

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS MISKOMUNIKASI ANTARA TIM *KITCHEN* DAN
FOOD & BEVERAGE SERVICE* TERKAIT MENU *SOLD OUT

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



Oleh :

Chaira Salsabila / 24135160

Dosen Pembimbing : Yuke Permata Lisna, SST, M. Par

Supervisor : Medrizal (Supervisor Restaurant)

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
Penyelesaian Magang Berdampak I**

FPP-UNP Padang

Semester Januari – Juni 2026

Oleh :

Chaira Salsabila

NIM: 24135160

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing



Yuke Permata Lisna, SST, M. Par
NIP. 198910252024062001

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I
Semester Januari - Juni 2026**

Oleh :

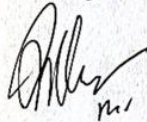
**Chaira Salsabila
NIM: 24135160**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

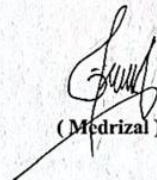
Pembimbing dari Industri

Food and Beverage Manager



(Andy Azwar Azis)

Supervisor



(Medrizal)

Human Capital Manager



(Yessy Herlinda)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur *trainee* ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga *trainee* dapat menyelesaikan Praktik Lapangan Industri (PLI) beserta laporan studi kasus yang berjudul “***Analisis Miskomunikasi Antara Tim Kitchen Dan Food & Beverage Service Terkait Menu Sold Out***”

Penulisan laporan studi kasus ini merupakan salah satu persyaratan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang pada umumnya dan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan pada khususnya. Dalam penulisan laporan studi kasus ini *trainee* mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu menulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan universitas Negeri Padang
2. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par,CHE., selaku ketua Departemen Pariwisata dan Perhotelan
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Ibu Rahmi Fadillah, M.Pd., selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
5. Bapak Sukma Yudistira, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Ibu Yuke Permata Lisna SST, M.Par., selaku Dosen Pembimbing Magang Berdampak I yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini
7. Seluruh dosen-dosen Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
8. Bapak Rafizon Chaniago sebagai *General Manager* Truntum Hotel Padang
9. Ibu Yessy Herlinda sebagai *Human Resources Manager* Truntum Hotel Padang
10. Bapak Andy Azwar Azis sebagai *Food & Beverage Service Manager* Truntum Hotel Padang
11. Bapak Medrizal sebagai supervisor bagian *Restaurant* Truntum Hotel Padang

12. Seluruh *staff* Truntum Hotel Padang
13. Ucapan terimakasih kepada orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan, *support*, semangat serta material kepada *trainee*
14. Kedua orang tua yang selalu menjadi sistem pendukung nomor satu. Terimakasih atas doa, support yang menguatkan penulis saat lelah setelah pulang shift
15. Teman-teman sesama *trainee* di Truntum Hotel Padang yang telah berjuang bersama, saling lelah, dan saling menyemangati sejak hari pertama hingga Praktik Lapangan Industri (PLI) berakhir.

Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca terutama bagi mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.

Padang, 12 Juli 2026

Chaira Salsabila

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

KATA PENGANTAR..... iv

DAFTAR ISI vi

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

DAFTAR LAMPIRAN.....x

ABSTRAK xi

BAB I PENDAHULUAN.....1

A. Latar Belakang1

B. Identifikasi Masalah.....2

C. Rumusan Masalah.....3

D. Tujuan Studi Kasus3

E. Manfaat Studi kasus4

BAB II TINJAUAN PUSTAKA5

A. Landasan Teori.....5

B. Penelitian Terdahulu9

C. Kerangka Pemikiran..... 11

BAB III METODE STUDI KASUS13

A. Jenis Penelitian..... 13

B. Lokasi dan Waktu PLI 13

C. Profil Organisasi/Perusahaan 14

D. Subjek dan Objek Studi Kasus..... 30

E. Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi) 30

F. Teknik Analisis Data..... 31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN33

A. Gambaran Umum Kasus 33

B. Temuan Studi Kasus 34

C. Analisis Permasalahan 35

D. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu 36

E. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan 37

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	38
A. KESIMPULAN.....	38
B. SARAN	38
DAFTAR PUSTAKA.....	41
LAMPIRAN	44

DAFTAR TABEL

Tabel 1 <i>Healthy Club Facility</i> Truntum Padang	20
Tabel 2 Jenis Kamar Truntum Hotel Padang	21

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Hotel Truntum Padang	14
Gambar 2 Gedung Hotel Truntum Padang	14
Gambar 3 Ranah Minang <i>Coffe Shop</i>	17
Gambar 4 Batandang <i>Executive Lounge</i>	17
Gambar 5 Muaro <i>Terrace Café</i>	18
Gambar 6 PCC <i>Ballroom</i>	18
Gambar 7 Anai <i>Meeting Room</i>	19
Gambar 8 Ombilin <i>Meeting Room</i>	19
Gambar 9 Tarusan <i>Meeting Room</i>	19
Gambar 10 Kuantan <i>Meeting Room</i>	20
Gambar 11 Arau <i>Meeting Room</i>	20
Gambar 12 Struktur Organisasi	23
Gambar 13 Meja <i>Buffet</i>	27
Gambar 14 <i>Greeter</i> menyambut dan menyapa tamu	27
Gambar 15 <i>Guest comment form</i>	29
Gambar 16 <i>Dusting Table</i>	29

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	44
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	50
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI.....	53
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	56
Lampiran 5 <i>Logbook</i>	57
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing PLI.....	61
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dengan Supervisor	62

ABSTRAK

Penelitian studi kasus ini dilatar belakangi oleh adanya permasalahan berupa terlambatnya konfirmasi dari pihak *kitchen* kepada *staff Food & Beverage Service Service* terkait ketersediaan menu yang habis (*sold out*). Kurangnya komunikasi dalam departemen di industri *hospitality* sering menjadi kendala utama dalam kelancaran operasional pelayanan *Food & Beverage*. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab dan dampak dari terlambatnya konfirmasi terkait menu *sold out* dari tim *Kitchen* ke tim *Food & Beverage Service*, serta merumuskan strategi komunikasi yang efektif antara tim *Kitchen & Food & Beverage Service*.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Metodologi pengumpulan data dilakukan melalui observasi selama kegiatan Praktek Lapangan Industri (PLI) di Truntum Hotel Padang, wawancara dengan *staff Kitchen dan Food & Beverage*, serta dokumentasi terhadap lembar catatan pesanan (*captain order*) dan catatan komplain tamu (*guest comment*).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terlambatnya konfirmasi menu *sold out* dari pihak *kitchen* disebabkan oleh beberapa faktor seperti : belum adanya media komunikasi visual yang seperti *sold out board* di area *kitchen*, tidak digunakannya fitur pembatasan stok pada sistem *Point of sales* (POS), dan kurangnya inisiatif dari tim *kitchen* untuk memberikan peringatan dini (*early warning*) kepada *waiter/waitres* saat stok bahan memasuki porsi kritis (tersisa 2-3 porsi). Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut, disarankan agar manajemen Truntum Hotel Padang menyediakan papan informasi *sold out* yang dimana tim *Kitchen* harus memperbarui catatan menu *sold out*, mengoptimalkan sistem *Point of Sales* (POS), melakukan *briefing* setiap pergantian *shift*, dan melaksanakan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam memperbarui informasi terkait menu *sold out*.

Kata kunci: *Food & Beverage Service, Kitchen, Miskomunikasi, Menu Sold Out , Kualitas Pelayanan.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Hotel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa akomodasi komersial yang menyediakan fasilitas penginapan, pelayanan makan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya (seperti *ballroom*, kolam renang, spa) bagi masyarakat umum, dihotel terdapat departemen *Food & Beverage Service* yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional dan ramah. Dalam operasional harian sebuah restoran atau hotel, kelancaran pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keahlian individu karyawan, melainkan oleh kerja sama dan antar-departemen. Dua bagian utama yang menjadikan tulang punggung operasional *Food & Beverage Service* adalah tim *kitchen* dan tim *Food & Beverage Service*

Tim *Kitchen* bertanggung jawab dalam menyiapkan dan mengolah makanan sesuai standar kualitas. Sementara itu, tim *F&B Service* berperan sebagai garda terdepan yang berinteraksi dengan tamu, mulai dari menyambut, *taking order*, hingga menyajikan makanan dan minuman. Agar operasional dapat berjalan secara efisien, kedua tim dituntut untuk memiliki saluran komunikasi yang lancar, responsif, dan akurat. Namun, dalam praktiknya di lapangan, miskomunikasi antar-departemen masih sering terjadi. Salah satu permasalahan yang kerap dijumpai adalah terlambatnya informasi dari tim *kitchen* kepada *F&B Service* mengenai menu yang sudah habis (*sold out*).

Terjadinya kesalahan informasi mengenai menu *sold out* umumnya disebabkan oleh kurangnya *briefing* sebelum jam operasional dimulai, sistem komunikasi yang masih mengandalkan lisan. Ketika suatu bahan makanan habis dan tim *kitchen* tidak segera menginformasikannya kepada tim *Food & Beverage Service*, *waiter/waitress* akan tetap menawarkan dan mencatat pesanan menu tersebut dari tamu. Masalah baru menyusul ketika pesanan diantar ke *kitchen* dan tim *kitchen* baru memberitahukan bahwa menu tersebut *sold out*, dan memaksa *staff F&B Service* untuk kembali menginformasikan kepada tamu, meminta maaf, dan

menawarkan tamu untuk memilih menu pengganti, yang menyebabkan timbulnya komplain dari tamu. Hal ini terjadi cukup sering yang mengakibatkan lonjakan komplain tamu meningkat, kondisi tersebut membawa dampak negatif terhadap operasional dan citra perusahaan.

Menurut Gede Agus Mulyawan (2021), membuktikan bahwa komunikasi yang efektif antara *kitchen* dan *Food & Beverage Service* sangat menentukan kualitas pelayanan, minimnya *briefing* terbukti menjadi pemicu utama kesalahan pesanan dan penumpukan orderan di dapur.

Menurut Putu Diah Sastrini (2022), menyimpulkan bahwa miskomunikasi internal terkait status menu menyebabkan penyajian makanan lambat dan akan menurunkan kepuasan tamu.

Menurut Wayan Semitri (2023), menunjukkan bahwa kombinasi SOP yang tegas dan pembaruan stok menu *sold out* secara *real-time* efektif memangkas miskomunikasi serta menjaga kelancaran operasional.

Berdasarkan dari referensi diatas dapat disimpulkan bahwa komunikasi antar *departement* sangat penting untuk mencegah adanya keluhan tamu. Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Truntum Hotel Padang, penulis mengamati bahwa permasalahan keterlambatan konfirmasi menu *sold* masih sering terjadi. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk menyusun laporan studi kasus dengan judul “Analisis komunikasi antara tim *kitchen* dan tim *F&B Service* terkait menu *sold out*”. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui penyebab miskomunikasi dalam departemen, dampaknya terhadap kepuasan tamu, serta memberikan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada *Departemen Food & Beverage Service*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan diatas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan utama yang terjadi dalam operasional pelayanan di Truntum Hotel Padang, yaitu :

1. Ketiadaan pemberitahuan secara langsung dari tim *kitchen* ke tim *F&B Service* saat suatu bahan baku atau menu makanan yang telah habis (*sold out*).

2. Tidak tersedianya atau kurang dimanfaatkannya media informasi visual (seperti *sold-out board* di *kitchen*).
3. Pengecekan dan penyampaian ketersediaan bahan baku harian sebelum jam operasional dimulai, belum dilakukan secara konsisten dan menyeluruh antara *head chef* dan tim *service*.
4. *Staff F&B Service* merupakan pihak pertama yang menghadapi komplain tamu akibat keterlambatan informasi dari tim *kitchen*.
5. Tamu yang merasa kecewa karena menu pilihan utamanya *sold out* berisiko membatalkan tamu akan membatalkan semua pesanan (*wolkout*).

C. Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk miskomunikasi yang terjadi antara tim *kitchen* dan *F&B Service* terkait menu *sold out* ?
2. Apa saja dampak dari keterlambatan informasi menu *sold out* tersebut terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu?
3. Faktor apa yang menyebabkan terlambatnya penyampaian informasi menu *sold out* dari pihak *kitchen* ke tim *F&B Service*?
4. Apa solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektifitas komunikasi dan koordinasi antara *kitchen* dan *F&B Service* guna mencegah terjadinya *guest complaint*?

D. Tujuan Studi Kasus

Adapun tujuan dari studi kasus ini adalah :

1. Untuk mengidentifikasi bentuk miskomunikasi yang terjadi antara tim *kitchen* dan *Food & Beverage Service* terkait penyampaian menu *sold-out*
2. Untuk menganalisis dampak dari keterlambatan konfirmasi menu *sold out* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu
3. Untuk mengetahui faktor penyebab utama yang menghambat alur komunikasi dan koordinasi antara tim *kitchen* dan *Food & Beverage Service* saat jam operasional berlangsung.
4. Untuk merumuskan strategi dan solusi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas komunikasi antar-departemen serta mencegah terjadinya *guest complaint* akibat menu *sold out*.

E. Manfaat Studi kasus

Adapun manfaat dari studi kasus ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pemahaman secara langsung mengenai dinamika koordinasi antar-departemen, khususnya antara tim *kitchen* dan *F&B Service* di industri *hospitality*.

2. Bagi Hotel Truntum Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam mengenali titik lemah komunikasi antara departemen saat jam operasional. Hasil analisis dan rekomendasi yang diberikan juga dapat dijadikan acuan dalam penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga dapat meminimalkan risiko terjadinya *guest complaint* akibat keterlambatan informasi.

3. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini dapat menjadi referensi dan studi tambahan bagi sesama mahasiswa yang hendak menelaah topik koordinasi komunikasi antar-departemen di bidang *Food and Beverage*.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi, pembanding, dan sumber informasi pendukung bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk mengkaji topik manajemen operasional maupun koordinasi komunikasi antar departemen di industri *hospitality*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Hotel

Secara umum, hotel adalah suatu perusahaan akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menyediakan fasilitas penginapan, pelayanan makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya bagi masyarakat umum yang sedang melakukan perjalanan.

Menurut Sulastiyono (2021), mendefinisikan hotel sebagai suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Sugiarto dan Sulartiningrum (2022), menjelaskan bahwa hotel adalah bentuk bangunan, perusahaan, atau badan usaha yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman, serta fasilitas tersebut diperuntukkan bagi mereka yang bermalam di hotel ataupun hanya yang menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel.

Selain itu, menurut Rumecko (2023), mendefinisikan hotel sebagai tingkatan bangunan yang menyediakan kamar-kamar untuk menginap, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha akomodasi yang menyediakan tempat menginap, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas dan pelayanan lainnya bagi tamu yang dikelola secara profesional dan komersial.

2. *Food and Beverage Service*

Food and Beverage Service merupakan salah satu departemen operasional hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Departemen ini meliputi *restaurant, coffe shop*,

banquet, room service, dan outlet lainnya yang menyediakan makanan dan minuman.

Menurut Marsum (2021), mendefinisikan *Food and Beverage Service* sebagai bagian atau departemen dari usaha perhotelan yang bertanggung jawab atas penjualan dan pelayanan makanan dan minuman secara profesional kepada tamu, baik di *restaurant, banquet*, maupun langsung pengantaran ke kamar tamu (*room service*).

Menurut Soekresno (2022), *Food and Beverage Service* adalah suatu bentuk pelayanan komersial yang menyajikan makanan dan minuman yang lezat, higienis, dan menarik, didukung oleh fasilitas tempat yang memadai serta sikap ramah dan sopan dari para *staff* (*waiter/waitress*).

Selain itu, menurut Mertayasa (2023), menjelaskan bahwa *Food and Beverage Service* merupakan suatu bidang usaha jasa yang menyelenggarakan penyediaan, pengelolaan, dan pelayanan hidangan yang meliputi aspek sanitasi, tata cara penyajian, serta pemenuhan standar *hospitality*.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian dari operasional hotel yang bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional, cepat, ramah, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dalam penelitian ini, *Food and Beverage Service* menjadi bagian yang penting karena berkaitan langsung dengan pelayanan makanan.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan tamu.

Menurut Sanjaya (2022), menemukan bahwa dimensi jaminan dan bukti fisik menjadi faktor paling dominan dalam mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan hotel. Pada studi ini menunjukkan bahwa aspek-aspek fisik seperti kebersihan area restoran, kerapian penataan meja (*table set-up*), serta kelengkapan peralatan makan berpadu dengan penguasaan

pengetahuan menu oleh staff *waiter/waitress* untuk menciptakan rasa percaya tamu. Profesionalitas *staff* dalam memberikan penjelasan mengenai produk hidangan secara akurat terbukti mampu memberikan impresi positif dan meningkatkan standar kualitas pelayanan *Food & Beverage Service* secara keseluruhan.

Menurut Ainayya (2022), kualitas pelayanan *Food and Beverage* memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan Hotel Grand Savero Bogor. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai harapan pelanggan merupakan bagian penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu hotel.

Selain itu, menurut Mulyatiningsih (2026), mengevaluasi kontribusi operasional *Food & Beverage Service* terhadap impresi tamu dan menemukan bahwa etika pelayanan serta daya tanggap *staff* memegang peranan kunci dalam membentuk *guest experience*. Mulyatiningsih mengindikasikan bahwa sikap ramah, sopan, kerapian penampilan (*grooming*), serta kesiapan *staff* dalam merespon permintaan khusus maupun menangani komplain tamu terhadap kualitas hotel.

Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, ramah, dan profesional. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan dan koordinasi antara *waiter/waitress* dengan bagian *kitchen* menjadi hal penting untuk menjaga kepuasan tamu.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan pelayanan yang di terima dengan harapan sebelumnya.

Menurut Saputra dan Yuliasti (2023), kepuasan pelanggan adalah jembatan utama yang mengubah tamu biasa menjadi tamu yang setia pada satu hotel. Ketika tamu merasa puas dengan pelayanan yang mereka dapatkan, rasa percaya mereka terhadap hotel akan tumbuh dengan

sendirinya. Rasa percaya inilah yang membuat tamu untuk datang menginap kembali dan merekomendasikan hotel tersebut kepada orang terdekat mereka.

Menurut Hidayat (2024), menekankan bahwa cara hotel menangani keluhan atau komplain tamu memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan akhir tamu. Jika tamu merespon dengan cepat, memohon maaf, dan langsung memberikan solusi yang tepat, rasa kecewa tamu dapat berubah menjadi apresiasi.

Selain itu, menurut Wijaya dan Rahmawati (2022), menjelaskan bahwa kebersihan lingkungan serta kelengkapan fasilitas kamar hotel merupakan penentu utama apakah tamu merasa puas atau kecewa selama menginap. Fasilitas fisik yang bersih dan terawat dengan baik memberikan rasa nyaman secara langsung begitu tamu masuk ke area hotel.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, kepuasan pelanggan dalam industri perhotelan dapat disimpulkan sebagai perasaan senang, lega dan dihargai yang dirasakan tamu ketika seluruh pengalaman menginap mereka, mulai dari kecepatan pelayanan *staff*, kebersihan dan kelengkapan fasilitas, kelezatan sajian *Food & Beverage*, hingga penanganan keluhan yang sigap berhasil memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka. Hal ini dapat membangun rasa percaya, menjaga citra baik hotel, serta mendorong tamu untuk berkunjung kembali.

5. Efektivitas Operasional

Efektivitas Operasional adalah sejauh mana suatu perusahaan atau divisi kerja dapat menjalankan kegiatan operasinya untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara tepat, berkualitas, dan konsisten. Dalam industri *hospitality* dan perhotelan, efektivitas operasional menekankan pada kesesuaian antara proses kerja sehari-hari dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Antari (2023), menjelaskan efektivitas operasional hotel sangat bergantung pada tingkat kepatuhan staf terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Kepatuhan prosedur yang konsisten ini terbukti tidak hanya memperlancar alur kerja internal, tetapi

juga secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan yang dirasakan tamu.

Menurut Putra dan Widrayani (2023), menemukan bahwa kelancaran komunikasi dan koordinasi antar-departemen merupakan kunci utama dalam menjaga efektivitas operasional, khususnya divisi *Food & Beverage*. Efektivitas operasional dicapai ketika kendala teknis dan penumpukan kerja dapat diantisipasi melalui kerja sama tim yang solid dan manajemen inventaris yang cermat.

Selain itu, menurut Ermawati (2025), menekankan bahwa efektivitas operasional di era modern menuntut fleksibilitas dan pemanfaatan teknologi digital untuk mempercepat alur kerja harian hotel. Penggunaan sistem otomatisasi dalam pencatatan pesanan dan pengelolaan stok bahan baku membuat respon staf menjadi lebih cepat dan akurat. Hal ini membantu hotel mempertahankan efisiensi kerja tinggi sekaligus memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang konsisten dan memuaskan.

Efektivitas operasional di perhotelan dapat disimpulkan sebagai kelancaran proses kerja harian yang dicapai melalui tiga kunci utama: kepatuhan staf terhadap SOP untuk menekan kesalahan pelayanan, koordinasi dan komunikasi yang solid antar-departemen untuk mencegah hambatan teknis saat jam sibuk, serta pemanfaatan teknologi digital guna mempercepat alur kerja dan respon terhadap kebutuhan tamu.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dalam penyusunan studi kasus ini. Selain itu, penelitian terdahulu membantu penulis dalam mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta menjadi dasar untuk membandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Menurut Pratama (2022) "*Analisis Hambatan Komunikasi Inter-Departemen Antara Kitchen dan F&B Service Terhadap Pelayanan restoran Hotel*". Mengungkapkan bahwa miskomunikasi antara tim *Kitchen* dan *Food & Beverage Service* terkait ketersediaan menu utamanya disebabkan oleh tidak optimalnya pelaksanaan *briefing* harian serta absennya papan informasi status menu yang mudah diakses secara *real-time*. Kondisi ini menyebabkan tim *Food & Beverage Service* tidak

mendapatkan pembaruan cepat mengenai bahan baku yang telah habis, sehingga mereka tetap mencatat dan menawarkan menu *sold out* kepada tamu. Keterlambatan penyampaian informasi dari dapur ini berujung pada pembatalan pesanan secara mendadak, meningkatkan kekecewaan pelanggan, dan memperburuk citra kualitas pelayanan restoran hotel secara keseluruhan.

Putra dan Widayarni (2023), “*Analisis Penerapan SOP pada Divisi Food and Beverage service untuk Meminimalkan komplain tamu*”, menyoroti bahwa keterputusan alur komunikasi antara *kitchen* dan *Food & Beverage Service* paling sering terjadi pada jam-jam sibuk (*peak hours*) akibat tingginya beban kerja masing-masing divisi. Keterlambatan koki dalam menginformasikan sisa porsi hidangan yang menipis kepada *waiter/waitres* memicu terjadinya *double order* untuk menu yang sebenarnya sudah habis. Kegagalan koordinasi ini memaksa *waiter/waitres* kembali ke meja tamu untuk meminta perubahan pesanan, yang tidak hanya memperlama waktu tunggu (*delay service*), tetapi juga memicu komplain langsung dari pelanggan akibat ketidaknyamanan yang dirasakan.

Efendi, Rahman, dan Agustina (2023), “*Pengaruh Koordinasi Lintas Divisi Terhadap Efektivitas Operasional dan Kepuasan Tamu di Restoran Hotel*”, menemukan bahwa hambatan komunikasi mengenai menu *sold out* tidak hanya dipicu oleh kendala teknis, serta kurangnya koordinasi emosional dan kerja sama antar-divisi. Peneliti menekankan pentingnya penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) komunikasi pelaporan *sold out* yang terintegrasi dan tegas antara kedua tim. Ketika informasi kehabisan menu dapat tersampaikan dengan cepat dan jelas dari dapur, tim pramusaji dapat dengan sigap merekomendasikan hidangan alternatif lain kepada tamu sebelum pesanan terlanjur dicetak, sehingga kepuasan tamu tetap terjaga.

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian membahas hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan pelanggan pada industri perhotelan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya adalah sama-sama mengkaji kualitas pelayanan di sektor hotel, khususnya pada *Departemen Food and Beverage Service*. Perbedaannya

terletak pada fokus penelitian. Penelitian ini secara khusus mengkaji permasalahan miskomunikasi inter-departemen di Restaurant Hotel Truntum Padang selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), serta menganalisis penyebab, dampak, dan solusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

C. Kerangka Pemikiran

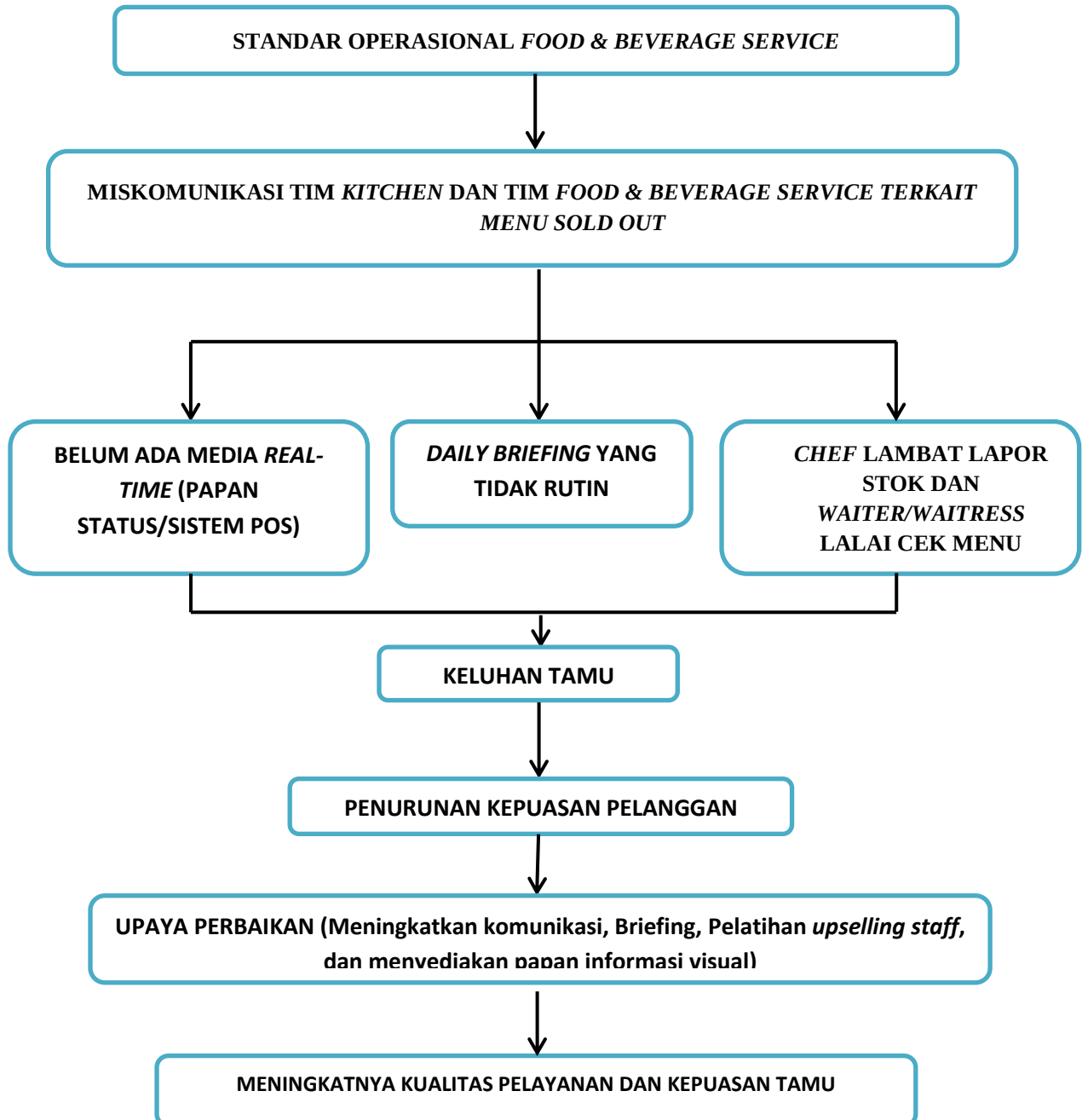
Pada penelitian ini diawali dengan mengamati kondisi operasional harian di restoran yang kerap menghadapi tekanan tinggi pada jam sibuk (*rush hour*). Di tengah situasi tersebut, sering kali terjadi masalah utama berupa miskomunikasi antara tim *kitchen* dan tim *Food and Beverage Service* mengenai pembaruan status menu yang telah habis (*sold out*). Hambatan-hambatan komunikasi secara langsung menimbulkan dampak negatif yang merugikan operasional, mulai dari munculnya keluhan tamu (*guest complaint*), pembatalan pesanan yang memicu kerugian, hingga terciptanya ketegangan hubungan kerja internal antara staf dapur dan pramusaji.

Sebagai akhir dari alur pemikiran, hasil analisis terhadap faktor-faktor penyebab tersebut akan disintesis untuk menghasilkan output berupa rekomendasi perbaikan sistem informasi, usulan revisi SOP komunikasi yang lebih adaptif, serta solusi mencegah terulangnya miskomunikasi serupa di masa mendatang.

Bagan Kerangka Pemikiran

KERANGKA PEMIKIRAN

“Analisis Miskomunikasi Antara tim *Kitchen* dan *Food & Beverage Service* terkait menu *sold out*”



(Sumber : Penulis, 2026)

BAB III

METODE STUDI KASUS

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam permasalahan miskomunikasi antara tim *Kitchen* dan *Food & Beverage Service* terkait menu *sold out* yang sering terjadi di Restaurant Hotel Truntum Padang selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi ini adalah penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif studi kasus (*case study*). Menurut Moleong (2021), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan secara holistik melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa pada suatu konteks khusus yang alamiah. Pendekatan deskriptif dipilih untuk menggambarkan dan menguraikan secara mendalam serta sistematis mengenai bentuk miskomunikasi, faktor penyebab, dan dampak yang terjadi antara tim *Kitchen* dan tim *Food & Beverage Service* terkait menu *sold out* di Truntum Hotel Padang.

Jenis penelitian studi kasus digunakan untuk mengeksplorasi serta luas/lengkap mengenai permasalahan miskomunikasi antara tim *kitchen* dan tim *Food & Beverage service* terkait penanganan menu *sold out* pada operasional restoran. Melalui metode ini penulis dapat menggali faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta dinamika koordinasi langsung pada setting lokasi dan kondisi operasional sebenarnya.

B. Lokasi dan Waktu PLI

Praktik Lapangan Industri (PLI) ini dilaksanakan di Hotel Truntum Padang, khususnya pada Departemen *Food and Beverage Service* (Restaurant). Hotel Truntum Padang beralamat di Kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Gereja No. 34, Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kesesuaian dengan bidang praktik serta adanya kesempatan bagi penulis untuk mengamati

secara langsung proses pelayanan makanan dan minuman, termasuk permasalahan miskomunikasi antara tim *kitchen* dan tim *Food & Beverage Service* yang menjadi fokus studi kasus.

Pelaksanaan Praktik Lapangan Industri berlangsung selama 6 bulan, yaitu mulai pada 12 Januari 2026 sampai 12 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis mengikuti kegiatan operasional restaurant, melakukan observasi, wawancara, serta mengumpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

C. Profil Organisasi/Perusahaan



Gambar 1 Logo Hotel Truntum Padang

(Sumber: *Human Capital Department* Truntum Hotel Padang, 2026)

Berdasarkan data dari *Human Capital Department* Truntum Hotel Padang (2026), Truntum Hotel Padang merupakan sebuah hotel bintang empat yang baru saja melakukan *re-branding* dari Grand Inna Padang Hotel *Convention & Exhibition*. Terletak di Kota Padang yang hanya berjarak beberapa menit dari bisnis kota, aktivitas komersial dan Pantai Padang, 50 menit dari Bandara Internasional Minangkabau. Hotel Truntum Padang Berlokasi di Kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Gereja No. 34, Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat.



Gambar 2 Gedung Hotel Truntum Padang

(Sumber: *Human Capital Department* Truntum Hotel Padang, 2026)

Hotel ini menawarkan kesempatan yang sangat baik bagi *client* untuk menggabungkan bisnis dan kesenangan. Tempat wisata di dekatnya termasuk Monumen Bencana Gempa Sumatra Barat dan Museum Adityawarman. Disamping petualangan budaya, kuliner dan luar ruangan lainnya yang tak terhitung jumlahnya. Setelah memasuki Hotel Truntum Padang, para tamu akan menemukan senyuman dan sapaan hangat. “Selamat datang di Hotel Truntum Padang member of Hotel Indonesia Group”. Salah satu grup hotel terbesar di Indonesia, dengan puluhan tahun berada di tangan profesional perhotelan berpengalaman.

Dikutip dari data *Human Capital Department* Hotel Truntum Padang (2026), sejarah hotel ini dimulai sejak didirikannya sebuah hotel pada tahun 1918 dengan nama *Oranje Hotel* milik perorangan warga Belanda bernama Wilhemus Franciscus Johannes Jansen. Sejak tahun berdirinya hingga tahun 1959, hotel ini dikuasai oleh pemilik/pewaris-pewarisnya. Sedangkan pada masa penjajahan Jepang terjadi penggantian nama *Oranje Hotel* menjadi *Hotel Muara*. (HRD Truntum Padang 2026).

Pada tahun 1959 Pemerintah Republik Indonesia mengambil alih semua perusahaan milik Belanda (Nasionalisasi), termasuk Hotel Muara Padang. Hotel ini berada di dalam lingkungan Departemen Perhubungan Darat, POS Telekomunikasi dan Pariwisata (1962-1966), Lembaga Pariwisata Nasional (1967-1970), Direktorat Jendral Pariwisata (1971-1973). Lalu pada tahun 1974, sesuai dengan PP.4/73 Operasional sebanyak 14 hotel diserahkan kepada PT. Natour termasuk Hotel Muara Padang. Pada tahun 2000 PT. Natour resmi bergabung dengan PT. Hotel Indonesia, dan berganti nama menjadi Inna Muara Padang. (HRD Truntum Padang, 2026).

Sesudah melakukan renovasi pada bagian bagian yang rusak akibat gempa yang melanda Sumatra Barat pada 2009 lalu, Hotel Grand Inna Muara bangkit kembali dengan segala perubahan yang lebih baik dan mulai beroperasi lagi pada Juni 2010, yang mana semua fasilitas tamu- tamu sudah lebih lengkap daripada sebelumnya dan bekerja sama dengan group PT. Indonesia Natour Persero. Pada 7 tanggal 8 Maret 2013, kerjasama

dengan PT. Indonesia Natour Persero dilanjutkan dengan memakai brand sendiri yaitu “Grand Inna Padang Hotel *Convention & Exhibition*”.

Beberapa waktu lalu, tepatnya pada tanggal 8 April 2021 Hotel Grand Inna Padang melakukan Rebranding menjadi upgrade hotel terbaru dan bergerak dibawah naungan Hotel Indonesia Group bernama “Truntum Hotel Padang”. Bersamaan dengan *re-branding* dua hotel lainnya yang saat itu berada dibawah naungan PT. Indonesia Natour, yaitu Inna Parapat (khas Parapat), Inaya Putri Bali (Merusaka Bali). (HRD Hotel Truntum Padang, 2026).

1. Visi dan Misi

a. Visi

Menjadi perusahaan dengan jaringan perhotelan bertaraf internasional, berbudaya, dan berkepribadian indonesia yang berbasis integritas dan pengembangan potensi karyawan untuk menghasilkan shareholders value yang memuaskan dimanapun kami berada.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi di atas, Hotel Truntum Padang mempunyai misi sebagai berikut.

- 1) Memuaskan konsumen individu, baik wisatawan domestik, maupun mancanegara dan konsumen institusi baik perusahaan nasional, multinational maupun lembaga pemerintah maupun non pemerintah.
- 2) Menyediakan pelayanan perhotelan MICE, dan pariwisata yang membanggakan bagi mereka yang menginap dan berkualitas dengan standard internasional.
- 3) Menawarkan lingkungan kerja yang menyenangkan dan membanggakan bagi anggota perusahaan.
- 4) Terlibat mengembangkan lingkungan sosial dan bertumbuh bersama Inna Hotel Group.

2. Food & Beverage Facility

Berikut ini adalah *Food & Beverage Facility* yang terdapat di Truntum Hotel Padang dikutip dari data *Human Capital Manager Truntum Padang (2026)*:

a. Ranah Minang Coffe Shop

Ranah Minang Coffe Shop merupakan restoran di Hotel Truntum Padang yang buka 24 jam. Di restoran Ranah Minang Coffe Shop ini disediakan hidangan lokal maupun internasional dalam suasana hangat dan nyaman. Disini juga menyediakan *Breakfast, Lunch, Dinner, supper, room service order* dan menu yang ditawarkan adalah *Buffet, set menu, a la carte, family set* dan *take away*.



Gambar 3 Ranah Minang Coffe Shop

Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026)

b. Batandang Executive Lounge

Ideal untuk pertemuan kasual, Batandang Executive Lounge menawarkan suasana yang lebih santai dimana para tamu dapat menikmati aneka roti, kue, dan minuman favorit, yang dilengkapi dengan *Live Piano, Sound System, Indonesian Food, Italian Food*.



Gambar 4 Batandang Executive Lounge

Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026)

c. Muaro Terrace Café

Muaro Terrace Cafe adalah *cafe* yang ada di Hotel Truntum Padang yang buka 24 Jam, dan menyediakan berbagai macam makanan dan minuman, dan dilengkapi dengan *Live Accoustic*.



Gambar 5 Muaro Terrace Café

Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026)

d. Meeting Room

Hotel Truntum Padang mempunyai beberapa *Function Room* yang terletak di lantai dasar dan di lantai 1, *Function Room* ini sering digunakan untuk keperluan MICE (*Meeting, Incentife, Converence, and Exhibition*) yang pada umumnya berasal dari grup lokal. *Function Room* ini dilengkapi dengan meja, kursi, akses internet (*wifi*), *LCD*, *projector*, dan masih banyak alat penunjang MICE yang lainnya. Hotel juga menyediakan *Coffe / Tea break* saat ada grup. Berikut penjelasan masing- masing *ballroom*, yaitu :

1) PCC Ballroom

Kapasitas dari *PCC Ballroom* ini bisa menampung 1000 orang, untuk ruangan ini bisa dibagi menjadi dua dengan kata lain ruangan ini memiliki sekat.



Gambar 6 PCC Ballroom

Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026)

2) Anai Meeting Room

Merupakan ruangan *meeting* yang terletak di lantai dasar atau *groud floor* ruangan ini dapat menampung sekitar 70 orang.



Gambar 7 Anai Meeting Room

Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026)

3) Ombilin Meeting Room

Merupakan ruangan yang dapat menampung 100 Orang untuk *Round Table*, 200 Orang untuk *Theater*, 100 Orang untuk *U Shape*, 200 Orang untuk *Double U Shape*.



Gambar 8 Ombilin Meeting Room

Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026)

4) Tarusan Meeting Room

Kapasitas 50 orang untuk *Round Table*, 110 orang untuk *Theater*, 110 orang untuk *U Shape*, 80 orang untuk *Class room*, 60 orang untuk *Double U Shape*.



Gambar 9 Tarusan Meeting Room

Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026)

5) Kuantan Meeting Room

Kapasitas 150 orang.



Gambar 10 Kuantan Meeting Room

Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026)

6) Arau Meeting Room

Kapasitas 50 orang.



Gambar 11 Arau Meeting Room

Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026)

7) Healthy Club Facility

Berikut ini adalah fasilitas olahraga dan kesehatan yang terdapat di Truntum Hotel Padang dikutip dari data *Human Capital Department* Truntum Padang (2023).

Tabel 1 Healthy Club Facility Truntum Padang

NO	Nama fasilitas Kesehatan	Jam Buka	Fasilitas
1.	<i>Muaro Pool Side</i> 	07.00 – 18.00	<i>Swimming pool adult, swimming pool children, free towel, free soft drink, toilet, dan beberapa pilihan makanan</i>

2.	Gym Fitness 	07.00 – 18.00	Instruktur,gym, mineral water,towel, toilet
----	---	---------------	---

Sumber : *Human Capital Departement* Truntum Padang, 2026

8) Room Facility

Truntum Hotel Padang memiliki 168 kamar, dengan 5 tipe kamar, yaitu *deluxe twin room, deluxe double room, junior suite room, executive royal suite, premiere suite*, dan *Truntum suite room*. Hotel ini juga memiliki fasilitas lainya berupa *restaurant, meeting room, dan healthy club*.

Tabel 2 Jenis Kamar Truntum Hotel Padang

No	Jenis Kamar	Jumlah	Fasilitas	Room Rate
1.	Deluxe Twin Bed 	131 Unit	2 Bed Rooms for 2 persons, minibar, cattle jug, Wifi	Rp. 1.600.000
2.	Deluxe King Size 	28 Unit	1 Bed Rooms (Double bed for 2 persons), minibar, cattle jug, Wifi	Rp. 1.650.000
3.	Junior Suite Room 	3 Unit	1 Bed Rooms (1 Double Bed) for 2 persons, living and dining rooms	Rp. 4.700.000

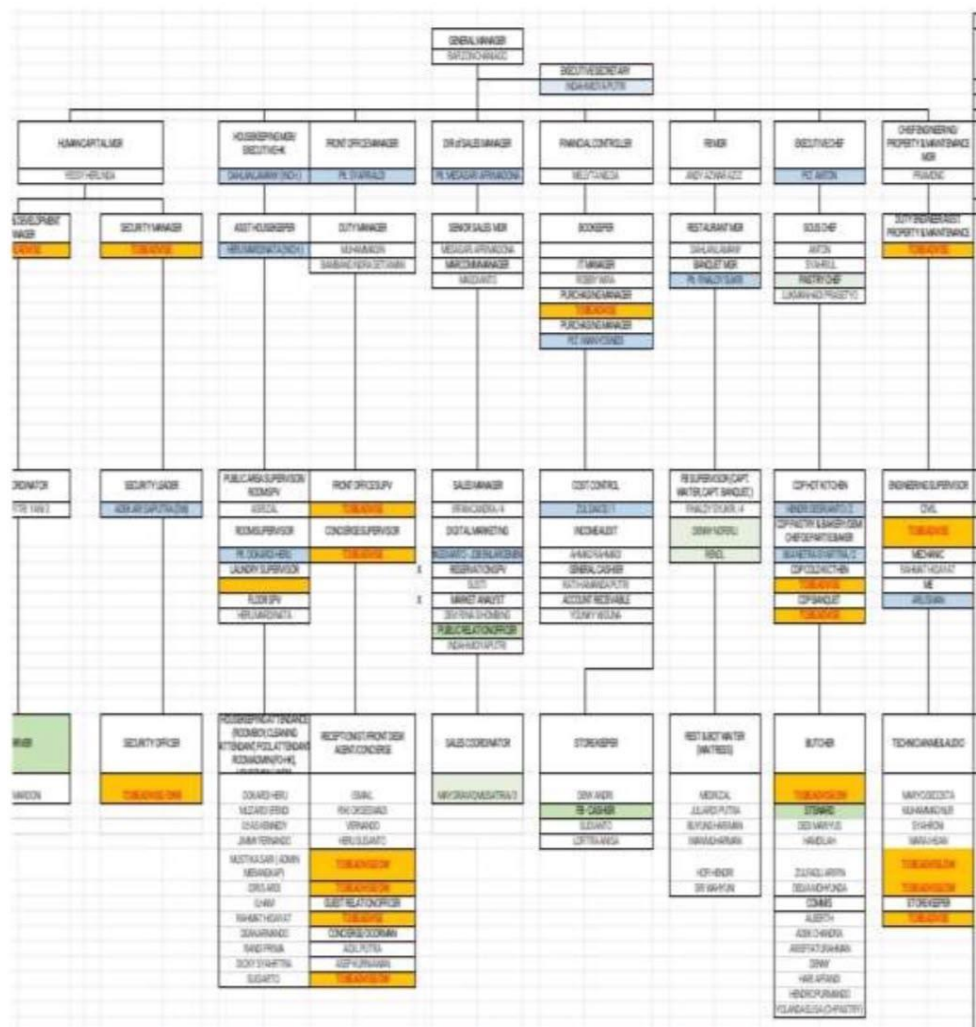
4.	<i>Executive Royal Suite</i> 	3 Unit	<i>1 Bed Room (double bed) for 2 persons, living and dining rooms, bathtube, balcony</i>	Rp. 7.500.000
5.	<i>Premier Suite</i> 	1 Unit	<i>1 Bed Room (double bed) for 2 persons, living and dining rooms, bathtube, balcony</i>	Rp. 7.500.000
6.	<i>Truntum Suite</i> 	1 unit	<i>1 Bed Rooms (1 double Bed) for 2 persons, living and dining room, bathube, mini kitchen, table bussines</i>	Rp. 13.000.000

Sumber : *Human Capital Department Truntum Padang 2026*

3. Struktur Organisasi

Dalam upaya mendukung kelancaran operasional hotel, diperlukan dukungan suatu organisasi yang baik serta struktur organisasi yang jelas.

Adapun struktur organisasi dalam sebuah hotel adalah merupakan suatu hal yang mutlak. Seperti halnya organisasi yang lain, Truntum Hotel Padang juga mempunyai struktur organisasi yang *memperlihatkan job description* dari setiap departemen. Adapun struktur organisasi Hotel Truntum Padang adalah sebagai berikut:



Gambar 12 Struktur Organisasi

Sumber : *Human Capital Department* Truntum Padang, 2026

Dalam upaya mendukung kelancaran operasional hotel, diperlukan dukungan suatu organisasi yang baik serta struktur organisasi yang jelas. Struktur organisasi dalam sebuah hotel merupakan suatu hal yang mutlak. Seperti halnya organisasi yang lain, Truntum Hotel Padang juga mempunyai struktur organisasi yang memperlihatkan *job description* dari setiap departemen. Adapun struktur organisasi Hotel Truntum Padang adalah sebagai berikut:

1. General Manager

General Manager di Truntum Hotel Padang merupakan pimpinan tertinggi di Truntum Hotel Padang, yang bertanggung jawab atas operasional hotel secara keseluruhan dan menerima

semua laporan dari masing-masing *Head Department*. *General Manager* dalam menjalankan tugasnya mengepalai beberapa department yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food & Beverage Service Department*, *Food & Beverage Product Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Sales & Marketing Department*, dan *Property & Maintenance Department*. Dan dibantu oleh seorang *Executive Secretary*.

2. *Executive Secretary*

Executive Secretary di Truntum Hotel Padang bertindak sebagai pembantu *General Manager* untuk mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan setiap hari. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

- a. Bertanggung jawab kepada *General Manager*.
- b. Membuat laporan kepada atasan mengenai perkembangan
- c. Diperusahaan setiap bulan.
- d. Mengawasi kerja setiap departemen.
- e. Untuk memperoleh informasi dan masalah.

3. *Human Capital Manager*

Human Capital Manager di Truntum Hotel Padang bertindak sebagai penanggung jawab di *Human Resource Department* untuk mengurus administrasi kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi peringatan, mutasi dan pemberhentian karyawan. Dalam melaksanakan tugasnya, *Human Capital Manager* dibantu oleh seorang *Human Resource Secretary*.

4. *Chief Accountant*

Chief Accountant di Truntum Hotel Padang bertanggung jawab mengepalai *Accounting Department*. Dalam menjalankan tugasnya, *Chief Accountant* dibantu oleh *Assistant Chief Accountant*. *Chief Accountant* ini bertugas mengawasi pengelolaan keuangan dan pembukuan hotel yang pada akhirnya menghasilkan laporan keuangan (*Financial Statemen*).

5. *Sales & Marketing Manager*

Sales & Marketing Manager di Truntum Hotel Padang bertindak mengepalai *Sales & Marketing Department* untuk mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan pelanggan dan mempromosikan fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel dan memegang peranan penting dalam meningkatkan *occupancy hotel*. Dalam menjalankan tugasnya *Sales & Marketing Manager* dibantu oleh *MICE Sales Manager* dan *Reservation Manager*.

6. *Front Office Manager*

Front Office Manager di Truntum Hotel Padang bertindak mengepalai. *Front office Department* berperan penting dalam kantor depan hotel. *Front Office Manager* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh seorang *Assistant Front Office Manager* yang bertugas memantau operasional *Front Office* sehari-hari.

7. *Executive Housekeeper*

Executive Housekeeper di Truntum Hotel Padang bertindak sebagai penanggung jawab atas keseluruhan operasional *Housekeeping Department*. *Executive Housekeeper* bertugas memantau pelayanan *Housekeeping Department* untuk mempersiapkan kamar, kebersihan kamar tamu dan kebersihan Public Area di hotel. Dalam menjalankan tugasnya, *Executive Housekeeper* dibantu oleh *Assistant Housekeeper* dan *Supervisor*.

8. *Food & Beverage Manager*

Food & Beverage Manager bertindak sebagai penanggung jawab atas pengelolaan dan pelayanan makanan dan minuman di hotel. *Food & Beverage Manager* di Truntum Hotel Padang bertugas mengepalai dua departemen sekaligus, yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage product*. *Food & Beverage Manager* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Restaurant & Bar Manager* dan *Executive Chef*.

9. *Property & Maintenance Manager*

Property & Maintenance Manager di Truntum Hotel Padang bertindak mengepalai *Engeenering Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal mengawasi pemeliharaan, perawatan, serta perbaikan terhadap kerusakan-kerusakan yang terdapat di area hotel maupun kamar.

Trainee dalam pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) yang dilakukan di Hotel Truntum Padang di bagian *Food and beverage Service* memiliki tugas dan peran antara lain :

1. *Waitress*

Merupakan seorang yang bertugas untuk melayani tamu yang datang dan membantu dalam pemesanan menu serta mengantarkan menu yang dipesan langsung ke atas meja. Selain itu seorang waitress juga bertugas untuk ikut menjaga kebersihan tempat makan dan meja tamu

2. *Order Taker*

Merupakan seorang yang bertugas untuk melayani tamu dalam pemesanan makanan dan minuman langsung dari kamar hotel melalui telepon, kemudian mengantarkan orderan/pesanan makanan tersebut ke kamar

3. *Admin F&B Service*

Adalah seorang admin yang bertugas untuk membuat dan menginput dokumen serta melakukan stok bahan-bahan baku dan peralatan yang diperlukan di *F & B Service Store*.

4. *Cashier*

Adalah seorang yang bertugas untuk mencatat tamu yang datang ke restoran serta melayani pembayaran dan membuat laporan untuk diserahkan ke bagian *department accounting*.

Sistem kerja pada *Food and Beverage Department* Truntum Hotel Padang Memiliki 4 shift yang dilaksanakan oleh karyawan, yaitu *Morning Shift* yang dilaksanakan dari jam 07.00 sampai dengan 15.00, *Middle Shift* dari jam 12.00 sampai dengan jam 20.00, *Afternoon Shift* dari jam 15.00 sampai dengan 23.00, *Night*

shift dari jam 23.00 sampai dengan jam 07.00. Berdasarkan kebijakan Hotel Indonesia Group, seluruh karyawan dan *trainee F&B Service* harus mengikuti tata cara untuk mengawali masuk kerja dan berakhirnya waktu kerja

Di awal waktu kerja, setiap karyawan dan *trainee* mengikuti Standar Operasional Prosedur saat Breakfast berupa :

1. Persiapan meja *buffet*

Persiapan meja *buffet*, melengkapi *serving dish*, *foodtag* dan menyesuaikan *equipment* yang digunakan untuk suatu hidangan *beverage* oleh waiter di section *buffet*. Biasanya untuk persiapan *buffet* ini karyawan maupun *trainee* akan melakukan prepare setelah *breakfast* selesai ataupun setelah *dinner* di restoran.



Gambar 13 Meja Buffet

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026

2. *Greeting the guest*

Greteer menyambut dan menyapa tamu dengan ramah dan hangat. Biasanya untuk *greteer* akan menyambut tamu di depan restoran dengan menanyakan nomor kamar dan membantu tamu memilih meja yang diinginkan.



Gambar 14 Greeter menyambut dan menyapa tamu

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026

3. Menanyakan nomor kamar

Greeter menanyakan nomor kamar tamu untuk data pada *form guest in house* kemudian mempersilahkan tamu untuk masuk. Menanyakan nomor kamar tamu juga untuk mempermudah waiter untuk mengetahui berapa jumlah tamu yang akan breakfast dengan jumlah data yang sudah include dengan *Room Breakfast*. Biasanya tamu yang jumlahnya lebih dari *Room Breakfast* yang terdata akan dikenakan incase sebesar Rp 110.000 / org untuk orang dewasa dan Rp 85.000 / org untuk anak-anak, bagi anak-anak yang tinggi badannya dibawah 120 cm tidak dikenakan biaya.

4. *Escorting the guest*

Sebelum mengantar tamu ke meja, sebelumnya *greeter* harus menjelaskan sedikit mengenai makanan di *buffet* seperti letak *egg station* atau makanan tradisional dan yang lainnya.

5. Menawarkan *tea or coffee* kepada tamu

Setelah waiter mengantarkan tamu ke meja yang dipilih, kemudian waiter menawarkan *tea or coffee* kepada tamu. Biasanya *trainee* akan menawarkan *tea or coffee* kepada tamu yang datang.

6. Menawarkan menu *breakfast* lainnya yang belum ada di meja tamu

Tanyakan kepada tamu apabila menginginkan *omelette*, *toast* atau menu lainnya untuk diambilkan atau dipesankan di *food section*. *Trainee* akan menawarkan beberapa *food section* kepada tamu, biasanya tamu akan meminta *omelette* dan *fresh milk*.

7. *Clear-up* piring-piring atau peralatan kotor di atas meja

Waiter segera melakukan *clear-up* pada setiap meja tamu yang sudah terdapat alat makan yang kotor dan sudah tidak digunakan lagi. *Trainee* biasanya akan meminta izin kepada tamu pada saat *clear-up* piring maupun alat makan yang sudah digunakan oleh tamu untuk diizinkan membereskan alat makan tersebut.

8. *Guest satisfaction*

Waiter menanyakan pendapat kritikan dan saran, biasanya waiter restoran akan memberikan *guest comment form* untuk diisi mengenai penilaian dan kesan ketika breakfast di restoran.

Gambar 15 Guest comment form

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026

9. Ketika tamu telah selesai *breakfast*, ucapkan terimakasih dengan senyuman.

Ucapan terimakasih jika sudah selesai *breakfast* dan meninggalkan restoran. Ketika tamu beranjak pergi meninggalkan restoran waiter maupun greeter mengucapkan terimakasih. *Staff restaurant* harus memperhatikan dan menunjukkan kepedulian agar tamu merasa dihargai.

10. *Dusting* dan *reset-up table*

Waiter mendusting meja dengan menggunakan *dust cloth* dan kotoran ditampung dengan *B&B Plate* kemudian melakukan *table set-up* agar meja dapat segera digunakan kembali oleh tamu berikutnya.



Gambar 16 Dusting Table

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026

Di saat *Closing Breakfast* ,setiap karyawan dan *trainee* mengikuti prosedur berupa :

1. *Closing buffet* dan *clean area buffet*.
2. *Clear up meja* dan *dusting meja*.

3. Menata ulang meja dan kursi.
4. *Preparing* untuk *lunch*, *dinner* maupun *breakfast*.
5. *Polis* semua *cutleries* dan *chinaware*.
6. Membersihkan area Restoran.

D. Subjek dan Objek Studi Kasus

1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan makanan di Restaurant Hotel Truntum Padang. Subjek penelitian meliputi *Supervisor Restaurant*, *Waiter/Waitress*, serta pihak *kitchen* yang berperan dalam proses persiapan, penyajian. Selain itu, informasi pendukung juga diperoleh dari komplain tamu yang menyampaikan keluhan terkait tidak tersedianya menu yang dipesan selama periode Praktik Lapangan Industri (PLI).

2. Objek studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah proses dan kendala komunikasi inter-departemen antara tim *kitchen* dan tim *Food & Beverage Service* dalam penyampaian serta pembaruan informasi status menu *sold out* di restoran Truntum Hotel Padang

E. Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan penulis untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai kurangnya komunikasi inter-departemen antara tim *Kitchen* dan tim *Food & Beverage Service* di Hotel Truntum Padang. Dalam studi kasus ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung di area kerja. Pengamatan difokuskan pada kecepatan pembaruan status menu *sold out*, penggunaan media informasi, serta respon *waiter/waitress* saat mencatat pesanan tamu

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan *Food & Beverage Service* seperti *restaurant* supervisor, *waiter/waitress*, dan karyawan bagian *kitchen*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab kurangnya komunikasi inter-departemen, SOP pelaporan menu *sold out*, kendala teknis yang dihadapi, serta bentuk evaluasi antar divisi.

3. Dokumentasi

Dokumentasi meliputi foto kegiatan operasional *restaurant*, proses pelayanan makanan, serta dokumentasi pendukung lainnya yang relevan dengan studi kasus. Data dokumentasi digunakan sebagai bukti pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara dalam menganalisis permasalahan miskomunikasi yang terjadi antara tim *kitchen* dan tim *Food & Beverage Service*.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis data kualitatif dengan metode *miles dan huberman*. Analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Mulyawan (2021), mengumpulkan catatan wawancara dari *staff kitchen* dan *waiter/waitress*, lalu melakukan reduksi data dengan membuang percakapan diluar topik dan mengelompokkan data ke dalam kategori pemicu miskomunikasi. Pada tahap ini, penulis menyaring serta membuang informasi yang tidak berkaitan langsung dengan topik interaksi antara *kitchen* dan *Food & Beverage Service*, lalu mencocokkan data dengan bukti pembatalan pesanan dan catatan komplain tamu.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Gede Agus Mulyawan (2021), peneliti menyajikan data dalam bentuk tabel matriks alur komunikasi dan narasi terstruktur yang membandingkan proses penyampaian informasi menu *sold out* sebelum dan sesudah digunakannya *briefing*. Penyajian data dilakukan

dengan menyusun seluruh informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk teks naratif yang sistematis, Tampilan data yang rapi dan logis memudahkan penulis untuk memahami dinamika masalah secara utuh sekaligus menjadi dasar yang kuat untuk menarik kesimpulan penelitian. Data yang telah disajikan meliputi hasil observasi, wawancara dan dokumentasi

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing / Verification*)

Menurut Mulyawan (2021), menyimpulkan bahwa miskomunikasi terjadi akibat tidak adanya alur konfirmasi dua arah saat ada bahan baku yang menipis atau habis (*sold out*). Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh. Kesimpulan disusun dengan menghubungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Selanjutnya dilakukan verifikasi untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan fakta dan data yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Truntum Padang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kasus

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Food and Beverage Service* Hotel Truntum Padang, penulis menemukan adanya permasalahan berupa miskomunikasi inter-departemen antara *tim Kitchen* dan *tim Food & Beverage Service* terkait informasi menu *sold out*. Secara fungsional, kelancaran operasional restoran didasarkan pada Standar Operasional Prosedur (SOP) penyampaian informasi menu *sold out*.

Berdasarkan pengamatan langsung yang dilakukan di area *kitchen* dan *restaurant*, ditemukan bahwa miskomunikasi disebabkan dari penyampaian informasi menu *sold out* yang masih melalui komunikasi lisan secara sepintas. Pengamatan juga menunjukkan tidak adanya pembaruan papan informasi menu habis. Kondisi ini juga disebabkan oleh tidak rutinnya pelaksanaan *briefing*, yang pada akhirnya memicu keterlambatan konfirmasi kepada tamu dan berdampak timbulnya keluhan tamu serta tingginya kemungkinan tamu akan membatalkan pesanan.

Hasil wawancara dengan beberapa karyawan, dari sudut pandang *tim kitchen*, mereka merasa telah menyampaikan menu habis (*sold out*) secara lisan di area *kitchen*, namun *waiter/waitress* sering dinilai kurang responsif. Sebaliknya, *tim Food & Beverage Service* menyatakan bahwa pemberitahuan dari *kitchen* terkait menu *sold out* sering kali hanya disampaikan pada saat *waiter/waitress* mengantarkan *captain order* kepada pihak *kitchen* untuk menyampaikan apa saja pesanan tamu, pada saat *tim kitchen* memberitahu saat berada di area *kitchen* sering kali tidak terdengar karena kebisingan dapur, serta tidak diikuti pembaruan (*update*) sistem POS secara *real-time*. Ketidaktepatan ini mengakibatkan *waiter/waitress* kerap menjadi pihak yang paling dirugikan karena harus menghadapi komplain langsung dan rasa kecewa dari tamu saat meminta perubahan pesanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis melakukan analisis untuk mengidentifikasi penyebab miskomunikasi inter-departemen, dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, serta upaya

yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Restaurant Hotel Truntum Padang.

B. Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Departemen Food and Beverage Service* Hotel Truntum Padang, diperoleh beberapa temuan terkait miskomunikasi antara tim *kitchen* dan tim *Food & Beverage Service* yaitu sebagai berikut:

1. Penyampaian informasi menu *sold out* masih didominasi oleh pemberitahuan secara lisan di area *kitchen*. Tingginya tingkat kebisingan dan kesibukan *kitchen* pada jam sibuk membuat pesan tersebut sering tidak terdengar atau gagal tersampaikan kepada *waiter/waitres*.
2. Terdapat jarak antara Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi dengan praktik di lapangan. Papan informasi *sold out* manual jarang diperbaharui oleh tim *kitchen*.
3. Dari wawancara menunjukkan adanya dinamika saling menyalahkan. Tim *kitchen* menilai *waiter/waitres* kurang peka dan tidak teliti, sementara tim *service* merasa informasi dari *kitchen* diberikan secara mendadak sehingga mereka menjadi pihak yang rentan terkena komplain langsung dari tamu.
4. Miskomunikasi ini terbukti menurunkan kualitas pelayanan *restaurant*. Hal ini ditunjukkan oleh tamu yang membatalkan semua pesanan karena salah satu pesanannya tidak tersedia, serta meningkatnya catatan keluhan pelanggan akibat keterlambatan konfirmasi menu *sold out*.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi yang masih mengandalkan lisan, ditambah dengan papan menu *sold out* jarang diisi, dan sistem kasir yang belum otomatis melarang pemesanan, hal ini menyebabkan informasi tidak tersampaikan ke semua *waiter/waitres* dan akhirnya tim *kitchen* dan *waiter/waitres* saling menyalahkan, adanya pembatalan pesanan oleh tamu, dan tamu pun akan kecewa karena makanan yang mereka pesan ternyata sudah tidak tersedia (*sold out*).

C. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Truntum Padang, diketahui bahwa miskomunikasi inter-departemen terkait menu *sold out* disebabkan oleh beberapa faktor :

Faktor pertama adalah penyampaian informasi terkait ketersediaan menu hanya dilakukan secara lisan. Pada saat jam sibuk (*peak hours*), suasana *kitchen* menjadi sangat bising. Hal ini membuat pesan lisan mudah tidak terdengar, atau bahkan tidak sampai sama sekali ke semua *waiter/waitres*.

Faktor kedua adalah *restaurant* masih mengandalkan papan informasi manual. Ketika adanya pembaharuan menu *sold out* tim *kitchen* sering kali terlambat memberitahu atau memperbaharui catatan manual tersebut. Ketiadaan pembaruan data secara *real-time* membuat *waiter/waitres* tetap menerima pesanan tamu untuk menu yang sebenarnya sudah tidak tersedia (*sold out*).

Faktor ketiga adalah meskipun *restaurant* biasanya sudah memiliki Standar Operasional Prosedur mengenai alur pelaporan bahan baku yang sudah habis, pelaksanaannya sering kali diabaikan Tim *kitchen* seringkali menunda pemberitahuan kepada *waiter/waitres* terkait menu *sold out*.

Menurut faktor diatas, disimpulkan bahwa miskomunikasi terkait menu habis terjadi akibat cara penyampaian pesan yang masih sebatas lisan, belum dimanfaatkannya sistem kasir secara otomatis, mengabaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *briefing*, Hal ini berdampak buruk pada operasional *restaurant*, mulai dari banyaknya pesanan yang terpaksa dibatalkan, suasana kerja yang tidak kompak, hingga pelayan melambat sehingga tamu akan merasa kecewa.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Pratama (2022), menunjukkan bahwa faktor utama penyebab terjadinya *missed communication* terkait menu *sold out* adalah belum adanya media komunikasi visual yang terintegrasi di area *kitchen* serta kurangnya konsistensi pelaksanaan *briefing* antar *shift*. Dampak dari miskomunikasi ini memicu tingginya angka pembatalan pesanan, dan memperpanjang

waktu tunggu tamu, yang pada akhirnya menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Peneliti menyarankan penerapannya sistem *pos locking* serta penggunaan papan informasi bertujuan untuk meminimalisasi kesalahan penyampaian informasi menu kepada tamu.

D. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Truntum Padang, diketahui bahwa miskomunikasi inter-departemen antara tim *kitchen* dan tim *Food & Beverage Service* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu belum adanya media komunikasi visual yang terintegrasi di area *kitchen* serta kurangnya konsistensi pelaksanaan *briefing* antar *shift*. Faktor-faktor tersebut menyebabkan tamu harus menunggu lebih lama untuk memperoleh makanan karena harus memilih menu lain sehingga berpotensi menimbulkan keluhan dan menurunkan kepuasan tamu.

Menurut Rizal (2023), membahas perbedaan persepsi dan hambatan komunikasi antara *staff kitchen* dan *staff service*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan informasi serta perubahan pesanan mendadak sering memicu *missed communication*. Faktor utamanya adalah kurangnya fleksibilitas komunikasi dan belum terintegrasikannya sistem pemesanan elektronik secara optimal. Miskomunikasi ini berdampak langsung pada kecepatan penyajian serta akurasi pesanan yang menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ismawan (2025), yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Food and Beverage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk kecepatan penyajian makanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu. Sebaliknya, apabila pelayanan mengalami keterlambatan, kepuasan tamu dapat menurun dan berpotensi memengaruhi citra hotel.

Temuan dalam penelitian ini juga didukung oleh Suryani (2022), peneliti ini mengukur sejauh mana koordinasi dan efektivitas komunikasi antara *Food & Beverage Service* dan *kitchen* mempengaruhi kinerja serta kualitas pelayanan.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan miskomunikasi inter-departemen di Hotel Truntum Padang tidak hanya disebabkan oleh faktor operasional, tetapi juga disebabkan dengan kurangnya koordinasi kerja antarbagian. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak hotel perlu meningkatkan komunikasi antara *waiter/waitress* dan *kitchen*, melakukan *briefing* sebelum operasional dimulai, memastikan bahan atau menu *sold out*. Dengan penerapan upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat, waktu tunggu tamu diminimalkan, dan kepuasan tamu terhadap pelayanan Hotel Truntum Padang tetap terjaga.

E. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis studi kasus, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pihak Hotel Truntum Padang untuk mengatasi miskomunikasi dalam departemen antara tim *kitchen* dan tim *Food & Beverage Service*, yaitu sebagai berikut:

1. Menerapkan sistem *Point of Sales (POS)*, sebuah aplikasi yang di mana tim *kitchen* dan *service* harus langsung membatasi jumlah pesanan terhadap suatu menu yang bahan bakunya sudah habis. Langkah ini mencegah *waiter/waitres* menginput pesanan yang sudah *sold out*.
2. Menyediakan papan tulis yang ditempatkan di area *kitchen* yang di perbarui setiap harinya, sehingga *waiter/waitres* bisa melihat apakah ada menu yang *sold out* tanpa bergantung pada penyampaian lisan.
3. Melakukan *overhandle* ke *staff shift* berikutnya, jika ada bahan baku yang menipis ataupun adanya menu *sold out*.
4. Melaksanakan Standar Operasional prosedur (SOP), seperti tim *kitchen* harus menginformasikan ke *F&B Service* ketika stok bahan baku suatu menu tinggal sedikit bukan pada saat stok sudah benar benar habis.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan kurangnya komunikasi inter-departemen dapat dikurangi, sehingga proses operasional restaurant menjadi lebih efektif, serta kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Hotel Truntum Padang dapat terus ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai “**Analisis Miskomunikasi Antara Tim Kitchen dan Food & Beverage Service terkait menu *sold out***” dapat disimpulkan bahwa:

1. Bentuk miskomunikasi yang terjadi didominasi oleh penyampaian status menu *sold out* secara lisan ditengah tingginya kebisingan dapur, tidak konsistennya dalam memperbarui papan *sold out* di area *kitchen*, serta tidak ada pembaruan status menu secara *real-time* pada sistem *Point of Sales (POS)*.
2. Keterlambatan informasi ini berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan, ditandai dengan munculnya keterlambatan konfirmasi kepada tamu, tingginya kemungkinan tamu membatalkan pesanan, serta meningkatnya keluhan tamu (*guest complaint*) yang merasa kecewa karena harus memilih ulang menu makanan.
3. Hambatan penyampaian informasi disebabkan oleh tingginya tingkat kebisingan pada jam sibuk, belum optimalnya penggunaan fitur *locking* pada sistem *Point of Sales (POS)*, sering kali tidak adanya *briefing* atau *overhandle* ke *shift* berikutnya
4. Solusi yang dapat diterapkan adalah mengoptimalkan penggunaan suatu aplikasi sistem *Point of Sales (POS)*, penetapan Standar Operasional Prosedur (SOP) jika stok bahan baku atau menu yang sudah habis (*sold out*) harus langsung di beritahukan kepada tim *Food & Beverage Service* agar bisa langsung dikonfirmasi kepada tamu.

B. SARAN

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai “**Analisis Miskomunikasi Antara Tim Kitchen dan Food & Beverage Service terkait menu *sold out***”, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Hotel Truntum Padang

- a. Pihak manajemen disarankan segera mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dengan mengaktifkan fitur menu *locking* pada aplikasi

sistem *Point of Sales* (POS), serta memperketat pengawasan terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelaporan menu *sold out*

- b. Perlunya meningkatkan kerja sama yang harmonis antar departemen demi menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.
- c. Manajemen Truntum Hotel Padang disarankan untuk menyediakan papan tulis di area *kitchen*, yang berfungsi untuk media komunikasi langsung yang bisa langsung diketahui oleh *staff Food & Beverage Service*
- d. Melakukan *briefing* singkat 5-10 menit sebelum setiap *shift* operasional dimulai, guna membahas jika ada menu *sold out* ataupun persediaan bahan baku yang menipis.

2. Bagi karyawan Hotel Truntum Padang

- a. *Staff kitchen* disarankan untuk lebih proaktif dalam mengontrol jumlah bahan baku dan memberikan peringatan dini kepada *waiter/waitres* ketika suatu menu menyisakan 2-3 porsi terakhir. Informasi ini harus dicatat pada papan menu *sold out* tanpa menunggu stok benar-benar habis.
- b. Staf *Food & Beverage Service* harus membiasakan memeriksa papan menu *sold out*, sebaiknya sebelum mengkonfirmasi kepada tamu, konfirmasi terlebih dahulu ke *kitchen* apakah menu itu tersedia.
- c. Melakukan *briefing* minimal 5-10 menit sebelum jam operasional dimulai
- d. Ketika mendapati menu yang dipesan tamu ternyata *sold out* staf *service* hendaknya tidak sekedar meminta maaf, tetapi juga secara sigap memberikan alternatif pilihan menu lain seperti menawarkan yang sejenis, menu *best seller*, dengan gaya bahasa yang sopan dan ramah untuk menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu

3. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Peneliti berikutnya disarankan untuk memperluas lingkup kajian dengan menggunakan metode penelitian kombinasi, karena langkah

ini berguna untuk mengukur secara pasti sejauh mana dampak keterlambatan informasi *sold out*.

- b. Penelitian lanjutan dapat memperluas fokus kajian dengan melibatkan interaksi dan koordinasi lintas departemen lain yang saling bergantung seperti hubungan *Food & Beverage service* dengan *Front Office*.
- c. Peneliti selanjutnya juga disarankan untuk melakukan studi komparatif antara Truntum Hotel Padang dengan hotel berbintang lainnya. Hal ini bertujuan untuk membandingkan Standar Operasioal Prosedur (SOP) dan strategi *service recovery* yang diterapkan dalam menangani kendala operasional serupa
- d. Peneliti selanjutnya disarankan untuk menambah jumlah narasumber yang diwawancarai, misalnya pengalaman dari para tamu hotel secara langsung. Dengan melibatkan lebih banyak pihak,peneliti berikutnya bisa mendapatkan gambaran yang lebih utuh dan tidak memihak mengenai dampak miskomunikasi menu *sold out* ini, sehingga solusi yang ditawarkan nantinya bisa menjauh lebih tepat sasaran dan menyeluruh

DAFTAR PUSTAKA

- Ainayya, F., & Ikhsani, M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Grand Savero Bogor*. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 5(3), 185–194.
- Antari, L. P. S., Suardana, I. W., & Sudiarta, I. N. (2023). *Implementasi SOP dalam meningkatkan kualitas layanan hotel*. Jurnal Pariwisata Terapan, 7(1), 45–56.
- Efendi, R., Rahman, A., & Agustina, N. (2023). *Pengaruh koordinasi lintas divisi terhadap efektivitas operasional dan kepuasan tamu di restoran hotel*. Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen, 5(2), 112–124.
- Ermawati, E., Kurniawan, R., & Setiawan, H. (2025). *Dinamika pemulihan dan transformasi efektivitas operasional industri perhotelan*. Jurnal Manajemen Pelayanan Pascasarjana, 9(1), 15–28.
- Hidayat, R., Pertiwi, A., & Lestari, S. (2024). *Strategi Penanganan Komplain Pelanggan Terhadap Tingkat Kepuasan Tamu pada Industri Perhotelan*. Jurnal Manajemen Pelayanan dan Pariwisata, 8(1), 54–65.
- Ismawan, A., Masyhudi, L., & Martayadi, U. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage terhadap kepuasan pelanggan Hotel Golden Palace Lombok*. Journal of Responsible Tourism, 5(2), 813–822.
- Marsum, W. A. (2021). *Buku Monograf: Restoran dan Pelayanannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Mertayasa, I. G. (2023). *Buku Teks: Food and Beverage Service Operational in Hotel Industry*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data*
- Moleong, L. J. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Edisi Revisi)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mulyatiningsih, O., Rahmi, A., & Febriani, R. (2026). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Savali Padang*. Jurnal Pendidikan Tata Boga dan Teknologi, 7(1), 32–41.
- Mulyawan, I. G. A., & Sudiarta, M. (2021). *Efektivitas komunikasi antara departemen kitchen dan F&B service dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran*. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 1(2), 145–158.

- Pratama, A., & Lestari, R. (2022). *Analisis hambatan komunikasi horizontal antara tim kitchen dan front of the house dalam efektivitas pelayanan restoran*. Jurnal Manajemen Pelayanan Hospitality, 6(1), 45–58.
- Pratama, A., Rahmawati, D., & Kurniawan, B. (2022). *Analisis hambatan komunikasi inter-departemen antara Kitchen dan F&B Service terhadap pelayanan restoran hotel*. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 5(2), 78–89.
- Putra, I. M., & Widyarini, L. (2023). *Analisis penerapan SOP pada divisi food and beverage service untuk meminimalkan komplain tamu*. Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata, 6(1), 34–45.
- Rizal, M., & Fitriani, D. (2023). *Dinamika komunikasi food and beverage service dan kitchen dalam meningkatkan pelayanan restoran*. Jurnal Manajemen Pelayanan Hospitality, 7(1), 34–48.
- Rumekso, S. E. (2023). *Buku Teks: Housekeeping and Front Office Operational in Hotel Industry*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sanjaya, A. (2022). *Service Quality to Customers in Food and Beverages Service Department Ardan Hotel*. Jurnal Pariwisata Vokasi, 3(1), 12–21.
- Saputra, A., & Yuliasti, N. (2023). *Pengaruh Guest Satisfaction, Service Quality, dan Trust Terhadap Loyalty Tamu Hotel*. Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis, 8(2), 201–215.
- Sastrini, P. D., & Wiweka, K. (2022). *Analisis hambatan komunikasi internal antara departemen food product dan F&B service terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Hospitality dan Pariwisata, 8(1), 34–45.
- Soekresno, R. (2022). *Buku Teks: Petunjuk Praktis Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT Intermasa.
- Sugiarto, E., & Sulartiningrum, S. (2022). *Buku Teks: Pengantar Industri Hospitality dan Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Sulastiyono, A. (2021). *Buku Teks: Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sumitri, N. W., & Utama, I. D. G. (2023). *Strategi koordinasi interdepartemen kitchen dan F&B service dalam meminimalisir kesalahan operasional menu*. Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel, 5(2), 88–97.

- Suryani, L., & Hidayat, A. (2022). *Pengaruh komunikasi antara food & beverage service dan kitchen terhadap kinerja karyawan dan kualitas pelayanan hotel*. Jurnal Riset Perhotelan dan Pariwisata, 5(2), 112–125.
- Wijaya, T., & Rahmawati, E. (2022). *Analisis Kebersihan dan Fasilitas Kamar Dalam Mendorong Kepuasan Pelanggan Hotel*. Jurnal Riset Manajemen Perhotelan, 6(3), 201–210.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Wawancara ini bertujuan untuk mengidentifikasi penyebab dan dampak dari adanya permasalahan miskomunikasi antara tim *Kitchen* & tim *Food & Beverage Service*

A. Identitas pewawancara

Judul studi kasus : “Analisis miskomunikasi antara tim *kitchen* dan tim *Food & beverage Service* terkait menu *sold out*”

Nama Pewawancara : Chaira Salsabila

Tempat Wawancara : Hotel Truntum Padang

B. Daftar pertanyaan wawancara

Informan 1

Nama :

Jabatan : *Waiter Food and Beverage Service*

Hari/Tanggal : Kamis /16 Juli 2026

Pertanyaan wawancara

1. Bagaimana biasanya yang dilakukan tim *kitchen* menginformasikan bahwa suatu menu atau bahan makanan telah *sold out*?
2. Seberapa sering Anda mendapati menu yang sudah diorder oleh tamu ternyata sudah *sold out* setelah Anda mengkonfirmasi ke *kitchen*?
3. Menurut Anda, media komunikasi apa yang saat ini paling sering digunakan dan seberapa efektif media tersebut?
4. Berapa kira-kira waktu yang terbuang mulai dari tamu memesan hingga Anda kembali mengkonfirmasi kepada tamu bahwa menu tersebut *sold out*?
5. Bagaimana reaksi atau bentuk komplain yang paling sering disampaikan oleh tamu saat mengetahui makanan yang mereka pilih ternyata tidak tersedia?
6. Apakah hal ini pernah berdampak pada pembatalan pesanan atau pembatalan transaksi oleh tamu?
7. Apakah sebelum *shift* kerja dimulai selalu ada *briefing* antara tim *kitchen* dan *service*?

8. Menurut Anda sebagai staf pelayanan yang berhadapan langsung dengan tamu, cara seperti apa yang paling ideal untuk mengabarkan status menu *sold out* agar tidak salah saat menerima pesanan?
9. Menurut Anda, perbaikan apa yang paling mendesak untuk diterapkan oleh manajemen hotel (apakah dari segi pembaruan teknologi POS, SOP, atau hubungan antar-tim)?

Informan 2

Nama :

Jabatan : *Staff Kitchen*

Hari/Tanggal : Selasa /21 Juli 2026

Pertanyaan wawancara

1. Pada batas atau kriteria seperti apa (misal: sisa berapa porsi/bahan) tim dapur biasanya menetapkan suatu menu berstatus *limited stock* atau *sold out*?
2. Bagaimana alur internal tim dapur dalam menyampaikan ke bagian *service* saat mengetahui ada bahan baku yang sudah tidak bisa diolah lagi?
3. Media komunikasi apa yang saat ini paling sering digunakan oleh tim dapur untuk memberitahu pramusaji bahwa menu habis?
4. Apa hambatan utama yang dirasakan tim dapur dalam menyampaikan pembaruan status menu ke tim *F&B Service* saat kondisi dapur sedang sangat sibuk?
5. Apakah ada koordinasi khusus antara tim kitchen dengan bagian *purchasing* (pengadaan) jika terjadi keterlambatan datangnya bahan baku yang menyebabkan menu *sold out*?
6. Menurut Anda, apakah ada kendala pada sistem pendukung (seperti sistem POS, papan informasi, atau alat komunikasi) yang menyulitkan tim dapur memberikan update stok?
7. Dari sudut pandang tim dapur, langkah atau solusi seperti apa yang paling tepat untuk memperbaiki alur komunikasi dengan tim *F&B Service* agar masalah salah paham ini tidak terus berulang?

C. Hasil Wawancara

Informan 1 : Muhammad Arrafi

Jabatan : Waiter Food and Beverage Service

Hari/Tanggal : Rabu/15 Juli 2026

Table 1

no	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana biasanya yang dilakukan tim <i>kitchen</i> menginformasikan bahwa suatu menu atau bahan makanan telah <i>sold out</i> ?	Penyampaian informasi stok biasanya masih bersifat lisan. Kendalanya, informasi lisan ini sering kali hanya terdengar oleh <i>waiter</i> yang sedang berada di <i>kitchen</i> sementara rekan yang lain tidak mengetahuinya. Tapi biasanya kita akan saling memberitahu seandainya ada menu yang <i>sold out</i> .
2.	Seberapa sering Anda mendapati menu yang sudah diorder oleh tamu ternyata sudah <i>sold out</i> setelah Anda mengkonfirmasi ke <i>kitchen</i> ?	Kejadian ini terbilang cukup sering, terutama saat <i>weekend</i> atau ketika restoran sedang mengalami jam ramai, disini biasanya ada menu yang <i>sold out</i> . Namun saat ingin mengkonfirmasi ke <i>kitchen</i> , kita baru diberitahu bahwa menu tersebut sudah kosong.
3.	Menurut Anda, media komunikasi apa yang saat ini paling sering digunakan dan seberapa efektif media tersebut?	Media yang ada saat ini belum bekerja secara optimal. Komunikasi lisan sangat rentan terabaikan.

4.	Apa biasa Anda lakukan ketika baru mengetahui menu yang dipesan tamu ternyata <i>sold out</i> setelah ingin mengkonfirmasi ke <i>kitchen</i>	Langkah yang kami lakukan adalah meminta maaf kepada tamu dan menjelaskan konsisi ketersediaan menu. Setelah itu, kamu akan berupaya melakukan <i>upselling</i> dengan merekomendasikan menu alternatif yang memiliki rasa atau jenis serupa.
5.	Berapa kira-kira waktu yang terbuang mulai dari tamu memesan hingga Anda kembali mengkonfirmasi kepada tamu bahwa menu tersebut <i>sold out</i> ?	Proses ini memakan waktu sekitar 5 hingga 10 menit. Waktu terbuang mulai dari proses pencatatan awal, berjalan ke kasir, mengonfirmasi ke dapur, hingga kembali lagi ke meja tamu. Hal ini memicu durasi tunggu yang lebih lama bagi tamu.
6.	Bagaimana reaksi atau bentuk komplain yang paling sering disampaikan oleh tamu saat mengetahui makanan yang mereka pilih ternyata tidak tersedia?	Respon tamu cukup beragam. Sebagian memaklumi, tetapi tidak sedikit yang merasa kecewa dan menyampaikan keluhan. Komplain yang paling sering kami terima adalah mengapa informasi ketidaktersediaan menu tidak disampaikan sejak awal sebelum mereka memilih.
7.	Menurut Anda, apakah ada kendala pada sistem pendukung (seperti sistem POS, papan informasi, atau alat komunikasi) yang menyulitkan tim dapur	Harapan nya, ketika stok bahan makanan tersisa dalam batas kritis (misalnya sisa 3 porsi), tim dapur dapat langsung mencatatnya pada papan informasi visual yang mudah terlihat atau melalui grup

	memberikan update stok?	komunikasi operasional, sehingga staf service dapat mengantisipasinya sebelum melayani tamu.
8.	Apakah sebelum shift kerja dimulai selalu diadakan pre-service briefing, dan apakah masalah ketersediaan stok bahan selalu dibahas?	Pelaksanaan briefing sebelum shift belum berjalan secara konsisten. Ketika briefing dilaksanakan pun, pembahasan lebih banyak berfokus pada target penjualan dan evaluasi umum, bukan pada rincian ketersediaan bahan baku secara rinci untuk hari tersebut.

Informan 2 : Hendro

Jabatan : Kitchen

Hari/Tanggal : Rabu/22 Juli 2026

Table 2

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana mekanisme tim dapur dalam mengontrol ketersediaan bahan baku makanan sebelum operasional restoran dimulai?	Sebelum jam operasional dimulai, tim dapur selalu melakukan <i>inventory check</i> atau pengecekan stok bahan baku di <i>chiller</i> , <i>freezer</i> , maupun gudang bahan kering untuk memastikan menu apa saja yang siap dijual untuk hari itu
2.	Pada batas atau kriteria seperti apa tim dapur biasanya menetapkan suatu menu berstatus <i>limited stock</i> atau <i>sold out</i> ?	Idealnya, ketika porsi bahan baku utama suatu menu sudah tersisa 3-5 porsi kami mengategorikannya sebagai <i>limited stock</i> . Namun, karena dinamisnya pesanan, tak jarang batas ini terlewati hingga stok benar-benar habis baru

		disadari oleh juru masak.
3.	Bagaimana alur internal tim dapur dalam menyampaikan ke bagian service saat mengetahui ada bahan baku yang sudah tidak bisa diolah lagi?	Jika ada bahan baku yang habis atau menu yang <i>sold out</i> , diteruskan secara lisan ke pramusaji yang sedang mengambil makanan di area kitchen pass.
4.	Media komunikasi apa yang saat ini paling sering digunakan oleh <i>kitchen</i> untuk memberitahu <i>waiter</i> bahwa menu tidak tersedia?	Media utama masih berupa penyampaian lisan langsung di area kitchen pass dan penulisan di papan tulis (<i>whiteboard</i>) dapur. Namun, papan tulis tersebut terkadang lupa diperbarui.
5.	Seberapa efektif pelaksanaan pre-service briefing harian antara tim dapur dan tim service dalam menginfokan ketersediaan menu?	Pelaksanaan briefing bersama memang belum berjalan secara optimal setiap hari karena perbedaan jadwal shift dan persiapan dapur yang harus dimulai lebih awal. Pembahasan detail stok biasanya hanya dilakukan secara internal di dalam tim dapur.
6.	Dari sudut pandang tim dapur, langkah atau solusi seperti apa yang paling tepat untuk memperbaiki alur komunikasi?	Perlu adanya sistem penguncian menu otomatis pada POS yang bisa diakses oleh Chef on duty. Selain itu, penting untuk mewajibkan briefing singkat 5 menit sebelum operasional dimulai dan meletakkan papan communication board di posisi yang wajib dilihat oleh pramusaji sebelum menuju ke area dining.

Lampiran 2 Hasil Observasi

A. Hasil observasi

Berdasarkan hasil observasi di area operasional restoran, alur penyampaian informasi mengenai ketersediaan menu masih bergantung pada komunikasi lisan yang kurang terstruktur. Tim *kitchen* umumnya mengandalkan penyampaian secara langsung di area kitchen atau mencatat status *sold out* pada papan tulis tetapi tidak selalu diperbaharui. Namun, pola komunikasi ini tidak mampu menjangkau seluruh staf *F&B Service* secara merata, terutama bagi *waiter/waitres* yang berada di area *restaurant*. Kebisingan ruang dapur serta tingginya ritme kerja saat jam sibuk (*peak hours*) semakin memperbesar risiko terlewatnya informasi mengenai ketersediaan menu.

Kondisi tersebut berdampak langsung pada penurunan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional. Ketidaktahuan *waiter/waitres* atas habisnya suatu menu menyebabkan terjadinya penundaan pelayanan selama 5 - 10 menit, karena staf harus kembali mengkonfirmasi ke tamu dan untuk meminta maaf serta menawarkan menu pengganti. Proses konfirmasi yang berulang ini memicu ketidakpuasan tamu, yang berlanjut pada keluhan (*complaint*) hingga potensi pembatalan transaksi.

Dari segi tata kelola dan teknologi pendukung, ditemukan belum adanya integrasi *real-time* pada sistem *Point of Sales (POS)* yang digunakan. Selain itu, pelaksanaan koordinasi harian seperti *briefing* gabungan antar-departemen belum berjalan secara konsisten. Pembahasan mengenai stok harian cenderung hanya dibahas di masing-masing departemen, sehingga memicu celah komunikasi yang berdampak pada munculnya potensi timbulnya keluhan tamu

Secara keseluruhan, kendala operasional yang terjadi bukan disebabkan oleh faktor individu semata, melainkan akibat lemahnya standarisasi Standar Operasional Prosedur (SOP) dan belum optimalnya pemanfaatan teknologi pendukung. Tingginya tekanan kerja di masing-masing area tugas menciptakan hambatan komunikasi yang berulang. Oleh karena itu, diperlukan campur tangan manajemen berupa pembaruan sistem POS, penegakan SOP pelaporan stok bertahap, serta pembiasaan

koordinasi gabungan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan restoran.

B. Table hasil observasi

No	Aspek Yang Diamati	Hasil Observasi
1.	Penyampaian informasi status menu	Informasi mengenai menu <i>sold out</i> masih disampaikan secara lisan dari <i>kitchen</i> . Penggunaan papan tulis belum dilakukan secara konsisten oleh tim <i>kitchen</i> , sehingga informasi sering tidak tersampaikan secara merata ke seluruh <i>waiter/waitres</i> di area <i>restaurant</i> .
2.	Kondisi lingkungan kerja saat <i>peak hour</i>	Tingkat kebisingan di area dapur yang tinggi serta padatnya pesanan pada jam-jam sibuk (<i>peak hours</i>) menyulitkan komunikasi lisan antar-staf. Fokus juru masak terbagi penuh pada penyiapan makanan, sehingga pembaruan stok bahan baku yang mulai menipis sering terlewat.
3.	Ketersediaan dan penggunaan teknologi	Sistem yang digunakan belum terintegrasi secara <i>real-time</i> , Akibatnya, pramusaji masih dapat menginput dan mencetak tiket pesanan untuk menu yang sebenarnya sudah habis di dapur.
4.	Dampak miskomunikasi terhadap pelayanan tamu	Terjadi <i>service delay</i> 5 hingga 10 menit akibat pramusaji harus kembali ke tamu untuk mengonfirmasi ketersediaan menu. Hal ini memicu keluhan tamu (<i>guest complaint</i>), proses <i>upselling</i> yang mendadak, serta peningkatan angka pembatalan pesanan
5.	Konsistensi menjalankan SOP	Pelaksanaan <i>briefing</i> gabungan antara tim <i>kitchen</i> dan <i>F&B Service</i> sebelum <i>shift</i> belum berjalan secara rutin setiap hari. SOP mengenai batas pelaporan ketersediaan

		bahan baku belum diterapkan secara rinci dan terstruktur.
6.	Proseur penanganan keluhan tamu	<i>Waiter/waitres</i> cenderung menangani keluhan akibat menu <i>sold out</i> secara improvisasi ke tamu tanpa panduan penyampaian. Hal ini menyebabkan variasi kualitas penanganan keluhan dan berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan tamu terhadap profesionalisme restoran.

C. Kesimpulan Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi operasional di Truntum Hotel Padang, miskomunikasi mengenai ketersediaan menu *sold out* antara tim *Kitchen* dan *F&B Service* utamanya disebabkan oleh lemahnya integrasi sistem dan belum optimalnya alur komunikasi operasional. Penggunaan sistem *Point of Sales* (POS) yang belum dilengkapi fitur menu *locking* secara *real-time*, belum konsistennya pemanfaatan *communication board* di area *kitchen*, serta tidak rutinnya pelaksanaan *briefing* gabungan menjadi salah satu penyebab masalah berulangnya penundaan pelayanan (*service delay*). Kondisi ini juga disebabkan oleh tingginya tingkat kebisingan dan beban kerja saat jam sibuk (*peak hours*).

Dampak dari hambatan komunikasi tersebut bermuara pada penurunan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional restoran secara keseluruhan. Pramusaji sering kali harus melakukan penanganan keluhan tamu (*guest complaint handling*) secara improvisasi di lapangan tanpa skrip standar, yang berdampak pada bertambahnya tingkat ketidakpuasan pelanggan, penumpukan proses pembatalan pesanan, dan potensi kerugian pendapatan. Oleh karena itu, perbaikan mendasar yang berfokus pada teknologi POS, standarisasi Prosedur Operasional Standar (SOP) pelaporan stok bertahap, serta penguatan koordinasi lintas fungsi sangat diperlukan demi menjaga keandalan dan profesionalisme pelayanan hotel

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Handle Table Manner

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)



Set Up Lunch Table VIP

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)



Layanan Room Service

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)



Polishing cutlery

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)



Set up mineral water for lunch

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)



Wawancara staf Food & Beverage Service

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)



Wawancara staf kitchen

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)

Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



Nomor : 279a/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 5 Januari 2026

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Truntum Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Truntum Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 12 Jan-12 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Vyiola Permata Sari	24135142	Manajemen Perhotelan	FBS	Yuke Permata Lisna, SST, M. Par.
2	Chaira Salsabila	24135160	Manajemen Perhotelan	FBS	Yuke Permata Lisna, SST, M. Par

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



Yuke Permata Lisna, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN KERJA INDUSTRI Periode Januari 2026 - Juli 2026 Tahun 2026													
Nama : Chitra Subahita		NIM : 2415160		Program Studi : DA Manajemen Perhotelan		Nomer HP : 08576544315		Supervisor / Mentor / Coach : Mediat					
Nama Industri : Trutman Hotel Padang		Waktu Pelaksanaan PJI : 12 Januari 2026 - 12 Juli 2026											
No	Tgl/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Pasal Supervisor									
1	12 Januari 2026	08.00-10.00	- Perkuliahan dari dan di lapangan - SGP ke-4 di Departemen F&B Service Trutman Hotel Padang. - Pembagian Departemen Masing. - Pengalasan lingkungan hotel dan Trutman Hotel bersebelahan hotel adalah IBD Trutman Hotel Padang.										
2	13 Januari 2026	08.00 - 14.00	D. mntir oleh ibu Lidyah selaku IBD ke Departemen F&B Service. - Perkuliahan dari dan di lapangan - pengalasan di M&A&D TERACE Trutman Hotel Padang. D. di dapur, serta membuat beberapa coffee seperti coffee latte, cappuccino, kopi, serta menu chocolate.										
3	14 Januari 2026	07.00 - 16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
4	15 Januari 2026	07.00 - 16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
5	16 Januari 2026	07.00-16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
6	17 Januari 2026	07.00 - 16.00	OFF										
7	18 Januari 2026	07.00 - 16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
8	19 Januari 2026	07.00 - 16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
9	20 Januari 2026	07.00-16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
10	21 Januari 2026	07.00-16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
11	22 Januari 2026	07.00-16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
12	23 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja, dusting meja, close buffet breakfast, set up buffet untuk lunch, parking air untuk lunch, handle lunch Armand 21 pax & R&D Randa 15 pax, polishing peralatan restaurant, handle order room service, refill amenities di restaurant seperti gula pasir, brown sugar, dan creamer, cek pingir kotor all floor & pool.										
13	24 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja, dusting meja, close buffet breakfast, set up buffet untuk lunch, parking air untuk lunch, handle lunch Armand 21 pax & R&D Randa 15 pax, polishing peralatan restaurant, handle order room service, refill amenities di restaurant seperti gula pasir, brown sugar, dan creamer, cek pingir kotor all floor & pool.										
14	25 Januari 2026	07.00 - 16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
15	26 Januari 2026	07.00 - 16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
16	27 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja, dusting meja, close buffet breakfast, cleaning buffet breakfast, cleaning area restaurant, refill air di van bunga di semua meja restaurant, polishing peralatan restaurant, cek pingir kotor all floor & pool.										
17	28 Januari 2026	07.00-16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte. - Mengambil barang store overhand dengan shift II.										
18	29 Januari 2026	07.00-16.00	- Membantu handle breakfast. - Cleaning area Maun Terrace. - Cleaning seluruh meja Maun Terrace. - Set up coffee di setiap meja. - Cek kelengkapan alat dan bahan di Maun Terrace. - Taking order guest. - Membuat coffee latte.										

35	15 Februari 2026	07.00-16.00	- Handle breakfast, clear up meja, closing buffet breakfast, polishing semua peralatan restoran - Prepared lunch box Harbottle 70 pcs - Ready in room - Set up kamar/buffet breakfast - Mengantar orderan pool side - Cek pk all floor & pool	A
36	16 Februari 2026		Off	
37	17 Februari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up & closing meja, handle orderan, belajar cara membuat bill di computer, closing buffet breakfast & set up ulang buffet breakfast, refill amenities restaurant, cek pk all floor, overhandle dengan shift sore	A
38	18 Februari 2026		Off	
39	19 Februari 2026		Off	
40	20 Februari 2026		Off	
41	21 Februari 2026	12.00 - 20.00	- Mengantar orderan pool, room service - Cleaning area restaurant - Cek pk floor - Refill amenities restaurant	A
42	22 Februari 2026		Off	
43	23 Februari 2026	12.00 - 20.00	Cleaning area restaurant, pergi flying untuk mempersiapkan illar di restaurant, cek pk all floor, buka puasa, handle orderan room service, refill	A
44	24 Februari 2026	12.00 - 20.00	- Prepare illar - Prepare mineral water in the table - Handle illar - Cleaning area restaurant, polishing peralatan restoran - Melengkapi amenities, cek pk all floor & pool	A
45	25 Februari 2026		Off	

46	26 Februari 2026	12.00 - 20.00	Prepare illar, prepare mineral water in the table, handle illar, closing buffet illar dan set up kamar/buffet, polishing peralatan restoran, cleaning area restaurant, membantu handle clear up illar di banquet 100 pcs	A
47	27 Februari 2026		Off	
48	28 Februari 2026		Off	
49	01 Maret 2026	12.00 - 20.00	Prepare illar, pergi air untuk illar & set up meja, cleaning area restaurant, melengkapi amenities restaurant, handle illar 44 pcs di restaurant, polishing cutleries	A
50	02 Maret 2026	12.00 - 20.00	Prepare illar, pergi air untuk illar & set up meja, cleaning area restaurant, melengkapi amenities restaurant, handle illar 44 pcs di restaurant, polishing cutleries & water goblet, overhandle shift	A
51	03 Maret 2026	07.00-16.00	Mensiapkan breakfast untuk tamu yang tidak punya ke kamar & di restaurant, clear up & closing meja, polishing peralatan restoran, cleaning area restaurant, pergi air 44 pcs untuk illar, overhandle shift sore	A
52	04 Maret 2026		Off	
53	05 Maret 2026		Off	
54	06 Maret 2026	12.00 - 20.00	Cleaning area restaurant, cek pk all floor, pergi air untuk illar 49 pcs, set buffet untuk buka bersama restaurant, handle illar, clear up meja & closing meja, berbuka puasa, handle orderan room service, polishing goblet after illar, closing buffet illar & set up ulang buffet untuk sahur	A

55	07 Maret 2026	15.00 - 21.00	Cleaning area restaurant, menyiapkan meja untuk illar, set buffet untuk illar, handle illar, clear up & closing meja, polishing goblet after illar, handle orderan room service, closing buffet illar & set up ulang buffet untuk sahur, polishing peralatan restoran, overhandle dengan shift malam	A
56	08 Maret 2026		Off	
57	09 Maret 2026	07.00 - 16.00	Mensiapkan & mengantar asupan ke kamar, polishing peralatan restoran after sahur, cleaning area restaurant, refill salt & paper, pergi air untuk illar 50 pcs, menyiapkan meja untuk illar, overhandle shift sore	A
58	10 Maret 2026		Off	
59	11 Maret 2026		Off	
60	12 Maret 2026	12.00 - 20.00	Cleaning area restaurant, cek pk all floor, pergi air untuk illar 55 pcs, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle illar, clear up meja & closing meja, berbuka puasa, handle orderan room service, polishing goblet after illar, closing buffet illar & set up ulang buffet untuk sahur	A
61	13 Maret 2026	07.00-16.00	Mensiapkan & mengantar asupan ke kamar, polishing peralatan restoran after sahur, cleaning area restaurant, refill salt & paper, pergi air untuk illar 23 pcs, menyiapkan meja untuk illar, overhandle shift sore	A
62	14 Maret 2026	12.00 - 20.00	Cleaning area restaurant, cek pk all floor, pergi air untuk illar 143 pcs, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle illar, clear up meja & closing meja, berbuka puasa, handle orderan room service, polishing goblet after illar, closing buffet illar & set up ulang buffet untuk sahur	A

63	15 Maret 2026	12.00 - 20.00	Cleaning area restaurant, cek pk all floor, handle orderan room service, prepare box 54 pcs, melengkapi amenities restaurant	A
64	16 Maret 2026		Off	
65	17 Maret 2026	12.00 - 20.00	Cleaning area restaurant, cek pk all floor, pergi air untuk illar 43 pcs, set buffet untuk buka bersama restaurant, handle illar, clear up meja & closing meja, berbuka puasa, handle orderan room service, polishing goblet after illar, closing buffet illar & set up ulang buffet untuk sahur	A
66	18 Maret 2026		Off	
67	19 Maret 2026		Off Liburan	
68	20 Maret 2026		Off Liburan	
69	21 Maret 2026		Off Liburan	
70	22 Maret 2026		Off Liburan	
71	23 Maret 2026	07.00-16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
72	24 Maret 2026	07.00-16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
73	25 Maret 2026	07.00-16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
74	26 Maret 2026	07.00 - 20.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A

75	27 Maret 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
76	28 Maret 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, bantu handle washing di banquet, cek piring kotor all floor & pool	A
77	29 Maret 2026		Off	
78	30 Maret 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
79	31 Maret 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
80	01 April 2026		Off	
81	02 April 2026	07.00-16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
82	03 April 2026		Off	
83	04 April 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
84	05 April 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, bantu handle washing di banquet, cek piring kotor all floor & pool	A
85	06 April 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A

86	07 April 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
87	08 April 2026	07.00-16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, stand by in banquet, cek piring kotor all floor & pool	A
88	09 April 2026		Off	
89	10 April 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
90	11 April 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
91	12 April 2026	07.00 - 14.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, cek piring kotor all floor & pool	A
92	13 April 2026	07.00-16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, closing meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restoran, stand by in banquet, cek piring kotor all floor & pool	A
93	14 April 2026		Off	
94	15 April 2026	15.00 - 23.00	Handle breakfast, clear up table, closing meja, clear buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, pergi air minum untuk lunch, handle lunch Kemendagri 58 pcs & 6 pcs cranberry, polishing peralatan restoran, cek piring kotor di semua lantai & pool	A

95	16 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up meja breakfast, dusting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	A
96	17 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Pap 23 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
97	18 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up meja breakfast, dusting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, buttu bangket handle lunch, cek piring kotor all floor & pool.	A
98	19 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Mufalah Tenggak Nagari 110 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
99	20 April 2026		Off	
100	21 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up meja breakfast, dusting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	A
101	22 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up meja & dusting meja, cleaning area sofa, Mauro Terrace, stand by in floating cek pk all floor & pool, overhandle dengan shift sore.	A
102	23 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up meja breakfast, dusting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	A
103	24 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 80 Pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
104	25 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up meja breakfast, dusting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, prepared lunch box Yos sudarno untuk tanggal 26 april 2026 180 pax.	A
105	26 April 2026	07.00-16.00	• Prepared & handle lunch Seiatour 30 pax & Bank Nagari 80 pax, polishing cutlery dan water goblet after lunch, cek piring kotor all floor & pool.	A
106	27 April 2026		Off	
107	28 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up meja breakfast, dusting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, buttu bangket 227 pax, cek piring kotor all floor & pool.	A
108	29 April 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Fak. Hakim Usnad 30 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
109	30 April 2026		Off	
110	1 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 172 Pax, Bank Nagari 2 93 pax & PKP RI 15 pax rijatulle, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
111	2 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 72 Pax & Bank nagari 2 93 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
112	3 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 72 Pax & Bank nagari 2 93 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
113	4 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 72 Pax & Bank nagari 2 93 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
114	5 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 72 Pax & Bank nagari 2 93 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
115	6 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 72 Pax & Bank nagari 2 93 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
116	7 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 72 Pax & Bank nagari 2 93 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
117	8 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 72 Pax & Bank nagari 2 93 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
118	9 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 72 Pax & Bank nagari 2 93 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
119	10 Mei 2026	06.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 72 Pax & Bank nagari 2 93 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
120	11 Mei 2026		Off	
121	12 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, cleaning area restaurant, setting buffet lunch handle lunch Dokter Solok 45 pax, closing buffet lunch & set up buffet dinner Dokter Solok 45 pax, handle orderan room service & pool, cek pk all floor & pool.	A
122	13 Mei 2026	15.00 – 23.00	• Handle breakfast, cleaning area restaurant, setting buffet lunch handle lunch Dokter Solok 45 pax, closing buffet lunch & set up buffet dinner Dokter Solok 45 pax, handle orderan room service & pool, cek pk all floor & pool.	A
123	14 Mei 2026	11.00-19.00	• Polishing cutlery dan melengkapi amenities restaurant, cleaning area restaurant, stand by in restaurant tanggal jam 18.00	A
124	15 Mei 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, & alacarte, stand by area restaurant, melengkapi amenities restaurant, overhandle dengan shift malam	A
125	16 Mei 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, & alacarte, stand by area restaurant, melengkapi amenities restaurant, overhandle dengan shift malam	A
126	17 Mei 2026		Off	
127	18 Mei 2026	07.00 – 15.00	• Handle breakfast, cleaning area restaurant, setting buffet lunch handle lunch PDAM 50 pax, closing buffet lunch & set up buffet dinner PDAM 20 pax, handle orderan room service & pool, cek pk all floor & pool.	A
128	19 Mei 2026	07.00 – 15.00	• Handle breakfast, cleaning area restaurant, setting buffet lunch handle lunch PDAM 50 pax, closing buffet lunch & set up buffet dinner PDAM 20 pax, handle orderan room service & pool, cek pk all floor & pool.	A
129	20 mei 2026	07.00 – 15.00	• Handle breakfast, cleaning area restaurant, setting buffet lunch handle lunch PDAM 40 pax, closing buffet lunch & set up buffet dinner PDAM 20 pax, handle orderan room service & pool, cek pk all floor & pool.	A
130	21 Mei 2026		Off	
131	22 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch PNP 25 Pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
132	23 Mei 2026	10.00 – 18.00	• Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch PNP 25 Pax, Butir bekas 50 pax & CUCUYN 30 pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
133	24 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, dan set up kembali buffet handle orderan pool, room service, cek pk all floor & pool.	A
134	25 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, puting air minum untuk lunch, handle lunch PDAM 280 Pax, polishing peralatan restaurant, prepared buffet dinner Butir 1778 72 pax, cek piring kotor di semua lantai & pool.	A
135	26 Mei 2026	07.00-16.00	• Handle breakfast, Clear up table, Dusting meja, close buffet breakfast, dan set up kembali buffet, prepared lunch box 79 pax handle orderan pool, room service, cek pk all floor & pool.	A
136	27 Mei 2026		Off	
137	28 Mei 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, stand by area restaurant, cek pk floor, overhandle dengan shift malam.	A
138	29 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up meja breakfast, dusting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	A
139	30 Mei 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up meja breakfast, dusting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	A

			restaurant, prepare snack untuk lunch box 312 pax, cek pk all floor & pool, overhandle shift sore	
137	17 Juni 2026	07.00 - 16.30	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch, handle lunch event Diskes Samsul Lanto 22 pax, DAP travel 30 pax & Bistang Mafahim 20 pax, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor & pool, overhandle shift sore.	
138	18 Juni 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 177 pax, handle lunch event Diskes Samsul Lanto 22 pax & Diskes privi. Samsul 150 pax + 2 rjstafle, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor & pool, overhandle shift sore.	
139	19 Juni 2026	07.00-16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, room service, alacarte, closing buffet breakfast & set up ulang buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, bantu untuk handle orderan untuk restoran barung di cafe Mauro Terrace, cek pk all floor & pool, overhandle dengan shift sore.	
140	20 Juni 2026		Off	

141	21 Juni 2026	07.00 - 16.30	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, room service, alacarte, closing buffet breakfast & set up ulang buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, bantu untuk handle orderan untuk restoran barung di cafe Mauro Terrace, cek pk all floor & pool, overhandle dengan shift sore.	
142	22 Juni 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 50 pax & rjstafle 7 pax, handle lunch event Tric life capter 50 pax & PT MGR-V 7 pax, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor & pool, overhandle shift sore.	
143	23 Juni 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch, handle lunch Diskes Kabanaman 55 pax & Mabea TNI 100 pax, stand by area restaurant closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor	
144	24 Juni 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch, handle Lunch Diskes Kabanaman 55 pax & Mabea TNI 100 pax, stand by area restaurant closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor	

145	25 Juni 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch, handle Lunch Diskes Kabanaman 55 pax & Mabea TNI 100 pax, stand by area restaurant closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor	
146	26 Juni 2026		Off	
147	27 Juni 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch, handle Lunch Diskes Kabanaman 55 pax, stand by area restaurant closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor	
148	28 Juni 2026	07.00 - 14.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 100 pax, handle lunch event Diskes 100 pax, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor & pool, overhandle shift sore.	
149	29 Juni 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 39 pax, handle lunch event Diskes untuk 39 pax, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, overhandle shift sore.	
150	30 Juni 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet	

			lunch 80 pax, handle lunch event Diskes untuk 39 pax dan QASBAR 50 pax, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, overhandle shift sore.	
171	01 Juli 2026	07.00-16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet untuk breakfast, polishing peralatan restaurant, stand by in Mauro Terrace, cek pk all floor	
172	02 Juli 2026		Off	
173	03 Juli 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet untuk breakfast, polishing peralatan restaurant, stand by in Mauro Terrace, cek pk all floor	
174	04 Juli 2026	07.00 - 16.00	• Overhandle dengan shift malam, handle breakfast, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, ganti shift top, cek pk all floor & pool, overhandle dengan shift sore.	
175	05 Juli 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 75 pax, handle lunch event Bank Nagati 75 pax, closing buffet lunch & set up buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, overhandle shift sore.	
176	06 Juli 2026	07.00 - 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dining meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet untuk breakfast, polishing peralatan restaurant, stand by in	

			Mauro Terrace, cek pk all floor	
177	07 Juli 2026	15.00-23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, & alacarte, stand by area restaurant, overhandle dengan shift malam	
178	08 Juli 2026		Off / Suka	
179	09 Juli 2026	07.00 - 15.50	• Handle breakfast, clear up & dining meja, closing buffet breakfast, set up ulang buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cleaning area restaurant, cek pk all floor, overhandle dengan shift sore.	
180	10 Juli 2026	07.00 - 18.00	• Handle breakfast, clear up & dining meja, closing buffet breakfast, set up ulang buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cleaning area restaurant, cek pk all floor, overhandle dengan shift sore.	
181	11 Juli 2026		Off	
182	12 Juli 2026		Off	

Pedang, 12 Juli 2026

Supervisor

[Signature]
MABEHA

Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing PLI



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

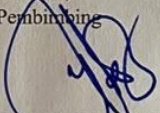


CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Chaira sasabila
 Jurusan/NIM : D4 Manajemen Perhotelan / 29135160
 Program Studi : Manajemen perhotelan
 Tempat PLI : TRUNTUM HOTEL PADANG

Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
22 Juli 2026	Bimbingan laporan studi kasus PLI	pergantian judul. Laporan studi kasus	
22 Juli 2026	Bimbingan laporan studi kasus PLI	perbaiki rata kanan, kata asing diiringkan	
23 Juli 2026	Bimbingan laporan studi kasus PLI	perbaiki spasi, menambah teori pada bab I	
24 Juli 2026	Bimbingan laporan studi kasus PLI	kata asing diiringkan,	
27 Juli 2026	Bimbingan laporan studi kasus PLI	Perbaikan kerangka pemikiran.	

Diketahui Oleh,
 Dosen Pembimbing


(Yuke Permata Lisha, SST, M. Par.)
 NIP.198910252024062001

Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dengan 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) : Chara Sakila
 Unit Kegiatan Praktek : Food & Beverage Service
 Nama Perusahaan/Industri : TRUNKUM HOTEL PADANG
 Jadwal Kegiatan : 12 Januari - 12 Juli 2024
 Nama Supervisor (Penilai) : MEDELIZA
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Restaurant Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	13 Januari 2024	pengenalan area & SOP pelayanan	mengenalkan area kerja dan diajarkan bagaimana standar operasional pelayanan di rumah minang coffee shop.	
2.	30 Maret 2024	penanganan komplain tamu karena pesanan terlalu lama	Sampaikan estimasi waktu secara jujur di awal, Dengarkan keluhan tamu, jika mungkin maaf kepada tamu, tindakan cepat agar pesanan diprioritaskan, ucapkan terimakasih ke tamu.	
3.	30 Maret 2024	cara menawarkan menu tambahan kepada tamu	disaat tamu bingung memilih menu, cobalah tawarkan menu best seller.	
4.	30 Maret 2024	cara mencetak bill saat tamu proses pembayaran	diajarkan cara menginput pesanan tamu ke sistem, mencetak bill, dan melakukan proses pembayaran.	


 Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan