengalaman pelayanan yang konsisten, profesional, dan memuaskan, yang pada akhirnya dapat meningkatkan citra hotel.

6. Memfasilitasi Proses Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

SOP menjadi salah satu sarana penting dalam proses pelatihan karyawan, terutama bagi karyawan baru. Dengan adanya SOP, proses pembelajaran menjadi lebih mudah karena karyawan dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya secara jelas dan terstruktur. Selain itu, SOP juga dapat digunakan sebagai dasar dalam pengembangan kompetensi karyawan melalui pelatihan lanjutan..

7. Menjamin Keamanan dan Kenyamanan Kerja

SOP juga berfungsi untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan dengan memperhatikan aspek keselamatan dan kesehatan kerja. Dengan mengikuti SOP yang telah ditetapkan, karyawan dapat bekerja dengan lebih aman dan nyaman, sehingga dapat mengurangi risiko kecelakaan kerja serta menciptakan lingkungan kerja yang kondusif.

2.1.3 Room Attendant

Room Attendant merupakan salah satu posisi operasional yang berada di bawah departemen housekeeping yang memiliki peran sangat penting dalam menjaga kualitas produk utama hotel, yaitu kamar tamu. Room Attendant bertanggung jawab secara langsung terhadap kebersihan, kerapian, kenyamanan, serta kelayakan fasilitas kamar sebelum digunakan oleh tamu. Dalam industri perhotelan, kondisi kamar yang bersih dan nyaman menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu.

Menurut Sulastiyono, (2011), Room attendant adalah petugas kamar tamu yang bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, dan kelengkapan kamar. Dalam praktiknya, petugas pelaksana pembersihan biasa disebut room boy, sedangkan pengawasan terhadap pekerjaannya dilakukan oleh room supervisor. Sementara itu, Rumejsp, (2011), Menyatakan bahwa Room attendant juga bertugas mempersiapkan tempat tidur pada saat membersihkan kamar, karena kerapian tempat tidur menjadi kesan pertama yang dilihat tamu saat memasuki kamar.

Room Attendant tidak hanya bertugas membersihkan kamar, tetapi juga memastikan bahwa seluruh fasilitas di dalam kamar berfungsi dengan baik serta sesuai dengan standar hotel. Selain itu, Room Attendant juga harus memiliki sikap profesional, disiplin, teliti, dan mampu bekerja secara efisien dalam menyelesaikan pekerjaannya.

Dalam operasional hotel, Room Attendant berperan sebagai ujung tombak dalam menjaga kualitas pelayanan kamar. Oleh karena itu, kinerja Room Attendant sangat berpengaruh terhadap citra hotel secara keseluruhan.

2.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant

Room Attendant memiliki tugas dan tanggung jawab yang cukup kompleks dalam mendukung operasional hotel, khususnya dalam menjaga kualitas kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Tugas utama seorang Room Attendant adalah memastikan bahwa setiap kamar yang telah digunakan maupun yang akan digunakan oleh tamu berada dalam kondisi bersih, rapi, nyaman, dan sesuai dengan standar operasional hote

Dalam pelaksanaan tugasnya, Room Attendant bertanggung jawab untuk melakukan pembersihan kamar secara menyeluruh, yang meliputi area kamar tidur, kamar mandi, serta area pendukung lainnya. Kegiatan ini mencakup merapikan tempat tidur, membersihkan lantai, mengelap furnitur, serta memastikan tidak ada debu maupun kotoran yang tertinggal di dalam kamar. Selain itu, Room Attendant juga bertugas mengganti linen seperti sprei, sarung bantal, dan handuk dengan yang bersih sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Adapun tugas dan tanggung jawab Room Attendant dalam operasional housekeeping hotel adalah sebagai berikut:

1. Memberikan Pelayanan yang Ramah dan Profesional

Room Attendant diharapkan mampu memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional kepada tamu. Sikap ini mencerminkan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Dalam situasi tertentu, Room Attendant juga harus mampu berkomunikasi dengan baik apabila tamu membutuhkan bantuan atau informasi.

2. Menjaga Keamanan dan Privasi Tamu

Room Attendant wajib menjaga privasi dan keamanan tamu dengan tidak menyentuh atau memindahkan barang pribadi tamu tanpa izin. Selain itu, Room Attendant juga harus memastikan kamar dalam kondisi aman selama proses pembersihan berlangsung, seperti tidak meninggalkan kamar dalam keadaan terbuka tanpa pengawasan.

3. Memastikan Kamar Siap Digunakan (Ready for Sale)

Setelah seluruh proses pembersihan dan penataan selesai, Room Attendant harus melakukan pemeriksaan akhir untuk memastikan bahwa kamar telah memenuhi standar hotel. Kamar yang telah memenuhi standar tersebut kemudian dinyatakan siap untuk dijual atau digunakan oleh tamu berikutnya.

4. Melaksanakan Proses Pembersihan Kamar Sesuai Standar

Room Attendant bertugas melakukan pembersihan kamar berdasarkan prosedur yang telah ditetapkan oleh hotel. Pembersihan dilakukan secara terstruktur dan berurutan untuk memastikan seluruh bagian kamar, baik yang terlihat maupun yang tersembunyi, tetap terjaga kebersihannya.

5. Menjaga Standar Kerapian dan Estetika Kamar

Selain kebersihan, Room Attendant juga bertanggung jawab dalam menjaga kerapian serta tampilan visual kamar agar terlihat menarik. Penataan tempat tidur, furnitur, dan perlengkapan kamar harus dilakukan dengan rapi dan sesuai standar estetika hotel.

6. Melaporkan Ketidaksesuaian Operasional

Dalam pelaksanaan tugasnya, Room Attendant harus sigap dalam melaporkan segala bentuk ketidaksesuaian, seperti kerusakan fasilitas, kehilangan barang, atau kondisi kamar yang tidak normal kepada atasan atau departemen terkait.

2.1.5 Standar Operating Procedure (SOP) Room Attendant

Standar Operating Procedure (SOP) Room Attendant adalah serangkaian instruksi kerja tertulis dan baku yang mengatur tahapan pelaksanaan tugas seorang room attendant dalam membersihkan, merapikan, dan menyiapkan kamar tamu, mulai dari tahap persiapan, pelaksanaan pembersihan, hingga pemeriksaan akhir, dengan tujuan agar kamar yang dihasilkan sesuai dengan standar kebersihan dan kenyamanan yang ditetapkan oleh hotel secara konsisten.

SOP ini penting karena kinerja room attendant berhubungan langsung dengan kepuasan tamu dan citra hotel, sehingga setiap tahapan kerja perlu dilakukan secara seragam oleh seluruh staf, tidak hanya berdasarkan kebiasaan masing-masing individu. SOP Room Attendant memiliki keterkaitan erat dengan tugas dan tanggung jawab yang telah dijelaskan pada subbab sebelumnya. Dalam hal ini, SOP berfungsi sebagai panduan teknis dalam pelaksanaan tugas tersebut, sehingga pekerjaan yang dilakukan tidak hanya sekadar rutinitas, tetapi juga memenuhi standar profesionalisme di industri perhotelan.

Adapun tahapan pelaksanaan SOP Room Attendant adalah sebagai berikut:

1. Tahapan Persiapan Kerja

Tahap ini merupakan langkah awal sebelum Room Attendant melaksanakan tugasnya. Pada tahap ini, Room Attendant diwajibkan untuk mengikuti briefing yang diberikan oleh supervisor guna memperoleh informasi terkait kondisi kamar, prioritas pekerjaan, serta instruksi khusus lainnya. Selain itu, Room Attendant juga harus menyiapkan seluruh perlengkapan kerja seperti trolley, linen bersih, dan amenities. Persiapan ini bertujuan untuk memastikan kelancaran operasional serta meminimalkan hambatan selama proses kerja berlangsung.

2. Tahap Memasuki Kamar Tamu

Dalam memasuki kamar tamu, Room Attendant harus memperhatikan prosedur yang berlaku sebagai bentuk penghormatan terhadap privasi tamu. Prosedur ini meliputi mengetuk pintu sambil mengucapkan “Housekeeping”, menunggu respon dari dalam kamar, serta membuka pintu dengan hati-hati apabila tidak ada jawaban. Tahapan ini menunjukkan profesionalisme serta menjaga keamanan dan kenyamanan tamu.

3. Tahap Pembersihan Kamar (Cleaning Process)

Tahap pembersihan merupakan inti dari pekerjaan Room Attendant. Proses ini dilakukan secara sistematis dan terstruktur, dimulai dari

membersihkan area kamar tidur hingga kamar mandi. Kegiatan yang dilakukan meliputi pengambilan sampah, pembersihan debu (dusting), penyedotan debu (vacuuming), serta pembersihan fasilitas kamar mandi. Proses ini harus dilakukan dengan teliti agar seluruh area kamar benar-benar bersih dan higienis.

4. Tahap Penataan Kamar (Room Arrangement)

Setelah proses pembersihan selesai, Room Attendant melakukan penataan ulang kamar agar terlihat rapi dan nyaman. Kegiatan ini mencakup merapikan tempat tidur (making bed), menata furnitur, serta memastikan tata letak perlengkapan kamar sesuai dengan standar hotel. Penataan yang baik akan memberikan kesan estetis serta meningkatkan kenyamanan tamu.

5. Tahap Pengisian Kembali (Replenishment)

Pada tahap ini, Room Attendant bertugas untuk melengkapi kembali seluruh kebutuhan tamu seperti amenities kamar mandi, air minum, serta perlengkapan lainnya. Pengisian dilakukan sesuai standar jumlah dan kualitas yang telah ditetapkan oleh hotel. Hal ini penting untuk memastikan bahwa tamu mendapatkan fasilitas yang lengkap selama menginap.

6. Tahap Pemeriksaan Akhir (Final Inspection)

Setelah seluruh proses selesai, Room Attendant wajib melakukan pemeriksaan akhir untuk memastikan bahwa kamar telah memenuhi standar kebersihan, kerapian, dan kelengkapan. Pemeriksaan ini meliputi pengecekan ulang seluruh area kamar, fungsi fasilitas, serta memastikan tidak ada barang yang tertinggal atau terlewat.

7. Tahap Pelaporan (Reporting)

Tahap terakhir adalah pelaporan hasil kerja kepada supervisor atau melalui sistem operasional hotel. Room Attendant harus melaporkan status kamar, seperti “clean”, “dirty”, atau “ready for sale”. Selain itu, apabila ditemukan kerusakan atau hal yang tidak sesuai, maka harus segera dilaporkan untuk ditindaklanjuti. Dengan adanya SOP ini, diharapkan setiap Room Attendant dapat melaksanakan tugasnya secara

konsisten, terarah, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Hal ini pada akhirnya akan berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan hotel serta kepuasan tamu.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pelaksanaan *Human Resources* di industri perhotelan antara lain sebagai berikut.

Penelitian 1

Penelitian oleh Salsabila Baharta dkk. (2023) mengenai peninjau kesesuaian pelaksanaan SOP pembersihan kamar dengan standar yang berlaku sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan tamu.

Penelitian 2

Penelitian oleh Sari dkk. (2022) membahas efektivitas pelatihan karyawan pada industri perhotelan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan yang dilakukan secara rutin mampu meningkatkan kompetensi dan produktivitas kerja karyawan.

Penelitian 3

Penelitian oleh Amina Hafnawi A (2021) mengenai administrasi Peran Room Attendant Supervisor Terhadap Kualitas Layanan Housekeeping Department pada hotel menunjukkan bahwa menyoroti pentingnya peran pengawasan supervisor dalam memastikan kepatuhan room attendant terhadap SOP yang berlaku.

Penelitian 4

Penelitian oleh Ardana (2024) menyimpulkan bahwa SOP berperan penting dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu, sehingga penerapan SOP secara konsisten menjadi faktor kunci keberhasilan operasional housekeeping.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP yang baik serta kinerja Room Attendant yang optimal memiliki peranan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di industri perhotelan. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada penerapan SOP Room Attendant sebagai upaya untuk menjaga standar pelayanan hotel.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran alur berpikir yang digunakan dalam penelitian untuk menjelaskan hubungan antara konsep, teori, dan variabel yang diteliti. Dalam laporan ini, kerangka pemikiran disusun berdasarkan keterkaitan antara Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant dengan kualitas pelayanan kamar di hotel.

Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menentukan kepuasan tamu. Salah satu aspek penting dalam pelayanan tersebut adalah kebersihan dan kerapian kamar yang menjadi tanggung jawab Room Attendant. Untuk memastikan pekerjaan dilakukan secara konsisten dan sesuai standar, diperlukan adanya Standard Operating Procedure (SOP) yang jelas dan terstruktur.

SOP Room Attendant berfungsi sebagai pedoman kerja dalam melaksanakan tugas, mulai dari persiapan kerja, proses pembersihan kamar, penataan, hingga pelaporan. Dengan adanya SOP, setiap Room Attendant diharapkan mampu bekerja secara sistematis, efisien, dan profesional.

Penerapan SOP yang baik akan berpengaruh terhadap kinerja Room Attendant. Kinerja yang optimal akan menghasilkan kamar yang bersih, rapi, dan nyaman. Kondisi tersebut pada akhirnya akan meningkatkan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Kualitas pelayanan yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan tamu. Tamu yang merasa puas cenderung akan kembali menginap serta memberikan penilaian yang baik terhadap hotel. Dengan demikian, dapat

disimpulkan bahwa penerapan SOP Room Attendant memiliki hubungan yang erat dengan peningkatan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penyusunan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini adalah penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai kondisi serta fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam konteks laporan ini, penelitian deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan pelaksanaan tugas Room Attendant serta penerapan Standard Operating Procedure (SOP) di departemen housekeeping hotel.

Melalui penelitian deskriptif, penulis dapat menyajikan gambaran nyata mengenai aktivitas kerja yang dilakukan selama PKL, mulai dari proses persiapan kerja, pelaksanaan pembersihan kamar, hingga tahap pelaporan. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi kesesuaian antara teori yang telah dipelajari dengan praktik yang diterapkan di dunia industri perhotelan.

Adapun pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan suatu pendekatan penelitian yang menekankan pada pemahaman mendalam terhadap suatu fenomena berdasarkan data yang bersifat non-numerik. Data kualitatif biasanya diperoleh melalui observasi, wawancara, serta dokumentasi yang kemudian dianalisis secara deskriptif.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berfokus pada pengolahan data statistik, melainkan pada pemahaman proses kerja, pengalaman, serta kondisi nyata yang terjadi selama pelaksanaan PKL. Dengan pendekatan ini, penulis dapat menggambarkan secara rinci bagaimana penerapan SOP Room Attendant dilakukan di lapangan serta bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan kamar.

Selain itu, pendekatan kualitatif juga memungkinkan penulis untuk mengkaji berbagai permasalahan yang muncul selama pelaksanaan tugas, seperti kendala dalam proses pembersihan kamar, keterbatasan waktu kerja, serta faktor-faktor lain yang mempengaruhi kinerja Room Attendant. Dengan demikian, hasil penelitian yang diperoleh tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memberikan pemahaman yang lebih mendalam terhadap kondisi operasional di industri perhotelan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penggunaan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif dalam laporan ini sangat sesuai, karena mampu memberikan gambaran yang jelas, sistematis, dan mendalam mengenai pelaksanaan tugas Room Attendant serta penerapan SOP di lingkungan kerja nyata.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di salah satu hotel berbintang yang berlokasi di kawasan strategis Nagoya, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau, yaitu Aston Nagoya City Hotel. Hotel ini merupakan bagian dari jaringan Archipelago International, yang dikenal sebagai salah satu manajemen hotel terbesar di Indonesia dengan standar operasional yang profesional dan terstruktur.

Aston Nagoya City Hotel memiliki tingkat aktivitas operasional yang tinggi dalam melayani tamu domestik maupun mancanegara. Hal ini menjadikan hotel tersebut sebagai tempat yang tepat bagi penulis untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di industri perhotelan, khususnya dalam bidang operasional pelayanan kamar.

Selama pelaksanaan kegiatan magang, penulis ditempatkan pada Housekeeping Department, khususnya pada bagian Room Attendant. Pada bagian ini, penulis terlibat langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari yang berkaitan dengan kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu. Selain itu, saya juga

mempelajari penerapan Standard Operating Procedure (SOP) dalam proses pembersihan dan penataan kamar sesuai dengan standar hotel.

Melalui penempatan ini, penulis dapat memahami secara nyata peran penting Housekeeping Department dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, serta bagaimana kinerja Room Attendant berkontribusi terhadap kepuasan tamu.

Waktu pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) dilakukan selama kurang lebih 6 (enam) bulan, terhitung sejak tanggal 22 Januari 2026 sampai dengan 21 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melaksanakan kegiatan magang sesuai dengan jam kerja dan ketentuan yang telah ditetapkan oleh pihak Perusahaan

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 *Archipelago International*

Archipelago International adalah perusahaan manajemen hotel swasta terbesar di Asia Tenggara yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1997 oleh Charles E. Brookfield. Awal Berdiri (1997–2000), Perusahaan awalnya bernama Aston International

- 1) Didirikan saat krisis finansial Asia 1997, dengan fokus pada pengelolaan hotel, serviced apartment, dan properti.
- 2) Strategi awalnya adalah mengembangkan hotel kelas menengah dan budget yang menyasar pasar domestik Indonesia

Masa Pertumbuhan:

- 1) Pada tahun 2000, kantor pusat dipindahkan dari Hawaii ke Jakarta.
- 2) Perusahaan mulai mengembangkan berbagai merek hotel untuk berbagai segmen pasar, mulai dari budget hingga upscale.

Vision and Mision Archipelago International:

- *Vision*

“To be the most trusted and preferred hospitality partner in the markets we serve, recognized for great guest experiences, strong owner relationships, and teams that take pride in their work”.

- *Mision*

“To deliver memorable guest experiences, develop and empower our people, and support our owners in building hotels that perform well and operate with pride. We achieve this through strong execution, teamwork and a commitment to quality across all our brands”.

3.3.2 Aston Nagoya City Hotel

Archipelago International adalah perusahaan manajemen hotel swasta terbesar di Asia Tenggara yang berkantor pusat di Jakarta, Indonesia. Perusahaan ini didirikan pada tahun 1997 oleh Charles E. Brookfield. Awal Berdiri (1997–2000), Perusahaan awalnya bernama Aston International



Gambar 1 Aston Nagoya City Hotel

Aston Nagoya City Hotel merupakan hotel berbintang yang berlokasi di kawasan bisnis Nagoya, Batam. Hotel ini menyediakan layanan akomodasi dengan

standar pelayanan internasional yang ditujukan untuk wisatawan bisnis maupun wisatawan umum. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas seperti kamar tamu, restoran, meeting room, serta layanan pendukung lainnya.

Sebagai bagian dari Archipelago International, Aston Nagoya City Hotel menerapkan standar operasional yang ketat, termasuk dalam pengelolaan sumber daya manusia yang dilakukan oleh *Human Resources Department* untuk memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Lokasi :



Gambar 1 Lokasi Aston Nagoya City Hotel

Jl. Nagoya Thamrin / Jl. Imam Bonjol, Nagoya Thamrin City, Lubuk Baja Kota, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444, Indonesia.

Hotel ini terletak sangat dekat dengan:

- 1) Nagoya Hill Mall (sekitar 2 menit berjalan kaki)
- 2) Grand Batam Mall
- 3) Harbour Bay Ferry Terminal (beberapa menit berkendara)

1. *Shiso Restaurant*



Gambar 2 Shiso Restaurant

Shiso Restaurant adalah restoran yang berada di dalam Aston Nagoya City Hotel di Batam, yang digunakan sebagai restoran utama hotel untuk tamu maupun pengunjung umum. *Shiso Restaurant* adalah restoran hotel yang menyajikan makanan Asia (Peranakan, Jepang, dan menu internasional) dengan konsep buffet dan à la carte di Aston Nagoya City Hotel

- 1) Berada di lantai 1 Aston Nagoya City Hotel, Nagoya, Batam
- 2) Restoran hotel bintang 3 dengan konsep buffet & à la carte :
- 3) Luas area: sekitar $\pm 150\text{--}300\text{ m}^2$ (area restoran indoor hotel standar banquet)
- 4) $\pm 80\text{--}150$ orang untuk dining normal
- 5) Meja makan indoor (2–6 orang per meja)
- 6) Area buffet station di tengah/samping
- 7) Pencahayaan modern & nyaman (hotel dining style)



Gambar 3 Kamar Aston Nagoya City Hotel

2. Superior Room

Superior Room adalah kamar standar yang sudah ditingkatkan dari tipe paling dasar (Standard Room), biasanya dari segi lokasi, view, atau sedikit lebih luas.

Ciri-ciri:

- 1) Ruang tidur (tanpa pemisahan ruangan)
- 2) Luas rata-rata: $\pm 18 \text{ m}^2$
- 3) Tempat tidur double/twin
- 4) Fasilitas standar hotel (AC, TV, Wi-Fi, meja kerja)
- 5) Biasanya view atau posisi kamar lebih baik dari standard

3. Deluxe Room

Deluxe Room adalah tipe kamar yang lebih tinggi dari superior, dengan peningkatan kenyamanan, dekorasi, atau fasilitas, tetapi masih satu ruangan tanpa pemisahan ruang tidur dan ruang tamu.

Ciri-ciri:

- 1) Ruang tidur (open space)
- 2) Luas rata-rata: $\pm 20 \text{ m}^2$
- 3) Interior lebih bagus / modern
- 4) View lebih baik (kota, laut, atau lantai tinggi)

4. Junior Suite

Junior Suite adalah kamar yang lebih besar dengan area tidur dan area duduk, biasanya dalam satu ruang besar yang terbagi secara visual (bukan ruangan terpisah dengan pintu)

Ciri-ciri:

- 1) Luas rata-rata: $\pm 27 \text{ m}^2$
- 2) Ada area sofa / ruang santai
- 3) Kadang ada pemisahan semi (bukan tembok penuh)
- 4) Lebih cocok untuk long stay atau keluarga kecil
- 5) Lebih lega untuk kerja & santai

Tabel 1 Tipe dan harga Kamar Aston Nagoya City Hotel

No	Tipe Kamar	Fasilitas kamar	Luas Kamar	Rate
1	<i>Superior Room</i>	AC, Smart TV, Wi-Fi, Safety Box, Tea & Coffee Maker, Shower, Amenities, Work Desk	18 m ²	Rp 600.000 – Rp 800.000
2	<i>Deluxe Room</i>	AC, Smart TV, Wi-Fi, Safety Box, Tea & Coffee Maker, Mini Refrigerator, Shower, Work Desk	20 m ²	Rp 700.000 – Rp 900.000
3	<i>Junior Suite</i>	Ruang lebih luas, Sofa, Smart TV, Wi-Fi, Safety Box, Mini Refrigerator, Bathtub/Shower, Tea & Coffee Maker	27 m ²	Rp 1.100.000 – Rp 1.500.000

Sebagai perusahaan jasa yang mengutamakan pelayanan kepada tamu, Aston Nagoya City Hotel dan favehotel Nagoya Batam didukung oleh sumber daya.

5. Meeting Room

Aston Nagoya City Hotel memiliki fasilitas ruang meeting (meeting room & event space) yang digunakan untuk berbagai kegiatan bisnis dan acara.

- Total meeting room: 4 ruang meeting
- Total kapasitas gabungan: sekitar hingga ± 458 orang

1) Jasmine Meeting Room



Gambar 4 Jasmine Meeting Room

- Luas: $\pm 34,2 \text{ m}^2$
- Kapasitas:
 - Theater: ± 30 orang
 - Classroom: ± 18 orang
 - U-shape: ± 15 orang

2) *Lavender Meeting Room*



Gambar 5 Lavender Meeting Room

- Luas: $\pm 63 \text{ m}^2$
- Kapasitas:
 - Theater: ± 46 orang
 - Classroom: ± 30 orang
 - U-shape: ± 21 orang

3) *Magnolia Meeting Room*



Gambar 6 Magnolia Meeting Room

- Luas: $\pm 111,25 \text{ m}^2$
- Kapasitas:
 - Theater: ± 80 orang

- Classroom: ± 48 orang
- U-shape: ± 30 orang

4) *Edelweiss Meeting Room*



Gambar 7 Edelweiss Meeting Room

Ruang pertemuan terbesar di hotel dan dirancang untuk berbagai kegiatan berskala menengah hingga besar, seperti seminar, konferensi, pelatihan, gathering perusahaan, pesta pernikahan, ulang tahun, maupun acara sosial lainnya. Ruangan ini memiliki desain modern dan dilengkapi fasilitas audiovisual yang mendukung kebutuhan presentasi dan acara profesional. Luas: $\pm 294,74 \text{ m}^2$

Kapasitas Ruangan

- Theater : 320 orang
- Classroom : 120 orang
- Banquet : 135 orang
- U-Shape : 60 orang

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek Penelitian

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional housekeeping, khususnya yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas Room Attendant. Subjek penelitian ini meliputi:

- 1) Karyawan Housekeeping Department, khususnya Room Attendant
- 2) Supervisor Housekeeping yang bertanggung jawab dalam pengawasan kerja
- 3) Penulis sebagai peserta PKL yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional

b. Objek Penelitian

Objek dalam studi kasus ini adalah fokus permasalahan atau hal yang diteliti dalam kegiatan PKL. Adapun objek dalam laporan ini adalah:

- 1) Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant
- 2) Proses pelaksanaan pembersihan dan penataan kamar tamu
- 3) Kinerja Room Attendant dalam menjalankan tugasnya
- 4) Kualitas kebersihan dan kerapian kamar sebagai hasil dari penerapan SOP

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 kegiatan operasional Room Attendant di lapangan. Penulis terlibat langsung dalam aktivitas kerja sehari-hari, seperti proses pembersihan kamar, penataan fasilitas, serta penerapan SOP yang berlaku di hotel.

Dalam kegiatan observasi, penulis mengamati secara langsung tahapan SOP pembersihan kamar yang meliputi persiapan alat dan bahan kerja, prosedur memasuki kamar tamu, pembersihan kamar mandi, proses merapikan tempat tidur (making bed), pembersihan area kamar, serta tahap pengecekan akhir (final check) sebelum kamar dinyatakan siap digunakan.

Melalui metode ini, penulis dapat memperoleh data yang nyata dan sesuai dengan kondisi sebenarnya di lapangan. Observasi juga memungkinkan penulis untuk memahami alur kerja, standar kebersihan, serta kendala yang dihadapi selama pelaksanaan tugas.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung dengan pihak-pihak yang terkait, seperti supervisor housekeeping maupun karyawan Room Attendant. Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai penerapan SOP, standar kerja, serta pengalaman kerja di lingkungan housekeeping.

Metode wawancara ini sangat membantu dalam melengkapi data yang tidak dapat diperoleh hanya melalui observasi, sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan akurat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen pendukung, seperti catatan kerja, foto kegiatan, serta dokumen lain yang berkaitan dengan aktivitas housekeeping.

Dokumentasi ini digunakan sebagai bukti pendukung dari hasil observasi dan wawancara, sehingga data yang disajikan dalam laporan dapat dipertanggungjawabkan. Selain itu, dokumentasi juga membantu penulis dalam menggambarkan kondisi nyata di lapangan secara lebih jelas.

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 *Human Resources Management*. Langkah-langkah analisis data meliputi:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses pemilihan, penyederhanaan, dan pemfokusan data yang telah diperoleh. Pada tahap ini, penulis memilah data yang relevan dengan topik penelitian, yaitu penerapan SOP Room Attendant, serta menghilangkan data yang tidak berkaitan.

2. Penyajian Data

Setelah data direduksi, tahap selanjutnya adalah penyajian data dalam bentuk uraian deskriptif. Data disusun secara sistematis agar mudah dipahami, seperti dalam bentuk narasi, tabel, atau poin-poin yang menjelaskan hasil observasi dan wawancara.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dianalisis. Kesimpulan yang dihasilkan merupakan jawaban dari permasalahan yang dibahas dalam laporan, yaitu mengenai penerapan SOP Room Attendant dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan kamar.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Pelaksanaan studi kasus berfokus pada penerapan Standard Operating Procedure (SOP) oleh Room Attendant dalam melaksanakan tugas operasional di Housekeeping Department Aston Nagoya City Hotel. Kasus ini diangkat berdasarkan pengalaman langsung penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), khususnya dalam kegiatan pembersihan dan penataan kamar tamu.

Dalam operasional sehari-hari, Room Attendant memiliki tanggung jawab untuk memastikan setiap kamar berada dalam kondisi bersih, rapi, dan siap digunakan oleh tamu. Pelaksanaan tugas tersebut harus mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel guna menjaga standar kualitas pelayanan. Namun, dalam praktiknya, terdapat beberapa kondisi yang mempengaruhi optimalisasi penerapan SOP tersebut.

Salah satu kasus yang sering terjadi adalah keterbatasan waktu dalam membersihkan kamar ketika tingkat hunian hotel (occupancy) sedang tinggi. Pada kondisi tersebut, Room Attendant dituntut untuk bekerja lebih cepat tanpa mengurangi kualitas hasil kerja. Hal ini terkadang menyebabkan beberapa tahapan SOP tidak dilakukan secara maksimal, seperti kurang telitnya pengecekan detail kamar atau terburu-burunya proses pembersihan.

Selain itu, perbedaan tingkat pengalaman dan keterampilan antar Room Attendant juga menjadi faktor yang mempengaruhi hasil kerja. Room Attendant yang sudah berpengalaman cenderung lebih cepat dan teliti dalam bekerja dibandingkan dengan karyawan baru atau peserta PKL. Hal ini dapat menimbulkan perbedaan kualitas kebersihan kamar apabila tidak diawasi dengan baik oleh supervisor.

Kasus lainnya yang ditemukan adalah kurangnya koordinasi pada saat pergantian shift kerja, yang dapat menyebabkan informasi terkait kondisi kamar tidak tersampaikan secara maksimal. Hal ini berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penanganan kamar, seperti kamar yang belum dibersihkan namun sudah dianggap siap digunakan.

Berdasarkan gambaran kasus tersebut, dapat diketahui bahwa meskipun SOP telah diterapkan dengan baik, masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya di lapangan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan dalam pengawasan, koordinasi, serta manajemen waktu kerja agar penerapan SOP dapat berjalan secara optimal dan konsisten.

4.2 Temuan Studi Kasus

Pelaksanaan studi kasus berfokus pada penerapan Standard Operating Procedure (SOP) oleh Room Attendant dalam melaksanakan tugas operasional di Housekeeping Department Aston Nagoya City Hotel. Kasus ini diangkat berdasarkan pengalaman langsung penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL), khususnya dalam kegiatan pembersihan dan penataan kamar tamu.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan pengalaman langsung selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Housekeeping Department Aston Nagoya City Hotel, penulis menemukan beberapa temuan yang berkaitan dengan penerapan Standard Operating Procedure (SOP) oleh Room Attendant dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Adapun temuan studi kasus tersebut adalah sebagai berikut:

1) Penerapan SOP Belum Sepenuhnya Konsisten

Meskipun SOP telah ditetapkan secara jelas oleh pihak manajemen hotel, dalam pelaksanaannya masih ditemukan ketidakkonsistenan. Hal ini terutama terjadi pada saat tingkat hunian hotel tinggi, di mana Room Attendant cenderung mempercepat proses kerja sehingga beberapa tahapan SOP tidak dilakukan secara optimal.

2) Keterbatasan Waktu Kerja

Room Attendant memiliki target jumlah kamar yang harus diselesaikan dalam waktu tertentu. Pada kondisi occupancy tinggi, beban kerja meningkat sehingga waktu yang tersedia menjadi terbatas

3) Perbedaan Tingkat Keterampilan Dan Pengalaman

Temuan lainnya adalah adanya perbedaan kemampuan antara Room Attendant yang sudah berpengalaman dengan karyawan baru atau peserta PKL. Room Attendant yang berpengalaman cenderung lebih efisien, terampil, dan memahami SOP secara menyeluruh.

4) Pengawasan Yang Perlu Ditingkatkan

Pengawasan dari supervisor memiliki peran penting dalam memastikan bahwa SOP dijalankan dengan baik. Namun, dalam kondisi tertentu, pengawasan belum dapat dilakukan secara maksimal karena keterbatasan jumlah supervisor dibandingkan dengan jumlah kamar yang harus diawasi.

5) Dampak Kepuasan Tamu

Temuan-temuan di atas secara tidak langsung berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Kamar yang tidak dibersihkan secara maksimal atau kurang rapi dapat menimbulkan keluhan dari tamu. Sebaliknya, apabila SOP diterapkan secara konsisten dan optimal, maka kualitas kebersihan kamar akan terjaga dengan baik, sehingga dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan tamu selama menginap.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan di lapangan, terdapat beberapa permasalahan utama dalam pelaksanaan *Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attending*, yaitu:

1) Ketidakkonsistenan Penerapan SOP

Permasalahan utama yang ditemukan adalah belum konsistennya penerapan SOP oleh Room Attendant dalam kegiatan operasional. Hal

ini disebabkan oleh tekanan pekerjaan yang tinggi, terutama pada saat tingkat hunian hotel meningkat.

2) Manajemen Waktu Yang Belum Optimal

Keterbatasan waktu dalam menyelesaikan pekerjaan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi kinerja Room Attendant. Target jumlah kamar yang harus dibersihkan dalam waktu tertentu menuntut karyawan untuk bekerja secara cepat dan efisien.

3) Adaptasi Karyawan Baru

Karyawan baru membutuhkan waktu untuk menyesuaikan diri dengan budaya kerja dan standar pelayanan hotel.

4) Pengawasan yang Belum Maksimal

Pengawasan dari supervisor memiliki peran penting dalam memastikan bahwa SOP dijalankan dengan baik. Namun, keterbatasan jumlah supervisor dibandingkan dengan jumlah kamar yang harus diawasi menyebabkan pengawasan tidak dapat dilakukan secara menyeluruh.

5) Dampak Permasalahan terhadap Kualitas Pelayanan

Permasalahan-permasalahan yang terjadi dalam penerapan SOP Room Attendant memberikan dampak langsung terhadap kualitas pelayanan hotel. Kamar yang tidak dibersihkan secara optimal dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu dan berpotensi menimbulkan keluhan.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan teori Handayani dan Imran (2021), *Housekeeping Management* merupakan bagian yang sangat berperan penting dalam menunjang pemasukan (pendapatan) hotel, karena kualitas kebersihan dan kenyamanan kamar berkaitan langsung dengan keputusan tamu untuk kembali menginap.

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa fungsi HK di Aston Nagoya City Hotel telah berjalan sesuai teori, Hal ini juga didukung oleh penelitian terdahulu:

- 1) Widyaningsih,(2018) menyatakan bahwa housekeeping berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu melalui kinerja karyawan yang terlatih dan profesional.
- 2) Jaya & Sinambela (2019) menunjukkan bahwa housekeeping memiliki tanggung jawab untuk menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, dan kenyamanan di seluruh area hotel, baik di dalam maupun di luar gedung.
- 3) Putri & Kristiutami (2016) menegaskan pentingnya peran housekeeping adalah salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting dalam hotel, karena berkontribusi langsung terhadap kualitas pengalaman menginap tamu.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil temuan di lapangan memiliki keterkaitan yang kuat dengan teori dan penelitian terdahulu. Permasalahan yang terjadi dalam penerapan SOP Room Attendant tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga faktor sumber daya manusia dan manajemen kerja.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis permasalahan, maka beberapa rekomendasi yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

- 1) **Peningkatan Konsistensi Penerapan SOP**

Untuk mengatasi ketidakkonsistenan dalam penerapan SOP, diperlukan penguatan disiplin kerja serta pemahaman karyawan terhadap pentingnya SOP. Pihak manajemen dapat melakukan briefing rutin sebelum memulai pekerjaan untuk mengingatkan kembali tahapan kerja yang harus dilakukan.

2) Perbaikan Manajemen Waktu Kerja

Manajemen waktu kerja perlu ditingkatkan agar Room Attendant dapat bekerja secara efektif tanpa mengurangi kualitas hasil kerja. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah dengan mengatur pembagian jumlah kamar sesuai dengan tingkat kesulitan dan kondisi kamar.

3) Pelatihan dan Pembinaan Karyawan

Pihak hotel perlu meningkatkan program pelatihan dan pembinaan bagi karyawan, khususnya bagi karyawan baru dan peserta PKL. Pelatihan dapat berupa praktik langsung, simulasi kerja, serta pemahaman mengenai SOP yang berlaku.

4) Optimalisasi Pengawasan Kerja

Pengawasan dari supervisor perlu ditingkatkan untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan sesuai dengan SOP. Supervisor dapat melakukan inspeksi secara rutin terhadap kamar yang telah dibersihkan untuk memastikan kualitas kerja Room Attendant.

5) Peningkatan Kualitas Pelayanan

Upaya peningkatan kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menanamkan sikap profesional, tanggung jawab, dan perhatian terhadap detail kepada setiap Room Attendant.

Berdasarkan rekomendasi tersebut, diharapkan pihak Aston Nagoya City Hotel dapat melakukan perbaikan secara berkelanjutan dalam penerapan SOP Room Attendant. Dengan adanya perbaikan tersebut, kualitas kebersihan kamar dan pelayanan hotel dapat meningkat, sehingga memberikan dampak positif terhadap kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang telah dilakukan di Housekeeping Department Aston Nagoya City Hotel, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant memiliki peranan yang sangat penting dalam menunjang kualitas pelayanan hotel. SOP menjadi pedoman utama bagi Room Attendant dalam melaksanakan tugasnya, khususnya dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu.

Selama kegiatan PKL berlangsung, penulis memperoleh pemahaman bahwa Room Attendant merupakan salah satu bagian yang memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan tamu. Kualitas hasil kerja yang ditunjukkan oleh Room Attendant secara langsung mempengaruhi penilaian tamu terhadap hotel. Oleh karena itu, pelaksanaan tugas yang sesuai dengan SOP menjadi hal yang sangat penting untuk menjaga standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel.

Namun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang dapat mempengaruhi optimalisasi penerapan SOP. Kendala tersebut antara lain keterbatasan waktu kerja pada saat tingkat hunian hotel tinggi, ketidakkonsistenan dalam pelaksanaan SOP, serta adanya perbedaan tingkat keterampilan dan pengalaman antar karyawan. Selain itu, faktor koordinasi kerja, pengawasan dari supervisor, serta pelatihan karyawan juga turut mempengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas Room Attendant di lapangan.

Permasalahan-permasalahan tersebut menunjukkan bahwa meskipun SOP telah diterapkan dengan baik, masih diperlukan upaya perbaikan secara berkelanjutan agar penerapannya dapat berjalan lebih optimal. Dengan adanya peningkatan dalam aspek manajemen waktu, pelatihan karyawan, koordinasi kerja, serta pengawasan, diharapkan

kualitas pelayanan hotel dapat terus meningkat dan memberikan kepuasan maksimal bagi tamu.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP Room Attendant di Aston Nagoya City Hotel sudah cukup baik, namun masih perlu ditingkatkan dalam hal konsistensi dan pengelolaan sumber daya manusia agar standar pelayanan yang diharapkan dapat tercapai secara maksimal.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan tersebut, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan

- a) Pihak manajemen diharapkan dapat meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant agar setiap karyawan menjalankan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pengawasan yang konsisten dapat membantu meminimalisir kesalahan kerja serta menjaga kualitas kebersihan kamar.
- b) Perusahaan disarankan untuk mengadakan pelatihan rutin bagi karyawan, khususnya karyawan baru dan peserta PKL. Pelatihan ini bertujuan untuk meningkatkan keterampilan, pengetahuan, serta pemahaman terhadap SOP, sehingga karyawan dapat bekerja lebih profesional dan efektif.
- c) Pihak hotel perlu memperhatikan pembagian beban kerja, terutama pada saat tingkat hunian tinggi. Penyesuaian jumlah kamar yang harus ditangani oleh Room Attendant dapat membantu menjaga keseimbangan antara kecepatan dan kualitas kerja.
- d) Perusahaan diharapkan dapat memperbaiki sistem komunikasi dan koordinasi antar karyawan, khususnya pada saat pergantian shift kerja, agar informasi terkait kondisi kamar dapat tersampaikan dengan jelas dan akurat.

2. Bagi Karyawan

- a) Karyawan diharapkan dapat menjalankan tugas sesuai dengan SOP yang berlaku secara konsisten. Kedisiplinan dalam bekerja akan membantu menjaga standar pelayanan hotel tetap optimal.
- b) Room Attendant perlu bekerja dengan lebih teliti, terutama dalam membersihkan dan menata kamar, agar hasil kerja sesuai dengan standar kebersihan yang diharapkan. Tanggung jawab terhadap pekerjaan juga perlu ditingkatkan untuk meminimalisir kesalahan.
- c) Karyawan diharapkan dapat menjalin kerja sama yang baik dengan rekan kerja serta meningkatkan komunikasi, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan dengan lebih efektif dan efisien.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian yang lebih mendalam mengenai penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Room Attendant di bidang housekeeping. Penelitian dapat diperluas dengan menambahkan variabel lain seperti kepuasan tamu dan kinerja karyawan agar hasil yang diperoleh lebih komprehensif.

Selain itu, penggunaan metode penelitian yang lebih beragam, seperti metode kuantitatif atau kombinasi (mixed method), diharapkan dapat menghasilkan data yang lebih akurat dan memberikan kontribusi yang lebih luas bagi pengembangan ilmu pengetahuan serta peningkatan kualitas pelayanan di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardana, I. K. (2024). *Pengaruh penerapan standard operating procedure terhadap kinerja karyawan housekeeping*. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan.
- Atmoko, T. (2011). *Standar operasional prosedur (SOP) dan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah*. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Hafnawi, A. (2021). *Peran supervisor housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel*. Jurnal Hospitality dan Pariwisata.
- Handayani, S., & Imran, M. (2021). *Penerapan standard operating procedure (SOP) dalam meningkatkan kinerja karyawan housekeeping*. Jurnal Manajemen Perhotelan.
- Jaya, I. G. N., & Sinambela, L. P. (2019). *Peran housekeeping dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel*. Jurnal Pariwisata.
- Ningsih, W. (2018). *Analisis kinerja room attendant dalam meningkatkan pelayanan kamar tamu*. Jurnal Perhotelan.
- Putri, K. (2016). *Penerapan standard operating procedure (SOP) pada departemen housekeeping*. Jurnal Pariwisata dan Perhotelan.
- Rumekso. (2011). *Housekeeping hotel floor section*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-langkah praktis membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Salsabila, B., & Baharta, A., dkk. (2023). *Penerapan SOP dalam pembersihan kamar untuk meningkatkan kualitas pelayanan tamu*. Jurnal Ekonomi dan Pariwisata.

Sari, M. (2022). *Pelaksanaan pembersihan kamar oleh room attendant di hotel*.
Jurnal Hospitality Management.

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara

1. Identitas Informan

Informan 1:

- Nama : Eko Mardiona
- House Keeping Supervisor

2. Daftar Pertanyaan

Dalam rangka memperoleh data yang relevan terkait pelaksanaan kegiatan General Cleaning, berikut adalah beberapa pertanyaan yang diajukan kepada staf housekeeping:

1. Apa saja area atau bagian yang termasuk dalam kegiatan General Cleaning di hotel?
2. Sejauh mana staf housekeeping memahami langkah-langkah kerja dalam pelaksanaan General Cleaning?
3. Apakah pengawasan dari supervisor berpengaruh terhadap konsistensi kerja staf dalam melakukan General Cleaning?
4. Apa saja kendala atau permasalahan yang biasanya muncul saat pelaksanaan General Cleaning?
5. Apakah pernah terdapat keluhan dari tamu yang berkaitan dengan area yang termasuk dalam General Cleaning?

3. Hasil Wawancara

Melalui kegiatan wawancara, penulis dapat mengetahui berbagai permasalahan yang terjadi selama proses kerja, mulai dari keterbatasan waktu, jumlah staf, hingga tingkat pemahaman terhadap SOP. Selain itu, wawancara juga memberikan gambaran mengenai upaya-upaya yang telah dilakukan oleh pihak hotel dalam mengatasi kendala tersebut.

Adapun hasil wawancara yang telah dilakukan disajikan dalam bentuk tabel berikut ini:

No	Pertanyaan	Ringkasan Jawaban
1	Area atau bagian apa saja yang termasuk dalam kegiatan General Cleaning di departemen housekeeping?	Area meliputi kamar tamu, kamar mandi, koridor, area publik, serta fasilitas pendukung lainnya yang dibersihkan secara menyeluruh.
2	Sejauh mana pemahaman staff housekeeping terhadap prosedur atau langkah-langkah kerja dalam pelaksanaan General Cleaning?	Sebagian staff sudah memahami prosedur kerja, namun masih terdapat yang belum sepenuhnya memahami SOP secara menyeluruh.
3	Bagaimana peran dan pengaruh pengawasan dari supervisor terhadap konsistensi kerja staff housekeeping?	Pengawasan supervisor sangat berpengaruh terhadap konsistensi kerja, namun pelaksanaannya belum sepenuhnya optimal.
4	Kendala atau permasalahan apa saja yang sering dihadapi saat pelaksanaan General Cleaning?	Kendala meliputi keterbatasan waktu kerja, jumlah staf terbatas, serta kurangnya peralatan yang memadai.
5	Apakah pernah terdapat keluhan dari tamu terkait kebersihan pada area yang menjadi cakupan General Cleaning? Jika ada, bagaimana penanganannya?	Terdapat beberapa keluhan dari tamu yang ditangani dengan segera oleh staff housekeeping sesuai prosedur yang berlaku.

4. Dokumentasi Wawancara



Lampiran 1 Pedoman Wawancara

B. Hasil Observasi

Pedoman observasi digunakan sebagai acuan dalam melakukan pengamatan secara langsung terhadap kegiatan operasional housekeeping, khususnya dalam pelaksanaan *Room Attendant* Observasi dilakukan untuk memperoleh data yang objektif mengenai kondisi nyata di lapangan.

Lampiran 2 Hasil Observasi

No	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Keterangan
1	Persiapan kerja	Room Attendant menyiapkan alat dan bahan seperti trolley, linen, dan cleaning supplies sebelum mulai bekerja	Sesuai SOP
2	Proses memasuki kamar	Room Attendant mengetuk pintu dan mengucapkan salam sebelum masuk kamar	Sesuai SOP

No	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Keterangan
3	Proses pembersihan kamar	Pembersihan dilakukan mulai dari tempat tidur, kamar mandi, hingga area lantai	Umumnya sesuai SOP
4	Pengecekan fasilitas kamar	Dilakukan pengecekan fasilitas seperti AC, lampu, TV, dan amenities	Kadang kurang detail saat occupancy tinggi
5	Penggantian linen	Linen diganti sesuai standar kebersihan yang berlaku	Sesuai SOP
6	Penggunaan alat kerja	Alat digunakan sesuai fungsi, seperti vacuum cleaner dan mop	Sesuai SOP
7	Kedisiplinan kerja	Karyawan mengikuti briefing dan bekerja sesuai jadwal	Baik
8	Kecepatan kerja	Pekerjaan dilakukan dengan cepat terutama saat kamar banyak	Cukup baik, namun berpengaruh pada ketelitian
9	Koordinasi kerja	Komunikasi antar karyawan berjalan cukup baik	Perlu peningkatan saat pergantian shift
10	Pengawasan supervisor	Supervisor melakukan pengecekan kamar secara berkala	Belum maksimal saat beban kerja tinggi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa kegiatan Room Attendant di Aston Nagoya City Hotel telah berjalan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP). Namun, dalam kondisi tertentu seperti tingkat hunian hotel yang tinggi, masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya ketelitian, keterbatasan waktu, dan pengawasan yang belum maksimal.

C. Dokumentasi kegiatan PLI



E. Logbook

Lampiran 5 Logbook

Waktu Pelaksanaan : 22 Januari – 31 Januari 2026

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Januari
Tahun : 2026
Nama : Rafi Masliza
NIM : 2412102
Program Studi : D4 Manajemen Pemasaran
Nomer HP : 08118204391
Departemen : Houskeeping
HOD : Jeffry S Ningsih
Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
Waktu Pelaksanaan PLS I : 22 Jan - 31 Jan

No	Tgl Kegiatan	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Penget
1.	Kamis/22 Jan 2026	08.00-16.00	Pengambilan Ruang Laundry Hotel • Bersihkan HRU • Melayati Pemakaian Viro dan Mit-Net • Core Filter		
2.	Jumat/23 Jan 2026	08.00-16.00	Pengambilan Ruang Laundry Hotel • Bersihkan HRU • Melayati Pemakaian Viro dan Mit-Net • Core Filter		
3.	Sabtu/24 Jan 2026	08.00-16.00	Mempelajari Apa Itu Tapis Houskeeping (Gid-dreagard) dan Spongy		
4.	Minggu/25 Jan 2026	08.00-16.00	• Mengajati cara mengajati workdesk • Briefing • Langkah-langkah membersihkan bedroom		
5.	Senin/26 Jan 2026	08.00-16.00	• Mengajati		

Dipindai dengan CamScanner

No	Tgl Kegiatan	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Penget
6.	Selasa/27 Jan 2026	08.00-16.00	• cara mengajati workdesk • Briefing • Langkah-langkah membersihkan bedroom		
7.	Rabu/28 Jan 2026	08.00-16.00	• Mengajati Workdesk • Set Up Trolley • Briefing • Langkah-langkah membersihkan bedroom		
8.	Jumat/30 Jan 2026	08.00-16.00	• Mengajati Workdesk • Set Up Trolley • Briefing • Membersihkan a Bedroom		
10.	Sabtu/31 Jan 2026	08.00-16.00	• Set Up Trolley • Briefing • Membersihkan a Bedroom		

HOB
Jeffry S Ningsih

Dipindai dengan CamScanner

Waktu Pelaksanaan : 22 Januari – 31 Januari 2026

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Februari
Tahun : 2026
Nama : Rafi Masliza
NIM : 2412102
Program Studi : D4 Manajemen Pemasaran
Nomer HP : 08118204391
Departemen : Houskeeping
HOD : Jeffry S Ningsih
Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
Waktu Pelaksanaan PLS I : 1 Feb - 28 Feb

No	Tgl Kegiatan	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Penget
1.	Minggu/1 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trolley • Mengajati Workdesk • Briefing • Membersihkan Room dan		

Dipindai dengan CamScanner

No	Tgl Kegiatan	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Penget
2.	Selasa/2 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trolley • Mengajati Workdesk • Briefing • Membersihkan room dan Bedroom		
3.	Selasa/3 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trolley • Mengajati Workdesk • Briefing • Membersihkan Room dan Bedroom		
4.	Rabu/4 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trolley • Mengajati Workdesk • Briefing • Membersihkan Room dan Bedroom		
5.	Kamis/5 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trolley • Mengajati Workdesk • Briefing • Membersihkan Room dan Bedroom		
7.	Sabtu/7 Feb 2027	08.00-16.00	• Set Up Trolley • Mengajati Workdesk • Briefing • Membersihkan Room dan		

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner

Dipindai dengan CamScanner

Periode	: Maret
Tahun	: 2026
Nama	: Rafi Masfian
NIM	: 24135192
Program Studi	: D4 Manajemen perhotelan
Nomor HP	: 083181268399
Department	: Housekeeping
HOD	: Jeffrey S Nainggolan
Nama Instansi	: Aston Nagoya City Hotel
Waktu Pelaksanaan PLI 1	: 1 Maret – 31 Maret

Waktu Pelaksanaan : 1 Maret – 31 Maret 2026

HOD

Jeffrey S Ningsida

**LOKUSBOON KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : Maret
Tahun : 2026
Nama : Rafli Maulana
NIM : 24121192
Program Studi : D4 Manajemen perhotelan
Nama UPP : 0010101000101
Departemen : Housekeeping
HOD : Jeffrey S Ningsida
Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
Waktu Pelaksanaan PLI I : 1 Maret – 31 Maret

No	Indikator	Materi	Kepaifaa	Documentasi	Penit
----	-----------	--------	----------	-------------	-------

		Pantry		
20.	Januari20 Feb 2026	08.00-16.00	• Incharge Roomer • Handle Request Tamu • Handle Request RA • Set Up Linen ke Pantry	
21.	Febuari21 Feb 2026	08.00-16.00	• Incharge Roomer • Handle Request Tamu • Handle Request RA • Set Up Linen ke Pantry	
22.	Februari23 Feb 2026	08.00-16.00	• Incharge Roomer • Handle Request Tamu • Handle Request RA • Set Up Linen ke Pantry	
24.	Selasa24 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
25.	Rabu25 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
26.	Kamari26 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly	

			• Mensterilkan Room dan Bathroom	
15.	Minggu12 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
16.	Senin19 Feb 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
17.	Selasa17 Feb 2026	08.00-16.00	• Incharge Roomer • Handle Request Tamu • Handle Request RA • Set Up Linen ke Pantry	
18.	Rabu18 Feb 2026	08.00-16.00	• Incharge Roomer • Handle Request Tamu • Handle Request RA • Set Up Linen ke Pantry	
19.	Kamari19 Feb 2026	08.00-16.00	• Incharge Roomer • Handle Request Tamu • Handle Request RA • Set Up Linen ke Pantry	

			Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
15.	Minggu13 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
17.	Selasa17 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
18.	Rabu18 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
19.	Kamari19 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
20.	Januari20 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom	
21.	Selasa21 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Trilly • Mengisi Worksheet	

			• Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
22	Minggu/22 Maret 2026	08.00-14.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
23	Senin/23 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
24	Selasa/24 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
25	Rabu/25 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
26	Kamis/26 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
27	Jumat/27 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		

28	Sabtu/28 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
29	Minggu/29 Maret 2026	08.00-16.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
30	Senin/30 Maret 2026	08.00-16.00	• Incharge Roomer • Handle Request • Tami • Handle Request RA • Set Up Loran ke Ferry		
31	Selasa/31 Maret 2026	08.00-16.00	• Incharge Roomer • Handle Request • Tami • Handle Request RA • Set Up Loran ke Ferry		

HOD

Atty 3 Nalagulan

Waktu Pelaksanaan : 1 April – 31 April 2026

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode : 1 April
 Tahun : 2026
 Nama : Rafli Madana
 NIM : 24121192
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 0818336291
 Departemen : Hospokong
 HOD : Atty 3 Nalagulan
 Nama Instansi : Aston Nagoya City Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLE 1 : 1 April - 31 April

No	Tanggal Kegiatan	Waktu Kegiatan	Kegiatan	Dokumentasi	Pengetik
1.	Kamis/2 April 2026	08.00 - 17.00	• Incharge Roomer • Handle Request • Tami • Handle Request RA • Set Up Loran ke Ferry		<i>Ala</i>

Dibuat dengan CamScanner

2	Jumat/3 April 2026	08.00 - 17.00	• Incharge Roomer • Handle Request • Tami • Handle Request RA • Set Up Loran ke Ferry		
3	Sabtu/4 April 2026	08.00 - 17.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
4	Minggu/5 April 2026	08.00-16.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
5	Senin/6 April 2026	08.00 - 17.00	• Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Briefing • Membersihkan Room dan Bathroom		
6	Selasa/7 April 2026	08.00 - 17.00	• Mengisi Room • Set Up Toilet • Mengisi Waskholet • Cek Kamar Co • Mengisi Rooming LKPO • Handle Request • Mengisi Kamar • Mengisi Kamar		
7	Rabu/8 April 2026	08.00 - 17.00	• Mengisi Room • Set Up Toilet • Mengisi Waskholet		

			• Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom		
13	Minggu 13 Maret 2020	08.00 - 16.00	• Set Up Trolley • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom		
12	Sabtu 14 Maret 2020	08.00 - 16.00	• Set Up Trolley • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom		
18	Rabu 18 Maret 2020	08.00 - 16.00	• Set Up Trolley • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom		
19	Kamis 19 Maret 2020	08.00 - 16.00	• Set Up Trolley • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom		
26	Jumat 20 Maret 2020	08.00 - 16.00	• Set Up Trolley • Mengisi Worksheet • Briefing • Mensterilkan Room dan Bathroom		
11	Sabtu 21 Maret 2020	08.00 - 16.00	• Set Up Trolley • Mengisi Worksheet		

Dipindai dengan CamScanner

	Senin 20 April 2020	08.00 - 17.00	• Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		
21	Selasa 21 April 2020	08.00 - 17.00	• Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		
22	Rabu 22 April 2020	08.00 - 17.00	• Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		
23	Kamis 23 April 2020	08.00 - 17.00	• Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		
24	Jumat 24 April 2020	08.00 - 17.00	• Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		

Dipindai dengan CamScanner

15	Sabtu 21 April 2020	08.00 - 17.00	• Refill Minibar • Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		
27	Senin 27 April 2020	08.00 - 17.00	• Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		
16	Selasa 28 April 2020	08.00 - 17.00	• Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		
28	Rabu 29 April 2020	08.00 - 17.00	• Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		
18	Kamis 30 April 2020	08.00 - 17.00	• Mengisi sheet • Set Up Trolley • Minibar • Cok Kassar Co • Handle Request • Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		

Dipindai dengan CamScanner

			• Tami • Melengkapi Kassa • Refill Minibar		
--	--	--	--	--	--

HOB

Jeffy S Ningsih

Dipindai dengan CamScanner

Waktu Pelaksanaan : 1 Mei – 31 Mei 2026

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Mei
 Tahun : 2026
 Nama : Rafi Muskan
 NIM : 24121092
 Program Studi : D4 Manajemen Pemasaran
 Nomor HP : 08182328781
 Departemen : Hootcamping
 IKOB : Jolly 3 Punggahan
 Nama Instansi : Aston Nagoya City Hotel
 Waktu Pelaksanaan PLE I : 1 Mei – 31 Mei

No	Tgl Pengisian	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Ref.
1	Jumat 1 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
2	Sabtu 2 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
3	Senin 4 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
4	Selasa 5 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar		Ref

Dipindai dengan CamScanner

		- Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref	
5	Selasa 5 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
6	Rabu 6 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
7	Kamis 7 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
8	Jumat 8 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
9	Sabtu 9 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref

Dipindai dengan CamScanner

11	Kamis 21 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
12	Jumat 22 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
13	Sabtu 23 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
14	Minggu 24 Mei 2026	08.00 - 16.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
15	Senin 25 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref

Dipindai dengan CamScanner

16	Selasa 26 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Kamar - Refill Mishar - Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
17	Rabu 27 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
18	Kamis 28 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
19	Jumat 29 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
20	Sabtu 30 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref
21	Minggu 31 Mei 2026	08.00 - 16.00	- Mengisi absen - Engap - Set Up Toilet - Mishar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tempo - Melengkapi Kamar - Refill Mishar		Ref

Dipindai dengan CamScanner

21.	Kamis/21 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tamu - Melengkapi - Kamar - Raffli Minibar		
22.	Jumat/22 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tamu - Melengkapi - Kamar - Raffli Minibar		
23.	Sabtu/23 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tamu - Melengkapi - Kamar - Raffli Minibar		
24.	Minggu/24 Mei 2026	08.00-16.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tamu - Melengkapi - Kamar - Raffli Minibar		
25.	Senin/25 Mei 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tamu - Melengkapi - Kamar - Raffli Minibar		

Tamu				
Melengkapi				
Kamar				
Raffli Minibar				

HOD

Jeffry S Nainggalan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Paralel : Juni
Jalan : 2026
Nama : Raffi Masduki
Nim : 2413192
Program Studi : D4 M Manajemen Perhotelan
Pusat HP : 08132308391
Departemen : Hotel Management
KSD : Jeffry S Nainggalan
Nama Industri : Anna Nagoya City Hotel
Waktu Pelaksanaan PL I : 1 Juni - 30 Juni

No	Tgl/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Signa
1.	Senin/1 Juni 2026	08.00-16.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar		

Waktu Pelaksanaan : 1 Juni – 30 Juni 2026

Tamu				
Melengkapi				
Kamar				
Raffli Minibar				

HOD

Jeffry S Nainggalan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Paralel : Juni
Jalan : 2026
Nama : Raffi Masduki
Nim : 2413192
Program Studi : D4 M Manajemen Perhotelan
Pusat HP : 08132308391
Departemen : Hotel Management
KSD : Jeffry S Nainggalan
Nama Industri : Anna Nagoya City Hotel
Waktu Pelaksanaan PL I : 1 Juni - 30 Juni

No	Tgl/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Signa
1.	Senin/1 Juni 2026	08.00-16.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar		

2.	Selasa/2 Juni 2026	08.00-17.00	- Cek Kamar Cx - Handle Request - Tamu - Melengkapi - Kamar - Raffli Minibar		
3.	Rabu/3 Juni 2026	08.00-17.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tamu - Melengkapi - Kamar - Raffli Minibar		
4.	Kamis/4 Juni 2026	08.00-17.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tamu - Melengkapi - Kamar - Raffli Minibar		
5.	Jumat/5 Juni 2026	08.00-17.00	- Mengisi dalam - Engap - Set Up Trilly - Minibar - Cek Kamar Cx - Handle Request - Tamu - Melengkapi - Kamar - Raffli Minibar		
6.	Minggu/7 Juni 2026	08.00-16.00	- Mengisi dalam - Engap		

8.	Selasa 8 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
9.	Selasa 9 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
10.	Rabu 10 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
11.	Kamis 11 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
12.	Jumaat 12 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			

Dipindai dengan CamScanner

13.	Sabtu 13 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
14.	Minggu 14 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
15.	Senin 15 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
16.	Rabu 17 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			

Dipindai dengan CamScanner

23.	Selasa 15 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Kanan - Raffi Michler - Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
24.	Kamis 17 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
25.	Jumaat 18 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
26.	Sabtu 19 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
27.	Selasa 22 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
28.	Minggu 28 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			

Dipindai dengan CamScanner

29.	Kamis 29 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler - Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			
30.	Selasa 30 Juni 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi abang - Rafel - Set Up Trilly - Melaku - Cik Kanan Co - Handle Request - Tema - Melangkapi - Kanan - Raffi Michler			

100

Jeffrey H Ningsultan

Dipindai dengan CamScanner

Waktu Pelaksanaan : 1 Juli – 20 Juli 2026

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode : Juli
Tahun : 2026
Nama : Rafi Mustaza
Nim : 24151072
Program Studi : DA Manajemen Pemasaran
Nomer HP : 082182283791
Departemen : Houskeeping
MOD : Jeffrey S Ningsih
Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
Waktu Pelaksanaan PLS 1 : 1 Juli – 21 Juli

No	Tgl Kegiatan	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi	Paraf
1	Rabu 1 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
2	Jumat 3 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
3	Sabtu 4 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
4	Sabtu 4 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>

Dipindai dengan CamScanner

5	Minggu 5 Juli 2026	08.00 - 18.00	- Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar - Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
6	Senin 6 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
7	Selasa 7 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
8	Rabu 8 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
9	Kamis 9 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>

Dipindai dengan CamScanner

10	Jumat 10 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
11	Sabtu 11 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
12	Minggu 12 Juli 2026	08.00 - 18.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
13	Senin 13 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
14	Selasa 14 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar		<i>[Signature]</i>
15	Rabu 15 Juli 2026	08.00 - 18.00	Mengisi absen		<i>[Signature]</i>

Dipindai dengan CamScanner

16	Kamis 16 Juli 2026	08.00 - 17.00	- Mengisi absen - Set Up Trolley - Musik - Cek Kamar Co - Handle Request - Tamu - Melengkapi Kamar - Refill Minibar - Musik Room - Atendansi		<i>[Signature]</i>
----	--------------------	---------------	---	--	--------------------

1800

Jeffrey S Ningsih

Dipindai dengan CamScanner

F. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI

Lampiran 6 Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing PLI

G. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.

Lampiran 7 Konsultasi Dengan Supervisor Di Industri



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Reza Maulana
 Unit Kegiatan Praktek : Hotel Keeping
 Nama Perusahaan/Industri : Ristor Nagoya City Hotel
 Jadwal Kegiatan : Pemeriksaan
 Nama Supervisor (Penilai) : Koulik King
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Rabu/25 Februari 2026	Cara konkritin supaya kamar bersih dengan cepat dan tidak teracu lama saat pengerjaan kamar.	pahami step perbaikan kamar dengan baik dan benar juga efisien.	
2.	Senin/10 Maret 2026	Handle complain tamu saat request anjau teracu lama datang atau melebihi 15 menit	1. memahami 2. mendengar dan dengan baik 3. memahami maksud tamu 4. jika tidak hubungi SPV / manajemen	
3.	Selasa/14 July 2026	Kualitas kamar sesuai butuh peningkatan kebersihan kondisi hotel sedang baik to back / occupancy tinggi	1. konkritin si dalam pengerjaan kamar 2. Double check & triple check kualitas kamar.	

Koulik King
Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan

H. Data Pendukung Lainnya

Lampiran 8 Data Pendukung Lainnya



ASTON
NAGOYA
CITY HOTEL

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.80
2. Quantity & Quality of work	3.65
3. Personality & Character	3.80
4. Attendance	3.50
SCORE TOTAL	3.68

(A) : 3.51 – 4.00
(B) : 3.00 – 3.50
(C) : 2.50 – 2.99
(D) : 1.00 – 2.49


Jeffry S. Nainggolan
Housekeeping Leader

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: Refi Mawana
NIM	: 24131512
PROGRAM STUDI	: Manajemen Perhotelan
DEPARTEMEN	: Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: DR. Retnaningtyas Susanti, S.Pd., M.Sc.
NAMA SUPERVISOR	: Eko Mardiono
NAMA INDUSTRI	: Aston Nagoya City Hotel
ALAMAT INDUSTRI	: Jl. Nagoya Boulevard
KOTA	: Batam
PROVINSI	: Kepulauan Riau
SEMESTER	: Empat

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

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

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Refi Mawana
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Bidang Magang : Hotel & Pariwisata

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	5	memahami teori dasar dan mampu menerapkan dalam penerapannya
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/resep dan sejemunya	1	2	3	4	5	mampu memahami SOP dan instruksi kerja dengan baik
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan arca kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	mampu menyiapkan peralatan dan area kerja sesuai prosedur
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	4	5	terampil menggunakan peralatan kerja
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktik dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	5	mampu menyelesaikan tugas sesuai target dengan hasil yg baik
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktik sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	4	5	mampu bekerja secara mandiri
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktik secara mandiri	1	2	3	4	5	inisiatif dalam mencari peluang dan mencari solusi
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktik	1	2	3	4	5	bersungguh-sungguh dalam meningkatkan kualitas hasil kerja
9	Dalam pelaksanaan praktik mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	4	5	memahami SOP serta menerapkan keselamatan dan kesehatan kerja
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	4	5	

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek						mampu mengidentifikasi tugas dengan baik
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	mampu membersihkan dan merapikan area kerja
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	5	mampu mengidentifikasi permasalahan dengan baik
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	5	mampu semangat belajar yg tinggi
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	5	mampu menghasilkan pekerjaan sesuai standar kualitas yang ditetapkan
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)						57	

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 81,42$

Padang, 26 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Supervisor

NIP/NIDN.

Eko Marjono

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Defi Moutana
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Aston Nagoya City Hotel
 Bidang Magang : Housekeeping

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	-
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	-
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	-
4	Mahasiswa berpakaian rapi dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	-
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	-
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas	1	2	3	4	5	-
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)						27	

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 90$

Padang, 26 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Supervisor

NIP/NIDN.

Eko Marjono

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

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

Nama Mahasiswa : Rezi Mawana
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Prilon Nogoja City Hotel
 Bidang Magang : Komersial

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	5	Yang bertanggung jawab dan mengorganisir, mengkoordinasi, dalam menyelesaikan tugas
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	5	Mampu berinteraksi dengan baik dengan tim
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	4	5	Cepat menyesuaikan diri dengan lingkungan kerja mampu mengikuti SOP
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim	1	2	3	4	5	Bekerja dengan baik dan membantu kolaborasi tim
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industri yang positif	1	2	3	4	5	Membuat suasana yang baik dan menyenangkan
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)						21	

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 84$

Dosen Pembimbing

Padang, 26 Juni 2026
 Supervisor

(Signature)
 EKO HIRDIANO

NIP/NIDN.

Instrumen Penilaian Magang Berdampak