

LAPORAN MAGANG STUDI KASUS

DI THE TRANS LUXURY BANDUNG

**“Studi Kasus Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room
Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury
Hotel Bandung”**

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



**DISUSUN OLEH :
MUHAMMAD FAJRI
24135082**

Dosen Pembimbing : Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
Supervisor : Wulandari (Supervisor Housekeeping)

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan

Magang 1 FPP-UNP

Semester Januari-Juni 2026

Oleh:

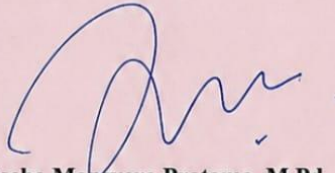
Muhammad Fajri

NIM:24135082

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing

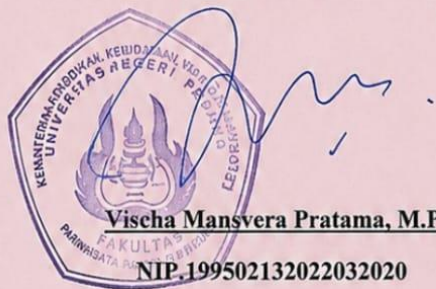


Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.

NIP. 199502132022032020

a.n Dekan FPP-UNP

Koordinator Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP.199502132022032020

**LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI
LAPORAN STUDI KASUS
THE TRANS LUXURY HOTEL BANDUNG**

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan Penyelesaian Magang 1 FPP-UNP
Semester Januari-juli 2026**

**Oleh:
Muhammad Fajri
NIM:24135082**

**Departemen Pariwisata
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan
Perhotelan**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Dari Industri Manager
Executive Housekeeper**


Gilang Ramadhan

Assistant Learning & Quality Manager


Veronika Yesi Arista

**THE TRANS
LUXURY HOTEL
HUMAN RESOURCE
DEPARTMENT**

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah puji syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan pengalaman Lapangan Industri 1 (PLI) yang dilaksanakan di Hotel The Trans Luxury Bandung. Laporan ini di selesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan PLI 1 Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Semester Januari – Juli 2026 Selama proses pelaksanaan PLI 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 :

Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd. Ph.D Selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

1. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant, M.Sc. Selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, M.Si.Par, CHE Selaku Ketua Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Koordinator Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. Selaku Dosen pembimbing Magang I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Violinthika Harmawan M.Pd. Selaku Dosen Pembimbing Akademik Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Marcel Jacquat selaku *General Manager* di The Trans Luxury Hotel Bandung
7. Ibu Veronika Yesi Arista selaku *Asst. Learning & Quality Manager* di The Trans Luxury Hotel Bandung
8. Bapak Gilang Ramadhan Selaku *Executive Manager Housekeeper* di The Trans Luxury Hotel Bandung.
9. Seluruh staff The Trans Luxury Hotel Bandung yang telah membantu selama

proses magang berlangsung.

10. Ayah, Ibu dan keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian yang melimpah, serta do'a yang tidak pernah putus dipanjatkan untuk penulis agar tetap berada dalam limpahan rahmat dan karunia Allah SWT.
11. Teman-teman seangkatan 2024, dan semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan dan semangatnya, baik selama Perkuliahan maupun selama penulisan Laporan Praktek Industri.
12. Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Apabila ada kesalahan dan kekurangan mohon untuk masukannya dari pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih, semoga Magang I ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 30 Juni 2026



Muhammad Fajri

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	i
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR LAMPIRAN	vii
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
ABSTRAK	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	3
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Penelitian.....	12
BAB III.....	13
METODE STUDI KASUS.....	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	14
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	15

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	18
3.5 Teknik Penelitian Data	19
3.6 Teknik Analisa Data	21
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 GAMBARAN UMUM KASUS.....	22
4.2 Temuan Studi Kasus.....	23
4.3 Analisis Permasalahan.....	24
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	27
4.5 Solusi Perbaikan Penerapan SOP Room Attendant.....	28
BAB V.....	31
KESIMPULAN DAN SARAN	31
5.1 KESIMPULAN	31
5.2 SARAN.....	32
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 PEDOMAN WAWANCARA	36
Lampiran 2 Hasil Observasi	37
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI 1	38
Lampiran 4 SURAT TUGAS PLI 1	40
Lampiran 5 SURAT PENGANTAR PLI 1	41
Lampiran 6 LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING.....	42
Lampiran 7 LEMBAR KONSULTASI SUPERVISOR	43
Lampiran 8 LogBook PLI 1.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Perencanaan Kegiatan Magang	15
Tabel 1. 2 Hasil Observasi	37

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian	12
Gambar 1. 2 Gedung Trans Luxury Hotel	16
Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Hotel	17
Gambar 1. 4 Pasang Bed Sheet	38
Gambar 1. 5 Pasang Pillow Case	38
Gambar 1. 6 Stripping Linen Kotor	39
Gambar 1. 7 Surat Tugas PLI 1	40
Gambar 1. 8 Surat Pengantar	41
Gambar 1.9 Lembar Konsultasi Supervisor	43

ABSTRAK

Departemen Housekeeping memiliki peran penting dalam menjaga kebersihan, kenyamanan, dan kesiapan kamar sesuai standar pelayanan hotel. Room Attendant bertanggung jawab melaksanakan pembersihan kamar berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP). Studi kasus ini bertujuan menganalisis penerapan SOP Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses kerja. Penelitian menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan Supervisor Housekeeping dan Room Attendant, serta dokumentasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP telah berjalan sesuai standar perusahaan. Namun, masih terdapat kendala seperti tingginya okupansi hotel yang menyebabkan keterbatasan waktu dalam menyiapkan kamar arrival serta masih ditemukannya beberapa kekurangan hasil pembersihan yang memerlukan pemeriksaan ulang oleh Supervisor. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kedisiplinan dalam menjalankan SOP, komunikasi yang baik antar Room Attendant, serta pengawasan dan evaluasi secara berkala agar kualitas kebersihan kamar tetap terjaga dan pelayanan kepada tamu semakin optimal.

Kata kunci: Studi kasus, SOP, Room Attendant, Housekeeping, kualitas kebersihan kamar, The Trans Luxury Hotel Bandung.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan kepada tamu. Tingkat kepuasan tamu dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah kebersihan dan kenyamanan kamar. Oleh karena itu, departemen Housekeeping memiliki peranan penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel. Room Attendant merupakan bagian dari departemen Housekeeping yang bertugas membersihkan, merapikan, melengkapi fasilitas kamar, serta memastikan setiap kamar berada dalam kondisi siap digunakan sesuai dengan standar hotel.

The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan hotel berbintang lima yang mengutamakan pelayanan berkualitas tinggi kepada tamu, sebagai hotel mewah, kebersihan kamar menjadi salah satu indikator utama dalam menciptakan pengalaman menginap yang nyaman dan berkesan. Oleh karena itu, setiap room attendant dituntut untuk melaksanakan pekerjaannya sesuai SOP yang berlaku, mulai dari persiapan kerja, proses memasuki kamar, pembersihan kamar tidur dan kamar mandi, penggantian linen, penataan amenities, hingga pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap digunakan tamu. Penerapan SOP yang baik akan membantu menjaga kualitas kebersihan kamar sekaligus meningkatkan citra hotel di mata tamu. Selama melaksanakan Pengalaman Magang di The Trans Luxury Hotel Bandung, penulis mengamati bahwa penerepan SOP oleh *room attendant* memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas kebersihan kamar.

Meskipun secara umum SOP telah diterapkan dengan baik, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala, seperti: tingginya tingkat okupansi hotel, keterbatasan waktu pembersihan kamar, serta perlunya ketelitian agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pembersihan maupun Penataan fasilitas kamar. Kondisi tersebut menjadi tantangan bagi room attendant untuk tetap mempertahankan standar kebersihan sesuai ketentuan hotel.

Tingginya tingkat okupansi hotel merupakan salah satu faktor yang memengaruhi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant di The Trans Luxury Hotel Bandung. Ketika jumlah tamu meningkat, Room Attendant dituntut untuk menyiapkan lebih banyak kamar siap digunakan sesuai jadwal check-in tamu. Kondisi tersebut meningkatkan beban kerja dan menuntut kemampuan dalam mengatur waktu, bekerja efisien, serta tetap mengikuti setiap tahapan pembersihan sesuai SOP.

Keterbatasan Waktu Pembersihan Kamar salah satu kendala yang ditemukan dalam penerapan SOP Room Attendant di The Trans Luxury Hotel Bandung adalah keterbatasan waktu dalam proses pembersihan kamar, terutama saat tingkat okupansi hotel tinggi. Pada kondisi tersebut room attendant dituntut untuk menyelesaikan sejumlah kamar dalam waktu yang telah ditentukan agar kamar siap digunakan oleh tamu yang akan check-in (arrival room).

Ketelitian agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pembersihan juga menjadi faktor penting dalam penerapan SOP Room Attendant. Setiap tahapan pembersihan harus dilakukan dengan cermat agar tidak terjadi kesalahan seperti perlengkapan kamar yang belum lengkap, area yang masih berdebu, atau fasilitas yang terlewat untuk dibersihkan. Kurangnya ketelitian dapat menyebabkan kamar belum memenuhi standar kebersihan sehingga perlu dilakukan pemeriksaan ulang oleh Supervisor sebelum dinyatakan siap dijual (*Vacant Clean*).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul “Penerapan Standar Operasional Prosedur Room

Attendant dalam Menjaga Kualitas Kebersihan Kamar Di The Trans Luxury Hotel Bandung”. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan Gambaran mengenai pelaksanaan SOP oleh room attendant, faktor-faktor yang mempengaruhi penerapannya, serta yang dilakukan dalam menjaga kualitas kebersihan kamar sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh Room Attendant dalam proses pembersihan kamar belum selalu berjalan secara optimal pada setiap kondisi operasional hotel.
2. Pelaksanaan tahapan pembersihan kamar sesuai SOP masih dipengaruhi oleh kondisi operasional, terutama pada saat tingkat okupansi hotel tinggi
3. Keterbatasan waktu dalam proses pembersihan kamar dapat memengaruhi efektivitas pelaksanaan SOP dan kualitas hasil pembersihan.
4. Kurangnya ketelitian Room Attendant dalam proses pembersihan berpotensi menyebabkan masih ditemukannya kekurangan pada hasil kebersihan kamar sehingga memerlukan pemeriksaan ulang oleh Supervisor.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan SOP room attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung?
2. Apa saja kendala yang dihadapi room attendant dalam menerapkan SOP?
3. Bagaimana Upaya room attendant dalam mengatasi kendala tersebut agar kualitas kebersihan kamar tetap terjaga?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan Umum Mengetahui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung. Sedangkan tujuan khusus, yaitu:

1. Mendiskripsikan pelaksanaan SOP room attendant.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi room attendant dalam proses pembersihan kamar.
3. Menganalisa pengaruh penerapan SOP terhadap kualitas kebersihan kamar.
4. Memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP.

1.5 Manfaat Studi Kasus

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan mengenai penerapan SOP Room Attendant di hotel berbintang, serta menjadi bekal dalam memasuki dunia kerja di bidang perhotelan.

b. Bagi The Trans Luxury Hotel Bandung

Hasil studi kasus diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan housekeeping, khususnya pada bagian room attendant, agar standar kebersihan kamar tetap terjaga.

a. Bagi Universitas Negeri Padang

Sebagai referensi bagi mahasiswa Program Studi Perhotelan yang akan melaksanakan Praktik Lapangan industry (PLI) maupun penelitian mengenai operasional housekeeping.

b. Bagi Pembaca

Memberikan informasi mengenai pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) oleh room attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar serta meningkatkan kepuasan tamu di hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Housekeeping

Housekeeping merupakan salah satu departemen yang memiliki peranan sangat penting dalam operasional hotel. Departemen ini bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keindahan, serta kenyamanan seluruh area hotel sehingga selalu berada dalam kondisi yang layak digunakan oleh tamu maupun karyawan. Kualitas pelayanan housekeeping sering kali menjadi salah satu penilaian utama tamu selama menginap karena kebersihan hotel mencerminkan profesionalisme dan standar pelayanan yang dimiliki oleh sebuah hotel. Semakin baik kondisi kebersihan hotel, maka semakin besar pula Tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam kegiatan operasional hotel, Housekeeping tidak hanya bertugas membersihkan kamar tamu, tetapi juga bertanggung jawab terhadap kebersihan area public, pengelolaan linen, pengelolaan laundry, penataan dekorasi, hingga menjaga kebersihan area belakang (*back of the house*). Seluruh pekerjaan tersebut dilakukan secara terencana dan mengikuti standar operasional yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel agar kualitas tetap terjaga.

Di hotel berbintang seperti The Trans Luxury Hotel Bandung, Housekeeping menjadi salah satu departemen yang sangat menentukan citra hotel. Tamu umumnya mengharapkan kamar yang bersih, tempat tidur yang rapi, kamar mandi yang higienis, serta fasilitas kamar yang lengkap oleh karena itu, setiap karyawan housekeeping dituntut memiliki keterampilan, ketelitian, disiplin, dan tanggung jawab yang tinggi dalam melaksanakan pekerjaannya.

Adapun ruang lingkup pekerjaan Housekeeping meliputi:

- a. Membersihkan dan merapikan kamar tamu
- b. Menjaga kebersihan area public hotel
- c. Mengelola linen hotel
- d. Menyediakan perlengkapan kamar (*guest amenities*)
- e. Melakukan pemeriksaan kondisi fasilitas kamar
- f. Mengelola laundry tamu dan hotel
- g. Melaporkan kerusakan fasilitas kamar kepada Engineering
- h. Menjaga kebersihan lingkungan kerja sesuai standar hotel

2. Room Attendant

Room Attendant merupakan salah satu bagian dari departemen housekeeping yang memiliki tanggung jawab langsung terhadap kebersihan, kerapian, dan kesiapan kamar tamu. Room Attendant menjadi petugas yang paling sering berhubungan dengan kondisi kamar sehingga hasil pekerjaannya sangat mempengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

Dalam operasional hotel, kamar merupakan produk utama yang dijual kepada tamu. Oleh karena itu, setiap kamar harus selalu dipastikan berada dalam kondisi bersih, rapi, nyaman, aman, dan siap digunakan. Untuk mencapai kondisi tersebut, seorang Room Attendant harus bekerja berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku sehingga seluruh proses pembersihan dilakukan secara konsisten pastikan kamar harus bersih dan double check ketika sudah dibersihkan agar tamu tidak komplain apa yang jelek atau kotor di kamar itu termasuk salah satu yang wajib Room Attendant lakukan.

Selain melakukan pembersihan kamar, Room Attendant juga bertanggung jawab memeriksa seluruh perlengkapan kamar, mengganti linen yang telah digunakan, melengkapi amenities, membersihkan kamar mandi.

Memastikan seluruh fasilitas berfungsi dengan baik, serta melaporkan pihak teknisi dan pihak office HK apabila ditemukan kerusakan atau kehilangan barang di dalam kamar. Di The Trans Luxury Hotel Bandung bisa dilaporkan melalui website SARA yang khususkan untuk pegawai Hotel atau bisa di laporkan melalui grup WA.

Tugas Room Attendant meliputi:

- a. Menyiapkan trolley beserta perlengkapan kerja
- b. Memeriksa daftar kamar yang menjadi tanggung jawabnya (*Worksheet*)
- c. Membersihkan kamar tidur
- d. Membersihkan pantry biar rapi
- e. Mempersiapkan Pillow Case, towel, dan linen
- f. Membersihkan kamar mandi
- g. Mengganti linen
- h. Menata tempat tidur (*making bed*) mengisi amenities
- i. Jangan lupa Mengisi chemical terlebih dahulu sebelum bekerja
- j. Membersihkan furniture, kaca, dan lantai
- k. Melakukan pemeriksaan akhir
- l. Memperbarui status kamar kepada supervisor

Selain keterampilan kerja, seorang Room Attendant juga harus memiliki sikap profesional, seperti jujur, disiplin, teliti, ramah, menjaga etika, serta mampu menjaga privasi tamu. Sikap tersebut menjadi bagian penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan tamu nyaman karena privasi nya tidak diganggu.

3. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur atau SOP merupakan pedoman kerja yang digunakan oleh Perusahaan sebagai acuan dalam melaksanakan setiap aktivitas operasional. SOP disusun untuk memastikan bahwa setiap pekerjaan dilakukan dengan cara yang sama sesuai standar yang telah ditetapkan

sehingga hasil pekerjaan menjadi lebih efektif, efisien, dan memiliki kualitas yang konsisten.

Pada Departemen Housekeeping, SOP menjadi pedoman utama bagi Room Attendant dalam membersihkan kamar tamu melalui SOP, setiap tahapan pekerjaan telah diatur secara rinci, mulai dari persiapan kerja hingga pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap dijual kembali kepada tamu tujuan agar tamu dapat menginap dengan nyaman.

Adapun Tahapan SOP Room Attendant meliputi:

1) Persiapan Kerja

Sebelum memulai pekerjaan, Room Attendant melakukan briefing dengan supervisor atau manajer, menerima pembagian kamar (*room assignment*), mendengar arahan supervisor atau manager dan menghandle complain tamu agar tidak terulang lagi, mempersiapkan trolley, serta memastikan seluruh perlengkapan dan bahan pembersih seperti chemical dan lain – lain dalam jumlah yang cukup.

2) Memasuki Kamar

Sebelum memasuki kamar, Room Attendant wajib mengetuk pintu sebanyak tiga kali dengan berjarak 10 detik sambil mengucapkan “Permisi selamat pagi, Housekeeping”. Apabila tidak ada jawaban dari tamu, petugas dapat membuka pintu sambil menekan bel pintu kamar dan ketuk tiga kali mengucapkan “housekeeping” lalu petugas dapat membuka pintu menggunakan master key sesuai prosedur hotel.

3) Membuka Ventilasi

Setelah memasuki kamar, tirai dibuka agar Cahaya matahari masuk dan sirkulasi udara menjadi lebih baik, hidupykan AC agar udara kamar terasa sejuk dan tidak panas saat mengerjakannya, Selanjutnya dilakukan pemeriksaan awak terhadap kondisi kamar.

4) Mengumpulkan linen kotor

Seluruh linen bekas digunakan tamu dikumpulkan atau bisa dibuang di Striping dan dipisahkan di Pantry masing – masing berdasarkan jenisnya dan dibuang ke linen chute untuk dikirim ke bagian laundry.

5) *Membersihkan Kamar Mandi*

Kamar mandi dibersihkan menggunakan bahan kimia sesuai fungsi masing – masing. Seluruh perlengkapan seperti wastafel, shower, toilet, kaca, lantai, dan dinding dibersihkan hingga higienis.

6) *Making bed*

Kasur dirapikan, lalu pasang linen baru (Shet) sesuai jenis kasurnya standar hotel, kemudian bantal di pasang lalu di plate agar terlihat rapi, duvet di pasang, dan bed runner ditaata agar terlihat rapi.

7) *Dusting*

Seluruh permukaan meja, lemari, televisi, telepon, lampu, dan furniture dibersihkan dari debu menggunakan lap atau bisa disebut cloth yang sesuai.

8) *Vacuum dan Mopping*

Lantai atau Carpet dibersihkan menggunakan vacuum cleaner atau bisa dipel sesuai jenis lantai di tiap hotel agar bebas dari debu maupun kotoran dan juga di mopping menggunakan cloth agar lebih mudah saat mopping.

9) *Melengkapi Guest Amenties*

Room Attendant memastikan seluruh perlengkapan tamu tersedia, seperti sabun, shampoo, sikat gigi, air mineral atau mini bar, kopi, teh, gula, pemanis, krimmer, gula merah, sandal, dan tissue.

10) *Final Checking*

Tahap terakhir adalah melakukan pemeriksaan menyeluruh terhadap kondisi kamar. Setelah dipastikan bersih, rapi, lengkap dan sesuai standar, status kamar diperbarui pada system dan biasanya akan di check ulang sama supervisor yang lagi in charge tiap floor kamar.

Penerapan SOP secara konsisten akan menghasilkan kualitas kebersihan kamar yang seragam sehingga tamu memperoleh pelayanan yang sesuai dengan standar The Trans Luxury Hotel Bandung.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu landasan teori yang digunakan untuk memperkuat analisis dalam suatu penelitian. Dengan mempelajari hasil penelitian sebelumnya, penulis dapat mengetahui perkembangan penelitian yang telah dilakukan, menemukan persamaan maupun perbedaan dengan penelitian yang sedang dilakukan, serta mengidentifikasi celah penelitian yang dapat dikembangkan lebih lanjut. Dalam penelitian mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant, penelitian terdahulu menjadi acuan untuk memahami bagaimana pelaksanaan SOP dapat mempengaruhi kualitas kebersihan kamar, kepuasan tamu, serta efektivitas operasional Housekeeping Departement.

Penelitian pertama dilakukan oleh Rahmawati dan Prasetyo (2021) dengan judul Pengaruh Penerapan Standar Operasional Prosedur Housekeeping terhadap Kualitas Pelayanan Hotel Berbintang. Penelitian tersebut menggunakan metode Kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada tamu hotel dan karyawan Housekeeping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten mampu meningkatkan kualitas pelayanan hotel, terutama pada aspek kebersihan kamar, ketetapan waktu penyelesaian kamar, serta kerapian fasilitas yang tersedia. Penelitian tersebut juga menjelaskan bahwa disiplin karyawan dalam mengikuti prosedur kerja memberikan dampak positif terhadap tingkat kepuasan tamu.

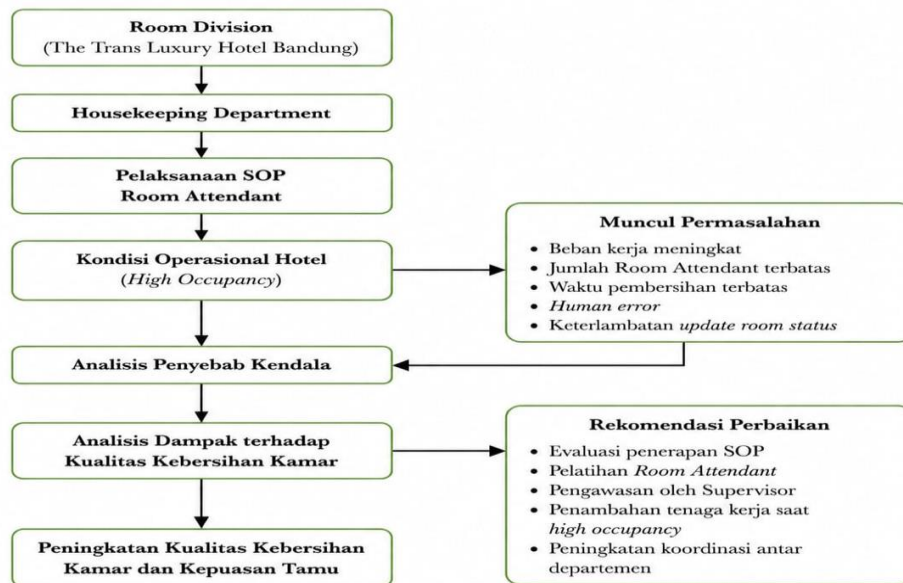
Penelitian kedua dilakukan oleh Saputra (2022) Dengan judul Analisis Pelaksanaan Tugas Room Attendant dalam menjaga Standar Kebersihan Kamar hotel. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi langsung, wawancara kepada Executive Housekeeper, Floor

Supervisor, dan Room Attendant, serta dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas Room Attendant telah mengikuti standar operasiobak Perusahaan, namun pada kondisi Tingkat hunian kamar yang tinggi, masih ditemukan beberapa kendala seperti keterbatasan waktu kerja, meningkatnya jumlah kamar yang harus dibersihkan, serta keterlambatan proses pemeriksaaan kamar. Kendala tersebut menyebabkan beberapa tahapan SOP tidak dapat dilaksansakan secara maksimal.

Penelitian terakhir yang saya dapat yaitu dilakukan oleh Nugraha dan Wibowo (2024) dengan judul Implementasi Standar Operasional Prosedur Housekeeping dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Hotel. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan Teknik wawancara kepada manajemen housekeeping dan observasi terhadap proses pembersihan kamar. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP yang dilakukan secara konsisten mampu meningkatkan efisensi kerja Room Attendant, meminimalkan kesalahn dalam proses pemberishan kamar, menjaga kelengkapan fasilitas tamu, serta mengurangi jumlah keluhan yang berkaitan dengan kebersihan kamar.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas kebersihan kamar hotel. Kebersihan pelaksanaan SOP diperngaruhi oleh beberapa faktor, seperti kompetensi Room Attendant, kedisiplinan dalam menjalankan prosedur kerja, ketersediaan peralatan Housekeeping, pengawasan supervisor, serta tingkat okupensi hotel. Meskipun demikian Sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak membahas pengaruh SOP terhadap Kualitas pelayanan Housekeeping secara umum. Oleh karena itu, penelitian ini lebih difokuskan pada studi kasus penerpan SOP Room Attendant dalam menjaga kulaitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung, sehingga diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai pelaksanaan SOP, hambatan yang dihadapi selama operasional berlangsung, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan standar kebersihan kamar sesuai standar hotel bintang lima.

2.3 Kerangka Penelitian



Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian 1

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode studi kasus dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh Gambaran secara mendalam mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung. Melalui metode ini, peneliti dapat mengamati secara langsung proses kerja Room Attendant, mulai dari persiapan kerja, hingga pemeriksaan akhir sesuai dengan standar operasional yang berlaku di hotel.

Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan karena penelitian ini tidak bertujuan menguji antar variabel secara statistik, melainkan mendeskripsikan kondisi nyata yang terjadi selama pelaksanaan SOP Room Attendant. Data yang diperoleh berasal dari hasil obeservasi, wawancara dengan pihak terkait, serta dokumentasi yang dilakukan selama kegiatan magang di Housekeeping Departement, Dengan demikian, penelitian ini mampu memberikan Gambaran yang lebih lengkap mengenai pelaksanaan SOP, faktor – faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya, serta kendala yang dihadapi di lapangan.

Menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama Ketika batas antara fenomena dengan konteksnya tidak terlihat secara jelas. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi dari berbagai sumber sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih komprehensif terhadap suatu permasalahan.

Selain itu, menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang bersifat alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrument utama dalam proses

pengumpulan data. Analisis data dilakukan secara deskriptif sehingga mampu menggambarkan fakta – fakta yang ditemukan selama penelitian berlangsung.

Dalam penelitian ini, studi kasus difokuskan pada penerapan SOP Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxur Hotel Bandung. Peneliti melakukan pengamatan secara berlangsung terhadap proses operasional Room Attendant, mulai dari preparation, entering guest room, making bed, cleaning bathroom, dusting, vacuuming, replenishment guest supplies, hingga final checking sebelum kamar dinyatakan siap digunakan oleh tamu. Seluruh tahapan tersebut diamati untuk mengetahui apakah pelaksanaannya telah sesuai dengan SOP yang diterapkan oleh pihak hotel.

Selain mengamati pelaksanaan SOP, penelitian ini juga mengidentifikasi berbagai kendala yang memengaruhi kualitas kebersihan kamar, seperti meningkatnya Tingkat hunian (*high occupancy*), keterbatasan jumlah Room Attendant, keterbatasan waktu dalam menyelesaikan kamar, serta koordinasi operasional Housekeeping. Selanjutnya, hasil pengamatan dianalisis untuk mengetahui dampaknya terhadap kualitas kebersihan kamar dan kepuasan tamu.

Jadi melalui penggunaan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif, penelitian ini diharapkan mampu memberikan Gambaran yang objektif mengenai penerapan SOP Room Attendant di The Trans Luxur Hotel Bandung. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadidi bahan evaluassi bagi Housekeeping Departement dalam meningkatkan kualitas kebersihan kamar, mempertahankan standar pelayanan hotel berbintang lima, serta meningkatkan kepuasan tamu yang menginap.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa menjadi pilihan tepat tempat pelaksanaan magang bersertifikat. Industri yang di rekomendasikan harus memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh coordinator PLI Fakultas pariwisata dan

Perhotelan Universitas Negeri Padang. Sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, The Trans Luxury Hotel Bandung menjadi tempat pelaksanaan PLI penlusi yang beralamat di Jalan Gatot Subroto No. 289, Cibangkong, Kecamatan Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat 40273. The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan hotel berbintang lima yang memiliki standar pelayanan internasional dan menjadi salah satu hotel mewah di kota Bandung.

No	Tanggal Pelaksanaan	Kegiatan	Catatan
1	19 Januari 2026	Kedatangan ke hotel	Tanggal dan lama kegiatan ini bisa berubah sesuai dengan kebijakan industry dan kampus.
2	5 Januari 2026	Penempatan di Departemen Housekeeping	
3	1 June – 22 Juni 2026	Penyusunan laporan	
4	18 Juli 2026	Magang Selesai	

Tabel 1. 1 Perencanaan Kegiatan Magang 1

The Trans Luxury Hotel

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan salah satu hotel berbintang lima yang berada di bawah naungan Trans Hotel Group, bagian dari CT Corp (Chairul Tanjung Corporation). Hotel ini berlokasi di Jalan Gatot Subroto No. 289, Cibangkong, Kecamatan Batununggal, Kota Bandung, Jawa Barat. Lokasinya yang strategis berada di Kawasan bisnis dan terintegrasi dengan Trans Studio Bandung serta Trans Studio Mall, sehingga menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan maupun pelaku bisnis yang berkunjung ke Kota Bandung.

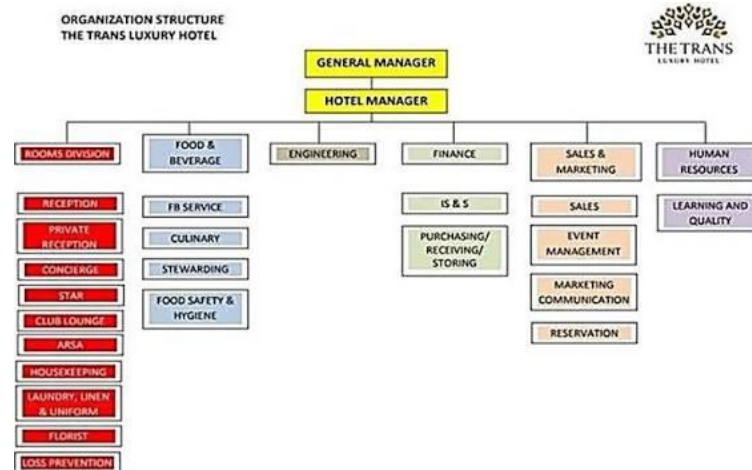


Gambar 1. 2 Gedung Trans Luxury Hotel 1

The Trans Luxury Hotel Bandung resmi beroperasi pada tahun 2012 dengan konsep kemewahan yang mengusung perpaduan desain klasik Eropa dan fasilitas modern berstandar internasional. Sebagai hotel Bintang lima, hotel ini berkomitmen memberikan pelayanan terbaik melalui penerapan standar operasional yang tinggi pada setiap departemen, Komitmen tersebut diwujudkan dengan penyediaan fasilitas yang lengkap, pelayanan yang profesional, serta sumber daya manusia yang kompeten untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tamu.

Hotel ini memiliki lebih dari 280 kamar dan suite yang terdiri atas berbagai tipe, seperti Deluxe Room, Premier Room, Club Premier Room, Celebrity Suite, Executive Suite, dan Presidential Suite. Seluruh kamar dirancang dengan fasilitas yang modern dan nyaman, seperti tempat tidur berkualitas premium, televisi layar datar, akses internet berkecepatan tinggi, minibar, fasilitas pembuat kopi dan teh, kamar mandi mewah, serta berbagai perlengkapan penunjang lainnya. Selain itu, hotel juga menyediakan berbagai fasilitas pendukung, seperti restoran, lounge, ballroom, ruang pertemuan (boardroom), pusat kebugaran, kolam renang, spa, dan akses langsung menuju Kawasan Trans Studio Bandung dan Trans Studio Mall.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, The Trans Luxury Hotel Bandung memiliki beberapa departemen, yaitu Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Product (Kitchen), Sales and Marketing, Human Resources, Engineering, Finance, Security, serta Laundry. Masing-masing departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.



Gambar 1. 3 Struktur Organisasi Hotel 1

Berikut ini Adalah Visi dan Misi The Trans Luxury Hotel Bandung:

1. Visi

Menjadi destinasi MICE dan rekreasi pilihan dengan memberikan pengalaman kemewahan berkelas dunia kepada setiap tamu.

2. Misi

- a. Menjadi hotel yang ramah bagi keluarga (*Family Friendly Hotel*).
- b. Memberikan pengalaman menginap yang sempurna dan melebihi harapan tamu (*Flawless & Beyond Experiences*.)
- c. Memberikan pelayanan yang berkesan (*Memorable Services*)
- d. Memberikan nilai terbaik sesuai dengan harga yang dibayarkan tamu (*Best Value for Money*).
- e. Membangun kemitraan yang lebih kuat dengan berbagai pihak.
- f. Menjadi destinasi utama untuk kegiatan MICE dan pernikahan.
- g. Meningkatkan kemudahan akses menuju berbagai destinasi di Bandung

- h. Mengembangkan Pelayanan berbasis teknologi (*Digital Friendly Hotel*).
- i. Menjadi destinasi yang nyaman dan menarik bagi anak – anak serta keluarga.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini Adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant di Departemen Housekeeping The Trans Luxury Hotel Bandung. Penentuan subjek dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung dalam pelaksanaan SOP Room Attendant sehingga mampu memberikan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian.

Adapun subjek dalam penelitian ini meliputi:

- a. Housekeeping Supervisor, Sebagai pihak yang bertanggung jawab mengawasi pelaksanaan SOP Room Attendant, melakukan inspeksi kebersihan kamar, serta memastikan seluruh pekerjaan telah sesuai dengan standar operasional hotel.
- b. Room Attendant, sebagai pelaksana utama yang bertugas membersihkan, merapikan, melengkapi perlengkapan kamar, serta menjaga kualitas kebersihan kamar sesuai dengan SOP yang berlaku di The Trans Luxury Hotel Bandung.
- c. Penulis, sebagai mahasiswa Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang melaksanakan praktik kerja di Departemen Housekeeping The Trans Luxury Hotel Bandung. Selama kegiatan magang, dan dokumentasi terhadap penerapan SOP Room Attendant sebagai sumber data dalam penelitian.

2. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini Adalah penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan

kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung. Penelitian difokuskan pada pelaksanaan SOP mulai dari persiapan kerja (*preparation*), proses pembersihan kamar tamu (*occupied room dan vacant room*), penggantian linen, penataan fasilitas kamar, pengisian Kembali guest amenities, hingga pemeriksaan akhir (*final inspection*) sebelum kamar dinyatakan siap digunakan oleh tamu.

Melalui pendekatan deskriptif kualitatif penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara mendalam bagaimana penerapan SOP Room Attendant dilaksanakan dalam keguatan operasional sehari-hari, kendala yang dihadapi selama pelaksanaan pekerjaan seperti kamar yang diberishkan masih kotor dan cara membersihkan kamar yang tidak teratur, serta Upaya yang dilakukan oleh Departemen Housekeeping dalam mempertahankan kualitas kebersihan kamar sesuai dengan standar pelayanan The Trans Luxury Hotel Bandung. Data penelitian diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dengan informan, dan dokumentasi selama pelaksanaan program pengalaman lapangan industri (PLI).

3.5 Teknik Penelitian Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Pada studi kasus ini, data dikumpulkan selama pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping The Trans Luxury Hotel Bandung. Pengumpulan data dilakukan secara langsung di Lokasi penelitian agar data yang diperoleh sesuai dengan kondisi operasional yang sebenarnya.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi:

1. Observasi

Observasi merupakan Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan operasional Room Attendant di

The Trans Luxury Hotel Bandung. Melalui observasi, penulis memperoleh Gambaran nyata mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses pembersihan dan penataan kamar tamu.

Selama kegiatan PLI, penulis mengamati setiap tahapan pekerjaan room attendant, mulai persiapan trolley, pengambilan linen dan amenities, proses pemberishan kamar, penggantian linen, penataan kembali fasilitas kamar, hingga pemeriksaan akhir sebelum kamar dinyatakan siap digunakan oleh tamu. Selain itu, penulis juga mengamati kendala yang dihadapi Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar selama kegiatan operasional berlangsung.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai penerapan SOP Room Attendant. Wawancara dilakukan secara langsung dengan narasumber yang terlibat dalam kegiatan operasional housekeeping, seperti Housekeeping Supervisor dan Room Attendant.

Wawancara menggunakan pedoman pertanyaan yang telah disiapkan, namun tetap memberikan kesempatan kepada narasumber untuk menjelaskan pengalaman dan informasi secara lebih rinci. Informasi yang diperoleh meliputi prosedur kerja Room Attendant, standar kebersihan kamar, kendala yang sering dihadapi, serta Upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan sesuai standar The Trans Luxury Hotel Bandung.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan Teknik pengumpulan data melalui pengumpulan berbagai dokumen tersebut berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant, foto kegiatan selama PLI (dengan izin Perusahaan), formular atau checklist housekeepig, struktur organisasi, serta dokumen lain yang mendukung penelitian.

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.6 Teknik Analisa Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, Menyusun, dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh selama penelitian sehingga dapat menjawab rumusan masalah. Dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik analisis data deskriptif kualitatif dengan model analisis Miles dan Huberman. Data yang diperoleh dari hasil observasi, diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara sistematis melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Redukasi Data (Data Reduction)

Redukasi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh selama penelitian. Pada tahap ini, penulis memilih informasi yang berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung Data yang tidak berhubungan dengan fokus penelitian tidak digunakan, sehingga analisis menjadi lebih terarah.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan menjelaskan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai pelaksanaan SOP Room Attendant, mulai dari persiapan kerja, proses pembersihan kamar, pemeriksaan akhir, hingga kendala yang ditemui selama operasional. Penyajian data ini bertujuan agar hubungan antar informasi dapat terlihat dengan jelas dan mudah dipahami.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM KASUS

The Trans Luxury Hotel Bandung merupakan hotel Bintang lima yang mengutamakan kualitas pelayanan, termasuk dalam menjaga kebersihan dan kenyamanan kamar tamu. Salah satu departement yang memiliki peran penting dalam mewujudkan hal tersebut Adalah Housekeeping, khususnya bagian Room Attendant. Room Attendant bertugas membersihkan, merapikan, dan menyiapkan kamar agar selalu berada dalam kondisi bersih, nyaman, serta siap digunakan oleh tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Dalam kegiatan operasional sehari-hari setiap room attendant diwajibkan mengikuti SOP yang telah ditetapkan oleh hotel. SOP tersebut menjadi pedoman dalam setiap tahapan pekerjaan, mulai dari mempersiapkan peralatan kerja, membersihkan kamar tidur dan kamar mandi, mengganti linen, melengkapi guest amenities, hingga melakukan pemeriksaan akhir sebelum kamar diserahkan kepada tamu atau dinyatakan siap di jual (*Vacant Ready*). Penerapan SOP bertujuan agar kualitas kebersiha kamar tetap terjaga dan pelayanan yang diberikan kepada tamu selalu konsisten.

Selama melaksanakan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung bagaimana SOP Room Attendant diterapkan dalam kegiatan operasional hotel. Pengamatan dilakukan dnegan mengikuti aktivitas Room Attendant selama proses pembersihan kamar, mulai dari persiapan sebelum bekerja hingga proses pengecekan akhir oleh atasan atau SPV.

Berdasarkan hasil observasi, penerapan SOP Room Attendant di The Trans Luxury Hotel Bandung secara umum telah berjalan dengan baik.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kondisi yang menjadi tantangan, seperti tingginya Tingkat hunian hotel (*high occupancy*), banyaknya jumlah kamar yang harus diselesaikan dalam satu shift, serta adanya permintaan khusus dari tamu (*special request*). Meskipun demikian, Room Attendant tetap dituntut untuk bekerja sesuai SOP agar kebersihan kamar tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama pelaksanaan SOP di lapangan.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping The Trans Luxury Hotel Bandung. Penulis menemukan beberapa kondisi yang terjadi dalam pelaksanaan tugas Room Attendant.

Selama pelaksanaan PLI, aktivitas operasional Room Attendant sangat dipengaruhi oleh tingkat hunian hotel. Pada saat tingkat hunian tinggi, terutama ketika terjadi kondisi back to back, Room Attendant dituntut untuk menyiapkan kamar dalam waktu yang relatif singkat agar dapat segera digunakan oleh tamu berikutnya. Kondisi tersebut membuat ritme kerja menjadi lebih cepat dibandingkan hari-hari dengan tingkat hunian normal.

Selain itu, penulis menemukan bahwa proses pembersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung dilakukan dengan sistem *Room Attendant Couple*. Melalui sistem ini, dua orang Room Attendant bekerja sama dalam satu kamar dengan pembagian tugas yang telah disepakati. Pola kerja tersebut membantu mempercepat penyelesaian kamar, namun tetap memerlukan komunikasi dan koordinasi yang baik agar pekerjaan berjalan efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Room Attendant, dalam kondisi kamar arrival, seluruh proses pembersihan harus dilakukan secara berurutan sesuai *sequence of cleaning*. Hal ini bertujuan agar tidak ada tahapan

pekerjaan yang terlewat serta memudahkan proses pemeriksaan oleh Housekeeping Supervisor sebelum kamar dinyatakan siap digunakan.

Meskipun sebagian besar kamar telah memenuhi standar hotel, penulis masih menemukan beberapa kondisi di mana kamar memerlukan perbaikan kembali setelah dilakukan pemeriksaan oleh Supervisor. Umumnya, perbaikan dilakukan pada detail-detail kecil, seperti kebersihan area tertentu, kelengkapan amenities, atau kerapian penataan kamar. Temuan tersebut menunjukkan bahwa ketelitian dalam bekerja tetap menjadi faktor penting untuk menjaga kualitas kebersihan kamar sesuai standar The Trans Luxury Hotel Bandung.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping The Trans Luxury Hotel Bandung, ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar. Analisis ini disusun berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan serta didukung oleh teori mengenai operasional housekeeping sehingga dapat diketahui penyebab, dampak, dan upaya penyelesaiannya.

1. Analisis Penerapan SOP Room Attendant

Hasil observasi menunjukkan bahwa Room Attendant telah melaksanakan pekerjaan sesuai dengan SOP yang berlaku di The Trans Luxury Hotel Bandung. Setiap proses pembersihan kamar dilakukan berdasarkan sequence of cleaning, mulai dari menyiapkan trolley, memasuki kamar sesuai prosedur, membuka tirai dan jendela, membersihkan tempat tidur, kamar mandi, area kamar, melengkapi guest amenities, hingga melakukan pengecekan akhir sebelum kamar diperiksa oleh Housekeeping Supervisor.

Namun pada kondisi tertentu masih ditemukan beberapa kamar yang belum memenuhi standar kebersihan saat dilakukan pemeriksaan oleh Supervisor. Hal tersebut menyebabkan Room Attendant harus kembali melakukan perbaikan (*re-cleaning*) sebelum kamar dapat dinyatakan siap dijual (*Vacant Clean*). Kondisi ini menunjukkan bahwa penerapan SOP sudah berjalan, tetapi ketelitian dalam pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan.

2. Analisis Beban Kerja Room Attendant Pada Kondisi *Back to Back*

Salah satu kendala yang paling sering ditemukan selama pelaksanaan PLI adalah tingginya beban kerja ketika hotel berada pada kondisi back to back, yaitu kamar yang baru ditinggalkan tamu harus segera disiapkan kembali untuk tamu berikutnya.

Pada kondisi tersebut, Room Attendant dituntut bekerja lebih cepat agar kamar dapat segera diserahkan kepada Front Office. Walaupun waktu yang tersedia terbatas, seluruh tahapan pekerjaan tetap harus mengikuti SOP. Apabila pekerjaan dilakukan terlalu terburu-buru, terdapat kemungkinan beberapa bagian kamar terlewat sehingga kualitas kebersihan menjadi kurang maksimal.

Hasil wawancara dengan Room Attendant menunjukkan bahwa kemampuan mengatur waktu dan tetap mengikuti sequence of cleaning menjadi faktor penting agar pekerjaan selesai tepat waktu tanpa mengurangi standar kebersihan kamar.

3. Analisis Kerja Sama Room Attendant *Couple*

Di The Trans Luxury Hotel Bandung, proses pembersihan kamar umumnya dilakukan oleh Room Attendant Couple. Sistem ini diterapkan agar pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan efisien, terutama ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi.

Berdasarkan hasil observasi, kerja sama dan komunikasi yang baik antara kedua Room Attendant sangat berpengaruh terhadap hasil

pekerjaan. Apabila pembagian tugas sudah jelas, proses pembersihan menjadi lebih efektif. Sebaliknya, kurangnya komunikasi dapat menyebabkan pekerjaan menjadi kurang teratur, beberapa bagian kamar terlewat, atau kedua Room Attendant mengerjakan area yang sama sehingga waktu menjadi tidak efisien.

4. Analisis Dampak Permasalahan Terhadap Kualitas Kebersihan Kamar

Permasalahan yang ditemukan selama penelitian memberikan dampak terhadap kualitas kebersihan kamar. Kamar yang belum memenuhi standar harus dibersihkan kembali sebelum dilakukan pemeriksaan ulang oleh Housekeeping Supervisor. Kondisi tersebut menyebabkan waktu penyelesaian kamar menjadi lebih lama dan dapat memengaruhi kesiapan kamar untuk tamu berikutnya.

Walaupun demikian, Housekeeping Department tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan dengan memastikan setiap kamar telah lolos pemeriksaan Supervisor sebelum status kamar diubah menjadi siap dijual (Ready Room). Langkah ini dilakukan agar tamu tetap memperoleh kamar yang bersih, nyaman, dan sesuai dengan standar hotel bintang lima.

5. Analisis Upaya Penyelesaian Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, terdapat beberapa upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Room Attendant diharapkan tetap fokus dalam bekerja, mengikuti sequence of cleaning sesuai SOP, serta melakukan pengecekan kembali sebelum memanggil Supervisor.

Selain itu, komunikasi yang baik antara Room Attendant Couple menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan efektivitas pekerjaan. Dengan adanya pembagian tugas yang jelas dan saling membantu selama proses pembersihan, pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat tanpa mengurangi kualitas kebersihan kamar. Upaya tersebut diharapkan mampu mempertahankan standar pelayanan housekeeping di

The Trans Luxury Hotel Bandung serta meningkatkan kepuasan tamu terhadap kebersihan kamar.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di The Trans Luxury Hotel Bandung, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Room Attendant menjalankan pekerjaan berdasarkan *sequence of cleaning* yang telah ditetapkan, mulai dari menyiapkan peralatan kerja, membersihkan area kamar tidur dan kamar mandi, mengganti linen, melengkapi guest amenities, hingga melakukan pemeriksaan akhir sebelum kamar diperiksa oleh Housekeeping Supervisor.

Namun, pada kondisi *back to back* atau ketika kamar yang ditinggalkan tamu harus segera disiapkan untuk tamu berikutnya, Room Attendant dituntut bekerja lebih cepat. Walaupun demikian, seluruh tahapan pekerjaan tetap harus mengikuti SOP agar tidak terjadi kesalahan atau bagian kamar yang terlewat. Berdasarkan hasil wawancara, apabila *sequence of cleaning* tidak dilakukan dengan benar, terdapat kemungkinan kamar belum memenuhi standar kebersihan sehingga harus diperbaiki kembali setelah dilakukan pemeriksaan oleh Supervisor.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Aditya Adi Pratama dkk. yang menyatakan bahwa penerapan SOP merupakan pedoman penting bagi Room Attendant dalam menyiapkan peralatan, memeriksa status kamar, melakukan pembersihan, dan melakukan pemeriksaan akhir sehingga kualitas kerja dapat terjaga. Penelitian tersebut juga menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan observasi dan wawancara sebagai teknik pengumpulan data.

Temuan ini juga didukung oleh penelitian Muhammad Nur Saiful Hidayat dan Harnisa Octaviani, yang menjelaskan bahwa penerapan SOP

secara konsisten dapat meningkatkan kualitas layanan kebersihan kamar. Sebaliknya, apabila SOP tidak dijalankan secara optimal, kualitas pelayanan dapat menurun dan berpengaruh terhadap kepuasan tamu.

Selain itu, penelitian di Four Points by Sheraton Kuta Bali menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa Room Attendant yang tidak menjalankan SOP secara konsisten, seperti kurang teliti dalam membersihkan debu atau lantai. Hal tersebut memengaruhi penilaian Supervisor terhadap kualitas kerja Room Attendant. Kondisi ini memiliki kesamaan dengan temuan dalam penelitian ini, yaitu masih ditemukannya kamar yang memerlukan re-cleaning karena kebersihannya belum sesuai standar.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP secara konsisten, ketelitian dalam bekerja, serta komunikasi yang baik antarsesama Room Attendant couple menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung. Pada saat tingkat hunian hotel tinggi (high occupancy), kerja sama tim dan fokus dalam mengikuti sequence of cleaning menjadi kunci agar pekerjaan dapat selesai tepat waktu tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu

4.5 Solusi Perbaikan Penerapan SOP Room Attendant

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di The Trans Luxury Hotel Bandung, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang diharapkan dapat meningkatkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar.

1. Meningkatkan Kepatuhan Terhadap *Sequence Of Cleaning*

Room Attendant perlu menjalankan setiap tahapan pembersihan sesuai dengan sequence of cleaning yang telah ditetapkan oleh hotel. Urutan kerja yang dilakukan secara konsisten dapat membantu pekerjaan menjadi lebih sistematis, mengurangi kemungkinan ada area yang terlewat, serta

meminimalkan pekerjaan ulang (re-cleaning) setelah pemeriksaan oleh Housekeeping Supervisor.

Selain itu, Room Attendant tidak disarankan mengubah urutan kerja hanya untuk mengejar waktu penyelesaian kamar. Dengan mengikuti SOP secara konsisten, kualitas kebersihan kamar tetap dapat dipertahankan meskipun hotel berada dalam kondisi tingkat hunian yang tinggi.

2. Meningkatkan Ketelitian Melalui Self-Checking

Sebelum kamar diserahkan kepada Housekeeping Supervisor untuk diperiksa, Room Attendant sebaiknya melakukan self-checking terlebih dahulu. Pemeriksaan mandiri meliputi kebersihan lantai, kamar mandi, kaca, cermin, furniture, tempat tidur, kelengkapan guest amenities, serta memastikan seluruh peralatan di dalam kamar telah tertata dengan baik.

Langkah ini dapat mengurangi kemungkinan ditemukannya kekurangan saat proses inspeksi sehingga kamar tidak perlu dibersihkan kembali dan waktu kerja menjadi lebih efisien.

3. Memperkuat Komunikasi Antar Room Attendant

Sistem kerja Room Attendant Couple yang diterapkan di The Trans Luxury Hotel Bandung memerlukan komunikasi yang baik antara kedua petugas. Sebelum mulai bekerja, pasangan Room Attendant perlu melakukan pembagian tugas yang jelas, misalnya satu orang bertanggung jawab pada area kamar tidur, sedangkan pasangan lainnya menangani area kamar mandi dan pengisian amenities.

Selama proses pembersihan berlangsung, komunikasi juga perlu dilakukan apabila terdapat kendala atau pekerjaan yang belum selesai. Dengan koordinasi yang baik, pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat tanpa mengurangi kualitas kebersihan kamar.

4. Meningkatkan Manajemen Waktu Saat Kondisi *Back to back*

Pada saat kondisi back to back, Room Attendant perlu mengatur waktu kerja dengan lebih efektif tanpa mengabaikan standar operasional. Prioritas utama adalah menyelesaikan setiap tahapan sesuai SOP sehingga kamar dapat segera disiapkan untuk tamu berikutnya.

Supervisor juga dapat membantu dengan melakukan pembagian jumlah kamar yang seimbang kepada setiap Room Attendant sesuai tingkat kesulitan dan kondisi kamar. Pembagian beban kerja yang merata akan membantu menjaga kualitas pekerjaan serta mengurangi kelelahan karyawan.

5. Meningkatkan Pengawasan dan Evaluasi oleh Supervisor

Housekeeping Supervisor diharapkan tetap melakukan inspeksi secara menyeluruh terhadap kamar yang telah selesai dibersihkan. Selain memberikan penilaian, Supervisor juga dapat memberikan masukan secara langsung apabila masih ditemukan kekurangan selama proses pembersihan.

Evaluasi yang dilakukan secara rutin dapat menjadi bahan pembelajaran bagi Room Attendant sehingga kesalahan yang sama tidak terulang kembali. Dengan adanya pembinaan yang berkelanjutan, kualitas kebersihan kamar dapat terus meningkat sesuai standar pelayanan The Trans Luxury Hotel Bandung.

6. Meningkatkan Kesadaran akan Pentingnya Kualitas Pelayanan

Setiap Room Attendant perlu memahami bahwa kebersihan kamar merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kenyamanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, setiap pekerjaan harus dilakukan dengan penuh tanggung jawab, teliti, dan tidak hanya berorientasi pada kecepatan kerja.

Melalui penerapan SOP yang konsisten, komunikasi yang baik antar Room Attendant Couple, serta pengawasan yang dilakukan oleh Supervisor, kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung diharapkan tetap terjaga sehingga mampu memberikan pengalaman menginap yang nyaman dan meningkatkan citra hotel di mata tamu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant dalam Menjaga Kualitas Kebersihan Kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung, dapat disimpulkan bahwa Departemen Housekeeping memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu. Untuk mencapai standar pelayanan hotel bintang lima, setiap Room Attendant diwajibkan melaksanakan pekerjaan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP Room Attendant di The Trans Luxury Hotel Bandung secara umum telah berjalan dengan baik. Seluruh tahapan pekerjaan dilakukan berdasarkan *sequence of cleaning*, mulai dari persiapan alat kerja, proses pembersihan kamar tidur dan kamar mandi, penggantian linen, penataan kembali fasilitas kamar, pengisian *guest amenities*, hingga pemeriksaan akhir oleh Housekeeping Supervisor. Penerapan SOP tersebut membantu menciptakan proses kerja yang lebih terstruktur sehingga kualitas kebersihan kamar tetap terjaga sesuai standar hotel.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penulis menemukan bahwa kondisi *back to back* menjadi salah satu tantangan yang paling sering dihadapi oleh Room Attendant. Pada kondisi tersebut, kamar yang baru ditinggalkan tamu harus segera dibersihkan dan dipersiapkan kembali untuk tamu berikutnya dalam waktu yang terbatas. Situasi ini menuntut Room Attendant untuk mampu bekerja dengan cepat, tetap teliti, serta mengikuti *sequence of cleaning* agar tidak terjadi kesalahan selama proses pembersihan.

Selain itu, masih ditemukan beberapa kamar yang memerlukan *re-cleaning* setelah dilakukan pemeriksaan oleh Housekeeping Supervisor.

Kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh kurangnya ketelitian ketika membersihkan detail tertentu, seperti area kamar mandi, debu pada perabot, atau kelengkapan guest amenities. Temuan ini menunjukkan bahwa kecepatan kerja harus tetap diimbangi dengan ketelitian agar kualitas kebersihan kamar tetap sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Sistem kerja Room Attendant Couple yang diterapkan di The Trans Luxury Hotel Bandung juga memberikan pengaruh positif terhadap efektivitas pekerjaan. Melalui pembagian tugas yang jelas dan komunikasi yang baik, proses pembersihan kamar dapat diselesaikan lebih cepat tanpa mengurangi kualitas hasil kerja. Oleh karena itu, kerja sama antaranggota tim menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung keberhasilan penerapan SOP Room Attendant.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Room Attendant berperan penting dalam menjaga kualitas kebersihan kamar di The Trans Luxury Hotel Bandung. Keberhasilan penerapan SOP dipengaruhi oleh kedisiplinan dalam mengikuti prosedur kerja, ketelitian saat melakukan pembersihan, kemampuan mengatur waktu, serta komunikasi yang baik antar Room Attendant dan Housekeeping Supervisor.

5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi The Trans Luxury Hotel Bandung maupun bagi penelitian selanjutnya.

1. Bagi Departemen Housekeeping

Departemen Housekeeping diharapkan terus mempertahankan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah berjalan dengan baik. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan SOP agar kualitas kebersihan kamar tetap konsisten sesuai dengan standar hotel Bintang lima.

Housekeeping Supervisor juga diharapkan terus memberikan arahan, pengawasan, dan pembinaan kepada Room Attendant, terutama pada saat Tingkat hunian hotel sedang tinggi (*high Occupancy*). Dengan adanya evaluasi yang rutin, kesalahan dalam proses pembersihan dapat diminimalkan sehingga tidak terjadi re-cleaning yang dapat menghambat kesiapan kamar untuk berikutnya.

2. Bagi Room Attendant

Room Attendant diharapkan selalu bekerja sesuai dengan sequence of cleaning yang telah ditetapkan oleh hotel serta tetap menjaga ketelitian dalam proses pembersihan kamar. Sebelum meminta pemeriksaan dari Housekeeping Supervisor, sebaiknya dilakukan self-checking terlebih dahulu untuk memastikan seluruh area kamar telah bersih, rapi, dan seluruh guest amenities telah tersedia sesuai standar. Selain itu, komunikasi antara Room Attendant Couple perlu terus ditingkatkan agar pembagian tugas menjadi lebih jelas dan pekerjaan dapat diselesaikan secara efektif tanpa mengurangi kualitas kebersihan kamar.

3. Bagi Mahasiswa Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI)

Mahasiswa yang akan melaksanakan Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen Housekeeping disarankan untuk mempelajari terlebih dahulu dasar-dasar Housekeeping, khususnya mengenai SOP Room Attendant dan sequence of cleaning. Mahasiswa juga perlu aktif bertanya kepada supervisor maupun karyawan agar lebih mudah memahami sistem kerja yang diterapkan di hotel.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini masih berfokus pada penerapan SOP Room Attendant dalam menjaga kualitas kebersihan kamar. Oleh karena itu, peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan membahas aspek lain, seperti pengaruh penerapan SOP terhadap kepuasan tamu, produktivitas kerja karyawan Housekeeping, atau kualitas pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

Faisal, F., & Hafnawi, A. A. (2021). Peran Room Attendant Supervisor terhadap Kualitas Layanan Housekeeping Department di The Pade Hotel Aceh Besar. *Jurnal Real Riset*, 3(2)

Firdiansyah, M. W., Hermawan, H., & Winahyu, P. (2025). Kinerja Room Attendant dalam Upaya Menerapkan Standar Operasional Prosedur Pembersihan Kamar Tamu di Ijen View Hotel & Resort. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi dan Organisasi*, 3(2).

Hidayat, M. N. S., & Octaviani, H. (2025). Peranan Room Attendant dalam Meningkatkan Standar Kualitas Layanan Kebersihan Kamar di CK Tanjungpinang Hotel & Convention Centre.

Solihah, L. M., & Surwiyanta, A. (2025). Peran Room Attendant dalam Menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) Pembersihan Kamar di Hotel Kimaya Sudirman by Harris Yogyakarta. *Journal of Tourism and Economic*.

Simatupang, D., & Panggabean, T. N. (2022). Implementasi Personal Hygiene Room Attendant pada Housekeeping Department Selama Masa Pandemi COVID-19 di Harris Resort Barelang Batam. *Jurnal Mekar*, 1(2), 57–61.

Sinaga, H. B. A., & Lapotulo, N. (2022). Peranan Room Attendant dalam Menangani Hygiene dan Sanitasi Kamar di OS Hotel Batu Aji Batam. *Jurnal Mekar*, 1(2).

Sulastiyono, A. (2018). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Sugiarto, E., & Sulastiyono, A. (2019). *Operasional Housekeeping Hotel*. Bandung: Alfabeta.

Kasavana, M. L., & Brooks, R. M. (2021). *Managing Front Office Operations* (10th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.

The Trans Luxury Hotel Bandung. (2025). *The Trans Luxury Hotel Bandung*.

LAMPIRAN

Lampiran 1 PEDOMAN WAWANCARA

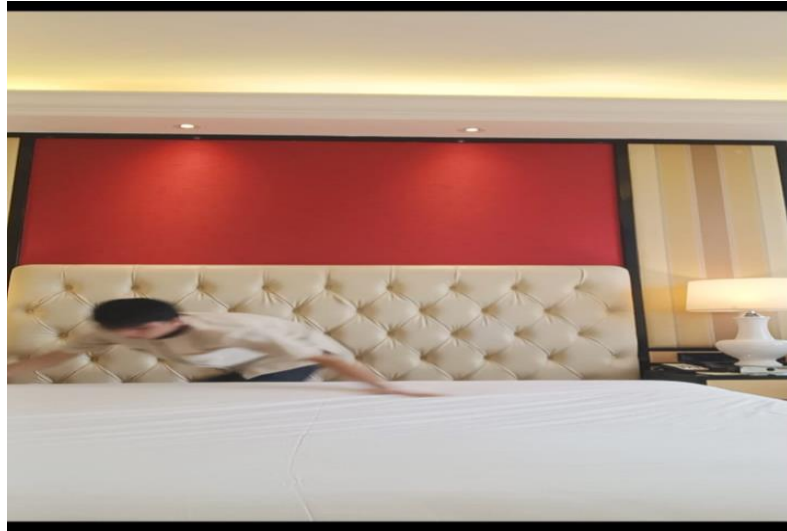
1. Bagaimana penerapan SOP Room Attendant di The Trans Luxury Hotel Bandung dalam kegiatan pembersihan kamar setiap hari?
2. Kendala apa yang paling sering dihadapi Room Attendant saat membersihkan kamar, terutama Ketika kamar dalam kondisi *back to back* atau *arrival*?
3. Bagaimana Room Attendant mengatasi keterbatasan waktu agar kualitas kebersihan kamar tetap terjaga?
4. Apakah komunikasi antara sesama room attendant atau dengan SPV berpengaruh terhadap hasil kebersihan kamar?
5. Bagaimana prosedur pemeriksaan ulang (*double check*) Kamar setelah proses pembersihan selesai?

Lampiran 2 Hasil Observasi

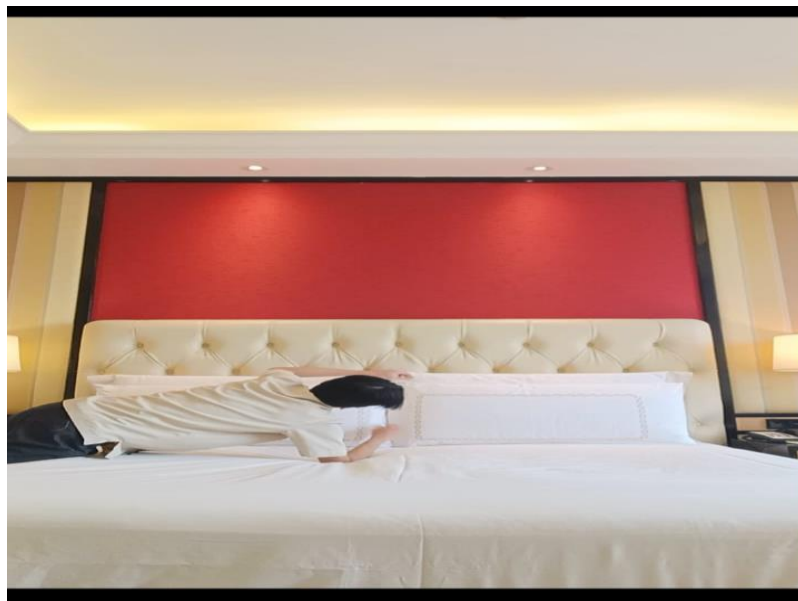
No.	Aspek yang Diamati	Hasil Pengamatan
1.	Persiapan Trolley	Lengkap Sesuai SOP
2.	Prepare linen atau pillow case	Dilakukan sesuai Standar
3.	Making Bed	Dilakukan sesuai standar
4.	Pembersihan Kamar Mandi	Menggunakan Chemical Sesuai Prosedur
5.	Penggantian Linen	Dilakukan setiap check-out atau long stay
6.	Final Checking	Dilakukan oleh Supervisor atau RA

Tabel 1. 2 Hasil Observasi

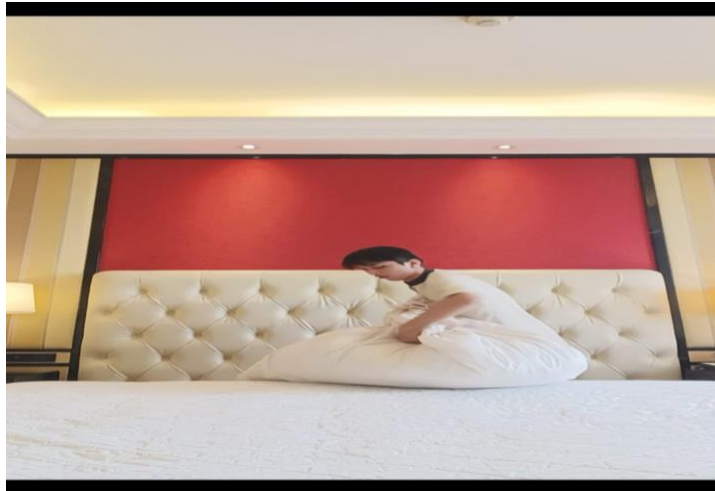
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Gambar 1. 4 Pasang Bed Sheet



Gambar 1. 5 Pasang Pillow Case



Gambar 1. 6 Stripping Linen Kotor

Lampiran 4 SURAT TUGAS PLI 1



SURAT TUGAS
 No. 264c/UN35.1.7.8/PP/2025

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Program Magang Berdampak bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Muhammad Fajri	24135082	Manajemen Perhotelan	The Trans Luxury Hotel Bandung	5 Januari s.d 5 Juli 2026
Ferry Ferdiansyah	24135173	Manajemen Perhotelan	The Trans Luxury Hotel Bandung	5 Januari s.d 5 Juli 2026

Bersama ini kami menugaskan nama berikut untuk menjadi pembimbing pada kegiatan mahasiswa tersebut:

Vischa Mansyera Pratama, M.Pd

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Gambar 1. 7 Surat Tugas PLI

Lampiran 5 SURAT PENGANTAR PLI 1



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



Nomor : 264b/UN35.1.7.8/PP/2025 Padang, 23 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar
 Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth :

Pimpinan The Trans Luxury Hotel Bandung

Di Tempat

Dengan hormat,

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

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Muhammad Fajri	24135082	Manajemen Perhotelan	HK	Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
2.	Ferry Ferdiansyah	24135173	Manajemen Perhotelan	FO	Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.

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

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
 NIP. 199502132022032020

Gambar 1. 8 Surat Pengantar

Lampiran 6 LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : M. F. H. R. I
 Nama Universitas : Universitas Negeri Padang
 Jadwal Kegiatan : 19 Januari - 18 Juli 2026
 Nama Dosen Pembimbing (PLI) : Vischa Manasyah Pratama, M.Pd.

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	Senin, 27 Juli 2026	Revisi Daftar Laporan (cover)	Revisi cover	
2	Selasa, 28 Juli 2026	Revisi nomor halaman, harus berbeda kota	Perbaiki nomor halaman, dan Revisi isi materi laporan	

Padang, 28 Juli 2026
 Dosen Pembimbing


 Vischa Manasyah Pratama

Lampiran 7 LEMBAR KONSULTASI SUPERVISOR



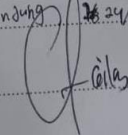
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Muhammad Fajri
 Unit Kegiatan Praktek : Housekeeping, UIC (Kemen)
 Nama Perusahaan/Industri : The 1800s Luxury Hotel, Bandung
 Jadwal Kegiatan : 19 Januari - 18 Juni 2026
 Nama Supervisor (Penilai) : Gilang Kamadahan
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Executive Housekeeper

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1)	20 Januari 2026 Kemis	Pengenalan Tugas Laundry Linen Attendant	harus Relasari dan paham SOP Laundry dan linen Attendant sesuai SOP	<i>CF Gilang</i>
2)	Rabu, 18 Maret 2026	Pengenalan SOP Room Attendant dalam proses cleaning guest room	Tingkatkan ketelitian pada setiap tahapan cleaning sesuai sequence of cleaning.	<i>CF Gilang</i>
3)	Selasa, 20 April 2026	Kendala dalam Penerapan SOP saat menangani kamar ARR dan stay over	Tingkatkan manajemen waktu dan koordinasi dengan bagian kerja (cleaning) agar pekerjaan lebih efektif.	<i>CF Gilang</i>
4)	Senin, 01 Juni 2026	Teknik pemeriksaan (room checking) dan standar kualitas kebersihan kamar.	Pastikan seluruh area kamar memenuhi standar kebersihan sebelum diperiksa supervisor/mentor/manager.	<i>CF Gilang</i>

Bandung, 24/07/2026


Gambar 1.9 Lembar Konsultasi Supervisor 1

Lampiran 8 LogBook PLI 1

LOGBOOK PLI 1 PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**FAKULTAS****PARIWISATA DAN PERHOTELAN****UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Muhammad Fajri
 NIM : 24135082
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 089617974275
 Supervisor/Mentor : Gilang Ramadhan
 Nama Industri : The Trans Luxury Hotel Bandung
 Waktu Pelaksana PLI : 19 Januari – 18 Juli

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan/ Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf
1.	Senin 19 Januari 2026	09.00 – 15.00	• Pengenalan dengan setiap departemen • Showing room • Pengarahan job desk • Mencatat job desk • Memperhatikan senior		
2.	Selasa 20 Januari 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen • Lipat case		
3.	Rabu 21 Januari 2026	07.00 – 17.00	• Nge roll linen • Roll pillow case		
4,	Kamis 22 Januari 2026	07.00 –	• Strika baju • Strika celan		

		17.00	• Memanaskan Pakaian		
5.	Jumat 23 Januari 2026	07.00 – 17.00	• Dryer pakaian karyawan • Dryer pakaian tamu		
6.	Sabtu 24 Januari 2026	OFF			
7.	Minggu 25 Januari 2026	OFF			
8.	Senin 26 Januari 2026	07.00 – 17.00	• Mencuci linen • Mencuci towel • Mencuci pakaian • Mengspotting pakaian atau linen		
9.	Selasa 27 Januari 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen • Lipat case		
10.	Rabu 28 Januari 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
11.	Kamis 29 Januari 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
12.	Jumat 30 Januari 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
13.	Sabtu 31 Januari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF

Mengetahui Supervisor


Gunang Ramadhan

Bandung, 31 Januari 2026 Mahasiswa


Muhammad Fajri

LOGBOOK PLI 1 PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS
PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Muhammad Fajri
 NIM : 24135082
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 089617974275
 Supervisor/Mentor : Gunalan HS
 Nama Industri : The Trans Luxury Hotel Bandung
 Waktu Pelaksana PLI : 19 Januari – 18 Juli

1.	Minggu 01 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
2.	Senin 02 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Masuk pagi di Laundry - Lipet towel - Lipat linen Lipat case		
3.	Selasa 03 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Masuk pagi di Laundry - Lipet towel		

			Lipat linen Lipat case		
4.	Rabu 04 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Nge roll - Linen - Roll pillow case		
5.	Kamis 05 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Nge roll - Linen - Roll pillow case		
6.	Jumat 06 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Strika baju - Strika celan - Drying		
7.	Sabtu 07 Februari 2026	OFF			
8.	Minggu 08 Februari 2026	OFF			
9	Senin 09 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Strika baju - Strika celan Memanaskan Pakaian		
10.	Selasa 10 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Strika baju - Strika celan Memanaskan Pakaian		
11.	Rabu 11 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Strika baju - Strika celan Memanaskan Pakaian		
12.	Kamis 12 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Strika baju - Strika celan Memanaskan Pakaian		
13.	Jumat 13 Februari 2026	07.00 – 17.00	- Strika baju - Strika celan Memanaskan Pakaian		
14.	Sabtu 14	OFF			

	Februari 2026				
15.	Minggu 15 Februari 2026	OFF			
16.	Senin 16 Februari 2026	07.00 – 17.00	• Dryer pakaian • karyawan Dryer pakaian tamu		
17.	Selasa 17 Februari 2026	07.00 – 17.00	• Dryer pakaian • karyawan Dryer pakaian tamu		
18.	Rabu 18 Februari 2026	07.00 – 17.00	• Dryer pakaian • karyawan Dryer pakaian tamu		
19.	Kamis 19 Februari 2026	OFF			
20.	Jumat 20 Februari 2026	OFF			
21.	Sabtu 21 Februari 2026	07.00 – 17.00	• Dryer pakaian • karyawan Dryer pakaian tamu		
22.	Minggu 22 Februari 2026	07.00 – 17.00	• Dryer pakaian • karyawan Dryer pakaian tamu		
23.	Senin 23 Februari 2026	07.00 – 17.00	• Dryer pakaian • karyawan Dryer pakaian tamu		
24.	Selasa 24 Februari 2026	07.00 – 17.00	• Dryer pakaian • karyawan Dryer pakaian tamu		
25.	Rabu 25	07.00 –	• Dryer pakaian		

	Februari 2026	17.00	karyawan Dryer pakaian tamu		
26.	Kamis 26 Februari 2026	OFF			
27.	Jumat 27 Februari 2026	OFF			
28.	Sabtu 28 Februari 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		

Mengetahui Supervisor


Gilang Ramadhan

Bandung, 28 Februari 2026 Mahasiswa


Muhammad Fajri

LOGBOOK PLI 1 PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS
PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Muhammad Fajri
 NIM : 24135082
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 089617974275
 Supervisor/Mentor : Gunalan HS
 Nama Industri : The Trans Luxury Hotel Bandung
 Waktu Pelaksana PLI : 19 Januari – 18 Juli

1.	Minggu 01 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
2.	Senin 02 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
3.	Selasa 03 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
4.	Rabu 04 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen		

			Lipat case		
5.	Kamis 05 Maret 2026	OFF			
6.	Jumat 06 Maret 2026	OFF			
7.	Sabtu 07 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
8.	Minggu 08 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
9.	Senin 09 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
10.	Selasa 10 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
11.	Rabu 11 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
12.	Kamis 12 Maret 2026	OFF			
13.	Jumat 13 Maret 2026	OFF			

14.	Sabtu 14 Maret 2026	OFF			
15.	Minggu 15 Maret 2026	07.00 – 17.00	• Masuk pagi di Laundry • Lipet towel • Lipat linen Lipat case		
16.	Senin 16 Maret 2026	OFF			
17.	Selasa 17 Maret 2026	OFF			
18.	Rabu 18 Maret 2026	08.00 – 19.00	• Brifieng • Siapkan cloth • Siapkan trolyy • Set up gel-gel an • Beresin pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum • Double check		
19.	Kamis 19 Maret 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD		

			• Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
20.	Jumat 20 Maret 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
21.	Sabtu 21 Maret 2026	OFF			
22.	Minggu 22 Maret 2026	OFF			
23.	Senin 23 Maret 2026	08.00 – 19.00	• pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan		

			towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
24.	Selasa 24 Maret 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
25.	Rabu 25 Maret 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
26.	Kamis 26 Maret 2026	SL			

27.	Jumat 27 Maret 2026	SL			
28.	Sabtu 28 Maret 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
29	Minggu 29 Maret 2026	OFF			
30.	Senin 30 Maret 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
31.	Selasa 31 Maret 2026	OFF			

Mengetahui Supervisor


Gilang Ramadhan

Bandung, 31 Maret 2026 Mahasiswa


Muhammad Fajri

LOGBOOK PLI 1 PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS
PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Muhammad Fajri
 NIM : 24135082
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 089617974275
 Supervisor/Mentor : Gunalan HS
 Nama Industri : The Trans Luxury Hotel Bandung
 Waktu Pelaksana PLI : 19 Januari – 18 Juli

1.	Rabu 01 April 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
2.	Kamis 02 April 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor		

			• Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
3.	Jumat 03 April 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
4.	Sabtu 04 April 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
5.	Minggu 05 April	OFF			

	2026				
6.	Senin 06 April 2026	OFF			
7.	Selasa 07 April 2026	OFF			
8.	Rabu 08 April 2026	PH			
9.	Kamis 09 April 2026	OFF			
10.	Jumat 10 April 2026	08.00 – 19.00	• Pantry • Corridor • Bersihkan kamar VD • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan towel • Making bed • Pasang pillow case • Vaccum Double check		
11.	Sabtu 11 April 2026	SL			
12.	Minggu 12 April 2026	SL			
13.	Senin 13 April 2026	OFF			
14.	Selasa 14 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD		

			• Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical		
15.	Rabu 15 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
16.	Jumat 16 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
17.	Sabtu 17 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang		

			sampah • Set up lagi Isi chemical		
18.	Minggu 18 April 2026	OFF			
19.	Senin 19 April 2026	OFF			
20.	Selasa 20 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
21.	Rabu 21 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
22.	Kamis 22 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD		

			• Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
23.	Jumat 23 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
24.	Sabtu 24 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
25.	Minggu 25 April 2026	OFF			
26.	Senin 26 April 2026	OFF			
27.	Selasa 27 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan		

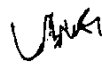
			corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
28.	Rabu 28 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
29.	Kamis 29 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
30.	Jumat 30 April 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD		

			• Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi		
--	--	--	--	--	--

Mengetahui Supervisor

Bandung, 30 April 2026 Mahasiswa


Gilang Ramadhan



Muhammad Fajri

LOGBOOK PLI 1 PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS
PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Muhammad Fajri
 NIM : 24135082
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 089617974275
 Supervisor/Mentor : Gunalan HS
 Nama Industri : The Trans Luxury Hotel Bandung
 Waktu Pelaksana PLI : 19 Januari – 18 Juli

1.	Jumat 01 Mei 2026	SL			
2.	Sabtu 02 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
3.	Minggu 03 Mei 2026	OFF			
4.	Senin 04 Mei 2026	OFF			
5.	Selasa 05 Mei	08.00 –	• Briefing • Set up		

	2026	19.00	• Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
6.	Rabu 06 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
7.	Kamis 07 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
8.	Jumat 08 Mei	08.00 –	• Briefing		

	2026	19.00	• Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
9.	Sabtu 09 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
10.	Minggu 10 Mei 2026	OFF			
11.	Senin 11 Mei 2026	OFF			
12.	Selasa 12 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi		

			Isi chemical		
13.	Rabu 13 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
14.	Kamis 14 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
15.	Jumat 15 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah		

			• Set up lagi Isi chemical		
16	Sabtu 16 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
17	Minggu 17 Mei 2026	OFF			
18	Senin 18 Mei 2026	OFF			
19	Selasa 19 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
20	Rabu 20 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up		

			• Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
21	Kamis 21 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
22	Jumat 22 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
23	Sabtu 23 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor		

			• Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
24	Minggu 24 Mei 2026	OFF			
25	Senin 25 Mei 2026	OFF			
26	Selasa 26 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
27	Rabu 27 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
28	Kamis 28 Mei 20226	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up		

			• Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
29	Jumat 29 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
30	Sabtu 30 Mei 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
31	Minggu 31 Mei 2026	OFF			

Mengetahui Supervisor

A stylized handwritten signature in black ink, consisting of a large loop followed by a smaller loop and a short horizontal stroke.

Gilang Ramadhan

Bandung, 31 Mei 2026 Mahasiswa

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'M Fajri' in a cursive style.

Muhammad Fajri

LOGBOOK PLI 1 PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS
PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Muhammad Fajri
 NIM : 24135082
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 089617974275
 Supervisor/Mentor : Gunalan HS
 Nama Industri : The Trans Luxury Hotel Bandung
 Waktu Pelaksana PLI : 19 Januari – 18 Juli

1.	Senin 01 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
2.	Selasa 02 Juni 2026	OFF			
3.	Rabu 03 Juni 2026	OFF			
4.	Kamis 04 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan		

			corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
5.	Jumat 05 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
6.	Sabtu 06 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
7.	Minggu 07 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan		

			pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
8.	Senin 08 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
9.	Selasa 09 Juni 2026	OFF			
10.	Rabu 10 Juni 2026	OFF			
11.	Kamis 11 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi		

			Isi chemical		
12.	Jumat 12 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
13.	Sabtu 13 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi Isi chemical		
14.	Minggu 14 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah		

			• Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store • Mopping lantai		
15.	Senin 15 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		
16.	Selasa 16 Juni 2026	OFF			
17.	Rabu 17 Juni 2026	OFF			
18.	Kamis 18 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi		

			• Isi chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		
19.	Jumat 19 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		
20.	Sabtu 20 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store		

			Mopping lantai		
21.	Minggu 21 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		
22.	Senin 22 Juni 2026	OFF			
23.	Selasa 23 Juni 2026	OFF			
24.	Rabu 24 Juni 2026	SL			
25.	Kamis 25 Juni 2026	SL			
26.	Jumat 26 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi		

			chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		
27.	Sabtu 27 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store • Mopping lantai		
28.	Minggu 28 Juni 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store		

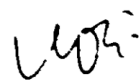
			Mopping lantai		
29.	Senin 29 Juni 2026	OFF			
30.	Selasa 30 Juni 2026	OFF			

Mengetahui Supervisor



Gilang Ramadhan

Bandung, 30 Juni 2026 Mahasiswa



Muhammad Fajri

LOGBOOK PLI 1 PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

FAKULTAS

PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Muhammad Fajri

NIM : 24135082

Program Studi : Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 089617974275

Supervisor/Mentor : Gunalan HS

Nama Industri : The Trans Luxury Hotel Bandung

Waktu Pelaksana PLI : 19 Januari – 18 Juli

1.	Rabu 01 Juli 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Siapkan cloth • Siapkan amenitis • Ambil face towel • Ambil mini bar • Prepare pantry • Prepare minieral • Prepare linen • Prepare case		
2.	Kamis 02 Juli 2026	07.00 – 17.00	• Briefing • Ambil cloth • Ambil trash bag • Ready in area in charge • Mopping		

			lantai • Brushing Lantai The restaurant		
3.	Jumat 03 Juli 2026	07.00 – 17.00	• Brifieng • Ambil cloth • Prepare • Dusting area • Refersh restroom • Cleaning area • Cleaning lobby		
4.	Sabtu 04 Juli 2026	07.00 – 17.00	• Brifieng • Ambil cloth • Prepare • Dusting area • Refersh restroom • Cleaning area Cleaning lobby		
5.	Minggu 05 Juli 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		
6.	Senin 06 Juli 2026	OFF			

7.	Selasa 07 Juli 2026	OFF			
8.	Rabu 08 Juli 2026	07.00 – 17.00	• Brifieng • Ambil cloth • Prepare • Dusting area • Refersh restroom • Cleaning area • Sweeping are main lobby • TU glass door • Vaccum main karpet lobby		
9.	Kamis 09 Juli 2026	07.00 – 17.00	• Brifieng • Ambil cloth • Prepare • Dusting area • Refersh restroom • Cleaning area Cleaning lobby		
10.	Jumat 10 Juli 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		

11.	Sabtu 11 Juli 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		
12.	Minggu 12 Juli 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		
13.	Senin 13 Juli 2026	OFF			
14.	Selasa 14 Juli 2026	OFF			
15.	Rabu 15 Juli 2026	08.00 –	• Briefing		

		19.00	• Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store Mopping lantai		
16.	Kamis 16 Juli 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store • Mopping lantai • Buang linen kotor • Ambil linen baru dan aminites		
17.	Jumat 17 Juli 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up		

			• Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store • Mopping lantai • Buang linen kotor Ambil linen baru dan aminites		
18.	Sabtu 18 Juli 2026	08.00 – 19.00	• Briefing • Set up • Bersihkan pantry dan corridor • Bersihkan kamar VD • Bersihkan pantry lagi • Buang sampah • Set up lagi • Isi chemical • Rapihkan Store • Mopping lantai • Buang linen kotor Ambil linen baru		

			dan aminites		
--	--	--	--------------	--	--

Mengetahui Supervisor



Ghazal Ramadhan

Bandung, 18 Juli 2026 Mahasiswa



Muhammad Fajri