

LAPORAN STUDI KASUS

PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
PEMBERSIHAN KAMAR TAMU DI HOTEL HARPER PREMIER
NAGOYA BATAM

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Penyelesaian Mata
Kuliah Pengalaman Lapangan Industri (PLI)



Oleh:

MUHAMMAD NAJIB

NIM: 24135120

Dosen Pembimbing : Waryono S.Pd., M.Par

Supervisor : Tamyuri

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

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan Studi Kasus ini disampaikan untuk memenuhi sebagian persyaratan
Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
Universitas Negeri Padang
Semester Januari - Juni 2026

Oleh:

Muhammad Najib

NIM: 24135120

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Waryono, S.Pd., M.Par.
NIP: 198103302006041003

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan Studi Kasus ini disampaikan untuk memenuhi sebagian persyaratan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
Semester Januari - Juni 2026

Oleh:

Muhammad Najib
NIM: 24135120

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Tamyuri
Supervisor



Sobiran
Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Studi Kasus yang dilaksanakan di Hotel Harper Premier 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 terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant, M.Sc., selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE., selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Sukma Yudistira, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par., selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Yanuar Dedy S, selaku General Manager Harper Premier Nagoya Batam.
8. Bapak Harry Purwanirwan, selaku Operation Manager Harper Premier Nagoya Batam.

9. Bapak Suharyanto, selaku Human Resources Manager Harper Premier Nagoya Batam.

10. Bapak Sobiran, selaku Head of Housekeeping Departement Hotel Harper Premier Nagoya Batam.

11. Bapak Tamyuri, selaku Supervisor Housekeeping Hotel Harper Premier Nagoya Batam.

12. Seluruh Staff Housekeeping Harper Premier Nagoya Batam yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Hotel Harper Premier 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 di masa yang akan datang.

Batam, 22 Juli 2026

Penulis



Muhammad Najib

DAFTAR ISI

<u>LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS</u>	1
<u>HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI</u>	ii
<u>KATA PENGANTAR</u>	ii
<u>DAFTAR ISI</u>	iv
<u>DAFTAR TABEL</u>	vi
<u>DAFTAR GAMBAR</u>	vii
<u>DAFTAR LAMPIRAN</u>	viii
<u>ABSTRAK</u>	ix
<u>BAB I</u>	
<u>PENDAHULUAN</u>	1
<u>1.1 Latar Belakang</u>	1
<u>1.2 Identifikasi Masalah</u>	3
<u>1.3 Rumusan Masalah</u>	3
<u>1.4 Tujuan Studi Kasus</u>	3
<u>BAB II</u>	6
<u>TINJAUAN PUSTAKA</u>	6
<u>2.1 Landasan Teori</u>	6
<u>2.2 Penelitian Terdahulu</u>	9
<u>2.3 Kerangka Pemikiran</u>	11
<u>BAB III</u>	13
<u>METODE STUDI KASUS</u>	13
<u>3.1 Jenis Penelitian</u>	13
<u>3.2 Lokasi dan Waktu PLI</u>	13
<u>3.3 Profil Organisasi/Perusahaan</u>	14

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data	19
3.6 Teknik Analisis Data	20
BAB IV	21
HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Kasus	21
4.2 Temuan Studi Kasus	21
4.3 Analisis Permasalahan	24
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	25
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	27
4.6 Perbandingan Pelaksanaan SOP dengan Hotel Lain	28
BAB V	30
PENUTUP	30
5.1 Kesimpulan	30
5.2 Saran	30
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu9

Tabel 2. Informan Studi Kasus19

Tabel 3 Tahapan SOP Pembersihan Kamar Tamu (Departure Room)22

Tabel 4 Kesesuaian Pelaksanaan SOP dengan Standar Housekeeping22

Tabel 5 Ringkasan Temuan Wawancara24

Tabel 6 Kendala dan Penyebab Ketidaksesuaian Pelaksanaan SOP25

DAFTAR GAMBAR

<u>Gambar 1 Kerangka Pemikiran Studi Kasus</u>	12
<u>Gambar 2 Tampak Depan Hotel Harper Premier Nagoya Batam</u>	14
<u>Gambar 3 Struktur Organisasi Housekeeping Department</u>	15
<u>Gambar 4 Kamar Tipe Deluxe</u>	16
<u>Gambar 5 Kamar Tipe Suite</u>	17
<u>Gambar 6 Ruang Pertemuan</u>	18
<u>Gambar 7 Area Restoran dan Lobi</u>	18
<u>Gambar 8 Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara</u>	33
<u>Gambar 9 Proses Penataan Tempat Tidur (Bed Making)</u>	38
<u>Gambar 10 Proses Penataan Bantal pada Tempat Tidur</u>	38
<u>Gambar 11 Proses Pengumpulan Linen Kotor Sebelum Proses Pencucian</u>	39
<u>Gambar 12 Kegiatan Pembuangan Sampah sebagai Bagian dari Operasional Housekeeping</u>	39
<u>Gambar 13 Kegiatan Order Taker dalam Memproses Permintaan Tamu</u>	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara	33
Lampiran 2 Hasil Observasi	34
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI	38
Lampiran 4 Surat Pengantar/Penempatan PLI	41
Lampiran 5 Logbook Kegiatan PLI	42
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	62
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Supervisor/HK Leader Industri	63

ABSTRAK

Muhammad Najib (NIM. 24135120). Penerapan Standar Operasional
Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di Hotel Berbintang di
Hotel Harper Premier Nagoya Batam. Laporan Studi Kasus
Pengalaman Lapangan Industri, Program Studi D4 Manajemen
Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas
Negeri Padang, 2026.

Kebersihan kamar tamu merupakan salah satu tolok ukur utama kualitas layanan hotel berbintang. Housekeeping Department, khususnya room attendant, dituntut untuk melaksanakan pembersihan kamar sesuai standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku agar kenyamanan dan kepuasan tamu tetap terjaga. Namun, pada praktiknya di lapangan, penerapan SOP pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan waktu pada saat tingkat hunian tinggi, keterbatasan tenaga kerja, dan konsistensi pelaksanaan tahapan kerja oleh room attendant. Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam, mengidentifikasi kendala yang dihadapi room attendant dalam melaksanakan SOP tersebut, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh pihak hotel.

Studi kasus ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi langsung terhadap pelaksanaan pembersihan kamar oleh room attendant, wawancara dengan Supervisor/

Housekeeping Leader dan staff housekeeping, serta dokumentasi berupa SOP tertulis hotel, logbook kegiatan PLI, dan dokumentasi kegiatan di lapangan.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa sebagian besar tahapan SOP pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam telah dilaksanakan sesuai standar, terutama pada tahap persiapan alat dan bahan, pembersihan tempat tidur (bed making), serta pemeriksaan akhir kamar. Meskipun demikian, ditemukan sejumlah tahapan yang belum konsisten dijalankan secara optimal, khususnya pada pembersihan area kamar mandi secara menyeluruh, penggunaan chemical sesuai takaran, dan penataan amenities, terutama pada kondisi okupansi tinggi (high occupancy). Temuan ini mengindikasikan pentingnya penguatan pengawasan langsung, evaluasi berkala terhadap kepatuhan SOP, serta pengaturan beban kerja yang proporsional bagi room attendant, khususnya pada periode kunjungan tamu yang padat, agar standar kebersihan kamar tetap terjaga secara konsisten dan citra hotel sebagai akomodasi berbintang dapat dipertahankan.

Kata Kunci: standar operasional prosedur, pembersihan kamar tamu, housekeeping, room attendant, hotel berbintang.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Sektor perhotelan adalah salah satu elemen yang mendukung perkembangan pariwisata di Indonesia, termasuk di Batam yang terkenal sebagai area perdagangan bebas serta tujuan bisnis dan wisata yang vital karena dekat dengan Singapura dan Malaysia. Tingginya jumlah pengunjung baik yang berbisnis maupun berlibur ke Batam berpengaruh pada meningkatnya kebutuhan tempat tinggal yang mampu memberikan kenyamanan, kebersihan, dan layanan yang stabil. Salah satu bagian yang memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan tersebut adalah Departemen Kebersihan, yang bertanggung jawab langsung atas kebersihan, kerapian, dan kenyamanan di semua area hotel, termasuk kamar tamu.

Kamar tamu adalah produk utama yang ditawarkan oleh sebuah hotel, sehingga kebersihan dan penyediaan fasilitasnya menjadi faktor kunci dalam kepuasan tamu saat menginap. Untuk memastikan konsistensi kualitas tersebut, setiap hotel berbintang menyusun prosedur operasional standar (SOP) pembersihan kamar yang menjadi pedoman bagi petugas kebersihan dalam melaksanakan tugas sehari-hari. SOP disusun secara terstruktur mulai dari persiapan alat dan bahan pembersihan, pelaksanaan pembersihan kamar tidur dan toilet, pengaturan fasilitas, hingga pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap untuk dijual kepada tamu.

Walaupun SOP telah disusun dengan rinci dan terorganisir, penerapannya di lapangan tidak selalu sesuai dengan yang tertulis. Beberapa penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa penerapan SOP pembersihan kamar di berbagai hotel masih mengalami tantangan, seperti terbatasnya waktu kerja saat tingkat hunian tinggi, jumlah

tenaga kerja yang sedikit, serta faktor disiplin individu petugas kebersihan dalam menjalankan setiap langkah prosedur secara konsisten. Muchlisin dan Posumah (2025) dalam penelitiannya di Aston Bogor Hotel and Resort menemukan bahwa sekitar 20 hingga 33 persen poin dalam SOP tidak dijalankan secara optimal terutama dalam kondisi operasional yang sibuk, meskipun secara umum petugas kebersihan memahami dengan baik urutan dan tujuan setiap langkah pekerjaan.

Situasi yang sama juga ditemui di hotel-hotel lain. Wirasatya (2022) mencatat bahwa di Hotel Segara Village Sanur masih ada beberapa petugas kebersihan yang tidak melakukan pengecekan ulang setelah membersihkan kamar dengan alasan efisiensi waktu. Di sisi lain, Darsana dan Sudarmawan (2024) menemukan adanya ketidaksesuaian dalam penerapan SOP pada pembersihan kamar check out di Four Star by Trans Hotel, yang bisa mengurangi kualitas kesiapan kamar untuk tamu yang berikutnya. Temuan-temuan ini menunjukkan bahwa adanya perbedaan antara SOP yang tertulis dan pelaksanaan nyata di lapangan adalah fenomena yang cukup sering dijumpai di industri perhotelan, sehingga hal ini penting untuk dikaji lebih lanjut dalam konteks hotel yang berbeda.

Hotel Harper Premier Nagoya Batam adalah salah satu hotel berbintang yang terletak strategis di kawasan Nagoya Thamrin City, Batam, dan dikelola oleh jaringan manajemen ASTON International. Sebagai hotel yang memprioritaskan kenyamanan dan kebersihan kamar sebagai bagian dari citra layanan, penerapan SOP pembersihan kamar tamu menjadi sangat penting untuk terus dipertahankan konsistensinya. Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen Kebersihan hotel tersebut, penulis mengamati bahwa penerapan SOP pembersihan kamar oleh petugas kebersihan secara umum telah berjalan cukup baik, namun demikian pada kondisi tertentu, khususnya saat tingkat hunian tinggi, penulis juga menemukan beberapa langkah yang tidak dilaksanakan secara

menyeluruh.

Berdasarkan pemaparan di atas, penulis ingin mengangkat sebuah studi kasus mengenai implementasi standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam. Diharapkan studi kasus ini dapat memberikan paparan yang jelas mengenai sejauh mana SOP diterapkan di lapangan, faktor-faktor yang berpengaruh pada pelaksanaannya, serta memberikan masukan kepada pihak hotel dalam usaha untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan housekeeping secara berkelanjutan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang muncul sebagai berikut:

1. Penerapan SOP pembersihan kamar tamu oleh petugas kebersihan di Hotel Harper Premier Nagoya Batam belum sepenuhnya konsisten di semua tahapan kerja, terutama saat tingkat hunian kamar sedang tinggi.
2. Ada beberapa langkah dalam SOP pembersihan kamar, seperti pembersihan mendetail area kamar mandi dan penataan perlengkapan, yang mungkin terlewatkan atau dipersingkat akibat terbatasnya waktu kerja.
3. Beban kerja yang tinggi bagi petugas kebersihan pada saat banyak tamu dapat memengaruhi ketelitian dan kecermatan mereka dalam mengikuti setiap ketentuan SOP.
4. Pengawasan terhadap pelaksanaan SOP oleh supervisor housekeeping cenderung hanya bersifat memeriksa hasil akhir, sehingga potensi ketidaksesuaian saat pembersihan berlangsung belum sepenuhnya terdeteksi.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur

pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam?

2. Apa saja tantangan yang dihadapi oleh petugas kebersihan dalam menerapkan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam?
3. Apa saja langkah atau saran perbaikan yang dapat diusulkan untuk meningkatkan konsistensi penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Sejalan dengan rumusan masalah tersebut, tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Mendeskripsikan pelaksanaan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam.
2. Mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh petugas kebersihan dalam menerapkan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam.
3. Merumuskan saran perbaikan untuk meningkatkan konsistensi pelaksanaan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Manfaat Teoritis

Secara teoretis, studi kasus ini diharapkan dapat memperkaya khazanah kajian di bidang manajemen perhotelan, khususnya yang berkaitan dengan penerapan standar operasional prosedur pada Housekeeping Department, serta dapat menjadi rujukan bagi penelitian atau studi kasus sejenis di masa yang akan datang.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

- a. Bagi penulis, sebagai sarana untuk menerapkan dan membandingkan ilmu yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan kondisi nyata di industri perhotelan, sekaligus menambah

pengalaman kerja praktis di bidang housekeeping.

- b. Bagi Hotel Harper Premier Nagoya Batam, sebagai bahan masukan dan evaluasi dalam upaya menjaga konsistensi pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu demi peningkatan kualitas layanan.
- c. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang, sebagai bahan referensi dan dokumentasi kerja sama dengan industri, serta bahan evaluasi kesesuaian kurikulum dengan kebutuhan dunia kerja.
- d. Bagi pembaca, sebagai sumber informasi dan referensi mengenai pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu di hotel berbintang.

1.6 Ruang Lingkup Studi Kasus

Agar pembahasan lebih terarah dan mendalam, studi kasus ini dibatasi pada ruang lingkup sebagai berikut:

1. Studi kasus ini hanya membahas pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu pada room section Housekeeping Department, dan tidak mencakup pembahasan mendalam mengenai public area, laundry, maupun seksi lain di luar room section.
2. Data dan temuan yang disajikan bersumber dari pengamatan dan wawancara yang dilakukan penulis selama periode PLI berlangsung, yaitu 29 Januari 2026 sampai dengan 26 Juli 2026, sehingga tidak menggambarkan kondisi di luar rentang waktu tersebut.
3. Studi kasus ini bersifat deskriptif kualitatif dan tidak dimaksudkan untuk melakukan pengujian statistik atau generalisasi hasil ke seluruh hotel berbintang tiga di Indonesia, melainkan untuk memahami secara mendalam kondisi spesifik pada satu lokasi, yaitu Hotel Harper Premier Nagoya Batam.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

a. Hotel dan Klasifikasinya

Hotel adalah jenis tempat tinggal yang dikelola secara bisnis dan menawarkan layanan penginapan, makanan, minuman, serta berbagai pelayanan lainnya kepada masyarakat, baik yang tinggal atau tidak, dengan mematuhi ketentuan tertentu yang ditetapkan oleh pemerintah. Berdasarkan kualitas layanan dan fasilitas yang tersedia, hotel dibagi menjadi beberapa kategori bintang, mulai dari bintang satu hingga lima, di mana setiap kategori menunjukkan peningkatan dalam fasilitas dan pelayanan. Hotel Harper Premier Nagoya Batam termasuk dalam kategori hotel bintang tiga yang menonjolkan kenyamanan, kebersihan, dan layanan ramah bagi para pelancong serta tamu bisnis.

b. Housekeeping Department

Bagian Housekeeping adalah salah satu departemen di hotel yang bertanggung jawab sepenuhnya atas kebersihan, kerapian, estetika, dan kenyamanan seluruh bagian hotel, termasuk area tamu (ruangan) dan area bersama (publik). Suria dan Febianti (2023) menekankan bahwa tugas housekeeping tidak hanya sebatas menjaga kebersihan fisik, tetapi juga memiliki peranan penting dalam menciptakan kesan awal dan kepuasan tamu selama menginap, karena kebersihan kamar yang teratur dan terawat merupakan cerminan langsung dari kualitas layanan hotel secara keseluruhan. Salah satu divisi di dalam Housekeeping yang berhubungan langsung dengan kebersihan kamar tamu adalah seksi kamar, yang dijalankan oleh petugas kebersihan kamar. Petugas ini bertanggung jawab untuk membersihkan, menata, dan mempersiapkan kamar tamu agar selalu dalam kondisi siap untuk disewakan, baik untuk kamar yang ditinggalkan oleh tamu (check out/kotor kosong) maupun kamar yang masih dihuni.

c. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP), yang juga dikenal sebagai prosedur tetap, adalah panduan tertulis yang menjelaskan langkah-langkah yang harus diambil, waktu, lokasi, dan pihak yang melaksanakan tugas tersebut, dengan tujuan untuk menghindari variasi dalam pelaksanaan dan memastikan konsistensi hasil. Dalam konteks housekeeping, Muchlisin dan Posumah (2025) menjelaskan bahwa SOP berfungsi sebagai panduan terstruktur yang mengatur tahapan kerja mulai dari persiapan alat, proses pembersihan, hingga pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap untuk dihuni. Penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten akan menjamin kebersihan kamar dan juga meningkatkan efisiensi bagi petugas kebersihan serta mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan yang dapat merugikan pihak hotel maupun tamu. SOP untuk pembersihan

kamar biasanya disusun dalam beberapa tahap, yaitu: (1) tahap persiapan, di mana trolley, peralatan, dan bahan pembersih disiapkan; (2) tahap pelaksanaan, yaitu proses membersihkan kamar tidur, kamar mandi, dan menata fasilitas sesuai standar; dan (3) tahap pemeriksaan akhir, di mana dilakukan pengecekan menyeluruh terhadap kondisi kamar sebelum dilaporkan kepada atasan sebagai kamar yang siap disewakan kembali.

d. Room Attendant dan Kualitas Layanan

Petugas kebersihan kamar adalah garda terdepan di departemen housekeeping dalam menjaga standar kebersihan kamar tamu. Kinerja petugas yang sesuai dengan standar berdampak langsung pada kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Sebaliknya, kegagalan dalam menerapkan SOP, sekecil apa pun, dapat menyebabkan keluhan dari tamu yang memengaruhi persepsi mereka terhadap kualitas layanan hotel. Oleh karena itu, konsistensi dalam menerapkan SOP merupakan salah satu indikator penting dalam menilai profesionalisme kerja petugas kebersihan di hotel bintang.

e. Kualitas Layanan dan Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu adalah hasil akhir dari pelaksanaan SOP housekeeping secara keseluruhan. Menurut Kusuma, Putri, dan Satiti (2025), kualitas layanan hotel dapat dievaluasi melalui lima aspek yang dikenal sebagai model SERVQUAL, yaitu keandalan, responsivitas, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dalam konteks housekeeping, aspek bukti fisik terlihat jelas dari kebersihan kamar, kerapian linen, dan ketersediaan amenities, sedangkan keandalan terlihat dari konsistensi pekerjaan petugas kamar dari waktu ke waktu.

Kusuma dan rekan-rekannya (2025) juga menegaskan bahwa kelalaian sekecil apa pun, seperti debu yang tertinggal atau linen yang tidak rapi, dapat merusak persepsi tamu terhadap keandalan dan bukti fisik, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan tamu dan berpotensi memunculkan ulasan buruk di platform digital. Temuan ini menegaskan pentingnya konsistensi dalam menerapkan SOP

pembersihan kamar sebagai bagian dari upaya menjaga kualitas layanan hotel secara menyeluruh, bukan hanya sebagai bentuk kepatuhan administratif semata.

f. Klasifikasi Status Kamar dalam Operasional Housekeeping

Dalam kegiatan housekeeping sehari-hari, setiap kamar memiliki status tertentu yang menentukan prioritas dan cara pembersihan yang perlu dilakukan oleh petugas kamar. Secara umum, status kamar dikelompokkan menjadi beberapa kategori, yaitu vacant dirty (kamar kosong yang baru ditinggalkan tamu dan perlu dibersihkan), occupied (kamar yang masih dihuni tamu dan memerlukan pembersihan harian), on change (kamar yang baru saja checkout dan sedang dibersihkan agar siap dijual kembali), vacant ready (kamar yang sudah dibersihkan dan siap dihuni tamu baru), serta out of order (kamar yang tidak bisa dijual untuk sementara waktu karena kerusakan atau perbaikan).

Berbagai status kamar ini berimplikasi pada prioritas kerja petugas kamar. Kamar dengan status vacant dirty umumnya menjadi prioritas utama karena berhubungan langsung dengan kedatangan tamu baru (check in), sementara kamar occupied biasanya ditangani dengan cara yang lebih ringkas, tetapi tetap harus menghormati privasi dan barang-barang milik tamu. Memahami klasifikasi status kamar sangat penting bagi petugas kamar untuk menentukan urutan pekerjaan yang efisien tanpa mengabaikan kualitas pembersihan.

g. Faktor-Faktor yang Memengaruhi Konsistensi Pelaksanaan SOP

Berbagai penelitian menunjukkan bahwa konsistensi dalam penerapan SOP housekeeping dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling terkait.

- 1) Pertama, adanya beban kerja dan alokasi waktu, seperti yang diungkapkan oleh Muchlisin dan Posumah (2025), yang menunjukkan bahwa tekanan waktu akibat banyaknya kamar yang harus dibersihkan dalam satu shift menjadi penyebab utama

beberapa tahapan SOP tidak dilaksanakan secara maksimal.

- 2) Kedua, ketersediaan sumber daya dan logistik, seperti jumlah stok amenities dan bahan kimia, yang jika terbatas dapat memaksa petugas kamar untuk melakukan penyesuaian di luar standar yang ada.
- 3) Ketiga, tingkat kedisiplinan dan kompetensi individu, sebagaimana diungkapkan oleh Widarta (2022), yang menunjukkan bahwa kedisiplinan pribadi petugas kamar menjadi faktor utama dalam konsistensi penerapan SOP, meskipun dokumen SOP tersebut sudah jelas.
- 4) Keempat, faktor pengawasan dan supervisi, di mana frekuensi pemantauan langsung oleh supervisor memengaruhi sejauh mana staf mengikuti tahapan prosedur, terutama dalam kondisi kerja yang padat ketika perhatian supervisor harus dibagi untuk banyak kamar sekaligus.

Keempat faktor ini menjadi acuan bagi penulis dalam menganalisis temuan lapangan pada Bab IV.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini digunakan sebagai bahan perbandingan dan penguat analisis, sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut.

Tabel 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Fokus Penelitian	Temuan Utama
1	Muchlisin & Posumah (2025)	Penerapan SOP pembersihan kamar di Aston Bogor Hotel and Resort	SOP telah dipahami dengan baik oleh staf, namun sebagian poin tidak dijalankan optimal saat okupansi tinggi akibat keterbatasan waktu dan tenaga kerja.
2	Nurhayati,	Peran room	Kebersihan kamar yang dijaga

	Yulia, & Riah (2024)	attendant dalam kebersihan kamar terhadap pelayanan di Hotel Formosa Batam	sesuai prosedur berkontribusi langsung terhadap kepuasan tamu pada hotel di wilayah Batam.
3	Wirasatya (2022)	Penerapan SOP pelayanan kamar occupied di Hotel Segara Village Sanur	SOP secara umum diterapkan dengan baik, tetapi masih ditemukan poin yang dilewatkan demi efisiensi waktu, seperti double check akhir.
4	Darsana & Sudarmawan (2024)	Efektivitas SOP pembersihan kamar check out di Four Star by Trans Hotel	Ditemukan sejumlah poin SOP yang belum sesuai standar pada proses pembersihan kamar check out.
5	Amalia (2023)	Pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu dengan protokol kesehatan di Arjan Hotel Bandung	Waktu pelaksanaan SOP tergolong kurang optimal akibat keterbatasan waktu shift kerja.
6	Widarta (2022)	Peran room attendant dalam menerapkan SOP pembersihan kamar tamu di The Kayon Resort	Kedisiplinan individu room attendant menjadi faktor penentu utama konsistensi pelaksanaan SOP.

7	Ladista & Semara (2023)	Penerapan SOP penyiapan kamar pascapandemi Covid-19	Penerapan protokol kesehatan tambahan pada SOP pembersihan kamar meningkatkan durasi kerja, sehingga menuntut penyesuaian alokasi waktu bagi room attendant.
8	Suria & Febianti (2023)	Peran Housekeeping Department dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada tamu	Kepuasan tamu secara umum tercapai, namun keluhan masih muncul terkait kesiapan kamar dan kelengkapan fasilitas saat kondisi operasional padat.

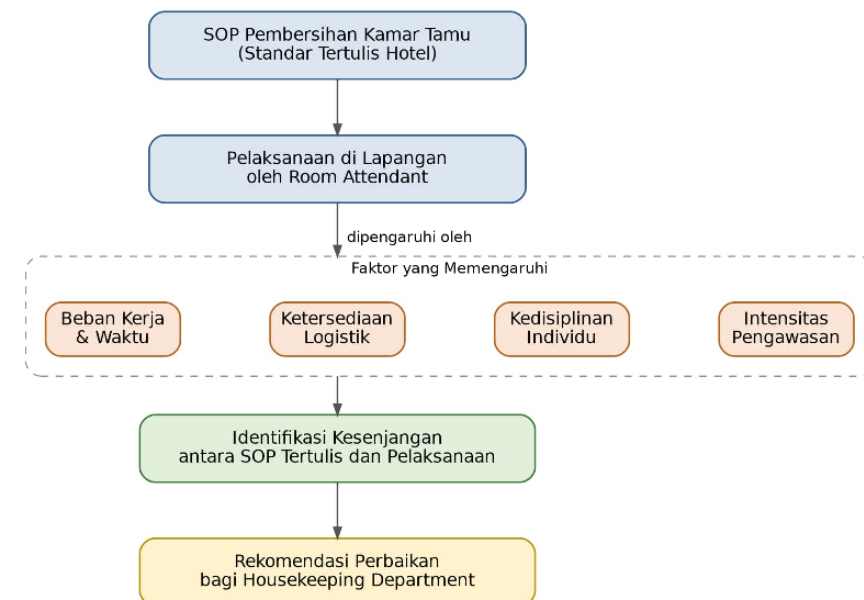
Berdasarkan ringkasan dari penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa masalah yang dihadapi dalam implementasi SOP pembersihan kamar tamu menunjukkan pola yang mirip di berbagai hotel, yang berkisar pada keterbatasan waktu, tingginya tingkat okupansi, dan kedisiplinan para pekerja room attendant. Penelitian ini berusaha melengkapi kajian-kajian yang ada dengan memberikan konteks yang lebih detail mengenai Hotel Harper Premier Nagoya Batam, yang memiliki karakteristik operasional unik sebagai hotel bisnis di area perdagangan bebas Batam.

Menarik untuk dicatat, jika kita mengamati lebih dalam dari delapan penelitian tersebut, terlihat bahwa tantangan dalam menjalankan SOP tidak jauh berbeda antara hotel di daerah wisata (seperti Sanur dan Kuta) dengan hotel bisnis di lingkungan kota seperti Bogor, Bandung, dan Batam. Hal ini menunjukkan bahwa masalah dalam konsistensi penerapan SOP lebih banyak dipengaruhi oleh aspek manajemen operasional internal dari masing-masing hotel, seperti

pengaturan jumlah staf dan sistem pengawasan, ketimbang oleh lokasi atau segmen pasar itu sendiri. Temuan ini menguatkan pentingnya studi kasus di Hotel Harper Premier Nagoya Batam sebagai perwakilan hotel bisnis bintang tiga di area perdagangan bebas yang memiliki arus pengunjung yang cenderung tinggi dan dinamis sepanjang tahun.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir dalam penelitian ini disusun berdasarkan alur logis bahwa Hotel Harper Premier Nagoya Batam, yang merupakan hotel berbintang, telah membuat SOP pembersihan kamar tamu sebagai panduan kerja bagi para room attendant. Pelaksanaan SOP ini kemudian diawasi dan dibandingkan dengan kondisi ideal yang tertuang dalam dokumen, guna mengukur seberapa sesuai prosedur tertulis dengan praktik di lapangan. Dari perbandingan ini, akan diidentifikasi berbagai masalah yang muncul, baik yang berasal dari sumber daya manusia, waktu kerja, maupun dukungan logistik dan peralatan. Hasil dari identifikasi masalah ini selanjutnya akan menjadi landasan bagi penulis dalam menyusun rekomendasi perbaikan yang bersifat praktis untuk pihak hotel.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran Studi Kasus

Kerangka pemikiran ini akan digunakan sebagai referensi dalam menyusun alat observasi dan wawancara di Bab III serta sebagai dasar analisis dalam pembahasan hasil studi kasus pada Bab IV.

Selain itu, kerangka pemikiran ini juga memperhitungkan empat faktor yang telah dijelaskan pada sub-bab g, yaitu beban kerja dan waktu, ketersediaan logistik, disiplin individu, serta tingkat pengawasan. Keempat faktor ini berfungsi sebagai variabel penjelas yang membantu penulis memahami mengapa ada kesenjangan antara SOP tertulis dan praktik di lapangan, serta berfungsi sebagai dasar untuk merumuskan rekomendasi perbaikan yang fokus pada akar masalah daripada hanya pada gejala yang tampak.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu suatu pendekatan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis suatu fenomena secara mendalam sebagaimana adanya di lapangan, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel penelitian. Pendekatan ini dipilih karena studi kasus ini berupaya memahami secara utuh bagaimana pelaksanaan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu dijalankan oleh room attendant di Hotel Harper Premier Nagoya Batam, termasuk konteks, kendala, dan dinamika kerja yang menyertainya, yang tidak dapat sepenuhnya diukur secara kuantitatif.

Metode studi kasus (case study) digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu unit analisis tertentu, yaitu Housekeeping Department Hotel Harper Premier Nagoya Batam, dengan tujuan memperoleh pemahaman yang komprehensif dan kontekstual mengenai penerapan SOP pada lokasi tersebut, sebagaimana lazim digunakan pada laporan-laporan Praktik Lapangan Industri di bidang perhotelan.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Hotel Harper Premier Nagoya Batam yang beralamat di Komplek Nagoya Thamrin City, Jalan Imam Bonjol, Lubuk Baja Kota, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Penulis ditempatkan pada Housekeeping Department, khususnya pada room section, di bawah bimbingan langsung Bapak Tamyuri selaku EHK/HK Leader, dengan durasi pelaksanaan selama kurang lebih enam bulan, terhitung mulai tanggal 29 Januari 2026 sampai dengan 26 Juli 2026. Sepanjang periode tersebut, penulis terlibat langsung dalam kegiatan operasional harian Housekeeping Department, mulai dari orientasi awal, pelaksanaan tugas rutin sebagai room attendant, observasi pelaksanaan SOP, hingga penggalan data melalui wawancara dengan supervisor dan staf sebagai bahan penyusunan laporan ini.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

Hotel Harper Premier Nagoya Batam merupakan hotel berbintang tiga yang berada di bawah naungan ASTON International, sebuah jaringan manajemen perhotelan yang telah dikenal luas di Indonesia. Hotel ini terletak di kawasan Nagoya Thamrin City, salah satu pusat perbelanjaan dan kuliner yang ramai di Kota Batam, sehingga menjadikannya pilihan strategis baik bagi wisatawan bisnis maupun leisure. Lokasinya yang berdekatan dengan pusat perbelanjaan, tempat kuliner khas Batam, serta akses menuju Bandar Udara Internasional Hang Nadim dan pelabuhan feri seperti Harbour Bay dan Batam Center, menjadikan hotel ini mudah dijangkau oleh tamu domestik maupun mancanegara.



Gambar 2 Tampak Depan Hotel Harper Premier Nagoya Batam

Sebagai hotel berbintang tiga, Harper Premier Nagoya Batam menyediakan fasilitas standar akomodasi bisnis, seperti kamar dengan berbagai tipe, restoran dengan sajian menu Barat dan Asia, area parkir, layanan Wi-Fi gratis, serta fasilitas pendukung lainnya. Hotel ini mengedepankan kenyamanan, kebersihan, dan keramahan pelayanan sebagai nilai jual utama, sehingga konsistensi pelaksanaan SOP housekeeping menjadi salah satu perhatian utama manajemen dalam menjaga kepuasan tamu dan reputasi hotel.

Housekeeping Department Hotel Harper Premier Nagoya Batam dipimpin oleh seorang Executive Housekeeper/HK Leader yang membawahi supervisor, room attendant, serta public area attendant. Struktur kerja disusun dengan sistem pembagian section, di mana setiap room attendant bertanggung jawab atas sejumlah kamar dalam satu shift kerja, dengan pengawasan langsung dari supervisor untuk memastikan kesesuaian hasil kerja dengan SOP yang berlaku.



Gambar 3 Struktur Organisasi Housekeeping Department

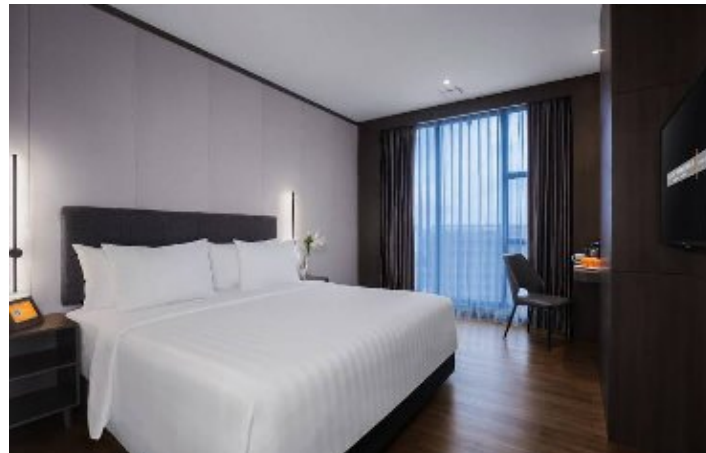
Sebagai bagian dari jaringan ASTON International, Hotel Harper Premier Nagoya Batam menerapkan standar operasional yang relatif seragam dengan hotel-hotel sejarangan lainnya, namun tetap disesuaikan dengan karakteristik lokal Kota Batam yang menjadikan tamu bisnis, pekerja lintas negara, serta wisatawan singkat (short-stay traveler) sebagai segmen pasar utama. Karakteristik tamu yang datang dan pergi dalam durasi menginap relatif singkat, dengan tingkat perputaran kamar (room turnover) yang cukup tinggi, menuntut Housekeeping Department untuk mampu menyelesaikan pembersihan kamar secara cepat tanpa mengabaikan standar kebersihan yang telah ditetapkan.

Selain kamar tamu, Housekeeping Department Hotel Harper Premier Nagoya Batam juga bertanggung jawab atas kebersihan area publik, seperti lobi, koridor, ruang pertemuan, serta area restoran, yang turut menjadi bagian dari pengalaman menginap tamu secara keseluruhan. Pembagian tanggung jawab antara room section dan public area section dikoordinasikan langsung oleh HK Leader agar seluruh area hotel dapat terpantau kebersihannya secara menyeluruh sepanjang hari operasional.

a. Tipe dan Kapasitas Kamar

Hotel Harper Premier Nagoya Batam memiliki total 210 kamar yang tersebar pada bangunan setinggi 18 lantai, dengan dua pilihan tipe kamar utama, yaitu Deluxe dan Suite. Kedua tipe kamar ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu yang berbeda, mulai dari tamu bisnis yang menginginkan kenyamanan praktis untuk menginap singkat, hingga tamu yang mencari ruang lebih luas dan fasilitas tambahan untuk menginap yang lebih santai.

Kamar tipe Deluxe merupakan pilihan akomodasi standar yang paling banyak tersedia di hotel ini. Kamar ini dilengkapi dengan pendingin udara, kamar mandi pribadi dengan air panas dan dingin, meja kerja, area duduk, televisi, serta perlengkapan pembuat teh dan kopi. Desainnya mengusung konsep modern dan bersih, dengan pencahayaan yang cukup dan tata letak furnitur yang efisien, sehingga tetap terasa lapang meskipun berukuran ringkas. Berdasarkan standar umum kamar Deluxe pada hotel bintang tiga di Indonesia, luas kamar tipe ini biasanya berkisar antara 24 hingga 28 meter persegi, dengan kapasitas maksimal dua hingga tiga orang dewasa per kamar.



Gambar 4 Kamar Tipe Deluxe

Kamar tipe Suite menawarkan pengalaman menginap yang lebih mewah dengan ruang yang lebih luas dan pemandangan kota yang lebih terbuka. Selain tempat tidur utama, kamar ini umumnya dilengkapi dengan ruang tamu tambahan yang terpisah dari area tidur, televisi pintar berukuran lebih besar, serta area duduk yang lebih nyaman untuk menerima tamu atau melakukan pertemuan kecil.

secara informal. Dengan tambahan ruang tamu tersebut, luas kamar tipe Suite pada umumnya berkisar antara 36 hingga 45 meter persegi, dengan kapasitas hingga tiga sampai empat orang dewasa, menjadikannya pilihan yang sesuai bagi tamu yang menginap bersama keluarga kecil atau membutuhkan ruang kerja tambahan selama perjalanan bisnis.



Gambar 5 Kamar Tipe Suite

b. Fasilitas Ruang Pertemuan

Selain kamar tamu, Hotel Harper Premier Nagoya Batam turut menyediakan empat ruang pertemuan serbaguna yang secara keseluruhan mampu menampung hingga 200 tamu, ditujukan untuk mendukung berbagai kebutuhan acara bisnis maupun sosial, mulai dari rapat kecil, seminar, hingga resepsi. Dua di antaranya yang paling sering digunakan adalah Tulip Boardroom dan Anggrek Meeting Room.

Tulip Boardroom dirancang untuk pertemuan dengan skala menengah, dengan kapasitas hingga 50 tamu, serta dilengkapi layar interaktif yang memudahkan presentasi maupun diskusi kelompok. Ruangan ini banyak dipilih untuk rapat perusahaan atau pelatihan singkat yang membutuhkan suasana lebih formal namun tetap nyaman. Sementara itu, Anggrek Meeting Room memiliki tata letak yang lebih fleksibel, sehingga dapat disesuaikan dengan berbagai bentuk acara, mulai dari susunan kelas (classroom style) hingga susunan meja bundar untuk acara yang lebih santai.



Gambar 6 Ruang Pertemuan

c. Area Publik dan Fasilitas Pendukung

Area publik hotel turut menjadi bagian penting yang berada dalam tanggung jawab Housekeeping Department, khususnya public area section. Lobi hotel dirancang dengan konsep modern yang mengedepankan kesan pertama yang hangat bagi tamu yang baru tiba, dilengkapi area resepsionis, ruang tunggu, serta akses langsung menuju restoran dan lift menuju kamar. Restoran hotel menyajikan menu masakan Indonesia dan internasional dengan sistem prasmanan (buffet) untuk sarapan, serta menawarkan suasana yang nyaman baik bagi tamu yang menginap sendiri, bersama pasangan, maupun bersama keluarga.



Gambar 7 Area Restoran dan Lobi

Keberadaan berbagai jenis ruang tersebut, mulai dari kamar tamu, ruang pertemuan, hingga area publik, menuntut Housekeeping Department untuk mampu mengatur prioritas kerja secara cermat, mengingat setiap ruang memiliki standar kebersihan dan jadwal penggunaan yang berbeda-beda. Kondisi inilah yang menjadikan

konsistensi penerapan SOP, termasuk pada bagian pembersihan kamar tamu yang menjadi fokus studi kasus ini, sebagai unsur yang tidak dapat dipisahkan dari upaya menjaga kualitas layanan hotel secara menyeluruh.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pelaksanaan dan pengawasan pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam, yang terdiri atas satu orang Supervisor/HK Leader dan beberapa orang room attendant pada room section. Sementara itu, objek dalam studi kasus ini adalah pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu itu sendiri, mencakup tahap persiapan, pelaksanaan, hingga pemeriksaan akhir kamar.

Tabel 2. Informan Studi Kasus

No	Informan	Jabatan/Posisi	Informasi yang Digali
1	Tamyuri	Supervisor Houskeeping	Kebijakan SOP, pengawasan, kendala manajerial, dan evaluasi kinerja room attendant
2	Room Attendant (2 orang)	Staf Room Section	Pelaksanaan teknis SOP di lapangan dan kendala yang dihadapi sehari-hari

3.5 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pengamatan dilakukan oleh penulis secara langsung saat menjalankan tugas sebagai petugas kebersihan di Departemen Housekeeping. Penulis mencatat dan memperhatikan setiap langkah pembersihan kamar yang dilakukan, baik oleh penulis sendiri maupun

oleh kolega, kemudian membandingkan dengan prosedur operasional standar yang ada di Hotel Harper Premier Nagoya Batam.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan dengan format semi terstruktur bersama Supervisor/HK Leader dan sejumlah petugas kebersihan, menggunakan panduan wawancara yang telah dibuat sebelumnya (terlampir pada Lampiran 1). Tujuan wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi terkait kebijakan SOP, pemahaman karyawan mengenai prosedur, serta berbagai tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

c. Dokumentasi

Pengumpulan dokumentasi dilakukan dengan memperoleh salinan SOP tertulis yang dimiliki hotel (selama diizinkan oleh manajemen), buku log kegiatan PLI, serta foto-foto yang terkait dengan proses pembersihan kamar tamu selama masa PLI berlangsung.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis menggunakan metode analisis data kualitatif dengan pendekatan interaktif, yang meliputi tahap reduksi data, penyampaian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

1. Reduksi data adalah proses pemilahan, penajaman, dan penyederhanaan data hasil observasi serta wawancara yang relevan dengan pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu.
2. Penyajian data adalah merajut data yang telah direduksi menjadi narasi deskriptif dan tabel perbandingan, sehingga lebih mudah diakses untuk memahami kesesuaian pelaksanaan SOP dengan standar yang ditetapkan.
3. Penarikan kesimpulan/verifikasi adalah proses menarik kesimpulan dari hasil analisis data yang telah dipresentasikan, kemudian memverifikasi kembali melalui triangulasi sumber data

(perbandingan antara hasil observasi dan hasil wawancara) untuk memastikan validitas temuan.

Selain triangulasi sumber, penulis juga membandingkan hasil temuan lapangan dengan kajian teori dan hasil penelitian sebelumnya seperti yang dijelaskan dalam Bab II, sehingga analisis yang dilakukan tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memiliki fondasi perbandingan yang kuat.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama menjalani PLI pada Housekeeping Department Hotel Harper Premier Nagoya Batam, penulis ditugaskan sebagai room attendant yang bertanggung jawab membersihkan kamar tamu pada section tertentu setiap harinya, dengan target penyelesaian sejumlah kamar dalam satu shift kerja. Secara umum, alur kerja pembersihan kamar tamu di hotel ini mengikuti tahapan standar housekeeping pada hotel berbintang, yaitu dimulai dari tahap persiapan (preparation), pelaksanaan pembersihan (execution), hingga tahap pemeriksaan akhir (final check) sebelum kamar dilaporkan sebagai vacant ready kepada supervisor.

Pada kondisi operasional normal, dengan tingkat hunian yang tidak terlalu padat, penulis mengamati bahwa hampir seluruh tahapan SOP dapat dilaksanakan secara menyeluruh oleh room attendant. Namun, pada periode tertentu, seperti akhir pekan atau musim ramai kunjungan wisatawan bisnis, jumlah kamar yang harus diselesaikan dalam satu shift meningkat signifikan, sehingga waktu yang tersedia untuk setiap kamar menjadi lebih terbatas. Kondisi inilah yang menjadi titik awal ditemukannya sejumlah kesenjangan antara SOP tertulis dengan pelaksanaan di lapangan.

4.2 Temuan Studi Kasus

a. Temuan Observasi

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan penulis, tahapan SOP pembersihan kamar tamu (khususnya pada kondisi departure/check out room) di Hotel Harper Premier Nagoya Batam secara umum dapat diringkas sebagai berikut.

Tabel 3 Tahapan SOP Pembersihan Kamar Tamu (Departure Room)

Tahap	Kegiatan Utama
Persiapan	Menyiapkan trolley, linen bersih, amenities, dan chemical sesuai kebutuhan; mengetuk pintu dan memberi salam sebelum memasuki kamar.
Stripping	Mengangkat linen kotor, sampah, dan gelas/ perlengkapan bekas pakai dari kamar.
Pembersihan kamar tidur	Membersihkan debu pada furniture, merapikan tempat tidur (bed making) dengan linen bersih, serta merapikan perlengkapan kamar.
Pembersihan kamar mandi	Membersihkan toilet, wastafel, area shower, cermin, serta lantai kamar mandi dengan chemical yang sesuai.
Penataan amenities	Menata kembali perlengkapan tamu (sabun, shampo, air minum, alat tulis, dan lain-lain) sesuai standar jumlah dan posisi peletakan.

Vacuuming dan pengecekan akhir	Menyedot debu pada karpet/lantai kamar, memeriksa fungsi lampu dan AC, serta melakukan pengecekan ulang (double check) sebelum kamar dilaporkan siap jual.
--------------------------------	--

Berdasarkan hasil observasi terhadap pelaksanaan tahapan-tahapan tersebut, penulis membandingkan kesesuaiannya dengan SOP yang berlaku, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4 Kesesuaian Pelaksanaan SOP dengan Standar Housekeeping
Harper Premier Nagoya Batam

Aspek SOP	Kondisi Normal	Kondisi Okupansi Tinggi
Persiapan alat dan bahan	Sesuai standar	Sesuai standar
Bed making dan penanganan linen	Sesuai standar	Sesuai standar
Pembersihan detail kamar mandi	Sesuai standar	Kurang optimal, sebagian sudut jarang tersentuh
Penggunaan chemical sesuai takaran	Sesuai standar	Kadang disederhanakan untuk mempercepat waktu
Penataan amenities lengkap	Sesuai standar	Kadang ada item tertinggal karena keterbatasan stok
Vacuuming area sulit dijangkau (bawah tempat tidur/sofa)	Sesuai standar	Sering dilewatkan karena keterbatasan waktu

Wawancara dengan Bapak Sobiran selaku EHK/HK Leader menegaskan bahwa SOP yang berlaku di Hotel Harper Premier Nagoya Batam sudah disusun secara jelas dan telah disosialisasikan kepada seluruh room attendant melalui briefing rutin pada setiap pergantian shift. Beliau menyampaikan bahwa secara umum kepatuhan staf terhadap SOP tergolong baik, namun mengakui bahwa pada saat tingkat hunian tinggi, pengawasan langsung terhadap proses pembersihan menjadi lebih menantang karena supervisor harus membagi perhatian pada banyak kamar sekaligus dalam waktu bersamaan.

Sejalan dengan hal tersebut, wawancara dengan room attendant memperlihatkan bahwa mereka memahami dengan baik urutan dan tujuan setiap tahapan SOP, tetapi mengakui bahwa pada kondisi kamar yang harus diselesaikan secara berturut-turut (back to back room), beberapa detail pekerjaan cenderung dipersingkat demi mengejar target waktu penyelesaian kamar.

b. Temuan Wawancara

Untuk memperjelas gambaran temuan wawancara, berikut disajikan ringkasan jawaban informan terhadap sejumlah pertanyaan kunci yang diajukan penulis, baik kepada Supervisor/HK Leader maupun kepada room attendant.

Tabel 5 Ringkasan Temuan Wawancara

Informan	Pertanyaan Kunci	Ringkasan Jawaban	Interpretasi Penulis
Tamyuri (supervisor housekeeping)	Sejauh mana kepatuhan room attendant terhadap SOP?	SOP sudah disosialisasikan dan secara umum dipatuhi dengan baik	Kepatuhan tinggi pada kondisi normal, namun rawan menurun saat okupansi

Tamyuri (supervisor housekeeping)	Apa kendala utama dalam pengawasan?	Supervisor sulit mendampingi seluruh kamar sekaligus saat kamar padat	tinggi
Room Attendant	Bagian mana yang paling menyita waktu?	Pembersihan kamar mandi dan penataan amenities	Titik rawan terjadinya penyingkatan tahapan kerja
Room Attendant	Apakah SOP mudah dijalankan saat kamar padat?	SOP dipahami, tetapi sulit dijalankan seluruhnya saat rush	SOP dinilai aplikatif , namun butuh dukungan waktu dan tenaga kerja yang memadai

Ringkasan wawancara di atas memperkuat temuan observasi pada sub-bab a. Temuan Observasi, bahwa persoalan utama bukan terletak pada pemahaman staf terhadap SOP, melainkan pada dukungan operasional yang tersedia untuk menjalankannya secara konsisten, khususnya waktu, tenaga kerja, dan pengawasan langsung.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan pada sub-bab sebelumnya, dapat dianalisis bahwa persoalan utama dalam pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam bukan terletak pada kejelasan isi SOP itu sendiri, melainkan pada faktor-faktor operasional yang memengaruhi implementasinya di lapangan.

Tabel 6 Kendala dan Penyebab Ketidaksesuaian Pelaksanaan SOP

No	Kendala	Penyebab Utama
----	---------	----------------

- | | | |
|---|---|--|
| 1 | Waktu pembersihan per kamar menjadi lebih singkat | Tingginya jumlah kamar yang harus diselesaikan dalam satu shift saat okupansi tinggi |
| 3 | Penataan amenities kadang tidak lengkap | Keterbatasan stok perlengkapan pada jam-jam sibuk |
| 4 | Pengecekan akhir kurang menyeluruh | Supervisor tidak dapat mengawasi seluruh kamar secara bersamaan |

Analisis ini menunjukkan bahwa kendala yang muncul lebih bersifat manajerial-operasional, yaitu berkaitan dengan pengaturan beban kerja, ketersediaan logistik, dan intensitas pengawasan, dibandingkan dengan kelemahan pada rancangan SOP itu sendiri. Dengan kata lain, SOP pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam sudah cukup aplikatif, tetapi keberhasilan pelaksanaannya secara konsisten sangat bergantung pada dukungan sistem kerja yang memadai, terutama pada periode kunjungan tamu yang padat.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan pada studi kasus ini memiliki kesesuaian dengan sejumlah penelitian terdahulu yang telah diuraikan pada Bab II. Sebagaimana ditemukan oleh Muchlisin dan Posumah (2025) di Aston Bogor Hotel and Resort, tekanan waktu dan tingginya okupansi menjadi faktor dominan yang menyebabkan sejumlah poin SOP tidak dilaksanakan secara optimal, khususnya pada aspek kebersihan detail dan estetika kamar. Pola serupa juga ditemukan pada studi kasus ini, di mana tahapan-tahapan yang bersifat detail, seperti pembersihan sudut kamar mandi dan vacuuming area tersembunyi, cenderung dikompromikan ketika room attendant dikejar target waktu.

Temuan mengenai pengecekan akhir yang kurang menyeluruh saat kondisi sibuk juga sejalan dengan hasil penelitian Wirasatya (2022) di

Hotel Segara Village Sanur, yang menemukan bahwa sejumlah room attendant tidak melakukan double check demi menghemat waktu. Hal ini memperkuat dugaan bahwa fenomena pemangkasan tahapan akhir SOP demi efisiensi waktu bukan merupakan kasus tunggal, melainkan pola yang cenderung berulang di berbagai hotel dengan karakteristik operasional serupa.

Sementara itu, kendala keterbatasan waktu shift kerja yang ditemukan pada studi kasus ini juga sejalan dengan hasil penelitian Amalia (2023) di Ardan Hotel Bandung, yang menyimpulkan bahwa waktu pelaksanaan SOP tergolong kurang optimal akibat durasi shift kerja yang terbatas. Adapun mengenai pentingnya kedisiplinan individu, temuan studi kasus ini turut memperkuat simpulan Widarta (2022) di The Kayon Resort, yang menyatakan bahwa kedisiplinan pribadi room attendant menjadi faktor penentu utama konsistensi pelaksanaan SOP, di luar faktor kejelasan dokumen SOP itu sendiri.

Dalam konteks lokal Kota Batam, temuan ini juga relevan dengan hasil kajian Nurhayati, Yulia, dan Riah (2024) di Hotel Formosa Batam yang menegaskan bahwa peran room attendant dalam menjaga kebersihan kamar sesuai standar memberikan kontribusi langsung terhadap kepuasan tamu. Hal ini menguatkan pentingnya konsistensi pelaksanaan SOP sebagai bagian dari strategi mempertahankan daya saing hotel-hotel di kawasan Batam, termasuk Hotel Harper Premier Nagoya Batam, di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Apabila ditinjau melalui perspektif kualitas layanan, temuan pada studi kasus ini juga relevan dengan model SERVQUAL yang dikemukakan Kusuma, Putri, dan Satiti (2025). Tahapan SOP yang tidak dilaksanakan secara menyeluruh, seperti debu yang tertinggal atau amenities yang tidak lengkap, berpotensi menurunkan persepsi tamu pada dimensi tangibles, yaitu bukti fisik layanan yang dapat langsung dirasakan tamu. Demikian pula, ketidakkonsistenan hasil kerja antarkamar maupun antarshift berpotensi memengaruhi dimensi reliability, yakni keandalan hotel dalam

memberikan layanan yang konsisten dari waktu ke waktu. Dengan demikian, kesenjangan pelaksanaan SOP yang tampak sederhana secara operasional sesungguhnya memiliki keterkaitan langsung dengan persepsi kualitas layanan hotel secara keseluruhan di mata tamu.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa keberhasilan penerapan SOP pembersihan kamar tamu tidak dapat dilepaskan dari tiga aspek yang saling berkaitan, yaitu kejelasan dan kelengkapan dokumen SOP, kesiapan sumber daya (waktu, tenaga kerja, dan logistik), serta konsistensi pengawasan dan kedisiplinan individu pelaksana di lapangan. Ketiga aspek tersebut pada akhirnya bermuara pada satu tujuan yang sama, yaitu menjaga persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel agar tetap konsisten dan sesuai dengan citra hotel berbintang yang diusung oleh Hotel Harper Premier Nagoya Batam.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis di atas, penulis merumuskan beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen Hotel Harper Premier Nagoya Batam guna meningkatkan konsistensi pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu, yaitu:

1. Melakukan penjadwalan tenaga kerja yang lebih fleksibel pada periode okupansi tinggi, misalnya dengan menambah shift tambahan atau tenaga bantuan (daily worker) pada akhir pekan atau musim ramai, sehingga beban kerja per room attendant tetap proporsional.
2. Menerapkan sistem pengawasan berjenjang, di mana selain pengecekan akhir oleh supervisor, dilakukan pula spot check secara acak di tengah proses pembersihan, untuk memastikan tahapan-tahapan detail tidak dilewatkan.
3. Memastikan ketersediaan stok amenities dan chemical yang memadai pada trolley kerja setiap room attendant, khususnya menjelang periode kunjungan tamu yang diprediksi padat, agar penataan amenities dapat dilakukan secara lengkap.
4. Mengadakan pelatihan penyegaran (refreshment training) secara

berkala mengenai standar pembersihan kamar, guna menjaga pemahaman dan kedisiplinan room attendant terhadap seluruh poin SOP, termasuk yang bersifat detail.

5. Memberikan apresiasi atau sistem penghargaan sederhana bagi room attendant yang secara konsisten menjalankan SOP dengan baik, sebagai bentuk penguatan budaya kerja berbasis standar.

Rekomendasi-rekomendasi tersebut diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi manajemen Housekeeping Department Hotel Harper Premier Nagoya Batam dalam menjaga konsistensi kualitas layanan, khususnya kebersihan kamar tamu, sebagai salah satu unsur penting dalam mempertahankan kepuasan tamu dan citra hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

4.6 Perbandingan Pelaksanaan SOP dengan Hotel Lain

Untuk memperkaya sudut pandang analisis, penulis membandingkan temuan pada Hotel Harper Premier Nagoya Batam dengan kondisi yang ditemukan pada hotel-hotel lain melalui penelitian terdahulu. Jika dibandingkan dengan temuan Muchlisin dan Posumah (2025) di Aston Bogor Hotel and Resort, tingkat kepatuhan SOP yang diamati pada studi kasus ini relatif sebanding, yaitu sebagian besar tahapan inti (persiapan, bed making, pelaporan akhir) dijalankan dengan baik, sementara tahapan detail cenderung menjadi titik rawan saat okupansi tinggi. Pola ini juga konsisten dengan temuan Darsana dan Sudarmawan (2024) pada proses pembersihan kamar check out di Four Star by Trans Hotel, yang menunjukkan bahwa tahap akhir proses pembersihan lebih rentan terhadap penyimpangan dibandingkan tahap awal.

Sementara itu, dibandingkan dengan Hotel Segara Village Sanur dalam penelitian Wirasatya (2022) yang berbasis wisata leisure dengan pola kedatangan tamu yang relatif lebih dapat diprediksi, Hotel Harper Premier Nagoya Batam sebagai hotel bisnis di kawasan perdagangan bebas cenderung menghadapi fluktuasi okupansi yang lebih dinamis, mengingat tingginya mobilitas tamu bisnis lintas negara (khususnya dari

Singapura dan Malaysia) yang datang dan pergi dalam waktu singkat. Karakteristik ini menjadikan tekanan waktu kerja bagi room attendant di Hotel Harper Premier Nagoya Batam berpotensi lebih tinggi dibandingkan hotel-hotel berbasis wisata leisure, sehingga penguatan sistem manajemen waktu dan tenaga kerja menjadi semakin relevan untuk diterapkan.

Perbandingan ini menegaskan bahwa meskipun persoalan konsistensi pelaksanaan SOP bersifat umum di industri perhotelan, strategi perbaikan yang diterapkan perlu disesuaikan dengan karakteristik operasional masing-masing hotel. Bagi Hotel Harper Premier Nagoya Batam, penekanan pada fleksibilitas penjadwalan tenaga kerja dan kesiapan logistik dinilai lebih relevan dibandingkan hotel-hotel dengan pola kunjungan tamu yang lebih stabil.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai penerapan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan SOP pembersihan kamar tamu di Hotel Harper Premier Nagoya Batam secara umum telah berjalan sesuai standar, khususnya pada tahap persiapan alat dan bahan, bed making, serta pelaporan akhir. Namun, pada kondisi tingkat hunian tinggi, sejumlah tahapan yang bersifat detail, seperti pembersihan sudut kamar mandi, penggunaan chemical sesuai takaran, penataan amenities, dan vacuuming area tersembunyi, tidak selalu dilaksanakan secara menyeluruh.
2. Kendala utama yang dihadapi room attendant dalam melaksanakan SOP secara konsisten adalah keterbatasan waktu kerja pada saat okupansi tinggi, keterbatasan stok amenities, serta keterbatasan intensitas pengawasan langsung oleh supervisor terhadap setiap tahapan pembersihan yang berlangsung secara bersamaan di banyak kamar.
3. Untuk meningkatkan konsistensi pelaksanaan SOP, diperlukan langkah perbaikan berupa penjadwalan tenaga kerja yang lebih fleksibel, penguatan sistem pengawasan berjenjang, ketersediaan logistik yang memadai, pelatihan penyegaran berkala, serta apresiasi bagi room attendant yang konsisten menjalankan SOP dengan baik.

5.2 Saran

a. Bagi Hotel Harper Premier Nagoya Batam

Pihak manajemen, khususnya Housekeeping Department, disarankan untuk secara berkala mengevaluasi beban kerja room attendant terutama pada periode ramai tamu, serta memperkuat sistem pengawasan agar seluruh tahapan SOP, termasuk yang bersifat detail, dapat dijalankan secara konsisten tanpa mengorbankan kualitas demi kecepatan penyelesaian kamar.

b. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan UNP

Program studi disarankan untuk terus memperkuat pembekalan praktik lapangan bagi mahasiswa, khususnya terkait manajemen waktu kerja dan pemecahan masalah operasional di lapangan, agar mahasiswa lebih siap menghadapi dinamika kerja nyata di industri perhotelan, khususnya pada Housekeeping Department.

c. Bagi Mahasiswa/Penulis Selanjutnya

Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan PLI atau menyusun studi kasus serupa, disarankan untuk memperluas cakupan observasi pada periode operasional yang berbeda-beda (baik saat okupansi rendah maupun tinggi), serta memperbanyak jumlah informan wawancara agar data yang diperoleh lebih komprehensif dan representatif.

d. Bagi Room Attendant

Room attendant disarankan untuk tetap menjaga komitmen terhadap seluruh tahapan SOP, termasuk yang bersifat detail, meskipun berada dalam tekanan waktu kerja yang tinggi. Komunikasi aktif kepada supervisor terkait kendala di lapangan, seperti keterbatasan stok amenities atau kelelahan kerja, juga perlu terus dibangun agar permasalahan dapat segera ditindaklanjuti oleh manajemen sebelum berdampak pada kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, M. (2023). Pelaksanaan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu dengan protokol kesehatan di Ardan Hotel Bandung. *Jurnal Vidya Pariwisata*, 2(2).
- Darsana, K. B., & Sudarmawan, W. E. (2024). Analisis efektifitas standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar tamu check out. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(4), 574–584.
- Kusuma, V. A. J., Putri, O. G., & Satiti, E. N. (2025). Analisis keluhan tamu terhadap kualitas layanan housekeeping melalui Google Review (studi kasus Hotel Tentrem Yogyakarta). *Tamasya: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(3), 143–162.
- Ladista, I. M. O., & Semara, I. M. T. (2023). Analysis of the implementation of standard operational procedures for preparing rooms post Covid-19 pandemic. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(1).
- Muchlisin, M. S., & Posumah, C. H. (2025). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pembersihan kamar di Aston Bogor Hotel and Resort. *JPIM: Jurnal Penelitian Ilmiah Multidisipliner*, 2(2), 464–473.
- Nurhayati, S., Yulia, & Riah, J. (2024). Analisis peran room attendant dalam melaksanakan kebersihan kamar terhadap pelayanan di Hotel Formosa Batam. *Journal of Management and Accounting (JMA)*.
- Suria, D. B. B. F. P., & Febianti, F. (2023). Peranan housekeeping department dalam memberikan pelayanan berkualitas kepada

tamu. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 2(11).

Widarta, D. G. D. (2022). Peranan room attendant dalam upaya menerapkan standar operasional prosedur pembersihan kamar tamu di The Kayon Resort. Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis, 1(8). <https://doi.org/10.22334/paris.v1i8.138>

Wirasatya, I. M. (2022). Penerapan standar operasional prosedur pelayanan kamar occupied oleh room attendant di Hotel Segara Village Sanur. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 1(10), 2609–2622.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Wawancara



Gambar 8 Dokumentasi Pelaksanaan Wawancara

Lampiran 2 Hasil Observasi

Observasi dilakukan secara parsitipatif selama penulis ditempatkan pada Departement Housekeeping. Rekap berikut hanya memuat kegiatan dan kondisi yang tercantum dalam laporan PLI serta didukung dokumentasi yang tersedia.

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi	Kaitan dengan Studi Kasus
1	Tahap persiapan alat dan bahan sebelum pembersihan kamar	Setiap pagi sebelum turun ke section masing-masing, room attendant terlebih dahulu menyiapkan trolley kerja, mengecek kelengkapan chemical, linen bersih, serta amenities yang akan dibawa. Pada kondisi normal, proses ini berjalan tertib dan hampir seluruh room attendant memastikan trolley-nya lengkap sebelum mulai bekerja. Namun pada	Temuan ini memperkuat hasil wawancara pada Bab IV bahwa ketersediaan logistik menjadi salah satu faktor yang memengaruhi konsistensi pelaksanaan SOP, terutama pada saat okupansi tinggi.

beberapa kesempatan saat hotel sedang ramai tamu, penulis mengamati ada room attendant yang berangkat dengan stok chemical atau amenities yang pas-pasan karena gudang linen belum sempat di-restock.

2	Pelaksanaan bed making dan penanganan linen	Pada hampir seluruh kamar yang diamati, proses bed making dilakukan dengan rapi mengikuti urutan yang diajarkan saat training, mulai dari melepas linen kotor, memasang sheet baru, hingga merapikan bed cover dan bantal. Room attendant terlihat cukup terampil dan konsisten dalam tahap ini, bahkan pada saat harus menyelesaikan kamar secara berurutan (back to back).	Hasil observasi ini mendukung temuan pada Bab IV bahwa tahap bed making termasuk tahapan yang paling konsisten dilaksanakan sesuai SOP, baik pada kondisi normal maupun saat okupansi tinggi.
---	---	--	---

3	Pembersihan area kamar mandi	Pembersihan kamar mandi umumnya mencakup toilet, wastafel, area shower, cermin, dan lantai. Pada kondisi santai, tahap ini dikerjakan cukup menyeluruh hingga ke sudut-sudut kamar mandi. Namun penulis beberapa kali mengamati bahwa saat jumlah kamar yang harus diselesaikan cukup banyak dalam satu shift, bagian sudut kamar mandi seperti nat lantai atau bagian bawah wastafel cenderung dibersihkan secara lebih cepat dan kurang detail dibandingkan hari-hari biasa.	Observasi ini menjadi salah satu dasar temuan pada Tabel 4.2, di mana pembersihan detail kamar mandi tergolong aspek yang kurang optimal pada kondisi okupansi tinggi.
4	Penataan amenities tamu	Penataan amenities seperti sabun, sampo, air minum, dan alat tulis pada umumnya dilakukan sesuai standar peletakan yang telah ditentukan hotel. Meski demikian, penulis pernah menjumpai kondisi di mana satu atau dua item amenities tidak	Kondisi ini relevan dengan kendala pada Tabel 4.3 mengenai keterbatasan stok amenities yang memengaruhi kelengkapan penataan kamar saat jam kerja sedang

sempat diletakkan karena padat.
stok pada trolley sudah
menipis dan room
attendant memilih
melanjutkan ke kamar
berikutnya terlebih dahulu,
dengan rencana
melengkapi kembali
setelah mengambil
tambahan stok.

- | | | | |
|---|---|--|---|
| 5 | Vacuuming dan pembersihan area yang sulit dijangkau | Vacuuming karpet umumnya dilakukan setelah seluruh permukaan kamar selesai dilap dan dirapikan. Pada pengamatan penulis, area yang mudah dijangkau seperti bagian tengah kamar selalu dibersihkan dengan baik, sementara area di bawah tempat tidur atau di balik sofa terkadang hanya disentuh sekilas, terutama ketika waktu yang tersisa untuk menyelesaikan kamar tersebut sudah semakin sempit. | Temuan ini memperkuat hasil observasi pada Bab IV bahwa area tersembunyi menjadi salah satu titik yang paling sering terlewat saat beban kerja sedang tinggi. |
|---|---|--|---|

- | | | | |
|---|--|--|--|
| 6 | Pengecekan akhir (double check) sebelum kamar dilaporkan ready | Pada kondisi kerja yang tidak terlalu padat, room attendant biasanya meluangkan waktu untuk berkeliling sekali lagi memeriksa kondisi kamar sebelum melaporkannya kepada supervisor. Namun pada jam-jam sibuk, penulis mengamati proses pengecekan akhir ini terkadang dilakukan sekilas saja sembari bergegas menuju kamar berikutnya, sehingga potensi ada detail kecil yang terlewat menjadi lebih besar. | Hasil ini sejalan dengan temuan wawancara Bapak Tamyuri pada Lampiran 1 mengenai keterbatasan pengawasan langsung saat banyak kamar harus diselesaikan secara bersamaan. |
| 7 | Pengaruh tingkat okupansi terhadap ritme dan ketelitian kerja | Perbedaan yang paling terasa selama observasi adalah antara hari-hari dengan okupansi rendah dan hari-hari dengan okupansi tinggi, seperti menjelang akhir pekan. Pada hari sibuk, ritme kerja room attendant terlihat jauh lebih cepat, komunikasi dengan supervisor lebih singkat, dan sejumlah tahapan detail cenderung | Pola ini menjadi benang merah yang menghubungkan seluruh temuan observasi di atas dengan pembahasan pada Bab IV, bahwa kendala utama pelaksanaan SOP bersumber dari tekanan waktu dan beban kerja, bukan dari ketidaktahuan room attendant |

dipersingkat demi
mengejar target
penyelesaian kamar
sebelum jam check in
tamu berikutnya.

terhadap prosedur
yang berlaku.

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Gambar 9 Proses Penataan Tempat Tidur (Bed Making)



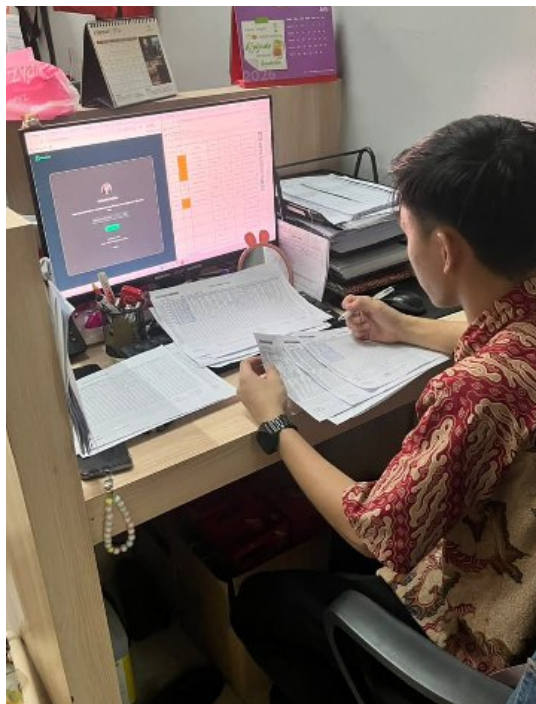
Gambar 10 Proses Penataan Bantal pada Tempat Tidur



Gambar 11 Proses Pengumpulan Linen Kotor Sebelum Proses Pencucian



Gambar 12 Kegiatan Pembuangan Sampah sebagai Bagian dari Operasional Housekeeping



Gambar 13 Kegiatan Order Taker dalam Memproses Permintaan Tamu

Lampiran 4 Surat Pengantar/Penempatan PLI

Batam, 18 Oktober 2025

No : 077/LO/HPNB/HR/X/2025
Perihal : Penerimaan *On The Job Training*

Kepada Yth,

Pimpinan Universitas Negeri Padang

Sehubungan dengan program magang antar Harper Premier Nagoya Batam dan Universitas Negeri Padang yang akan dilakukan pada periode Januari 2026 - Juli 2026 maka dengan ini kami sampaikan hasil dari interview yang telah dilaksanakan adalah :

Nama	Departemen	Keterangan
Andara Yonata Meyza	Front Office	Lulus
Anandhita	FB Product	Lulus
Defri Arianto	Housekeeping	Lulus
Muh Fadhlil Muthahari	Housekeeping	Lulus
Muh Najib	Housekeeping	Lulus
Masyariq Anwar Luxvi	Housekeeping	Lulus
Egi Saputra	Housekeeping	Lulus
Hafiz Orenza	Housekeeping	Lulus

Mohon kiranya mahasiswa yang di nyatakan lulus dapat menyiapkan dokumen sebagai berikut :

1. CV terbaru & Application Form Trainee, KTP & KK
2. Surat Keterangan Medical Check-up (Cek Fisik, Urin Rutin, Darah lengkap, Thorax, HBsAg) **Rectal Swab (untuk Food Handler/ FB Service/ FB Kitchen)** soft file diserahkan ke HRD sebelum siswa berangkat, hasil medical *Unfit* dapat membatalkan penerimaan.
3. BPJS Kesehatan Aktif dan harap faskes peserta pindah ke faskes Batam

Demikian surat keterangan konfirmasi peserta magang ini kami sampaikan. Ates perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,


HARPER PREMIER NAGOYA BATAM
BY RSTON

Suharyanto
HR Manager

Jl. Imam Bonjol, Komplek Nagoya Thamrin City, Gedung 4, Lubuk Baja Kota Batam
(0778) 2102288 batamnagoya@harperhotels.com
Nagoya.Harperhotels.com

Lampiran 5 Logbook Kegiatan PLI

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN

PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Logbook berikut mencatat aktivitas harian penulis selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Housekeeping Department Hotel Harper Premier Nagoya Batam, terhitung sejak tanggal 29 Januari 2026 sampai dengan 27 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis mengikuti sistem rotasi penempatan kerja secara bergiliran pada empat bagian, yaitu Room Attendant, Linen Attendant, Public Area, dan Order Taker, dengan durasi kurang lebih satu bulan pada masing-masing bagian, sebelum kembali lagi ke bagian Room Attendant hingga akhir masa PLI. Setiap bulannya, penulis memperoleh empat hari libur kerja sesuai jadwal yang diatur oleh pihak hotel.

Nama : Muhammad Najib
NIM : 24135120
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Januari 2026
Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
Mentor : Tamyuri
Departemen : Housekeeping

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	28/01/2026	07.00 – 15.00	Training tentang Hotel dan SOP yang ada di Hotel	
2.	29/01/2026	07.00 – 15.00	Training tentang bagaimana SOP yang ada di Housekeeping di Harper	
3.	30/01/2026	07.00 – 15.00	Belajar Tentang cara Tata cara kerja di Departemen Housekeeping	
4.	31/01/2026	07.00 – 15.00	Belajar membersihkan Kamar Bersama senior di harper	

Total jumlah hari kerja

1. Jumlah hari kerja : 4
2. Jumlah hari libur :
3. Jumlah hari sakit/izin :-

Batam, 31 Januari 2026

Supervisor Housekeeping



Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Najib
NIM : 24135120
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Februari 2026
Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
Mentor : Tamyuri
Departemen : Housekeeping
Sistem Rotasi : Room Attendent

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/02/2026	07.00 – 15.00	Melakukan vacuuming karpet kamar serta pengecekan akhir sebelum kamar dilaporkan ready kepada supervisor	
2.	02/02/2026	07.00 – 15.00	Menata kembali amenities tamu dan memastikan kelengkapan perlengkapan kamar sesuai standar	
3.	03/02/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar dengan status vacant dirty pada section pagi serta melaporkan hasil kerja secara berkala	
4.	04/02/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar dengan status vacant dirty pada section pagi serta melaporkan hasil kerja secara berkala	
4.	05/02/2026	07.00 – 15.00	Membantu rekan room attendant menyelesaikan kamar back to back saat okupansi sedang tinggi	
6.	06/02/2026	07.00 – 15.00	Melakukan pengecekan fungsi lampu, AC, dan televisi di setiap kamar yang selesai dibersihkan	

7.	07/02/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar tamu checkout (vacant dirty) dan menyiapkannya kembali menjadi vacant clean sesuai SOP	
8.	08/02/202 6	07.00 – 15.00	Melakukan pembersihan kamar occupied serta merapikan tempat tidur dan mengganti handuk sesuai kebutuhan tamu	
9.	09/02/202 6	07.00 – 15.0	Melakukan vacuuming karpet kamar serta pengecekan akhir sebelum kamar dilaporkan ready kepada supervisor	
10.	10/02/202 6	07.00 – 15.00	Melaksanakan bed making dan pembersihan kamar mandi pada beberapa kamar dalam section yang ditugaskan	
11.	11/02/202 6	07.00 – 15.00	Melakukan vacuuming karpet kamar serta pengecekan akhir sebelum kamar dilaporkan ready kepada supervisor	
12.	12/02/202 6	Libur		
13.	13/02/202 6	07.00 – 15.00	Menata kembali amenities tamu dan memastikan kelengkapan perlengkapan kamar sesuai standar	
14.	14/02/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar dengan status vacant dirty pada section pagi serta melaporkan hasil kerja secara berkala	
15.	15/02/202 6	07.00 – 15.0	Membantu rekan room attendant menyelesaikan kamar back to back saat okupansi sedang tinggi	
16.	16/02/202 6	07.00 – 15.0	Membersihkan kamar tamu checkout (vacant dirty) dan menyiapkannya kembali menjadi vacant clean sesuai	

SOP

17.	17/02/202 6	07.00 – 15.00	Melakukan pembersihan kamar occupied serta merapikan tempat tidur dan mengganti handuk sesuai kebutuhan tamu	
18.	18/02/202 6	07.00 – 15.00	Melaksanakan bed making dan pembersihan kamar mandi pada beberapa kamar dalam section yang ditugaskan	
19.	19/02/202 6		Libur	
20.	20/02/202 6	07.00 – 15.00	Melakukan vacuuming karpet kamar serta pengecekan akhir sebelum kamar dilaporkan ready kepada supervisor	
21.	21/02/202 6	07.00 – 15.00	Menata kembali amenities tamu dan memastikan kelengkapan perlengkapan kamar sesuai standar	
22.	22/02/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar dengan status vacant dirty pada section pagi serta melaporkan hasil kerja secara berkala	
23.	23/02/202 6	07.00 – 15.00	Membantu rekan room attendant menyelesaikan kamar back to back saat okupansi sedang tinggi	
24.	24/02/202 6	07.00 – 15.00	Melakukan pengecekan fungsi lampu, AC, dan televisi di setiap kamar yang selesai dibersihkan	
25.	25/02/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar tamu checkout (vacant dirty) dan menyiapkannya kembali menjadi vacant clean sesuai SOP	

26.	26/02/202 6	Libur
-----	----------------	-------

- | | | | | |
|-----|------------|---------------------|--|---|
| 27. | 27/02/2026 | 07.00
–
15.00 | Melakukan pembersihan kamar occupied serta merapikan tempat tidur dan mengganti handuk sesuai kebutuhan tamu |  |
| 28. | 28/02/2026 | 07.00
–
15.00 | Melaksanakan bed making dan pembersihan kamar mandi pada beberapa kamar dalam section yang ditugaskan |  |

Total jumlah hari kerja

1. Jumlah hari kerja : 25
2. Jumlah hari libur : 3
3. Jumlah hari sakit/izin : -

Batam, 28 Februari 2026
Supervisor Housekeeping

Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Najib
NIM : 24135120
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Maret 2026
Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
Mentor : Tamyuri
Departemen : Housekeeping
Sistem Rotasi : Linen Attendent

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/03/2026	07.00 -15.00	Menyortir linen kotor yang diangkut dari kamar tamu untuk dikirim ke bagian laundry	
2.	02/03/2026	07.00 -15.00	Menghitung dan mencatat jumlah linen bersih yang diterima dari laundry pada hari tersebut	
3.	03/03/2026	07.00 -15.00	Melipat dan menata handuk serta sprei bersih di linen room sesuai kategori ukuran	
4.	04/03/2026	07.00 - 15.00	Mendistribusikan linen bersih ke setiap floor section sesuai kebutuhan room attendant	
5.	05/03/2026	Libur		
6.	06/03/2026	07.00 -15.00	Memeriksa kondisi linen yang rusak atau bernoda dan memisahnya untuk proses penggantian	

7.	07/03/202 6	07.00 -15.00	Membantu pencatatan par stock linen harian pada buku catatan linen room	
8.	08/03/202 6	07.00 -15.00	Menata seragam staf housekeeping yang telah selesai dicuci ke dalam lemari penyimpanan	
9.	09/03/202 6	07.00 -15.00	Membantu proses stock opname bulanan untuk kelengkapan linen dan perlengkapan tamu	
10.	10/03/202 6	07.00 -15.00	Menyortir linen kotor yang diangkut dari kamar tamu untuk dikirim ke bagian laundry	
11.	11/03/202 6	07.00 -15.00	Menghitung dan mencatat jumlah linen bersih yang diterima dari laundry pada hari tersebut	
12.	12/03/202 6	Libur		
13.	13/03/202 6	07.00 -15.00	Melipat dan menata handuk serta sprengi bersih di linen room sesuai kategori ukuran	
14.	14/03/202 6	07.00 -15.00	Mendistribusikan linen bersih ke setiap floor section sesuai kebutuhan room attendant	
15.	15/03/202 6	07.00 -15.00	Memeriksa kondisi linen yang rusak atau bernoda dan memisahkannya untuk proses penggantian	
16.	16/03/202 6	07.00 -15.00	Membantu pencatatan par stock linen harian pada buku catatan linen room	
17.	17/03/202 6	07.00 -15.00	Menata seragam staf housekeeping yang telah	

selesai dicuci ke dalam lemari penyimpanan

18. 18/03/202 07.00 Membantu proses stock
6 -15.00 opname bulanan untuk
kelengkapan linen dan
perlengkapan tamu



19. 19/03/202
6 Libur

20. 20/03/202 07.00 Menyortir linen kotor yang
6 -15.00 diangkut dari kamar tamu
untuk dikirim ke bagian
laundry



21. 21/03/202 07.00 Menghitung dan mencatat
6 -15.00 jumlah linen bersih yang
diterima dari laundry pada hari
tersebut



22. 22/03/202 07.00 Melipat dan menata handuk
6 -15.00 serta spreng bersih di linen room
sesuai kategori ukuran



23. 23/03/202 07.00 Mendistribusikan linen bersih
6 -15.00 ke setiap floor section sesuai
kebutuhan room attendant



24. 24/03/202 07.00 Memeriksa kondisi linen yang
6 -15.00 rusak atau bernoda dan
memisahkannya untuk proses
penggantian



25. 25/03/202 07.00 Membantu pencatatan par
6 -15.00 stock linen harian pada buku
catatan linen room



26. 26/03/202
6 Libur

27. 27/03/202 07.00 Menata seragam staf
6 -15.00 housekeeping yang telah
selesai dicuci ke dalam lemari
penyimpanan



28.	28/03/2026	07.00 -15.00	Membantu proses stock opname bulanan untuk kelengkapan linen dan perlengkapan tamu	
29.	29/03/2026	07.00 -15.00	Menyortir linen kotor yang diangkut dari kamar tamu untuk dikirim ke bagian laundry	
30.	30/03/2026	07.00 -15.00	Menghitung dan mencatat jumlah linen bersih yang diterima dari laundry pada hari tersebut	
31.	31/03/2026	07.00 -15.00	Melipat dan menata handuk serta spreng bersih di linen room sesuai kategori ukuran	

Total jumlah hari kerja :

1. Jumlah hari kerja : 27
2. Jumlah hari libur : 4
3. Jumlah hari sakit/izin : -

Batam, 31 Maret 2026
Supervisor Housekeeping

Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Najib
NIM : 24135120
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : April 2026
Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
Mentor : Tamyuri
Departemen : Housekeeping
Sistem Rotasi : Public Area

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan area lobi hotel serta menjaga kerapian furniture di ruang tunggu tamu	
2.	02/04/2026	Libur		
3.	03/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan toilet umum dan area koridor pada setiap lantai sesuai jadwal kerja	
4.	04/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan area restoran serta menata kursi dan meja sebelum jam operasional sarapan	
5.	05/04/2026	12.00 – 20.00	Membersihkan kaca, area lift, dan tangga darurat sesuai standar kebersihan area publik	
6.	06/04/2026	12.00 – 20.00	Merawat kebersihan area parkir dan taman kecil di sekitar bangunan hotel	

- | | | | | |
|----|----------------|---------------------|---|---|
| 7. | 07/04/202
6 | 12.00
–
20.00 | Membersihkan ruang pertemuan sebelum dan sesudah digunakan oleh tamu |  |
| 8. | 08/04/202
6 | 12.00
–
20.00 | Melakukan mopping dan polishing lantai area publik pada jam-jam sepi tamu |  |

9.	09/04/202 6	Libur		
----	----------------	-------	--	--

- | | | | | |
|-----|----------------|---------------------|--|---|
| 10. | 10/04/202
6 | 12.00
–
20.00 | Membersihkan area musala dan fasilitas umum lainnya di lingkungan hotel |  |
| 11. | 11/04/202
6 | 12.00
–
20.00 | Membersihkan area lobi hotel serta menjaga kerapian furniture di ruang tunggu tamu |  |
| 12. | 12/04/202
6 | 12.00
–
20.00 | Membersihkan toilet umum dan area koridor pada setiap lantai sesuai jadwal kerja |  |
| 13. | 13/04/202
6 | 12.00
–
20.00 | Membersihkan area restoran serta menata kursi dan meja sebelum jam operasional sarapan |  |
| 14. | 14/04/202
6 | 12.00
–
20.00 | Membersihkan kaca, area lift, dan tangga darurat sesuai standar kebersihan area publik |  |
| 15. | 15/04/202
6 | 12.00
–
20.00 | Merawat kebersihan area parkir dan taman kecil di sekitar bangunan hotel |  |

16.	16/04/202 6	Libur		
-----	----------------	-------	--	--

17.	17/04/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan ruang pertemuan sebelum dan sesudah digunakan oleh tamu	
18.	18/04/202 6	07.00 – 15.00	Melakukan mopping dan polishing lantai area publik pada jam-jam sepi tamu	
19.	19/04/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan area musala dan fasilitas umum lainnya di lingkungan hotel	
20.	20/04/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan area lobi hotel serta menjaga kerapian furniture di ruang tunggu tamu	
21.	21/04/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan toilet umum dan area koridor pada setiap lantai sesuai jadwal kerja	
22.	22/04/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan area restoran serta menata kursi dan meja sebelum jam operasional sarapan	
23.	23/04/202 6	Libur		
24.	24/04/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan ruang pertemuan sebelum dan sesudah digunakan oleh tamu	
25.	25/04/202 6	07.00 – 15.00	Melakukan mopping dan polishing lantai area publik pada jam-jam sepi tamu	
26.	26/04/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan area musala dan fasilitas umum lainnya di lingkungan hotel	

- | | | | | |
|-----|------------|---------------------|--|---|
| 27. | 27/04/2026 | 07.00
–
15.00 | Membersihkan area lobi hotel serta menjaga kerapian furniture di ruang tunggu tamu |  |
| 28. | 28/04/2026 | 07.00
–
15.00 | Membersihkan toilet umum dan area koridor pada setiap lantai sesuai jadwal kerja |  |
| 29. | 29/04/2026 | 07.00
–
15.00 | Membersihkan area restoran serta menata kursi dan meja sebelum jam operasional sarapan |  |

30.	30/04/2026	Libur
6		

Total jumlah hari kerja

1. Jumlah hari kerja : 25
2. Jumlah hari libur : 5
3. Jumlah hari sakit/izin :

Batam, 30 April 2026

Supervisor Housekeeping



Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Najib
NIM : 24135120
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Mei 2026
Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
Mentor : Tamyuri
Departemen : Housekeeping
Sistem Rotasi : Order Taker

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/05/2026	12.00 – 20.00	Menerima dan mencatat permintaan tamu terkait kebutuhan housekeeping melalui telepon	
2.	02/05/2026	12.00 – 20.00	Mengoordinasikan permintaan tambahan amenities dari tamu kepada room attendant terkait	
3.	03/05/2026	12.00 – 20.00	Mencatat laporan kerusakan kamar dari tamu dan meneruskannya kepada bagian engineering	
4.	04/05/2026	12.00 – 20.00	Memperbarui status kamar pada sistem housekeeping sesuai laporan dari room attendant	
5.	05/05/2026	12.00 – 20.00	Menjawab dan mencatat permintaan late check-out serta menyampaikannya kepada supervisor	

6.	06/05/2022 6	12.00 – 20.00	Mendata kelengkapan barang tamu yang tertinggal (lost and found) dari kamar yang dilaporkan	
7.	07/05/2022 6		Libur	
8.	08/05/2022 6	07.00 – 15.00	Membuat rekapitulasi laporan kerja harian housekeeping untuk diserahkan kepada HK Leader	
9.	09/05/2022 6	07.00 – 15.00	Menjadwalkan permintaan extra bed atau extra amenities sesuai permintaan Front Office	
10.	10/05/2022 6	07.00 – 15.00	Menerima dan mencatat permintaan tamu terkait kebutuhan housekeeping melalui telepon	
11.	11/05/2022 6	07.00 – 15.00	Mengoordinasikan permintaan tambahan amenities dari tamu kepada room attendant terkait	
12.	12/05/2022 6	07.00 – 15.00	Mencatat laporan kerusakan kamar dari tamu dan meneruskannya kepada bagian engineering	
13.	13/05/2022 6	07.00 – 15.00	Memperbarui status kamar pada sistem housekeeping sesuai laporan dari room attendant	
14.	14/05/2022 6		Libur	
14.	14/05/2022 6	07.00 – 15.00	Menjawab dan mencatat permintaan late check-out serta menyampaikannya kepada supervisor	
16.	16/05/2022 6	07.00 – 15.00	Mendata kelengkapan barang tamu yang tertinggal (lost and found) dari kamar yang dilaporkan	
17.	17/05/2022 6	07.00 – 15.00	Membuat rekapitulasi laporan kerja harian housekeeping untuk diserahkan kepada HK Leader	

18.	18/05/2022 6	07.00 – 15.00	Menjadwalkan permintaan extra bed atau extra amenities sesuai permintaan Front Office	
19.	19/05/2022 6	07.00 – 15.00	Menerima dan mencatat permintaan tamu terkait kebutuhan housekeeping melalui telepon	
20.	20/05/2022 6	07.00 – 15.00	Mengoordinasikan permintaan tambahan amenities dari tamu kepada room attendant terkait	
21.	21/05/2022 6		Libur	
22.	22/05/2022 6	07.00 – 15.00	Mencatat laporan kerusakan kamar dari tamu dan meneruskannya kepada bagian engineering	
23.	23/05/2022 6	07.00 – 15.00	Memperbarui status kamar pada sistem housekeeping sesuai laporan dari room attendant	
24.	24/05/2022 6	07.00 – 15.00	Menjawab dan mencatat permintaan late check-out serta menyampaikannya kepada supervisor	
25.	25/05/2022 6	07.00 – 15.00	Mendata kelengkapan barang tamu yang tertinggal (lost and found) dari kamar yang dilaporkan	
26.	26/05/2022 6	07.00 – 15.00	Membuat rekapitulasi laporan kerja harian housekeeping untuk diserahkan kepada HK Leader	
27.	27/05/2022 6	07.00 – 15.00	Menjadwalkan permintaan extra bed atau extra amenities sesuai permintaan Front Office	
28.	28/05/2022 6		Libur	
29.	29/05/2022 6	07.00 – 15.00	Menerima dan mencatat permintaan tamu terkait kebutuhan housekeeping melalui telepon	

30.	30/05/202	07.00	Mengoordinasikan permintaan tambahan	
6		–	amenities dari tamu kepada room	
		15.00	attendant terkait	
31.	31/05/202	07.00	Mencatat laporan kerusakan kamar dari	
6		–	tamu dan meneruskannya kepada bagian	
		15.00	engineering	

Total jumlah hari kerja

1. Jumlah hari kerja : 27
2. Jumlah hari libur : 4
3. Jumlah hari sakit/izin :-

Batam, 31 Mei 2026
Supervisor Housekeeping

Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Najib
NIM : 24135120
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Juni 2026
Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
Mentor : Tamyuri
Departemen : Housekeeping
Sistem Rotasi : Room Attendent

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/06/2026	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar tamu checkout (vacant dirty) dan menyiapkannya kembali menjadi vacant clean sesuai SOP	
2.	02/06/2026	07.00 – 15.00	Melakukan pembersihan kamar occupied serta merapikan tempat tidur dan mengganti handuk sesuai kebutuhan tamu	
3.	03/06/2026	07.00 – 15.00	Melaksanakan bed making dan pembersihan kamar mandi pada beberapa kamar dalam section yang ditugaskan	
4.	04/06/2026	Libur		
5.	05/06/2026	12.00 – 20.00	Melakukan vacuuming karpet kamar serta pengecekan akhir sebelum kamar dilaporkan ready kepada supervisor	

6.	06/06/202 6	12.00 – 20.00	Menata kembali amenities tamu dan memastikan kelengkapan perlengkapan kamar sesuai standar	
7.	07/06/202 6	12.00 – 20.00	Membersihkan kamar dengan status vacant dirty pada section pagi serta melaporkan hasil kerja secara berkala	
8.	08/06/202 6	12.00 – 20.00	Membantu rekan room attendant menyelesaikan kamar back to back saat okupansi sedang tinggi	
9.	09/06/202 6	12.00 – 20.00	Melakukan pengecekan fungsi lampu, AC, dan televisi di setiap kamar yang selesai dibersihkan	
10.	10/06/202 6	12.00 – 20.00	Membersihkan kamar tamu checkout (vacant dirty) dan menyiapkannya kembali menjadi vacant clean sesuai SOP	

11.	11/06/202 6	Libur
-----	----------------	-------

12.	12/06/202 6	07.00 – 15.00	Melakukan pembersihan kamar occupied serta merapikan tempat tidur dan mengganti handuk sesuai kebutuhan tamu	
13.	13/06/202 6	07.00 – 15.00	Melaksanakan bed making dan pembersihan kamar mandi pada beberapa kamar dalam section yang ditugaskan	
14.	14/06/202 6	07.00 – 15.00	Melakukan vacuuming karpet kamar serta pengecekan akhir sebelum kamar dilaporkan ready kepada supervisor	
15.	15/06/202 6	07.00 – 15.00	Menata kembali amenities tamu dan memastikan kelengkapan perlengkapan kamar sesuai standar	
16.	16/06/202 6	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar dengan status vacant dirty pada section pagi serta melaporkan hasil kerja secara berkala	
17.	17/06/202 6	07.00 – 15.00	Membantu rekan room attendant menyelesaikan kamar back to back saat okupansi sedang tinggi	

18.	18/06/2022 6		Libur	
19.	19/06/2022 6	07.00 – 15.00	Melakukan pengecekan fungsi lampu, AC, dan televisi di setiap kamar yang selesai dibersihkan	
20.	20/06/2022 6	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar tamu checkout (vacant dirty) dan menyiapkannya kembali menjadi vacant clean sesuai SOP	
21.	21/06/2022 6	07.00 – 15.00	Melakukan pembersihan kamar occupied serta merapikan tempat tidur dan mengganti handuk sesuai kebutuhan tamu	
22.	22/06/2022 6	07.00 – 15.00	Melaksanakan bed making dan pembersihan kamar mandi pada beberapa kamar dalam section yang ditugaskan	
23.	23/06/2022 6	07.00 – 15.00	Melakukan vacuuming karpet kamar serta pengecekan akhir sebelum kamar dilaporkan ready kepada supervisor	
24.	24/06/2022 6	07.00 – 15.00	Menata kembali amenities tamu dan memastikan kelengkapan perlengkapan kamar sesuai standar	
25.	25/06/2022 6		Libur	
26.	26/06/2022 6	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar dengan status vacant dirty pada section pagi serta melaporkan hasil kerja secara berkala	
27.	27/06/2022 6	07.00 – 15.00	Membantu rekan room attendant menyelesaikan kamar back to back saat okupansi sedang tinggi	
28.	28/06/2022 6	07.00 – 15.00	Melakukan pengecekan fungsi lampu, AC, dan televisi di setiap kamar yang selesai dibersihkan	
29.	29/06/2022 6	07.00 – 15.00	Membersihkan kamar tamu checkout (vacant dirty) dan menyiapkannya kembali menjadi vacant clean sesuai SOP	

30.	30/06/202	07.00	Melakukan pembersihan kamar occupied
6		–	serta merapikan tempat tidur dan
		15.00	mengganti handuk sesuai kebutuhan tamu



Total jumlah hari kerja

1. Jumlah hari kerja : 26
2. Jumlah hari libur : 4
3. Jumlah hari sakit/izin :-

Batam, 30 Juni 2026
Supervisor Housekeeping

Tamyuri

LOGBOOK KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN BERSERTIFIKAT 1

Nama : Muhammad Najib
NIM : 24135120
Tempat : Harper Premier Nagoya Batam
Waktu : Juli 2026
Pembimbing : Waryono, S.Pd.,MM.Par
Mentor : Tamyuri
Departemen : Housekeeping
Sistem Rotasi : Linen Attendent

No	Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf supervisor
1.	01/07/2026	07.00 – 15.00	Menyortir linen kotor yang diangkut dari kamar tamu untuk dikirim ke bagian laundry	
2.	02/07/2026	Libur		
3.	03/07/2026	07.00 – 15.00	Menghitung dan mencatat jumlah linen bersih yang diterima dari laundry pada hari tersebut	
4.	04/07/2026	07.00 – 15.00	Melipat dan menata handuk serta sprei bersih di linen room sesuai kategori ukuran	
5.	05/07/2026	07.00 – 15.00	Mendistribusikan linen bersih ke setiap floor section sesuai kebutuhan room attendant	
6.	06/07/2026	07.00 – 15.00	Memeriksa kondisi linen yang rusak atau bernoda dan memisahkannya untuk proses penggantian	
7.	07/07/2026	07.00 – 15.00	Membantu pencatatan par stock linen harian pada buku catatan linen room	

8.	08/07/202 6	07.00 – 15.00	Menata seragam staf housekeeping yang telah selesai dicuci ke dalam lemari penyimpanan	
9.	09/07/202 6		Libur	
10.	10/07/202 6	12.00 – 20.00	Membantu proses stock opname bulanan untuk kelengkapan linen dan perlengkapan tamu	
11.	11/07/202 6	12.00 – 20.00	Menyortir linen kotor yang diangkut dari kamar tamu untuk dikirim ke bagian laundry	
12.	12/07/202 6	12.00 – 20.00	Menghitung dan mencatat jumlah linen bersih yang diterima dari laundry pada hari tersebut	
13.	13/07/202 6	12.00 – 20.00	Melipat dan menata handuk serta sprei bersih di linen room sesuai kategori ukuran	
14.	14/07/202 6	12.00 – 20.00	Mendistribusikan linen bersih ke setiap floor section sesuai kebutuhan room attendant	
15.	15/07/202 6		Memeriksa kondisi linen yang rusak atau bernoda dan memisahnya untuk proses penggantian	
16.	16/07/202 6		Libur	
17.	17/07/202 6	07.00 – 15.00	Membantu pencatatan par stock linen harian pada buku catatan linen room	
18.	18/07/202 6	07.00 – 15.00	Menata seragam staf housekeeping yang telah selesai dicuci ke dalam lemari penyimpanan	
19.	19/07/202 6	07.00 – 15.00	Membantu proses stock opname bulanan untuk kelengkapan linen dan perlengkapan tamu	

20.	20/07/2026	07.00 – 15.00	Menyortir linen kotor yang diangkut dari kamar tamu untuk dikirim ke bagian laundry	
21.	21/07/2026	07.00 – 15.00	Menghitung dan mencatat jumlah linen bersih yang diterima dari laundry pada hari tersebut	
22.	22/07/2026		Melipat dan menata handuk serta sprei bersih di linen room sesuai kategori ukuran	
23.	23/07/2026		Libur	
24.	24/07/2026	07.00 – 15.00	Mendistribusikan linen bersih ke setiap floor section sesuai kebutuhan room attendant	
25.	25/07/2026	07.00 – 15.00	Memeriksa kondisi linen yang rusak atau bernoda dan memisahkannya untuk proses penggantian	
26.	26/07/2026	07.00 – 15.00	Membantu pencatatan par stock linen harian pada buku catatan linen room	

Total jumlah hari kerja

1. Jumlah hari kerja : 22
2. Jumlah hari libur : 4
3. Jumlah hari sakit/izin : -

Batam, 26 Juli 2026

Supervisor Housekeeping



Tamyuri

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, 25131

CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Muhammad Najib
Jurusan/NIM : Manajemen Perhotelan/24135120
Tempat PLI : Harper Premier Nagoya Batam

Tanggal	Topik/Masalah yang di Bahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
27 Juli 2026	Penulisan gelar akademik dosen pada Kata Pengantar.	Perbaiki tanda baca dan spasi pada gelar dosen sesuai aturan baku.	

Diketahui Oleh:

Dosen Pembimbing

Waryono, S.Pd., MM.Par

NIP. 198103302006041003

Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Supervisor/HK Leader Industri



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN
TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof. Dr. Hamka, Kampus UNP Air Tawar Padang, 25131

CATATAN KONSULTASI DENGAN SUPERVISOR

Nama Mahasiswa : *Muhammad Najib*
Jurusan/NIM : *Manajemen Perhotelan / 24135020*
Tempat PLI : *Harper Premier Magaya Batam*

Tanggal	Topik/Masalah yang di Bahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
<i>20 Juli 2021</i>	<i>Pengawasan terhadap sop pembuatan kamar tamu (pancipen, peralatan pengisian air) dengan standar hotel Harper Premier Magaya Batam. Karena setiap hotel dapat memiliki ketertarikan sop yang ber- beda-beda</i>	<i>Bantu untuk lebih konsisten lagi</i>	

Diketahui Oleh:

Supervisor HK

HARPER PREMIER MAGAYA BATAM
BY RST

(Tamyuri)