

**LAPORAN KEGIATAN ON JOB TRAINING MAHASISWA
MANAGEMENT DIVISI KAMAR
DI
HOTEL CASSIA BINTAN**



Disusun Oleh :

NADYA PUTRI TANJUNG

2023010018

**MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024**

HALAMAN PENGESAHAN
Laporan Kegiatan On the Job Training Mahasiswa
Management Divisi Kamar
Di
Hotel Cassia Bintan

Dengan ini menyatakan, mahasiswa dengan nama

Nama : Nadya Putri Tanjung

NIM : 2023010018

Prodi : Management Divisi Kamar

Telah melaksanakan OJT/ Kerja di Hotel Cassia Bintan selama 6 bulan, mulai tanggal 22 Juli 2024 s/d 06 Januari 2025

Bintan, 06 Januari 2025

Mengetahui,	
<i>Asst Director of Human Resource Department</i>   Disky Amanda	Kepala Prodi Management Divisi Kamar Politeknik Pariwisata Batam   Andri Wibowo, SE, M.Par NIDN. 1001418502
Koordinator On The Job Training Politeknik Pariwisata Batam  Khatir NIP. 2208356	Dosen Pembimbing OJT  Nensi Lapotulo, S.ST.Par., M.MPar NIDN. 1010046901

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

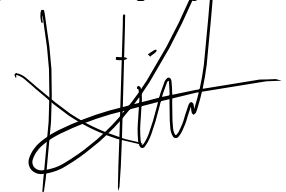
Nama : Nadya Putri Tanjung
NIM : 2023010018
Program Studi : Management Divisi Kamar

Menyatakan dengan ini sesungguhnya bahwa laporan magang yang saya tulis ini benar-benar tulisan saya dan bukan plagiasi/falsifikasi/fabrikasi baik Sebagian atau seluruhnya.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan bahwa laporan magang ini hasil plagiasi/falsifikasi/fabrikasi, baik Sebagian atau seluruhnya, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Bintan, 06 Januari 2025

Yang membuat pernyataan



NADYA PUTRI TANJUNG

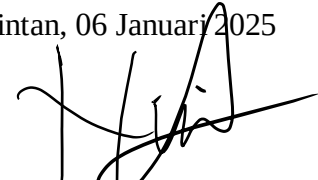
KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat dan anugerah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan On The Job Training di Departemen Housekeeping Hotel Cassia Bintan

Penulis menyadari bahwa penulisan Laporan On The Job Training ini tidak akan dapat diselesaikan dengan baik tanpa bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan laporan ini. Pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Siska Amelia Maldin, SPd., M.Pd, selaku Pjs. Direktur Politeknik Pariwisata Batam.
2. Bapak Andi Wibowo selaku Ketua Program Studi Manajemen Divisi Kamar
3. Bapak Khatir, selaku Koordinator On The Job Training Politeknik Pariwisata Batam
4. Ibu Nensi Lapotulo, S.ST.Par., M.MPar selaku Dosen Pembimbing Politeknik Pariwisata Batam yang telah banyak memberikan masukan, saran, dan bimbingan selama penyusunan dan penulisan laporan ini.
5. Seluruh dosen Manajemen Divisi Kamar yang telah memberikan bimbingan selama penulisan laporan ini.
6. Bapak Disky Amanda selaku *Asst Director of Human Resources Manager* Laguna Bintan yang telah memberikan ijin untuk melaksanakan praktik kerja nyata.
7. Bapak Tambi Manullang selaku *Executive Housekeeper*
8. Bapak Jakudimansyah selaku *Asst Executive Housekeeper Cassia Bintan* yang telah membimbing penulis selama menjalankan praktik kerja nyata
9. Bapak Yusuf selaku *Asst Learning Management Cum Experience Manager*
10. Bapak Ismail serta seluruh Staff *Housekeeping* yang telah banyak membantu dan mendukung penulis
11. Secara khusus penulis juga mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada orang tua tercinta dan sahabat yang telah memberikan motivasi serta doa kepada penulis.
12. Seluruh teman-teman seperjuangan Manajemen Divisi Kamar, teman-teman trainee dan associates di Laguna Bintan yang telah memberi motivasi, semangat, masukan, dan kritik yang berarti bagi penulis dalam menyelesaikan laporan ini.

Bintan, 06 Januari 2025


NADYA PUTRI TANJUNG

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Magang.....	1
B. Tujuan Magang	2
C. Manfaat Magang	3
D. Waktu Dan Tempat Pelaksanaan On The Job Training.....	3
BAB II TINJAUAN UMUM PERUSAHAAN.....	4
A. Sejarah Singkat Casia Bintang Hotel.....	4
B. Fasilitas Casia Bintang Hotel.....	9
C. Struktur Organisasi.....	16
BAB III PEMBAHASAN	27
A. Kegiatan Magang/ Praktek Kerja Lapangan	27
B. Tugas dan Tanggung Jawab <i>Room Attendant</i>	30
C. Pelayanan <i>Housekeeping</i> oleh <i>Room Attendant</i>	31
D. Pelaksanaan Kerja Membersihkan Kamar Di Hotel Cassia Bintang Hotel.....	33
E. Permasalahan Ditempat Kerja Serta Cara Penyelesaian.....	37
BAB IV PENUTUP	40
A. Kesimpulan	40
B. Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42
LAMPIRAN	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Cassia Bintan	4
Gambar 2 Ho Kwon Ping	6
Gambar 3 Claire Chiang	6
Gambar 4 Ho Kwon cjan	6
Gambar 11 <i>One Bedroom</i>	10
Gambar 12 <i>One Bedroom Apartment Twin</i>	10
Gambar 13 <i>One Bedroom Apartment With Loft</i>	11
Gambar 14 <i>Bedroom Apartment (Garden View)</i>	11
Gambar 15 <i>One Bedroom Apartment (Ocean View)</i>	12
Gambar 16 <i>One Bedroom Apartment Ocean View</i>	12
Gambar 17 <i>One Bedroom Apartment (Garden View)</i>	13
Gambar 18 <i>Two Bedroom Apartment (Garden View)</i>	13
Gambar 19 <i>Two Bedroom Apartment (Garden View With Lovet)</i>	14
Gambar 20 <i>One Bedroom Apartment With loft</i>	14
Gambar 21 <i>Restoran Vista</i>	15
Gambar 22 <i>Market 23</i>	16
Gambar 23 <i>Kolam Renang Cassia</i>	17
Gambar 24 <i>Fasilitas Rekreasi</i>	17
Gambar 26 <i>Struktur Organisasi</i>	18
Gambar 27 <i>Struktur Organisasi Room Attendant Cassia Bintan Hotel</i>	19

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang On The Job Training

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata di Indonesia yang mengalami kemajuan pesat maka industri pariwisata semakin mendapat perhatian khususnya dari pemerintah karena erat kaitannya dengan harapan pemerintah yakni pariwisata dapat diandalkan sebagai sumber pendapatan dan devisa negara yang utama.

Dengan perkembangan dunia pariwisata maka industri perhotelan merupakan pendukung serta komponen pokok dalam dunia pariwisata. Seiring dengan berkembangnya dunia perhotelan, maka di kota-kota besar maupun pulau-pulau di Indonesia telah banyak berdiri hotel-hotel baik di kelas melati maupun berbintang. Salah satu pulau yang sangat berpotensi saat ini adalah Pulau Bintan yang berada di Kepulauan Riau. Pulau ini memiliki lokasi yang strategis dan pemandangan alam yang indah serta menjadi daya tarik bagi para wisatawan nusantara maupun wisatawan mancanegara yang berkunjung ke pulau ini.

Pulau Bintan dikaruniai dengan indahnya pantai, teluk, dan satwa air yang mempesona. Dengan kondisi alam seperti itu banyak investor asing yang berlomba-lomba mengembangkan banyak hotel, kawasan wisata (resort), dan lapangan golf di Pulau Bintan.

Salah satu wisata yang sangat berkembang pesat di Pulau Bintan adalah Kawasan Wisata Lagoi yang terletak dibagian utara Pulau Bintan, tidak hanya itu daerah wisata ini juga terdapat beberapa hotel yang memiliki konsep internasional. Tidak heran banyak wisatawan asing termotivasi untuk meluangkan waktunya baik untuk liburan maupun urusan bisnis disini.

Hotel sebagai salah satu sarana industri pariwisata yang berperan penting bagi wisatawan domestik dan mancanegara harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah, pengusaha ataupun pemilik hotel itu sendiri. Karena apabila pengelolaannya tidak dilakukan dengan baik maka akan mengakibatkan rusaknya citra daerah kita sebagai daerah wisata.

Diantara beberapa hotel tersebut kita dapat mengambil suatu konsep dari “Cassia Bintan” yang beralamatkan di Jalan Teluk Berembang, Laguna Bintan, Lagoi 29155, Bintan Resorts, Indonesia yang merupakan international chain hotel dan merupakan hotel berstandar internasional berbintang lima.

Dalam buku-buku yang berhubungan dengan kepariwisataan khususnya tentang perhotelan banyak kita temui bermacam-macam definisi tentang hotel, namun dari kesekian banyak uraian tersebut, maksud yang terkandung didalamnya tetap sama. Menurut **Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86**, hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Tamu yang akan menginap sudah tentu memilih hotel yang memiliki kamar-kamar beserta semua fasilitas dan perlengkapannya. Tamu menghendaki tidur dengan aman, seperti tidur di rumah sendiri, bahkan wajar bila seorang tamu menuntut lebih nyaman dari pada di rumahnya, karena merasa membayar untuk memenuhi keinginannya. Untuk itu hotel harus menyiapkan kamar dengan baik, bersih dan aman agar tamu betah tinggal, bahkan memperpanjang malam menginapnya.

Kunci keberhasilan penyiapan kamar tertentu pada pengurusan keadaan kamar antara lain meliputi: *Room Attendant*, *Floor*, *Supervisor*, dan bagian yang terkait dalam lingkup organisasi hotel. Kerjasama yang baik harus selalu dibina dan penataan kamar tamu harus disesuaikan dengan kemajuan teknologi sehingga hotel yang kita kelola tetap selalu tampak baik dan menarik.

B. Tujuan On The Job Training

1. Untuk memenuhi syarat lulus mata kuliah semester III D4 Perhotelan di Politeknik Pariwisata Batam
2. Menjadi salah satu syarat memperoleh Ijazah Diploma IV atau gelar Sarjana Terapan Pariwisata (S Tr.Par) di ***Batam Tourism Polytechnic***.
3. Menghasilkan kondisi siap pakai bagi Mahasiswa/Mahasiswi Politeknik Pariwisata Batam baik secara kualitas maupun kuantitas untuk memasuki dunia kerja.
4. Memberi kesempatan kepada penulis untuk menjadi sumber daya manusia yang profesional serta bertanggung jawab dalam pekerjaan.
5. Sebagai studi banding antara pembelajaran teori dan praktik yang didapat di perkuliahan dengan yang didapat di dunia kerja.
6. Memberi input dan *feed back* untuk kemajuan teknologi yang diterapkan di hotel untuk menyesuaikan perkembangan disiplin ilmu perhotelan.

C. Manfaat On The Job Training

1. Bagi Penulis

- a. Menambah ilmu pengetahuan dan keterampilan mahasiswa tentang dunia kerja sehingga mendapatkan pengalaman kerja secara nyata di perusahaan atau instansi dan bekerja sama dengan orang lain dengan latar belakang serta disiplin ilmu yang berbeda-beda.
- b. Mengembangkan keterampilan serta keahlian dalam proses On The Job Training
- c. Memperoleh peluang untuk dapat bekerja dalam perusahaan atau instansi terkait.
- d. Menciptakan motivasi kerja sejak dini.
- e. Dapat membandingkan penerapan cara kerja dan kemampuan yang diperoleh di kampus dengan yang dibutuhkan di situasi nyata.

2. Bagi Kampus

- a. Dapat meningkatkan kualitas lulusannya melalui On The Job Training
- b. Menjalin hubungan dan kerjasama yang baik antara Sekolah Tinggi **Batam Tourism Polytechnic** dengan **Cassia Bintan Hotel**.
- c. Mendapatkan standarisasi calon tenaga kerja yang sempurna untuk menyiapkan wisudawan baru.

3. Bagi Hotel

- a. Berperan dalam mendidik calon tenaga kerja agar dapat bersaing dalam dunia kerja.
- b. Dapat bertukar ilmu dengan mahasiswa yang melakukan On The Job Training.
- c. Menumbuhkan kerjasama yang saling menguntungkan antara mahasiswa yang sedang On The Job Training dan Pihak **Cassia Bintan Hotel**

D. Waktu dan Tempat Pelaksanaan On The Job Training

Waktu dan tempat untuk pelaksanaan *On The Job Training* dimulai pada:

Tanggal dan Periode : 22 Juli 2024 – 06 Januari 2024.

Tempat : Cassia Bintan Hotel

Alamat : Jalan Teluk Berembang, Laguna Bintan,
Lagoi 29155, Bintan Resorts, Indonesia

Departement : *Housekeeping Department*

BAB II

TINJAUAN UMUM TEMPAT MAGANG

A. Sejarah Singkat Cassia Bintan



Gambar 1. Logo Cassia Bintan

<https://www.cassia.com/indonesia/cassia-bintan/accommodation>

Hotel terbaru di bawah naungan **Banyan Group** yang terkenal secara internasional, baru diluncurkan pada bulan Agustus 2017. Cassia mengambil namanya dari Cassia fistula, pohon dengan bunga kuning cerah. Cerah dan berani, kami mewujudkan semangat ini dalam filosofi dan desain. Sebuah proposisi baru yang berani, Cassia menawarkan hunian hotel yang penuh gaya dan mutakhir serta pilihan luar biasa untuk keluarga, teman, dan pasangan. **Cassia Bintan Hotel** dirancang khusus dengan pemikiran kaum muda dan milenium. Ini populer di kalangan kelompok teman, pasangan muda, dan keluarga muda. Menghadap ke Laut Cina Selatan yang luas, resort ini menawarkan apartemen super keren dalam satu atau dua unit kamar tidur.

Cassia Bintan Hotel adalah tambahan terbaru ke resort terpadu Laguna Bintan eksklusif, yang memiliki sejumlah 180 kamar dan untuk yang diperjualkan hanya 176 kamar karna sisanya dipakai *house used* (digunakan oleh Management) dengan berbagai tipe dan dilengkapi dengan alat masak dan kelengkapan makan di setiap kamarnya serta fasilitas *lobby*, kolam renang sedalam 1,3M, Vista outlet resto, market 23 dan lapangan golf 18 lubang.

1. Visi dan Misi Banyan Group

Visi

To be a global pioneer towards sustainable hospitality

Misi

Our Mission Statement

We want to be the best, most respected, and independent, multi-branded hospitality group, which by inspiring exceptional experience among our guest, enhancing both the physical and human environment in which we operate, instilling pride and integrity in our associates and will serve as a responsible steward to deliver attractive returns to our shareholders.

2. Pendiri- pendiri Hotel Banyan Tree



Gambar 2 Ho Kwong Ping

Banyan Tree Group didirikan oleh Ho Kwon Ping dan istrinya Claire Chiang. Ho Kwon Ping, seorang pengusaha dari Singapura, adalah pendiri dan Ketua Eksekutif Banyan Tree Holdings Limited. Mereka membuka Banyan Tree Phuket di Thailand pada tahun 1994, yang menjadi awal dari perluasan merek Banyan Tree ke berbagai destinasi di seluruh dunia.

a. Claire Chiang Senior Vice Presiden Banyan Tree Holdings



Gambar 3 Claire Chiang

Mrs Chiang turut mendirikan Banyan Tree Hotels & Resorts dan memelopori bisnis ritel Grup. Dia berfokus pada akuisisi kontrak manajemen baru di China. Ms Chiang ditunjuk sebagai *Justice of the Peace* pada tahun 2008. Dia juga menerima Medali Layanan Publik pada tahun 2008 dan BBM Bintang Layanan Publik pada tahun 2014, serta PBM dinobatkan sebagai salah satu Wanita Super Keberlanjutan Teratas di Asia dan dilantik ke dalam Singapore Women's Hall of Fame pada tahun 2018. Ms Chiang menikah dengan Group Executive Chairman, Mr Ho KwonPing.

Ms.Chiang memegang jabatan direktur di tiga anak perusahaan Grup dan perusahaan afiliasi dan empat perusahaan induk keluarga. Dia juga direktur Mandai Nature Fund dan Mandai Park Holdings. Pada tahun 2018, ia ditunjuk sebagai Anggota Komite Penasihat untuk Universitas Pariwisata Guilin dan Sekolah Manajemen Hotel dan Pariwisata, Universitas Politeknik Hong Kong. Ibu Chiang meraih gelar *Bachelor of Arts (Honours)* dari National University of Singapore dan gelar Master dalam bidang Filsafat dan University of Hong Kong

b. Ho Kwongjan Wakil Presiden senior



Gambar 4 Ho Kwongjan

Mr Ho adalah saudara dari Ketua Eksekutif, Mr Ho KwongPing mengawasi tim arsitektur dan proyek di Grup, beliau juga menjabat sebagai Direktur Laguna Resorts & Hotels Public Company Limited (L.RH) sejak tahun 2012.M Sebelum tahun 2005, beliau adalah Joint

Managing Director LRH, posisi yang dipegangnya sejak tahun 1998. Bapak Ho menjabat sebagai Wakil Ketua Perusahaan Publik Thai Wah Terbatas di Thailand dari tahun 1997 hingga 2003. Beliau Juga penerima Medali Emas Institut Arsitek Singapura. Beliau meraih gelar *Bachelor of Architecture (Honours)* dari *National University of Singapore* dan telah terdaftar di *Singapore Board of Architects* sejak tahun 1986.

B. Fasilitas Casia Bintang Hotel

1. Akomodasi fasilitas dan Kamar

Fasilitas dan akomodasi kamar hotel yang ada di Cassia berupa konektivitas dan hiburan, TV LED, sistem audio atau telepon IDD, koneksi internet nirkabel, kamar mandi, pengering rambut, mini bar atau fasilitas pembuat teh dan setrika listrik, papan dan pengatur setrika, brankas elektronik, peralatan dapur dan *cutleries*, AC yang. Dikontrol secara individual. **Cassia Bintang Hotel** juga tersedia dengan beberapa tipe- tipe kamar, yaitu sebagai berikut:

a. *One Bedroom Apartment*

Apartemen 1 Kamar Tidur (*One Bedroom Apartment*) dari 42 meter persegi hingga 51 meter persegi dan memiliki kamar tidur utama dengan ruang tamu terpisah. Setiap inci ruang lantai dirancang untuk penggunaan maksimal pantry yang ringkas namun ditata dengan efisien, ruang makan, ruang tamu; semua mengalir satu sama lain untuk membentuk ruang terintegrasi yang luas.



Gambar 11 One Bedroom

<https://www.cassia.com/indonesia/cassia-bintan/accommodation>

b. One Bedroom Apartment Twin

Apartemen *twin* dengan satu kamar tidur memiliki kamar tidur utama dengan tempat tidur *twin*, ruang tamu terpisah, dan *pantry* yang ditata secara efisien



Gambar 12 One Bedroom Apartment twin

c. One Bedroom Apartment With Loft

One-Bedroom Apartment Loft dirancang bergaya loteng, menampilkan kamar tidur utama dengan tingkat *mezzanine* unik yang menyediakan ruang tamu ekstra (10 m²) dan juga ruang tamu yang lebih luas untuk dinikmati anggota keluarga – ini memungkinkan ruang baca pribadi, area permainan atau *lounge*.



Gambar 13 One Bedroom Apartment With Loft

d. Bedroom Apartment (Garden View)

Taman Apartemen 1 Kamar Tidur dengan luas 42 meter persegi hingga 51 meter persegi dan memiliki kamar tidur utama, ruang tamu terpisah dengan pemandangan taman yang tiap inci ruang lantai dirancang untuk penggunaan maksimal *pantry* yang ringkas namun ditata dengan efisien, ruang makan, ruang tamu; semua mengalir satu sama lain untuk membentuk ruang terintegrasi yang luas.



Gambar 14 Bedroom Apartment (Garden view)

e. One Bedroom Apartment Garden View With Loft

Ruang makan dan pantry awal berada di bawah mezanin inovatif ini *One-Bedroom Apartment Loft* dirancang bergaya loteng, memiliki kamar tidur utama dengan tingkat *mezzanine* unik yang menyediakan ruang tamu ekstra (10m²) dan juga ruang tamu yang lebih jauh dengan pemandangan taman.



Gambar 15 Bedroom Apartment (Garden view)

f. *One Bedroom Apartment Ocean View*

Setiap Apartemen 1 Kamar Tidur Pemandangan Laut dan luas kamar 42 meter persegi hingga 51 meter persegi dan menghadap ke Laut Cina Selatan yang menakjubkan, terletak dekat dengan titik pertemuan Cassia, memberikan pengalaman hidup tepi pantai yang menyenangkan bagi para tamu yang ramah. Kamar tidur utama memiliki kamar mandi *en suite* sementara ruang lainnya dilengkapi dengan dapur dan perangkat makan.



Gambar 16 One Bedroom Apartment Ocean view

g. *One Bedroom Apartment Garden View*

Besar kamar 52 meter persegi hingga 61 meter persegi, apartemen ini

menawarkan pemandangan laut yang spektakuler. apartemen loteng satu kamar tidur pemandangan laut, bergaya loteng ini. Selain kamar tidur utama dengan kamar mandi dalam, terdapat ruang tamu ekstra di lantai *mezzanine* tambahan yang ideal sebagai sudut baca pribadi atau sudut permainan. Terselip di bawahnya adalah area makan dan dapur.



Gambar17 One Bedroom Apartment garden view)

<https://www.cassia.com/indonesia/cassia-bintan/accommodation>

h. Two Bedroom Apartment Garden View

Taman Apartemen 2 Kamar Tidur 62 meter hingga 71 meter dan memiliki kamar tidur utama yang luas, kamar tidur tamu, dan ruang tamu terpisah .Kamar tidur utama memiliki kamar mandi pribadi, sedangkan kamar mandi kedua dapat diakses dengan mudah dari kamar tidur tamu atau ruang tamu.



Gambar 18 (Two Bedroom Apartment Garden view)

i. Two Bedroom Apartment Garden View With Loft

Taman Apartemen 2 Kamar Tidur dari 62 meter hingga 71 meter dan memiliki kamar tidur utama yang luas, kamar tidur tamu, dan ruang tamu

terpisah. Ruang makan dan pantry awal berada di bawah mezanin inovatif ini, kamar tidur utama dengan tingkat *mezzanine* unik yang menyediakan ruang tamu ekstra (10 meter) dan juga ruang tamu yang lebih luas untuk dinikmati anggota keluarga – ini memungkinkan ruang baca pribadi, area permainan atau *lounge*.



Gambar 19 (Two Bedroom Apartment garden view with loft)

j. **One Bedroom Apartment With Loft**

Apartemen 2 kamar tidur dengan luas 52 meter – 61meter. Kamar tidur utama yang luas, kamar tidur tamu, dan ruang tamu terpisah. Apartemen ini dekat dengan titik pertemuan Cassia, zona *hangout* untuk bertemu dengan para penjelajah dunia yang berpikiran sama. Nikmati Apartemen *loft* dengan pemandangan laut jika anda memesan kamar *One Bedroom Apartment With Loft* ini.



Gambar 20 (One Bedroom Apartment With Loft)

k. **Two Bedroom Apartment Ocean View Loft**

Apartemen ini memiliki luas 62 meter -71 meter kamar dekat dengan titik pertemuan Cassia, zona *hangout* untuk bertemu dengan para penjelajah dunia yang berpikiran sama.

Loft pemandangan laut. Apartemen dua kamar tidur loteng pemandangan laut masing-masing unit dua kamar tidur ini menawarkan kamar ekstra bergaya loteng yang menghadap ke laut yang berkilauan, dengan tingkat *mezzanine* memungkinkan ruang tambahan untuk dilengkapi dengan tempat tidur sofa atau hanya untuk bersantai bersama.

2. Fasilitas Makan dan Minum

Selain menyediakan tempat menginap bagi tamu, **Cassia Bintan Hotel** juga menyediakan fasilitas makan dan minum (*Food & Beverage*). Makanan dan Minuman ini mulai dari makanan lokal dan makanan manca negara. Adapun minuman yang disediakan mulai dari minuman alkohol dan non alkohol yang akan memanjakan lidah semua tamu mulai dari tamu group dan tamu berkeluarga

a. Restoran Vista

Restoran Vista adalah satu-satunya *outlet Food and Beverage* milik **Cassia Bintan Hotel** yang terletak di area *meeting Point*. Meja bar Restoran Vista berdampingan dengan counter yang melayani *check-in and check-out* tamu. Meja-meja untuk tamu disusun di *meeting point*, dan beberapa meja disusun di pinggir kolam renang.

Restoran Vista menyajikan masakan Indonesia dan International pilihan dalam menunya, termasuk beberapa pilihan minuman. *Restoran Vista* melayani sarapan di akhir pekan dan hari lainnya jika tingkat hunian hotel sedang tinggi. Jam beroperasi restoran ini adalah mulai pukul 12.00 sampai dengan 21.00 malam (*last order* pada pukul 20.30 malam), dan 12.00 sampai 23.00 malam di akhir pekan dan *occupancy* tinggi, di mana *last order* pada pukul 22.30 Di samping itu, **Cassia Bintan Hotel** adalah salah satu dari brand Banyan Tree, berlokasi di sebelah Angsana Bintan dan dekat sekali dengan **Banyan Tree Resort Bintan**. Maka dari itu, tamu-tamu **Cassia Bintan Hotel** diperbolehkan untuk menikmati makan siang atau makan malam di *outlet Angsana dan Banyan Tree* juga. Tamu juga bisa menikmati *Dining Destination* yang disediakan oleh *outlet Food and Beverage* di Angsana dan **Banyan Tree Resort** Bintang lima.



Gambar 21 Vista Restaurant

b. Market 23

Market 23 adalah toko serba ada yang terletak tidak jauh dari *meeting point* sebutan *lobby* dan *front desk* di **Cassia Bintan Hotel**. Toko ini untuk memenuhi kebutuhan tamu akan bahan-bahan makanan, dan beberapa keperluan sehari-hari selama mereka tinggal di **Cassia Bintan Hotel**. Mulai dari bahan mentah, bahan makanan beku, bahan makanan setengah jadi dan makanan- makanan ringan tersedia di *Market 23*. Terdapat makanan ringan, buah- buahan, jus dalam botol dan, anggur merah, bir, minuman beralkohol dan sebagainya konsep toko serba ada *Market 23* adalah “*Take and Go*” oleh karena itu, toko ini di buat sesimple mungkin dan seefisien mungkin, dengan tidak banyaknya pilihan akan membuat tamu lebih cepat memilih dan kemudian membayar di kasir lalu meninggalkan area. Jam beroperasi *Market 23* ini adalah 24 jam.



Gambar 22 Market 23

3. Fasilitas Pendukung

a. Akses Wi-Fi

Cassia Bintan Hotel memberikan akses Wi-Fi gratis sehingga tamu dapat menikmati akses Internet di seluruh wilayah hotel.

b. Kolam Renang

Cassia Bintang Hotel memiliki 1 kolam renang dengan kedalaman 1.3 meter yang dapat digunakan oleh tamu dan anak-anak dalam pengawasan orang tua dan 1 kolam renang khusus anak dengan kedalaman 0.6 meter. Jam operasional kolam renang adalah pukul 06.00-18.00 dengan pengawasan dan *life-guard*, kolam renang dapat digunakan selain jam operasional dengan tanggung jawab masing-masing.

C.



Gambar 23 Kolam renang cassia

c. Fasilitas Rekreasi

MARINE CENTRE (Operational Hours 08.00am – 05.00pm)

LAGUNA BINTAN ACTIVITY

 JETSKI 15 mins IDR 895.000 / Unit (Max 2 pax) 30 mins IDR 1.680.000 / Unit (Max 2 pax) 60 mins IDR 3.280.000 / Unit (Max 2 pax)	 SNORKELING TOUR Duration : 120 minutes Minimum 4 Adults Adult: IDR 390.000 Child (8-11 years old) : IDR 250.000
 LONG BOARD 120 minutes IDR 220.000/unit	KAYAK 60 minutes DR 290.000/unit

Gambar 24 Fasilitas Rekreasi

 LONG BOARD 120 minutes IDR 220.000/unit	KAYAK 60 minutes DR 290.000/unit
 STAND UP PADDLE BOARD 60 minutes IDR 290.000/unit	BOGGIE BOARD 120 minutes IDR 120.000/unit
 BANANA BOAT 15 minutes IDR 290.000/Pax	E-BIKE 120 minutes IDR 250.000/unit

All price is net

d. Ruang Serbaguna (Cassia Multi Function Room)

Cassia Bintan Hotel juga dilengkapi dengan sebuah ruang serbaguna. Dilengkapi dengan cermin di ke-dua sisi ruangan yang berlawanan yang membuat ruangan itu sesuai jika digunakan untuk kegiatan fisik seperti; menari, yoga dan olahraga. Untuk saat ini, ruang serbaguna ini digunakan untuk yoga

C.Struktur Organisasi



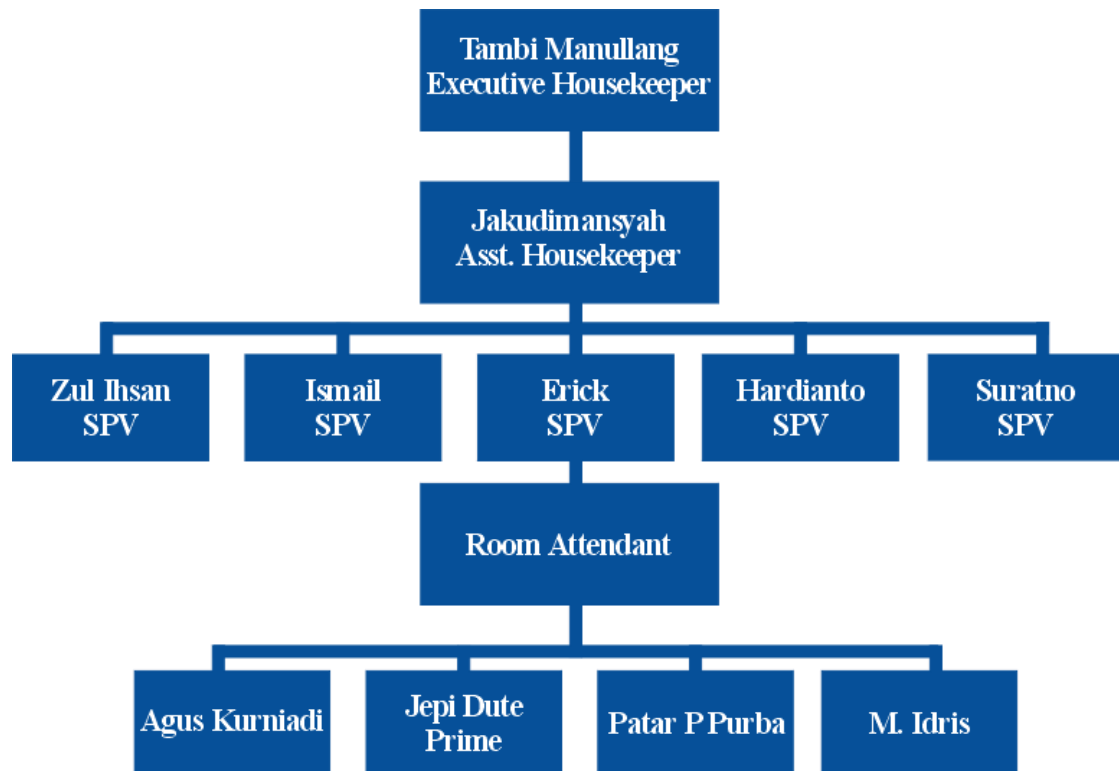
Gambar 1 Logo Cassia

Adapun struktur organisasi Hotel Banyan Tree Bintan secara keseluruhan sebagai berikut :



Gambar 26. Struktur Organisasi

Struktur Organisasi Room Attendant Cassia Bintan Hotel



Gambar 27. Struktur Organisasi Room Attendant Cassia Bintan Hotel

BAB III

PELAKSANAAN ON THE JOB TRAINING

A. Kegiatan On The Job Training

Penulis melakukan kegiatan On The Job Training di Cassia Bintan Hotel dari tanggal 22 Juli 2024 sampai dengan 06 Januari 2025

1. Identitas Tempat Kerja Praktek

Nama	: Casia Bintan Hotel
Alamat	: Laguna Bintan Resort, Jalan Teluk Berembang, Sejong Lagoi, Bintan Resorts, Bintan Regency, Riau Islands 29155
Telephone	: (0770) 693111
Situs Resmi	: https://www.cassia.com/indonesia/cassia-bintan/accommodation

2. Waktu Pembagian Shift Room Attendant Cassia Bintan Hotel

Room Attendant dibagi menjadi 5 block 10 section, yaitu section block 1A, 1B, 2A, 2B, 3A, 3B, 4A, 4B, 5A, 5B yang diawasi oleh supervisor.

Adapun pembagian shift kerja di *Room Attendant* adalah :

- *Shift pagi* : Pukul 07.00-16.00 WIB
(untuk *public area attendant* dan *room attendant*)
- *Shift siang* : Pukul 08.00-17.00 WIB
(untuk *room attendant*)
- *Shift siang* : Pukul 12.00-21.00 WIB
- *Shift sore* : Pukul 14.00-23.00 WIB
- *Shift malam* : Pukul 23.00-08.00 WIB

Di **Cassia Bintan Hotel** terdapat room attendant dan public area attendant yang bertugas menjaga kebersihan kamar dan sekitarnya. Bagi *Room Attendant* terdapat *Pertukaran Shift / Section* yang dilakukan setiap 3 bulan sekali, dimana room attendant dapat berganti section.

B. Tugas dan Tanggung Jawab Room Attendant

Menjadi seorang *Room Attendant* pastinya diuntut untuk mampu mengerjakan semua tugas dan tanggung jawab yang diberikan diantaranya adalah :

1. Guest Relations

Guest relations di sini maksudnya adalah seorang *Room Attendant* harus ramah terhadap semua tamu yang menginap, mau menyapa dan memberikan kesan yang hangat agar tamu merasa betah dan nyaman seperti berada di lingkungan rumah sendiri.

2. Guest Safety

Guest safety disini adalah tugas dan kewajiban *Room Attendant* terkait keamanan tamu dan barang bawaan.

1. *Room Attendant* wajib menjaga kenyamanan dan keamanan tamu selama menginap di hotel
2. *Room Attendant* wajib melakukan pemeriksaan kamar yang akan di tempati tamu baik sebelum maupun sesudah
3. *Room Attendant* harus memeriksa secara visual apakah kamar tamu sudah rapi dan bersih
4. *Room Attendant* bertanggung jawab untuk melaporkan ketidakwajaran yang di temui di kamar tamu kepada *Supervisor Room Attendant*
5. *Room Attendant* bisa meminta bantuan pekerjaan kepada *section* lain dalam melakukan pemeliharaan kamar hotel. (misalnya ke bagian *engineering*)

3. Membersihkan Ruang Kamar

Room Attendant memiliki tugas untuk menjaga kebersihan ruang kamar tidur yang akan di tempati oleh tamu, diantaranya :

- a. Melakukan pembersihan kamar dimulai dari bagian terjauh dari pintu menuju ke arah pintu secara runtut
- b. Membersihkan permukaan peralatan yang ada di kamar seperti meja, kursi, lemari, pintu, televisi, tempat tidur, dll
- c. Melakukan *making bed* sesuai SOP
- d. Membersihkan lantai kamar menggunakan *vacuum cleaner*

4. Membersihkan Kamar Mandi

Bagian kamar yang juga harus dibersihkan adalah kamar mandi. Bagian ini cukup vital karena apabila kamar mandi kotor maka tamu bisa merasa tidak nyaman.

1. *Room Attendant* wajib menggunakan sarung tangan ketika membersihkan kamar mandi
2. Membersihkan *wastafel* dan kaca dimulai dari bagian atas menuju bawah
3. Membersihkan *shower head* dan saluran pembuangan
4. Mengganti semua *amenities* toilet dengan yang baru
5. Memastikan lantai kamar mandi tidak dalam kondisi basah (menggenang)

5. Tugas Administratif

Selain menjalankan tugas dalam hal membersihkan kamar tamu, ada pula tugas administratif lain seperti :

- a. Melakukan pergantian *shift* tiap pagi dan sore secara terjadwal
- b. Melakukan serah terima tugas (*overhandle*) antar *shift* atas pengawasan supervisor
- c. Wajib mengisi laporan harian sebelum meninggalkan tugasnya

C. Pelayanan *Housekeeping* oleh *Room Attendant*

Di dalam memberikan pelayanan kepada tamu pada **Casia Bintang Hotel** tidak dibatasi waktunya, maka setiap tamu dapat meminta pelayanan baik pagi, siang, sore, maupun malam hari. Adapun beberapa pelayanan *Housekeeping* oleh *Room Attendant* ialah, sebagai berikut :

1. Pelayanan Membersihkan Kamar (*Make up Room*)

Pelayanan ini diberikan oleh *Room Attendant* untuk membuka *bed cover*, merapikan tempat tidur, dan mengganti handuk yang basah yang dilakukan pada *shift* sore dengan waktu yang singkat antara 5-6 menit untuk setiap kamar. Hal-hal yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaannya ialah:

- a. Tutup *Day curtain* / *Night curtain*
- b. Hidupkan lampu seperlunya
- c. Buanglah sampah yang ada di dalam kamar
- d. Cuci gelas yang kotor
- e. Rapihkan barang-barang dan pakaian tamu yang ada diatas tempat tidur, dilipat atau digantung di lemari pakaian.
- f. Buka *bed cover* (dilipat dengan rapi) letakkan di lemari pakaian atau rak pakaian.

- g. Jangan pindahkan berkas dan dokumen yang diatas meja
- h. Ganti handuk-handuk yang sudah basah
- i. Ganti dan lengkapi amunitis jika tidak lengkap.
- j. Tutup pintu dan pastikan bahwa pintu benar-benar terkunci.
- k. Catat jam masuk dan keluar dari kamar pada lembar kerja.

2. Pelayanan Tempat Tidur Tambahan (*Set Up Extra Bed*)

Pemasangan tempat tidur tambahan dilakukan oleh *Room Attendant* setelah mendapat laporan dari *Front Office* dan akan dikenakan biaya tambahan. Setelah *extra bed* dipasang, *Room Attendant* harus menambah handuk dan perlengkapan lainnya sesuai dengan orang yang ada didalam. Jenis tempat tidur tambahan pada **Casia Bintan Hotel** antara lain:

1. **Baby Box atau Baby Cot yaitu :**

Tempat tidur tambahan yang disediakan untuk bayi.

2. **Pelayanan Permintaan Tamu (*Guest Request Items*)**

Pelayanan permintaan tamu ialah permintaan tamu atau tamu meminjam sesuatu barang dari *Room Attendant* karena tamu tidak membawa barang tersebut. Contohnya: plug adaptor, sajadah dan mukena, isolasi dan lain sebagainya.

3. **Pelayanan Kehilangan dan Penemuan Barang (*Lost and Found*)**

Penanganan *Lost and found* menjadi tanggung jawab *Room Attendant* pencatatan, dan penyimpanan harus dilakukan secara rapi dan baik dengan cara dibungkus dengan plastik transparan supaya kelihatan jenis barangnya dan mereknya dan diatasnya dilecantumkan format yang berisi jenis barang, nama penemu dan tanggal ditemukan. Jika alamat pemilik barang tersebut jelas maka barang tersebut harus dikembalikan kepemiliknya setelah ada koordinasi dan konfirmasi dari pemilik barang tersebut bisa dikirim atau diambil. Tapi jika barang yang ditemukan tersebut tidak terdata dengan jelas maka akan disimpan sampai batas waktu tertentu, selanjutnya barang tersebut didistribusikan ke penemunya.

D. Pelaksanaan Kerja Membersihkan Kamar Di Hotel Cassia Bintang

Hotel menyediakan banyak fasilitas untuk memanjakan pelanggannya dengan memberi rasa nyaman dan aman agar pelanggan merasa betah. *Room* mempunyai kontribusi yang sangat besar untuk meningkatkan *image* hotel secara keseluruhan. oleh sebab itu, *Room* yang dijual kepada tamu harus dijaga dan dirawat kebersihannya.

Dalam hal ini, *Room Attendant* berperan penting untuk meningkatkan *image* hotel terhadap pelanggan dengan cara menyediakan, mempersiapkan dan menjaga kebersihan setiap kamar tamu. Kondisi kamar dapat menyampaikan suatu pesan dan buruknya karyawan dalam mempersiapkan kamar yang nyaman dan bersih bagi tamu.

Selain kebersihan, kecepatan untuk menyediakan kamar bersih juga memberikan nilai tambah bagi *Housekeeping*. Ketersediaan kamar akan mengindari tamu untuk

menunggu pada saat *check in*. Oleh sebab itu, ketika *Room Attendant* telah selesai membersihkan suatu kamar maka *Floor Supervisor* harus *me-release* status kamar tersebut secepatnya. Jangan menunda!.

Prosedur pembersihan kamar perlu diperhatikan sedemikian rupa untuk memastikan semua bagian di dalam kamar tidak ada yang terlewatkan. Pembersihan harus dilakukan secara detail termasuk kerapian, kelengkapan amenities dan kebersihan. Pekerjaan utama dalam proses pembersihan kamar terdiri dari *preperation* (persiapan), *process* (pembersihan) dan *finishing* (pengecekan).

1. Persiapan

- a. Pada tahap persiapan ini, *Room Attendant* melakukan persiapan sebagai berikut :
- b. Melapor ke *Room Attendant Office* dengan menandatangani daftar hadir (*Attendance record*) pada kolom *Time In*.
- c. Mengambil *room assignment sheet* yang merupakan daftar kamar-kamar yang harus dikerjakan oleh *Room Attendant*. *Room assignment sheet* ini dipersiapkan oleh *floor supervisor* untuk mengatur alokasi *room atttendant* dalam pembersihan semua kamar di hotel.
- d. Mengambil kunci kamar (*Master key*) sesuai dengan daftar kamar pada *room assignment sheet* kemudian menandatangani pada “*key log book*” pada kolom *Key Out*.
- e. Mengikuti “*Morning briefing*” yang dipimpin oleh *Supervisor* untuk mendapatkan informasi mengenai aktivitas hotel misalnya : *Arrival, Back To Back, Ci/Co, VIP, Traces, Early Ci dan lain-lain*.

- f. *Room Attendant* menuju *section* masing-masing sesuai dengan lantainya kemudian mengambil “*Trolley*” sebagai tempat penyimpanan semua peralatan penunjang kamar.
- g. Kemudian, mengecek semua kamar untuk memastikan status kamar sesuai dari sistem komputer sama dengan status fisik. Selain itu, tujuan lainnya adalah mengecek *laundry* tamu, mengecek kamar yang ada tanda “*Make Up Room* dan *DND*” dan sebagai laporan untuk *Room Discrepancy*.
- h. Hasil pengecekan fisik ini akan dilaporkan ke *Floor Supervisor* sebagai laporan *Morning Room Attendant Report* setelah dikumpulkan dari semua *Room Attendant* yang bertugas.
- i. *Room Attendant* sudah siap melakukan pembersihan kamar. biasanya akan dimulai dari kamar-kamar yang ada tanda “*Service*”.

2. Pembersihan

Pada tahap ini, *Room Attendant* sudah siap membersihkan kamar tamu, Prosedur pembersihan yang dilakukan meliputi hal-hal sebagai berikut :

➤ ***Entering the guestroom***

- a. *Bell* kamar kemudian sebutkan “*Housekeeping*”, bila tidak ada respon ulangi lagi. Jika juga tidak ada respon, buka pintu perlahan sambil mengatakan *Housekeeping*.
- b. Jika ada respon dari dalam, tunggu hingga pintu dibuka oleh tamu kemudian minta izin apakah kamarnya dapat dibersihkan.

➤ ***Begining Task***

- a. Bawa masuk *caddy tray* dan *linen* bersih ke dalam kamar. letakkan *caddy* ke Bawah *bathroom* dan *linen* diatas bed
- b. Buka *curtain* supaya penerangan di dalam kamar lebih terang.
- c. Buka jendela untuk sirkulasi udara segar (beberapa hotel jendela tidak dapat dibuka dengan alasan keamanan)
- d. Bawa gelas, cangkir ke basin di *bathroom*. Bila ada *tray* dari *room service* hubungi *room service* untuk *pick up*.
- e. Bersihkan tempat sampah dan buang sampah tersebut ke *rubbish bag* di *trolley*.
- f. Periksa semua ruangan untuk melihat apakah ada barang-barang tamu yang tertinggal.

➤ ***Stripping the bed***

- a. Pindahkan bila ada barang / pakaian tamu ke tempat, setelah selesai *making bed* kembalikan ke posisi awal.
- b. Lepaskan sarung bantal satu per satu kemudian letakkan bantal diatas *bed sheat table*
- c. Tarik *sheet* kotor satu per satu agar barang yang ada di bed tersebut tidak terbawa ke *laundry*. Pindahkan semua *linen* kotor ke *linen bag* pada *trolley*.

➤ ***Making the bed***

- a. Periksa kebersihan *bed pad*, ganti bila kotor.
- b. Letakkan *sheet* pertama di tengah bed, kemudian kunci masing-masing sudutnya dengan membentuk sudut 45 derajat.
- c. Letakkan *duvet cover* seperti *sheet* pertama, ujung atas *duvet* sejajar dengan tepi *bed*, kemudian rapikan hingga terlihat kencang.
- d. Letakkan bantal yang sudah dipasang sarung bantal pada ujung *bed* dekat *head board*.

➤ ***Dusting***

Proses *dusting* sebaiknya dilakukan secara terarah (se-arah jarum jam) untuk memastikan semua *furniture* tidak ada yang terlewatkan termasuk *door entrance*, *skirting*, *desk table*, *chairs*, *window frame*, *coffee table*, *bed side table*, *wardrobe*, dan lain-lain. Lengkapi semua *guest amenities* yang dipakai oleh tamu dengan yang baru sebagai syarat kelengkapan kamar.

➤ ***Cleaning the bathroom***

- a. Bersihkan *Glass tumbler* yang kotor.
- b. Bersihkan toilet, *shower*, *basin* dan *mirror*.
- c. Ganti *towel* yang kotor dengan yang bersih sesuai dengan standar.
- d. Ganti dengan yang baru semua *amenities* yang dipakai. letakkan sesuai dengan standar.
- e. Bersihkan lantai kamar mandi, toilet pastikan bahwa rambut tidak ada yang tertinggal.

➤ ***Vacuuming the room***

Vacuum lantai dari area yang paling jauh dari pintu dengan cara berjalan mundur. pastikan semua permukaan lantai tidak ada yang terlewatkan.

3. Pengecekan

Pada tahap ini, *room attendant* memeriksa ulang kamar yang telah dibersihkan agar kamar tersebut sesuai dengan standar. Adapun *procedure* pengecekan meliputi :

- a. Kebersihan merupakan tujuan dari proses pembersihan, target kebersihan termasuk *wall, furnitures, paintings, floor, linen, dan ceiling*.
- b. Kerapihan merupakan pengaturan terhadap semua peralatan didalam kamar agar tertata baik dan rapi agar kelihatan menarik.
- c. Kelengkapan merupakan proses pengecekan terhadap semua *amenities* dan *linens* yang menjadi standar dari kamar tersebut dilengkapi setelah dipakai oleh tamu.
- d. Kerusakan bertujuan untuk memastikan semua perlengkapan di kamar dapat berfungsi dengan baik, misalnya lampu yang mati, *remot control, furniture* yang tergores, dan lain-lain.
- e. Kesegaran merupakan proses pengecekan terhadap kesegaran kamar. kamar yang baik adalah "*fresh*" bukan bau rokok, bau parfum, dan lain-lain

E. Permasalahan Ditempat Kerja Serta Cara Penyelesaian

1. Permasalahan di tempat kerja:

- a. Sumber daya manusia di *departement housekeeping* terkadang tidak seimbang dengan jumlah tamu yang datang.
- b. *Room attendant* sering mengalami kekurangan linen untuk operasional.
- c. Kesalahan pada sistem opera atau error yang sering mengakibatkan salah paham antara *Housekeeping* dan *Front Office*.
- d. Banyaknya tamu yang sering pindah kamar yang menyebabkan *Housekeeping* harus kerja 2 kali dalam membersihkan kamar.
- e. Kurang dan terlambat datangnya persediaan *room amenities*.

Penyelesaian dan Analisis:

- a. Bekerja lebih cepat apabila *Room Attendant* tidak seimbang dengan jumlah tamu yang datang dan didampingi trainee untuk membantu *Room Attendant* untuk membersihkan kamar.
- b. Linen *runner* harus cepat mengambil linen kotor dari *trolley room attendant* dan kamar yang sudah *check out* sehingga *room attendant* tidak mengalami kekurangan linen saat operasional.
- c. Selalu berkomunikasi dengan *Front Office* melalui alat yang tersedia baik radio maupun menggunakan telepon dan melakukan *double check* pada *Front Office* tentang kepastian tamu.

2. Permasalahan Dalam Pelayanan Tamu Di Kamar

Adapun beberapa permasalahan dalam pelayanan kamar selama penulis melaksanakan on the job training pada **Cassia Bintan Hotel** antara lain:

- a. Pada saat tamu *check-in*, *sheet*/sprei yang digunakan tidak bersih masih terdapat sedikit noda.
- b. Pada saat tamu *check-in* *guest supplies* (seperti *towel*, *hand towel* dan *bath mat*) pada kamar yang dipesan kurang lengkap.
- c. Tamu merasa tidak nyaman selama menginap dikamar yang dipesan karena ada bagian fasilitas kamar yang masih berdebu.
- d. Tamu merasa tidak diperdulikan karena terlalu lama menunggu pesanan barang yang akan dipinjam seperti meminjam sajadah.

Upaya Mengatasi Permasalahan

Upaya Pihak **Cassia Bintan Hotel** dalam mengatasi permasalahan yaitu dengan menerima bagaimanapun jenis komplain yang diterima room attendant tidak oleh melarikan diri atau melepaskan tanggung jawab, *Room Attendant* harus selalu mengingat bahwa hotel memerlukan perbaikan untuk perkembangan hotel hingga masa yang akan datang. komplain atau keluhan tamu akan menjadi dasar perbaikan pelayanan yang hotel lakukan selanjutnya. Beberapa prinsip yang harus dijalankan dalam menghadapi komplain adalah sebagai berikut:

- a. Meminta maaf atas ke tidak nyamanan tamu selama berada di hotel. Karna kita harus tetap menjaga kenyamanan tamu selama tamu stay di hotel kita
- b. Beri kesempatan kepada tamu untuk mengemukakan apa saja yang ingin disampaikan oleh tamu
- c. Selalu ramah dan menerima dengan baik komplain tersebut
- d. Walaupun mengajukan komplain tersebut tamu mungkin agak kasar, atau memberikan fakta yang tidak benar tetapi tetaplah menerima komplain tersebut dengan tenang.
- e. Apabila tamu berdiri terus, usahakan secara baik agar tamu itu duduk dengan tenang
- f. Apabila kemudian sudah sedikit reda maka mulailah menjawab secara lembut, sambil kita menunjukkan bahwa *Room Attendant* sudah mengerti persoalannya Jangan menjawab terlalu cepat.

- g. Walaupun tamu menyakiti hati *Room Attendant*, jangan berkomentar atau menambahkan apapun agar jangan menambah panasnya persoalan/suasana.
- h. Mengakui bahwa *Room Attendant* salah dengan begitu tamu akan menjadi tenang.
- i. Jangan coba-coba membela diri dan mencari alasan dan jangan coba menyalahkan orang lain/departemen lain karena hal ini tidak akan meredakan suasana/menyelesaikan masalah.
- j. Tunjukkan kepada tamu bahwa *Room Attendant* siap menindak lanjuti permintaanya.
- k. Mengucapkan terima kasih kepada tamu atas komplain itu.
- l. Bila mana *Room Attendant* tidak dapat menangani masalah itu (karena masalah mungkin agak sulit), maka sebaiknya sampaikan / salurkan kepada spv dengan memberitahukan kepada tamu akan memanggil *Supervisor Room Attendant* agar tamu tersebut berbicara dengan *Supervisor Room Attendant*.
- m. Meminta maaf sekali lagi dengan menjanjikan kepada tamu bahwa semua keluhan yang telah dialami tidak akan terulang lagi.
- n. .Apabila kejadiannya sangat sulit,biasanya tamu tersebut akan *check out* (meninggalkan) hotel, maka management akan mengirimkan surat untuk minta maaf atas kejadian tersebut di samping usaha pendekatan lainnya agar tamu mau memaafkan dan suatu saat masih mau datang ke hotel kita.

BAB IV

KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Selama periode 22 Juli 2024 – 06 Januari 2025 menjalankan On the job training di **Cassia Bintan Hotel** penulis menyadari banyak ilmu yang didapatkan. Penulis menjadi lebih mengerti tentang bagaimana *make up room* sesuai dengan prosedur, *dusting*, *sweeping*, membersihkan *bathroom*, *general cleaning* lantai kamar mandi memakai *chemical*, memegang section, belajar istilah – istilah *room status*, *handle complain* tamu, menyiapkan *extra bed*, menulis *worksheet*, dan *general cleaning toilet bowl*, kegiatan On the job training juga melatih tanggung jawab penulis dalam mengerjakan tugasnya sebagai seorang calon karyawan hotel yang berkualitas, serta memberikan pengalaman kerja penulis.

Terdapat beberapa masalah yang penulis hadapi selama menjalankan On the job training, kurangnya jumlah staff dan minimnya perlengkapan menuntut penulis untuk lebih cepat belajar mandiri dan belajar mengerjakan tugas sendiri. Tidak dipungkiri, penulis menjadi lebih teliti dan fokus saat mengerjakan sesuatu. Tetapi tidak jarang juga sering terjadi *miss communication* antara staff maupun *trainee*.

Penulis jadi lebih mengerti apa saja yang harus di miliki untuk menjadi seorang *Room Attendant* yang baik dan benar. Dan room attendant harus mengerti yang disebutkan sebagaiian dibawah ini:

1. Kamar hotel merupakan salah satu hal yang diharapkan bisa memberikan kenyamanan bagi tamu-tamu yang menginap.
2. *Housekeeping* merupakan bagian yang sangat penting dalam menjaga kualitas kebersihan area hotel dan khususnya pada kamar-kamar tamu.
3. Setiap *Room Attendant* wajib memiliki penampilan yang bersih, memiliki pengetahuan serta mampu memenuhi kebutuhan tamu sehingga tamu-tamu yang datang ke hotel merasa puas melebihi harapannya.
4. Peranan *Housekeeping* sangat penting dalam meningkatkan pelayanan kamar, untuk itu seorang *Room Attendant* dituntut untuk memiliki sikap dan perilaku yang baik serta penampilan yang menarik dan bersih.

B. Saran

Saran Untuk Batam Tourism Politeknik

1. Sebaiknya BTP lebih banyak menjalin kerjasama dengan hotel-hotel yang ada di Indonesia sehingga memudahkan mahasiswa dapat mencari tempat training yang lebih luas lagi di dalam Negeri.
2. Mengadakan Inspeksi Mendadak (Sidak) ke hotel tempat mahasiswa melakukan On the job training, agar kampus mengetahui kemajuan anak didiknya di dunia industry itu sendiri.
3. Diharapkan agar pihak tetap menjaga kedisiplinan para mahasiswa sehingga nantinya dapat mencetak calon tenaga kerja yang profesional yang dibutuhkan oleh Dunia Industri khususnya Industri Pariwisata perhotelan.
4. Para Pengajar agar terus meningkatkan mutu pendidikannya terutama pada peserta yang akan melakukan praktek kerja lapangan.
5. Para Pengajar/Dosen Pembimbing supaya lebih meningkatkan pengawasan pada saat peserta didik sedang melakukan praktek kerja lapangan.
6. Hubungan antara tempat pelatihan dengan hotel yang ditinjau sebagai lahan praktek kerja lapangan harus lebih ditingkatkan untuk mencegah terjadinya permasalahan atau sesuatu yang tidak diinginkan.
7. Tempat pelatihan harus bisa memperhatikan tempat yang akan diberikan kepada para Mahasiswa dan Mahasiswi untuk melaksanakan praktek kerja lapangan karena sangat diperlukan informasi bagaimana tempat yang akan digunakan sebagai tempat apakah layak atau tidak agar para Mahasiswa dan Mahasiswi tidak sia-sia praktek kerja lapangan di tempat tersebut.

Saran Untuk Hotel

1. Memberikan pelatihan dan melakukan evaluasi terhadap trainingnya sesuai jadwal dan lebih sering untuk meningkatkan kinerja dan menumbuhkan tenaga kerja yang berkualitas.
2. Lebih menerapkan dan meningkatkan standar pelayanan yang diterapkan demi kemajuan dan kesuksesan hotel dimasa depan
3. Komunikasi dan hand over secara tepat supaya operasional berjalan lancar.
4. Toleransi yang lebih kuat dalam bekerja.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Agus. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: Alfabeta.
- Agusnawar, A. (2000). Hotel Housekeeping Operasional. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Bagyono, L. O. (2003). Dasar-Dasar Housekeeping dan Laundry Hotel. Yogyakarta: Adicita Karya Nusa.
- Bagyono. (2006). Manajemen Housekeeping Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Kamirsa, D. (1997). Kamus Lengkap Bahasa Indonesia. Surabaya: Kartika.
- Rumekso, S. E. (2001). Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rumekso, S. E. (2002). Housekeeping Hotel. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rumekso, S. E. (2005). Housekeeping Hotel (Floor Section). Yogyakarta: Andi Offset.
- Yayuk Sri Perwana, S. E. (2021). Teori dan Petunjuk Praktik Housekeeping untuk Akademi Perhotelan: Make Up Room. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Sumber Daring:

- Evialiyati66. (2013, 6 Desember). Langkah-Langkah Make Up Room. Diakses dari <https://evialiyati66.wordpress.com/2013/12/06/langkah-langkah-make-up-room/>
- Sumberinfo03. (2016, Februari). Contoh Laporan PKL Lengkap Perhotelan. Diakses dari <http://sumberinfo03.blogspot.com/2016/02/contoh-laporan-pkl-lengkap-perhotelan.html>
- Unmuha Repository. BAB 2. Diakses dari <http://repository.unmuha.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/1509/8.BAB%202.pdf?sequence=10&isAllowed=y>
- USU Repository. (2016). Housekeeping Operations. Diakses dari <http://repositori.usu.ac.id/bitstream/handle/123456789/18615/132204004.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Group Banyan. Cassia. Diakses dari <https://www.groupbanyan.com/cassia>

**MANAJEMEN DIVISI KAMAR
POLITEKNIK PARIWISATA BATAM
2024
LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN MAGANG MAHASISWA
DI CASSIA BINTAN HOTEL**

LEMBAR PENGESAHAN

Disusun oleh : **Nadya Putri Tanjung**
2023010018

Telah disetujui oleh

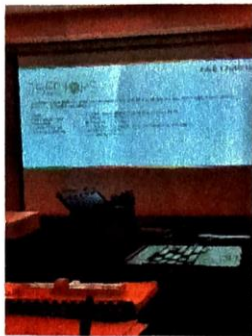
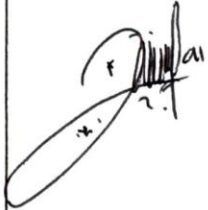
Dosen Pembimbing On The Job Training	Supervisor Dept. Housekeeping 
Nensi Lapotulo, S.ST.Par., M.MPar NIDN. 1010046901	Zul Ihsan NIK : AN00159

Mengetahui,
Kepala Program Studi Manajemen Divisi Kamar

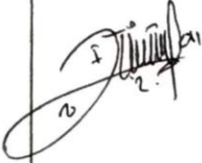
Andri Wibowo, SE., M.Par
NIDN.1001118502

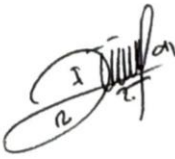
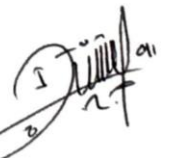
**LOG BOOK MINGGUAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING
MAHASISWA
DI CASSIA BINTAN HOTEL**

Nama : Nadya Putri Tanjung
NIM : 2023010018

Tanggal	Kegiatan	Bukti	Tanda Tangan
22 – 28 July 2024	Room Attendant 1. Pengenalan Banyan Group 2. Tour ke property Banyan Tree, Angsana, Cassia Bintan 3. Briefing dengan team Room Attendant, pengenalan section, kamar – kamar, dan SOP yang ada di Cassia Bintan Hotel	     	

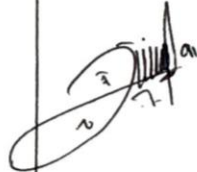
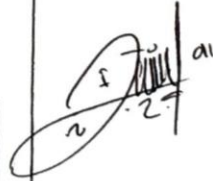
29 July – 04 Agust 2024	Room Attendant 1. Praktek making bed 2. Belajar menyiapkan kamar arrival 3. Belajar handle kamar CO 4. Pengenalan barang – barang yang ada di dalam kamar mulai dari peralatan kitchen, restrome, kamar, dsb.	     	
05 – 11 Agustus 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan trolley 2. Ambil barang ke laundry 3. Menyiapkan kamar arrival 4. Make up room	 	

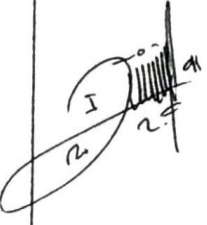
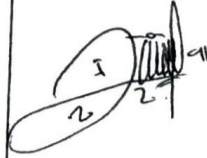
12 – 18 Agustus 2024	Room Attendant 1. Belajar mengisi <i>Task Sheet Report</i> 2. Last Minute Kamar <i>Arrival</i> 3. Menyiapkan kamar CO 4. Handle special request <i>Hollywood</i> 5. Upacara HUT_RI 6. Makan-makan Celebration HUT-RI ke 79 thn 7. Mengikuti Lomba HUT-RI	   	
19 – 25 Agustus 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar shawing (Block 1) 2. Make up room 3. Handle TR (<i>take your rubbish</i>) 4. Menyiapkan <i>arrival</i> besok		
26 Agust – 01 Sept 2024	Room Attendant 1. Set up trolley 2. Handle kamar <i>arrival</i> 3. Set up semua towel ke kamar-kamar <i>vac</i> 4. Membantu menyiapkan kamar inspection buat di audit dari pusat Banyan Group 5. Buat dokumentasi Lomba <i>Volly Cassia Vs Laguna Golf & Security</i>	 	

02 – 08 September 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar <i>arrival</i> 2. Making bed kamar – kamar CO 3. Menyiapkan kamar sendiri untuk dinilai SPV 4. Menyiapkan kamar <i>VIP + Dekor Birthday</i> 5. Handle kamar requestan tamu		
09 – 15 September 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar VVIP dengan requestan clean lines 2. Menyiapkan kamar <i>arrival</i> (TBA) 3. Handle last minute <i>arrival</i> (<i>Baby coat</i>) 4. Make up room 5. TR (<i>take your rubbish</i>) 6. Menghadiri kegiatan <i>lomba making bed + decoration</i> antara <i>Banyan Tree, Angsana, Cassia</i>	 	
16 – 22 September 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar tamu pindahan 2. Handle kamar CO 3. Ambil linen & towel dari pantry 4. Menyiapkan requestan <i>bedding loft, sofa bed, baby coat</i> 5. Handle requestan <i>revil mineral water, change towel, dan request pan</i> 6. <i>Trainee meeting bulan ke - 2</i>	  	
23 – 29 September 2024	Room Attendant 1. Rolling Section 2. Make up room 3. Cleaning trolley 4. Handle back to back 2 kamar		

	5. Take out linen and rubbish dari 20 kamar CO 6. Menyiapkan semua kamar untuk arrival besok 7. Buang soil		
30 Sept – 06 Oct 2024	Room Attendant 1. Bedding kamar – kamar sisa CO kemarin 2. Make up room 3. Handle <i>Requestan Blanket</i> 4. Menyiapkan <i>back to back</i> 5. Handle LCO jam 4 sore		
07 – 13 October 2024	Room Attendant 1. Ambil linen & towel ke laundry 2. Siapin kamar <i>Arrival</i> dengan tema "<i>Honeymoon</i>" 3. Make up room kamar <i>DND</i> (berdasarkan izin tamu) 4. Latian welcome dance Owner Banyan Group 5. Lengkapi kamar VAC dengan towel – towel 6. Handle Requestan ganti pan + Pisau	 	
21 – 27 October 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar <i>arrival</i> 2. Lengkapi kamar VAC dengan stock amunities dan pertowelan yang baru 3. Handle kamar co 4. Handle requestan (<i>sofa bed & babycoat</i>) 5. Perfome welcome dance Owner Banyan Group {25 oct 2024}	 	

28 Oct – 03 Nov 2024	Room Attendant 1. Ambil barang dari laundry & di prepare ke trolley 2. Siapin <i>arrival group</i> 3. Bantu persiapan kamar Owner Banyan Group 4. Handle kamar <i>last minute</i> 5. Buang soil		
04 – 10 November 2024	Room Attendant 1. Handle kamar RMP 2. Make up room <i>kamar tamu group</i> 3. Set up trolley 4. Handle request tamu (<i>ice bucket, blanket</i>) 5. Handle kamar <i>back to back</i>	 	
11 – 17 November 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar <i>arrival</i> 2. Handle kamar tamu pindahan 3. Handle kamar CO 4. Make up room 5. <i>Monthly meeting trainee ke - 4</i>	 	
18 – 24 November 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar <i>early ci</i> 2. <i>Inventory linen</i> 3. Handle kamar <i>back to back</i> 4. Buat report barang <i>lost and found</i> dari kamar tamu CO 5. Handle requestan tamu	 	

25 Nov – 01 Des 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar <i>arrival</i> 2. Make up kamar tamu grup 3. Selesaikan prepare kamar co kemarin 4. Handle kamar pindahan		
02 – 08 Desember 2024	Room Attendant 1. Bersihin <i>pantry & set up trolley</i> 2. Handle requestan tamu 3. Handle last minute arrival 4. Make up room kamar co/ci (<i>extend</i>) 5. Handle complain kamar tamu <i>long stay</i> 6. Monthly meeting trainee ke - 5	 	
09 – 15 Desember 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar <i>arrival & set up baby coat</i> 2. Handle kamar RMP 3. Handle request ice bucket 4. Menyiapkan arrival VIP 5. Make up room kamar request	 	
16 – 22 Desember 2024	Room Attendant 1. Handle requestan tamu <i>change towel & revil mineral water</i> 2. Handle kamar c/o untuk jadi kamar arrival besok 3. Handle last minute kamar <i>back to back</i>		

23 – 29 Desember 2024	Room Attendant 1. Menyiapkan kamar arrival (dekor honeymoon dan towel art bentuk hati) 2. Persiapan natal 3. Handle kamar tamu pindahan 4. Handle <i>last minute arrival</i> 5. Handle kamar arrival dengan <i>traces</i> : sofa bed, bedding loft, baby coat, clean lines, bed décor, Hollywood)		
30 Des 2024 – 06 Jan 2025	Room Attendant 1. <i>Inventory linen</i> 2. Menyiapkan kamar arrival besok 3. Handle kamar c/o buat back to back 4. Menyiapkan kamar tamu pindahan dari angana 5. Make up room 6. <i>Farewell party & last day on the job training</i>		
07 January 2025	Clearance		



DAILY ACTIVITIES

Name

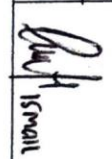
: Nadya Ruri Tanjung

Student Number

: 2023010018

Department

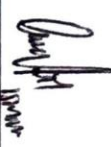
: Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
1.	22 July 2024	22 July 2024	House keeping	* Penggerakan Bangyan Group, aturan dan regulasinya. * Pengamatan pendiri & Team Bangyan Group. * Pengetahuan Product launa bintang & Tes TOEIC.	 Pak Yusuf	
2.	Sabtu	23 July 2024	Housekeeping	* Tour ke Properti Bangyan tree, Angsana dan Casia. * Pengetahuan keselamatan & keamanan kerja.	 Pak Yusuf	
3.	Rabu	24 July 2024	Housekeeping	* Briefing dengan Team HK * Pengetahuan cara membersihkan kamar, no kamar-kamar, tipe kamar, dan standarisasi aturan dalam menangani kamar di hotel Casia	 Pak Yusuf	



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
4.	Kamis	25 July 2024	Housekeeping	* Praktek Making Bed sesuai standarisasi Casa. * Belajar menyiapkan kamar untuk Arrival.		
5.	Sabtu	27 July 2024	Housekeeping	* Belajar handle kamar CO * Menyiapkan kamar arrival		Untuk check out room. Perhatian Rubbish bin vga
6.	Minggu	28 July 2024	Housekeeping	* Belajar menyiapkan Trolley * Pengenalan gudang tempat stok Barang. * Siapin kamar.		Perhatikan Perhatian stock apartment
7.	Senin	29 July 2024	Housekeeping	* (TR) Baroda air mineral + kutip Sampah. Jika ada * Make up room		



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung

Student Number : 2023010018

Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
8.	Selasa	30 July 2024	Housekeeping	* Belajar mengisi (Task Sheet Report) * Last minute kamar arrival * Siapin kamar CO		task sheet harus detail & real di lapangan.
9.	Rabu	31 July 2024	Housekeeping	* Make up room * Special Request (Hollywood)		
10.	Jumat	02 Agustus 24	Housekeeping	* Siapin kamar sendiri (Belajar) * -Request blanket.		fungus room 'speak'nya
11.	Sabtu	03 Agustus 24	Housekeeping	* Make up room * Last minute kamar arrival * Siapin kamar CO		



DAILY ACTIVITIES

Name

: Nadya Putri Tanjung

Student Number

: 2023010018

Department

: House keeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
12.	Senin	05 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * re Amunities yang kurang * handle kamar CO * Make UP room	<i>[Signature]</i>	Dear nadya, maybe for the next your speed can be increased, do more details.
13.	Selasa	06 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * mengisi dan menyusun barang-barang di trolley * pindah kamar block 5 * Make up room * handle (TR)	<i>[Signature]</i>	Do it clockwise
14.	Rabu	07 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * last minute kamar tamu * Make up room	<i>[Signature]</i>	
15.	Sabtu	10 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Rindah ketamar block 1 * Siripin trolley * Siripin kamar arrival 3 * TR * Make up room	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
16.	Monday	11 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Make up room * Siapkan kamar arrival besar * handle kamar CO.		
17.	Tuesday	12 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Siapkan kamar arrival + (special request baby cot) * TP * kembalikan kunci kamar ke office + buat signmark di		
18.	Wednesday	13 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapkan trolley * Siapkan kamar arrival * Set up semua towel ke kamar-kamar yg kosong/VAC * buat minute kamar arrival		



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010010
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
19.	Rabu	14 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapa kamar inspection buat audit dari Pusat Banyan group. * Siapa kamar arrival * Make up room.	<i>[Signature]</i>	
20.	Sabtu	17 Agustus 2024	Housekeeping	* Breakfast * Upacara Bendera * Makan - water celebration turke - TG. * Siapa kamar arrival * Lomba tarik tambang	<i>[Signature]</i>	
21.	Minggu	18 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapa kamar arrival * TP	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadha Ruti Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
22.	Senin	19 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Siapin kamar arrival * handle kamar co * buat dokumentasi Lombok Valley * Casia vs departmen Laguna Golf and security.	<i>Only</i>	Please Prepare yourself maybe there will be a test, end of the month, and next month you will handle your own section.
23.	Selasa	20 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * set up trolley * siapin kamar arrival * Making bed kamar co * Siapin kamar sendiri untuk dinikmati SR	<i>Only</i>	
24.	Rabu	21 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * set up trolley * siapin kamar arrival * Clear up toilet Pecah cilikamar extend.	<i>Only</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name

Melody Ruti Tanjung

Student Number

2023010018

Department

Housekeeping

No	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
25	Sabtu	24 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Prepare trolley * Prepare kamar T & B * handle kamar C/O	<i>[Signature]</i>	Yang perlu di perhatikan harus rapi dan dari kamar dan bawahi
26	Minggu	25 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapin kamar VIP + dekor birthday * Buang linen	<i>[Signature]</i>	
27	Senin	26 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Prepare trolley * Make up * TT	<i>[Signature]</i>	
28	Selasa	27 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapin kamar VIP + Special * Request Clean linen	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
29.	Pabu	28 Agustus 2024	House keeping	* Briefing * Prepare trolley * Siapin kamar inspection * Siapin kamar arrival * handle kamar co * last minute	<i>[Signature]</i>	
30.	Sabtu	31 Agustus 2024	Housekeeping	* Briefing * Prepare trolley * Siapin kamar arrival (dear birthday) TBA * Siapin kamar inspection * Make up room	<i>[Signature]</i>	
31.	Minggu	01 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Prepare trolley * Siapin arrival (TBA) * Make up room * TR	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name
Student Number
Department

: Hadaya Putri Tanjung
: 2023010018
: Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
32.	02 Sept 2024	Senin	Housekeeping	* Briefing * handle block 2 / pindah * Prepare trolley * Siapkan Kamar arrival * Last minute kamar arrival * handle kamar tamu Pindahan	<i>[Signature]</i>	
33.	03 Sept 2024	Selasa	Housekeeping	* Briefing * Prepare trolley * Make up room * TR * handle kamar CO	<i>[Signature]</i>	
34.	07 Sept 2024	Sabtu	Housekeeping	* Briefing * Prepare trolley * Make up room * Special Req Bedding love * handle kamar CO	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Ruti Tanjung
 Student Number : 2013010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
35.	Minggu	08 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Prepare trolley * Make up kamar (DND) * T	<i>[Signature]</i>	
36.	Senin	09 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Prepare trolley * handle kamar Co (dibuat ready to sell) * buang linen ke Pantry * menghadiri kegiatan lomba making bed + decoration antara Banyantree, Angsana, Casia.	<i>[Signature]</i>	
37.	Selasa	10 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Pindah kamar block 4 * Siapin kamar arrival * T * Make up room * merhadin' lomba beja kaki	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung

Student Number : 2023010018

Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
38.	Rabu	11 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Pindah ke kamar block 3 * Siapin kamar arrival * Make up room * Tr	<i>[Signature]</i>	Nadya Selesai umum sudah me perbaiki tugas dan tugas Tawab Selesai Georany Housekeeping bisa diandalkan
39.	Sabtu	14 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Pindah ke block 2 * Make up room * Tr * Cleaning toilet	<i>[Signature]</i>	
40.	Minggu	15 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Pindah block 1 * Back to back 2 kamar * Take out linen and rubbish * dari 20 kamar CO.	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Hadaya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
A1.	Selasa	17 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapin kamar arrival * Siapin kamar inspection * Make up room * TR * latihan nari for "birthday housekeeping"	<i>[Signature]</i>	Speed dan ketelitian Housekeeping dan inspeksi dalam bekerja tugaskan lagi soal tanggung jawab dan kerjasama tim.
A2.	Paku	18 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Siapin kamar arrival * ambil barang ke laundry * bedding kamar-kamar VAC * Meeting bulan 2 Trainee	<i>[Signature]</i>	
A3.	Sabtu	21 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Pindah ke block 4 * Siapin kamar arrival * handle kamar co * Buang soil	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name

: Nadaya Putri Tanjung

Student Number

: 2022012018

Department

: Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
A4.	Minggu	22 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * pindah blok 3 * Make up room * TP * handle request sofa bed		-
A5.	Senin	23 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * set up trolley * cleaning arrival * last minute 2 kamar * handle CO kamar pindahan		-
A6.	Selasa	24 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * set up trolley * TP * handle kamar CO 13 kamar * antar linen ke laundry * angkatin towel ke kamar VAC * Buang Sali		-



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
47.	Paku	25 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * set up trolley * siapin kamar arrival + special request baby cot. * make up room * TR * Briefing		-
48.	Sabtu	28 Sept 2024	Housekeeping	* Siapin arrival dengan req "happy anniversary ke tothn" * Siapin + lenyapin kamar VAC yang belum diengkapin. * lation dance ARE * Briefing * TP * handle kamar CO * Make up (DPAID) * lation nari "birthday HK"		-
49.	Minggu	29. Sept 2024	Housekeeping			-



DAILY ACTIVITIES

Name

: Nadya Putri Tanjung

Student Number

: 202.3010018

Department

: Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
50.	Senin	30 Sept 2024	Housekeeping	* Briefing * Pindah block 1 * Make up room * TR * Siapin kamar inspection	<i>[Signature]</i>	-
51.	Selasa	01 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapin kamar inspection * Make up room * TR * Siapin kamar arrival besok	<i>[Signature]</i>	-
52.	Rabu	02 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Pindah block 3 * Siapin kamar arrival + Request * "Happy birthday" * Handie kamar pindahan. * Last minute handie	<i>[Signature]</i>	-



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
S3.	Jumat	04 Oct 2024	Housekeeping	* Prepare sebelum acara "Birthday party housekeeping" * Acara "Birthday party housekeeping + Peresmian gedung life style" * briefing * Setup trolley * Bantu block yang arrival nya pagi * handle kamar CO * Bang Soil * Briefing * set up trolley * Signin kamar arrival * handle kamar complain karena defect * tamu Request Reul Amenities, towel, and Mineral water.	<i>[Signature]</i>	-
S4.	Sabtu	05 Oct 2024	Housekeeping		<i>[Signature]</i>	-
S5.	Minggu	06 Oct 2024	Housekeeping		<i>[Signature]</i>	-



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
56.	Senin	07 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapkan kamar arrival * Bantu block lain yg arrivalnya banyak * Latun nari untai A&E		—
57.	Selasa	08 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * TR * handle kamar pindahan * Make up room kamar di c/o * Latun nari A&E		—
58	Jumat	11 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapkan kamar arrival * handle kamar co * Buang soil * Latun nari A&E		—



DAILY ACTIVITIES

Name

: Nadya Putri Tanjung

Student Number

: 2023010018

Department

: Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
59.	Sabtu	12 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * T R * Siapin Bedding kamar yang belum di bedding VAC * Ambil towel & linen dari Laundry * lengkapin kamar VAC towel, Amunities, mineral water.		-
60.	Minggu	13 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Siapin kamar arrival dengan request "Sofa Bed + Baby Coat" * kemas Request mineral water, tea, coffee		-
61	Senin	14 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * handle kamar CO sempurna * Buang Soil		-



DAILY ACTIVITIES

Name

Student Number

Department

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
62	Selasa	15 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Pindah block 5 * TR * Make up * handle kamar CO * briefing * handle kamar CO * Buang Soil * Ambil towel ke laundry * Briefing * Siapin arrival GTP * Make up room * TR * Briefing kamar arrival * Siapin kamar CO * handle kamar CO * Buang Soil	* Meeting Bulan 3 Trainee * take video room AFE	—
63	Rabu	16 Oct 2024	Housekeeping			—
64	Sabtu	19 Oct 2024	Housekeeping			—
65	Minggu	20 Oct 2024	Housekeeping			—



DAILY ACTIVITIES

Name

: Nadya Putri Tanjung

Student Number

: 2023010018

Department

: Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
66.	Senin	21 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Pindah block 1 * Make up kamar Gnp * TR * Buang soil * nyicl kamar pte kepyhand * madam claire * latian dance ARE * Briefing * Pindah block 3 * Selesai kamar Co temarin * yang belum siap. * TR * last Briefing * last minute 2 kamar * Kamar pindahan * Buang soil	<i>[Signature]</i>	-
67.	Selasa	22 Oct 2024	Housekeeping		<i>[Signature]</i>	-
68.	Rabu	23 Oct 2024	Housekeeping		<i>[Signature]</i>	-



DAILY ACTIVITIES

Name

: Nadya Putri Tanjung

Student Number

: 2023010018

Department

: Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
69.	Jumat	25 Oct 2024	Housekeeping	"Hari Libur? Performe dance welcoming to owner Banyan group" PR . Keppy to find Madam Claire"		Sacara kasual dan ramah kami bisa diundang akan dalam kunjungan yang akan di buka yang privasi kami perhatian adalah ketertarikan dan ketepatan dan tinggalkan lagi Fokus dalam bekerja
70.	Sabtu	26 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * sign arrival * Make up room gap * TR * handle kamar co * Buang soil		



DAILY ACTIVITIES

Name

Nadya Putri Tanjung

Student Number

2023010018

Department

Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
71	Minggu	27 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Siapin kamar last minute * Make up room * TR * Buang Soil		Inspeksi kamar setelah selesai membersihkan
72	Senin	28 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Siapin kamar arrival * TR		
73	Selasa	29 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Make up room * TR * Siapin kamar PMP		



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
74.	Rabu	30 Oct 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * TP * handle Reg tany (ice bucket, blanket, mineral water) * Make up room		persediaan barang yang akan datang
75	Sabtu	02 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * handle kamar pindahan * Make up room * Buang soil		—
76.	Minggu	03 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Ambil linen di laundry * handle kamar co * handle back to back		—



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
77	Senin	04 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * handle kamar back to back * Kertain kamar CO * Buang soil	 Nur	Do your best when given the job desk
78	Selasa	05 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Kertain kamar arrival * handle requestan tamu * handle kamar finalaban. * Buang soil	 Nur	
79	Rabu	06 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Kertain kamar early ci * Make up room * T.R.	 Nur	



DAILY ACTIVITIES

Name : Hadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
80.	Selasa	12 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Inventory linen * Make up room		Keep your good job.
81	Pabu	13 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Slapin kamar arrival * Make up room * Njici kamar Pmp		
83.	Sabtu	16 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Make up room * handle kamar Pindahan * Kergain kamar Co		
82.	Guniat	15 Nov 2024	Housekeeping	* (Kam Libur) monthly meeting 4		



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
84.	Minggu	17 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Ambl linen kelayundry * handle requestan * Make up room	 N. Putri Tanjung	keep doing good job.
85.	Senin	18 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * handle kamar EA * kerjain kamar back to back * ngecet kamar co * buang soil * Briefing * Set up trolley * Make up room * Buang soil * Buat report barang lost and found	 N. Putri Tanjung	
86.	Selasa	19 Nov 2024	Housekeeping		 N. Putri Tanjung	



DAILY ACTIVITIES

Name : Halda Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
87.	Sabtu	23 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Ambil linen di laundry * kembalikan kamar. FA * Make up room		Undi spon, put overhead adu was day. requestan tempo put before
88.	Minggu	24 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Make up room * handle kamar Pindahan * handle requestan tamu		
89.	Senin	25 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * Bersihin Pantry + set up tray * handle kamar Co * wake up room * handle last minute arrival		



DAILY ACTIVITIES

Name : Hadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010010
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
90	Selasa	26 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * make up room kamar colci * handle reg blanket * make up room biasa * Buang Soil	 gur	
91	Rabu	27 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * handle kamar EA + setup baby cot * bantu block lain tertentu kamar EA * Buang Soil	 gur	Keep your good spin
92	Sabtu	30 Nov 2024	Housekeeping	* Briefing * handle kamar co * handle kamar Pindahan * handle kamar last minute	 gur	



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadaya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
93	Minggu	01 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Singin last minute * Singin Request tamu (Baby Coat) * make up room * Buang soil	<i>[Signature]</i>	
94	Senin	02 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Make up room * Buang soil	<i>[Signature]</i>	
95	Selasa	03 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * handle kamar CO * Ambil linen laundry RMP * nyici kamar RMP * Buang soil	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Hadiza Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
96.	Rabu	04 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Terjain kamar early C/I * Make up room. * Handle request (ice bucket) * Buang Sali	<i>[Signature]</i>	
97.	Kamis	05 Des 2024	Housekeeping	* (Hari libur) Meeting ke-S	<i>[Signature]</i>	
98.	Sabtu	07 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Ambil barang towel dsb di laundry * make up room & laia catat * Tam masuk + keluar + linen/ towel apa saja yang masuk ke dalam kamar di lembar work sheet	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadaya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
99.	Minggu	08 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * handle req tamu Change towel + refill mineral water * Kertain kamar c/o * Buang soil	<i>[Signature]</i>	
100.	Senin	09 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * handle kamar VIP * handle req make up room * Pulat linen di laundry * Buang soil	<i>[Signature]</i>	
101.	Selasa	10. Des 2024	Housekeeping	* Briefing * make up room * handle kamar c/o disain * buat EA besok * last minute kamar (btlb)	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name

Adya Putri Tanjung

Student Number

2023010018

Department

Housekeeping

No	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
102	Rabbitu	14 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * set up trolley * wake up room * handle kamar back to back * Buang Sotl	 (Ym)	
103	Minogou	15 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * set up trolley * Kergain kamar arrival (Pector Honeyman + set up towel art bentur hati)	 up (Ym)	
104	Senin	16 Des 2024	Housekeeping	* handle kamar c/o * Buang Sotl * Briefing * set up trolley * Make up room * Buang Sotl	 (Ym)	



DAILY ACTIVITIES

Name

: Hadya Putri Tanjung

Student Number

: 9025010010

Department

: Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
105.	Selasa	17 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Terjoin kamar EA dengan traces (sofa bed, bedding loft, baby coat, clean lines, bed decor, Hollywood)	<i>[Signature]</i>	
106.	Pabu	18 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Ambil barang ke laundry * Make up room * Buang soil	<i>[Signature]</i>	
107.	Sabtu	21 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Make up room * handle kamar pindahan * handle back to back	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Hadya Puri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
108	Minggu	22 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Inventory linen * Kertain kamar arrival * Briefing * Siapin arrival + VIP * Persiapan natal & buat pohon natal) * make up room	<i>W. Gust.</i>	
109	Senin	23 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Set up trolley * Mucil kamar RMP * handle kamar back to back * Ruang Soil	<i>W. Gust.</i>	
110	Selasa	24 Des 2024	Housekeeping			



DAILY ACTIVITIES

Name : Hadya Putri Tanjung
 Student Number : 2023010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
11.	Rabu	25 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Make up room * handle kamar C/o * last minute handle	<i>[Signature]</i>	
12.	Sabtu	28 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Siarin kamar arrival * Siarin kamar Pindahan * Make up room	<i>[Signature]</i>	
13.	Minggu	29 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * handle kamar C/o * Siarin arrival besok	<i>[Signature]</i>	



DAILY ACTIVITIES

Name

: Nadya Putri Tanjung

Student Number

: 2023010018

Department

: Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
114.	Senin	30 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * handle kamar co buat btb * wake up room * buang soil	<u>Nadya</u>	
115.	Selasa	31 Des 2024	Housekeeping	* Briefing * Amril linen di laundry * wake up room * handle last minute * handle kamar Pundahan	<u>Nadya</u>	
116.	Minggu	05 Jan 2025	Housekeeping	* Briefing * Inventory * wake up room * handle arrival kamar + breakfast * Buang soil	<u>Nadya</u>	



DAILY ACTIVITIES

Name : Nadya Putri Tanjung
 Student Number : 202 2010018
 Department : Housekeeping

No.	Day	Date	Section	Activities	Sign (By Hotel)	Note
117	Senin	06 Jan 2025	Housekeeping	* Briefing * Siarin kamar (Andahan * dari amasana * Siarin kamar EA biasa * make up room * Farewell Party + last day on the job training	 N. Tanjung	



STUDENT PERFORMANCE EVALUATION

Name : Nadya Putri Tanjung
 Hotel Name of practice : Cassia Bintan Hotel
 Department : Housekeeping
 Date of Appraisal from : 22 July 2024 TO 06 January 2025

The purpose of this evaluation is to provide an objective measure of student performance during the Supervised Field training. Rating will be done in a scale value of 0 – 100 as follows:

Grade: A = 8 – 100 : (Very Good Performance)
 B = 68 – 79.99 : (Good Performance)
 C = 56 – 67.99 : (Satisfactory Performance)
 D = 45 – 55.99 : (Unsatisfactory Performance)
 E = 0 – 44.99 : (Poor Performance)
 Note : Minimum Passing Grade C = 56 – 67.99

PART 1 ABLITY AND APPLICATION

Please give into application section:

Please give into application section.

No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (8 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
A. PERFORMANCE						
1	JOB KNOWLADGE					
	- Understand all aspect of work at outlet of practice assigned - Knowledge of facilities and equipment at outlet of practice assigned - Mastery of English (written and oral)		75			
2	QUANTITY OF WORK					
	- Output of work has be done - Completion of task and performance of daily duties		70			
3	QUALITY OF WORK					
	- Accurate and neat care of equipment and working areas - Meets work quality requirement - Stability, persistence, orderliness constant work under <u>pressure</u>		70			



No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (8 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
B. CHARACTER						
4	MOTIVATION					
	Enthusiasm towards job and effort to acquire necessary information to perform duties		68			
	The desire and effort					
	Willingness to accept responsibility					
5	COURTESY AND TACT					
	Politeness , attention and respect other people (the guest fellow workers and superior)		70			
6	TEAM WORK					
	Demonstrate the development of effective working relationships with staff and management		68			
	Demonstrate an ability to listen to others, actively contribute to the team and demonstrate flexibility in adapting to team priorities					
7	COMMUNICATION					
	Demonstrate and understanding of various customers enquiries and communicate these accurately when referring the matter, as appropriate		68			
	Prepare a range of documentation which demonstrates an ability to identify the key issues or points and communicate these clearly, concisely and effectively					
8	APPLIED TECHNOLOGY					
	Ability to use machines and equipment found in the workplace		75			
9	PERSONAL APPEARANCE					
	Personal grooming, hair, shoes, comportment and general outlook		75			
10	ATTENDANTE					
	Reliability and punctuality to be on job		75			



No	CRITERIA & JUSTIFICATION	SCALE VALUE				
		A (8 -100)	B (68 -79.99)	C (56-67.99)	D (45-55.99)	E (0-44.99)
11	HOUSE KEEPING KNOWLEDGE & OPERATIONAL (Chosen one regarding their job)					
	Work effectively with colleague and costumer		70			
	Implement occupational health and safety procedures		68,5			
	Maintain hospitality industry knowledge		69,50			
	Communicate effectively on the telephone		69.50			
	Promote hospitality products and services		70			
	Develop and update local knowledge		70			
	Manage and resolve conflict situations		68.5			
	Maintain and operate an industrial laundry facility		68			
	Clean public areas, facilities and equipment		68			
	Provide housekeeping services to guests	80.00	68.00			
	Clean and prepare rooms for in-coming guests		79.99			
	Provide a lost and found facility			67.99		
	SCORE = $\frac{\text{TOTAL MARK}}{\text{TOTAL NO}}$	89(A)				



PART 2. CAPACITY & AMBITION FOR ADVANCE

1. Check (v) application (more than one section may apply)

REGRESSING	NOT LIKELY TO ADVANCE	PROGRESSING	SATISFACTORY	MAX PERFORMANCE ON JOB
		✓		

2. Students reaction to review and suggestion was : (check (v) one)

Appreciation (complete willing to strive for improvement)	Interest (Will try to follow suggestion)	Disinterest (Satisfied with present status)	Resentment (feels review is imposition)
	✓		

3. Review your rating and comments, and then briefly outline what action you will take or suggest to maintain, improve or correct the behavior and output of this student as a overall evaluation grade.

Nadya is able to work well, can be relied on, but she still need monitoring from supervisor/senior. the most important nadya need to improved is a time management, accuracy or details and speed. overall nadya is good.

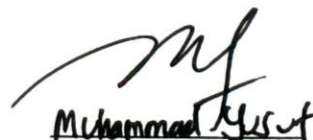
Date :

Signature :


(Appraiser)


(Head of Department)




(Training Personnel)


(Student)



LOCAL INTERNSHIP PROGRAM EVALUATION

Name : Nadya Putri Tanjung
School : Batam Tourism Polytechnic

Department: Housekeeping
Period: 22 July 2024 – 06 January 2025

NO.	SUBJECT VALUED/SUBYEK PENILAIAN	SCORE/NILAI *please tick (√)			
		1	2	3	4
1.	Product Knowledge/Pengetahuan tentang Pekerjaan			√	
2.	Quality of Work/Kualitas Pekerjaan			√	
3.	Quantity of Work/Kuantitas Pekerjaan			√	
4.	Initiative & Motivation/Inisiatif & Motivasi			√	
5.	Alertness/Kesigapan			√	
6.	Care of Equipment/Penanganan Peralatan			√	
7.	Cooperation & Adaptability/Kerjasama dan Kemampuan Beradaptasi			√	
8.	Dependability/Mampu Bekerja Tanpa Pengawasan dan Dapat Diandalkan			√	
9.	Communication Skills/Keterampilan Berkomunikasi				√
10.	Attitude/Perilaku				√
11.	Appearance/Penampilan				√
12.	Personality/Kepribadian			√	
13.	Attendance/Kehadiran				√
14.	Punctuality/Ketepatan Waktu			√	
		Final Score = 46 14			
	1=Poor 2=Average 3=Good 4=Very Good	3.28			

Absence: Absence with permission : Days
Absence without permission : Days
Sick/Illness (Medical Certificate) : Days

Scale Value for Final Score/Skala Nilai Akhir:

Minimum Passing Grade 2.00 / C

A (3,60 - 4,00) = Excellent/Baik Sekali

B (2,80 - 3,59) = Good/Baik

C (2,00 - 2,79) = Fair/Cukup

D (1,20 - 1,99) = Poor/Kurang

Overall Rating/Nilai secara keseluruhan: A **B** C D (Circle/Lingkari)

Overall Comment/Komentar secara keseluruhan:

Nadya is a good trainee who responsibly handles tasks assigned by her supervisor. She demonstrates reliability and a positive attitude towards her work. However, there are areas for improvement. Nadya needs to enhance her consistency, showing a steady performance across all tasks.

Evaluated by,

Jakudmansyah
Asst Executive Housekeeper

Approved by,

Tambi Marullang
Executive Housekeeper

Acknowledged by,

Muhammad Yusuf
Asst. Learning Manager Cum
Experience Manager



CERTIFICATE

This is to certify that

Nadya Putri Tanjung

upon successful completion of

LOCAL INTERNSHIP PROGRAM

in Housekeeping Department Cassia Bintan, Indonesia
from July 22, 2024 - January 06, 2025


Muhammad Yusuf

Asst Learning Manager
cum Experience Manager





Alpha Eldiansjah
Area General Manager

