

**ANALISIS PENERAPAN SEQUENCE OF SERVICE DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN RESTORAN : STUDI
KASUS PADA DEPARTMEN FOOD & BEVERAGE SERVICE DI
HARRIS RESORT BARELANG BATAM**

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



Oleh : Aziz Al-Haris / 24135069

Dosen Pembimbing : Youmil Abrian, S.E., M.M

Supervisor : Yondian Firman Anugrah

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

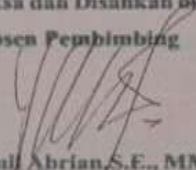
HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS
Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan Penyelesaian PLI I FPP-UNP
Semester Januari 2026 - Juni 2026

Oleh:

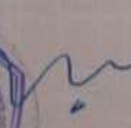
Aziz Al-Haris
NIM: 24135069
Departemen Pariwisata
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing


Yonni Abrian S.E., MM
NIP. 198210022008121002

a.n Dekan FPP UNP
Kepala Unit Hubungan Industri



Viscia Mansyera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri I FPP-UNP

Padaang Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh

Aziz Al-Haris

NIM : 24135069

Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan Oleh :

Pembimbing dari Industri

F & B Service Supervisor



(Yendian Firman Anugrah)

L & D Coordinator



(Muhammad Arief Ramadhan)

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	4
DAFTAR GAMBAR	6
DAFTAR LAMPIRAN.....	7
ABSTRAK	8
KATA PENGANTAR.....	9
BAB I	11
PENDAHULUAN	11
1.1 Latar Belakang	11
1.2 Identifikasi Masalah	12
1.3 Rumusan Masalah	12
1.5 Tujuan Studi Kasus.....	12
1.6 Manfaat Studi Kasus.....	12
BAB II	14
TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Landasan Teori.....	14
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran	17
BAB III	19
METODE STUDI KASUS	19
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	19
3.3 Profil Perusahaan	19
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.6 Teknik Analisis Data	21

BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus.....	22
4.2 Temuan Studi Kasus.....	22
4.3 Analisis Permasalahan.....	23
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	23
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan.....	25
BAB V	27
PENUTUP	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	31

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	18
Gambar 3.1 Logo The Ascott Limited.....	20
Gambar 3.2 Logo Harris Resort Barelang.	20

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan	31
Sertifikat Magang.....	32
Lembar Konsultasi Industri	33
Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing.....	33
Lembar Penilaian Industri	34
Lembar Penilaian Dosen Pembimbing.....	34
Surat Keterangan PLI.....	36
Log Book.....	37

ABSTRAK

Pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu di industri perhotelan. Salah satu upaya untuk menjaga kualitas pelayanan restoran adalah dengan menerapkan *Sequence of Service* sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Sequence of Service*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran pada Departemen *Food & Beverage Service* di HARRIS Resort Barelang Batam.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara semi-terstruktur, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Data yang terkumpul dianalisis menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Sequence of Service* telah dilaksanakan sesuai dengan SOP hotel, mulai dari menyambut tamu hingga mengucapkan salam perpisahan. Penerapan tersebut memberikan dampak positif terhadap efektivitas operasional, koordinasi antarkaryawan, serta kepuasan tamu. Namun, masih terdapat beberapa kendala, seperti meningkatnya jumlah tamu pada *peak hour*, keterbatasan waktu pelayanan, dan koordinasi antarbagian yang belum optimal. Upaya perbaikan dilakukan melalui pelatihan berkala, peningkatan koordinasi, pengawasan oleh supervisor, evaluasi rutin terhadap SOP, serta penyesuaian pembagian tugas saat jam operasional padat.

Kata Kunci: *Sequence of Service*, Standar Operasional Prosedur (SOP), Food & Beverage Service, kualitas pelayanan, restoran.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek magang dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri selama $\pm$ 6 bulan pada Waiters harris *Resorts* Bareleng Batam. Pengalaman pada saat Pengalaman Lapangan Industri I membuat pengetahuan penulis bertambah mengenai gambaran dalam dunia kerja, khususnya pada industri perhotelan. Laporan ini dibuat untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab penulis kepada pihak kampus untuk bukti sekiranya penulis benar-benar sudah menyelesaikan Pengalaman Lapangan Industri tempat penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri adalah Harris *Resorts* Bareleng Batam, di hotel ini penulis mendapatkan kesempatan, pengetahuan serta pengalaman yang lebih luas lagi mengenai *Waiters* dan di hotel inilah penulis mempraktekan semua yang penulis pelajari selama dikampus.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan laporan ini penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh sebab itu melalui laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Dapertemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. Selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I tingkat Departemen Pariwisata sekaligus Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
5. Ibu Yuke Permata Lisna, S.ST.,M.Par selaku Dosen Pembimbing Akademik.

6. Bapak Youmil Abrian, S.E.,M.M selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Bart Jan Van Den Brink selaku *General Manager* di Harris Resorts Barelang Batam
9. Ibu Lestari Hutagaol selaku *F&B Service Manager* di Harris Resorts Barelang Batam
10. Ibu Melta Sari Ginting selaku *Human Resource Manager* di Harris Resorts Barelang Batam.
11. Bapak Muhammad Arif Ramadhan dan rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I di *Food & Beverage Service Department* di Harris Resorts Barelang Batam.
12. Kepada orang tua, keluarga dan seseorang yang tidak dapat saya sebutkan yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik. Semoga laporan ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 5 Juli 2026

Penulis

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan tamu. Salah satu departemen yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah Food & Beverage Service, khususnya pada operasional restoran. Kualitas pelayanan restoran dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam menerapkan Sequence of Service, yaitu tahapan pelayanan yang dilakukan secara sistematis mulai dari menyambut tamu hingga tamu meninggalkan restoran sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penerapan Sequence of Service bertujuan menciptakan pelayanan yang profesional, konsisten, efektif, dan efisien. Pelayanan yang sesuai SOP dapat meningkatkan kepuasan tamu, memperlancar operasional restoran, serta memberikan citra positif bagi hotel. Sebaliknya, ketidaksesuaian dalam penerapan setiap tahapan pelayanan dapat menyebabkan keterlambatan, kesalahan pelayanan, dan menurunkan kepuasan tamu.

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang menerapkan Sequence of Service sebagai pedoman pelayanan pada Departemen Food & Beverage Service. Dalam praktiknya masih terdapat beberapa kendala, seperti tingginya jumlah tamu pada jam sibuk, koordinasi antarbagian, serta keterbatasan waktu pelayanan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan restoran. Oleh karena itu, diperlukan analisis terhadap penerapan Sequence of Service untuk mengetahui kesesuaiannya dengan SOP, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis mengambil judul "Analisis Penerapan Sequence of Service dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Restoran: Studi Kasus pada Departemen Food & Beverage Service di HARRIS Resort Barelang Batam."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, identifikasi masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Penerapan Sequence of Service harus dilakukan sesuai SOP untuk menjaga kualitas pelayanan restoran.
2. Dalam pelaksanaannya masih terdapat kendala, seperti tingginya kunjungan tamu, koordinasi antarbagian, dan keterbatasan waktu pelayanan.
3. Diperlukan analisis mengenai penerapan Sequence of Service serta upaya peningkatan kualitas pelayanan restoran.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan Sequence of Service pada Departemen Food & Beverage Service di HARRIS Resort Barelang Batam?
2. Apa saja kendala yang dihadapi dalam penerapan Sequence of Service?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran melalui penerapan Sequence of Service.

1.5 Tujuan Studi Kasus

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui penerapan Sequence of Service pada Departemen Food & Beverage Service.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.
3. Menganalisis upaya peningkatan kualitas pelayanan restoran melalui penerapan Sequence of Service sesuai SOP.

1.6 Manfaat Studi Kasus

Penelitian ini diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Bagi Penulis: menambah pengetahuan dan pengalaman mengenai penerapan Sequence of Service dalam operasional restoran.
2. Bagi Industri: menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran.

3. Bagi Program Studi: menjadi referensi bagi mahasiswa dalam penyusunan laporan PLI.
4. Bagi Peneliti Selanjutnya: menjadi referensi penelitian mengenai pelayanan Food & Beverage Service di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan perusahaan jasa yang menyediakan akomodasi, makanan, minuman, serta fasilitas pendukung bagi tamu secara komersial. Keberhasilan operasional hotel sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Menurut Sulastiyono (2018), hotel adalah usaha komersial yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, dan pelayanan lainnya bagi masyarakat. Agusnawar (2018) menyatakan bahwa hotel merupakan usaha profesional yang menyediakan kamar, makanan, minuman, dan fasilitas penunjang untuk memenuhi kebutuhan tamu.

2.1.2 Departemen Food & Beverage Service

Departemen Food & Beverage Service merupakan bagian operasional hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara langsung. Menurut Soekresno (2018), departemen ini berperan dalam memberikan pelayanan yang mengutamakan kualitas, ketepatan, kebersihan, dan keramahan. Sementara itu, Cousins, Foscett, dan Pennington (2019) menjelaskan bahwa pelayanan makanan dan minuman dilakukan secara profesional untuk memenuhi kebutuhan tamu sekaligus menciptakan pengalaman bersantap yang memuaskan.

Departemen ini mencakup beberapa outlet seperti restoran, bar, lounge, room service, banquet, dan coffee shop. Dalam operasionalnya, Food & Beverage Service bekerja sama dengan Front Office, Kitchen, Housekeeping, Engineering, serta Sales & Marketing agar pelayanan kepada tamu berjalan efektif dan efisien.

2.1.3 Sequence of Service

Sequence of Service merupakan urutan pelayanan yang dilakukan pramusaji mulai dari tamu datang hingga meninggalkan restoran. Penerapan Sequence of Service bertujuan memberikan pelayanan yang konsisten, profesional, dan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Kasavana dan Brooks (2018), Sequence of Service meliputi:

1. Greeting the Guest.
2. Seating the Guest.
3. Presenting Menu.
4. Taking Order.
5. Repeating Order.
6. Serving Food and Beverage.
7. Quality Check.
8. Offering Dessert/Additional Beverage.
9. Presenting Bill.
10. Farewell.

Pelaksanaan seluruh tahapan tersebut secara konsisten akan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan tamu.

2.1.4 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja tertulis yang mengatur setiap aktivitas operasional agar berjalan secara efektif, efisien, dan konsisten. Menurut Atmoko (2017), SOP berfungsi sebagai acuan dalam melaksanakan pekerjaan sesuai standar perusahaan.

Tujuan penerapan SOP antara lain:

1. menjaga konsistensi pelayanan.
2. meminimalkan kesalahan kerja.
3. meningkatkan efektivitas dan efisiensi.
4. memudahkan pelatihan karyawan.
5. menjadi alat evaluasi kinerja.

6. meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dalam Departemen Food & Beverage Service, SOP menjadi dasar pelaksanaan Sequence of Service sehingga pelayanan berlangsung sesuai standar hotel.

2.1.5 Hubungan Sequence of Service dengan Kualitas Pelayanan

Sequence of Service merupakan implementasi SOP dalam pelayanan restoran. Penerapan setiap tahapan secara konsisten dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, mengurangi kesalahan operasional, memperkuat koordinasi antarkaryawan, serta meningkatkan kepuasan tamu.

Sebaliknya, apabila terdapat tahapan pelayanan yang tidak dilaksanakan sesuai SOP, seperti keterlambatan menyambut tamu, kesalahan pencatatan pesanan, atau tidak dilaksanakannya quality check, maka kualitas pelayanan akan menurun dan berpotensi menimbulkan keluhan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan Sequence of Service menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan restoran.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan dalam penyusunan penelitian ini. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP dan Sequence of Service berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan restoran.

Penelitian Wibawa dan Mathilda (2023) menunjukkan bahwa Sequence of Service meningkatkan kualitas pelayanan di JW Marriott Hotel Surabaya. Penelitian Wahyuniati dkk. (2023) menyimpulkan bahwa penerapan SOP pada Food & Beverage Service berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Sementara itu, Suwarta (2025) membuktikan bahwa penerapan SOP berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan Food & Beverage Service.

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sequence of Service sesuai SOP merupakan salah satu faktor utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran. Penelitian ini berfokus pada penerapan Sequence of Service di HARRIS Resort Barelang Batam sebagai objek kajian.

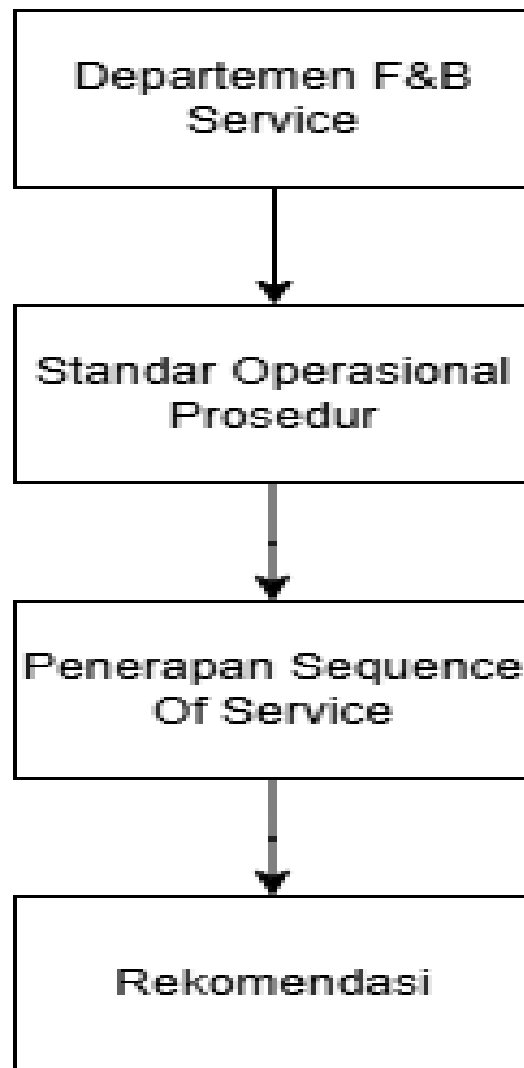
2.3 Kerangka Pemikiran

Penelitian ini didasarkan pada asumsi bahwa penerapan Sequence of Service sesuai Standar Operasional Prosedur akan meningkatkan kualitas pelayanan restoran. Analisis difokuskan pada pelaksanaan setiap tahapan pelayanan, kendala yang dihadapi selama operasional, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Departemen Food & Beverage Service HARRIS Resort Barelang Batam.

Departemen Food and Beverage (F&B) Service merupakan bagian yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan perusahaan. Untuk memastikan pelayanan berjalan secara konsisten dan berkualitas, departemen ini berpedoman pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur setiap tahapan pelayanan, mulai dari persiapan hingga pelayanan kepada tamu.

SOP tersebut kemudian diimplementasikan melalui penerapan sequence of service, yaitu urutan pelayanan yang harus dilakukan oleh karyawan sesuai dengan standar operasional. Penerapan sequence of service menjadi indikator dalam menilai apakah proses pelayanan telah sesuai dengan SOP atau masih terdapat penyimpangan dalam pelaksanaannya.

Hasil evaluasi terhadap penerapan sequence of service selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi. Rekomendasi ini bertujuan untuk memperbaiki kekurangan yang ditemukan, meningkatkan kepatuhan terhadap SOP, serta meningkatkan kualitas pelayanan di Departemen F&B Service sehingga kepuasan tamu dapat tercapai secara optimal.



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan ini dipilih untuk memahami dan menganalisis secara mendalam penerapan Sequence of Service dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran pada Departemen Food & Beverage Service HARRIS Resort Barelang Batam. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan di HARRIS Resort Barelang Batam, yang beralamat di Tembesi, Kecamatan Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau.

Kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan selama enam bulan, mulai 21 Januari 2026 sampai 20 Juli 2026, sesuai dengan ketentuan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.

3.3 Profil Perusahaan

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang dikelola oleh The Ascott Limited dan mulai beroperasi pada tahun 2018. Hotel ini berlokasi di kawasan Jembatan Barelang, salah satu destinasi wisata utama di Kota Batam.

Hotel menyediakan berbagai fasilitas akomodasi dan pelayanan, termasuk Departemen Food & Beverage Service yang menjadi lokasi penelitian. Visi perusahaan adalah memberikan pengalaman menginap yang berkesan melalui pelayanan berkualitas, sedangkan misinya berfokus pada pemberdayaan sumber daya manusia untuk menciptakan nilai berkelanjutan bagi tamu, pemilik, mitra, dan karyawan.



Gambar 3.1 Logo HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.2 Logo *The Ascott Limited* (Ascott)

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah karyawan Departemen Food & Beverage Service yang terlibat langsung dalam pelaksanaan Sequence of Service, meliputi Restaurant Supervisor, Captain Waiter, Waiter, dan Waitress. Informan dipilih secara purposif berdasarkan pengetahuan dan keterlibatan mereka dalam operasional restoran.

b. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah penerapan Sequence of Service dalam meningkatkan kualitas pelayanan restoran. Analisis dilakukan pada setiap tahapan pelayanan, mulai dari greeting, seating, presenting menu, taking order, serving food and beverage, quality check, billing process, hingga farewell, serta kendala dan upaya perbaikannya sesuai SOP hotel.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi:

1.Observasi

Observasi dilakukan secara langsung selama pelaksanaan PLI untuk mengamati penerapan Sequence of Service di restoran serta membandingkannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

2.Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada Restaurant Supervisor, Captain Waiter, Waiter, dan Waitress untuk memperoleh informasi mengenai penerapan Sequence of Service, kendala yang dihadapi, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan restoran.

3.Dokumentasi

Dokumentasi diperoleh dari SOP restoran, foto kegiatan operasional, dokumen perusahaan, serta dokumentasi selama pelaksanaan PLI sebagai data pendukung penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data menggunakan model Miles, Huberman, dan Saldaña (2020) yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu:

1. Kondensasi Data, yaitu memilih dan menyederhanakan data sesuai fokus penelitian.
2. Penyajian Data, yaitu menyusun data secara sistematis agar mudah dipahami dan dianalisis.
3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi serta melakukan verifikasi agar hasil penelitian memiliki tingkat kredibilitas yang baik.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Penelitian dilaksanakan pada Departemen Food & Beverage Service di HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya pada unit restoran. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu melalui penerapan Sequence of Service sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Pelayanan dilakukan mulai dari menyambut tamu hingga tamu meninggalkan restoran dengan tujuan menciptakan pelayanan yang profesional, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Selama Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis terlibat langsung dalam kegiatan operasional restoran sehingga memperoleh pemahaman mengenai penerapan setiap tahapan pelayanan.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, penerapan Sequence of Service telah dilaksanakan sesuai SOP hotel. Tahapan pelayanan meliputi:

1. Greeting the Guest, yaitu menyambut tamu dengan ramah dan sopan.
 2. Escorting and Seating the Guest, yaitu mengantar tamu ke meja yang telah disiapkan.
 3. Presenting the Menu, yaitu memberikan dan menjelaskan menu kepada tamu.
 4. Taking the Order, yaitu menerima serta mengonfirmasi pesanan tamu.
 5. Serving Food and Beverages, yaitu menyajikan makanan dan minuman sesuai standar pelayanan.
 6. Checking Guest Satisfaction, yaitu memastikan tamu merasa puas terhadap pelayanan dan produk yang diterima.
 7. Clearing the Table, yaitu membersihkan meja setelah tamu selesai makan.
 8. Farewell, yaitu mengucapkan terima kasih dan salam perpisahan kepada tamu.
- Penerapan tahapan tersebut memberikan pelayanan yang lebih terstruktur, meningkatkan efisiensi operasional, memperkuat koordinasi antarkaryawan, dan membantu menciptakan pengalaman bersantap yang positif bagi tamu

4.3 Analisis Permasalahan

Meskipun secara umum penerapan Sequence of Service telah berjalan baik, penelitian menemukan beberapa kendala yang memengaruhi kualitas pelayanan, yaitu:

1. meningkatnya jumlah tamu pada saat peak hour sehingga pelayanan menjadi lebih lambat;
2. keterbatasan waktu ketika harus melayani banyak tamu secara bersamaan;
3. koordinasi antara waiter, waitress, kitchen, dan cashier yang terkadang belum optimal; dan
4. perlunya menjaga konsistensi pelaksanaan SOP oleh seluruh karyawan.

Kendala tersebut berpotensi menimbulkan waktu tunggu yang lebih lama, kesalahan komunikasi, serta menurunkan kepuasan tamu apabila tidak segera ditangani.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan Sequence of Service di Departemen Food and Beverage (F&B) Service HARRIS Resort Barelang Batam telah dilaksanakan dengan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel. SOP berfungsi sebagai pedoman bagi waiter dan waitress dalam menjalankan tugasnya agar setiap tahapan pelayanan dilakukan secara konsisten, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel. Dengan adanya SOP, seluruh karyawan memiliki acuan yang sama dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga dapat meminimalkan kesalahan selama proses operasional restoran.

Penerapan Sequence of Service dilakukan secara sistematis, dimulai dari greeting (menyambut tamu), seating (mengantar tamu ke meja), presenting menu (menyajikan menu), taking order (mengambil pesanan), serving food and beverage (menyajikan makanan dan minuman), checking guest satisfaction (memastikan kepuasan tamu selama menikmati hidangan), hingga billing dan farewell (proses pembayaran dan mengucapkan salam perpisahan). Setiap tahapan tersebut

memiliki tujuan untuk menciptakan pengalaman pelayanan yang nyaman, efisien, dan berkesan bagi tamu.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Sequence of Service di HARRIS Resort Barelang Batam telah sesuai dengan konsep yang dikemukakan oleh Cousins, Foskett, dan Pennington, yang menyatakan bahwa pelayanan restoran harus dilakukan secara terstruktur dan berurutan mulai dari tamu datang hingga meninggalkan restoran. Pelaksanaan setiap tahapan pelayanan yang sesuai SOP mencerminkan bahwa operasional restoran telah berjalan dengan baik dan mampu menjaga standar kualitas pelayanan yang ditetapkan oleh hotel.

Selain meningkatkan kualitas pelayanan, penerapan SOP dan Sequence of Service juga memberikan manfaat bagi operasional restoran. Karyawan menjadi lebih memahami pembagian tugas dan tanggung jawab masing-masing sehingga koordinasi antarpegawai dapat berjalan dengan baik. Hal ini berdampak pada meningkatnya efisiensi kerja, mempercepat proses pelayanan, mengurangi potensi kesalahan dalam penyajian pesanan, serta meningkatkan citra profesional restoran di mata tamu.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penerapan SOP dan Sequence of Service memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan, efisiensi operasional, dan kepuasan tamu. Kepatuhan terhadap SOP tidak hanya membantu menjaga konsistensi pelayanan, tetapi juga menjadi salah satu faktor yang dapat meningkatkan loyalitas tamu karena mereka memperoleh pengalaman pelayanan yang sesuai dengan harapan.

Meskipun demikian, penelitian ini juga menemukan beberapa kendala dalam penerapan Sequence of Service. Kendala tersebut antara lain meningkatnya jumlah tamu pada waktu tertentu (peak hours), keterbatasan jumlah staf dibandingkan dengan tingkat kunjungan, serta adanya karyawan baru yang masih memerlukan

penyesuaian terhadap SOP hotel. Kondisi tersebut dapat menyebabkan beberapa tahapan pelayanan tidak selalu berjalan secara optimal, misalnya waktu tunggu tamu menjadi lebih lama atau terdapat tahapan pelayanan yang terlewat.

Untuk mengatasi kendala tersebut, diperlukan beberapa upaya perbaikan, seperti melakukan pelatihan (training) dan evaluasi SOP secara berkala, meningkatkan pengawasan dari supervisor selama operasional berlangsung, serta memastikan seluruh karyawan memahami dan menerapkan Sequence of Service secara konsisten. Selain itu, penambahan tenaga kerja pada jam-jam sibuk dan pelaksanaan briefing sebelum operasional restoran dimulai juga dapat membantu meningkatkan koordinasi serta menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sequence of Service di Departemen F&B Service HARRIS Resort Barelang Batam telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP yang berlaku. Meskipun masih terdapat beberapa kendala operasional, secara keseluruhan pelaksanaan pelayanan telah memenuhi standar hotel dan mampu mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Oleh karena itu, peningkatan kompetensi karyawan, evaluasi SOP secara berkelanjutan, dan pengawasan terhadap pelaksanaan Sequence of Service menjadi rekomendasi yang penting untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan restoran.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran adalah:

1. Melaksanakan pelatihan berkala mengenai Sequence of Service dan SOP.
2. Memperkuat koordinasi antara waiter, waitress, kitchen, dan cashier.
3. Meningkatkan pengawasan oleh supervisor selama jam operasional yang padat.
4. Melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan SOP.

5. Menyesuaikan pembagian tugas dan jumlah tenaga kerja pada saat peak hour agar pelayanan tetap optimal.

Penerapan rekomendasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan efektivitas operasional, menjaga konsistensi pelayanan, dan meningkatkan kepuasan tamu di HARRIS Resort Barelang Batam.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Food & Beverage Service HARRIS Resort Bareleng Batam, dapat disimpulkan bahwa penerapan Sequence of Service telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Tahapan pelayanan mulai dari menyambut tamu, mengantarkan ke meja, memberikan menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan *quality check*, membersihkan meja, hingga mengucapkan salam perpisahan telah diterapkan secara sistematis.

Penerapan Sequence of Service memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan restoran, antara lain meningkatkan efektivitas operasional, memperlancar koordinasi antarkaryawan, menciptakan pelayanan yang lebih profesional, serta meningkatkan kepuasan tamu. Namun, penelitian juga menemukan beberapa kendala, seperti meningkatnya jumlah tamu pada jam sibuk (*peak hour*), keterbatasan waktu pelayanan, dan koordinasi yang perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut.

1. Bagi HARRIS Resort Bareleng Batam, perlu mempertahankan penerapan Sequence of Service sesuai SOP serta melakukan evaluasi dan pelatihan secara berkala agar kualitas pelayanan tetap konsisten.
2. Bagi Departemen Food & Beverage Service, perlu meningkatkan koordinasi antarbagian, terutama pada saat jam operasional yang padat, sehingga pelayanan kepada tamu dapat berlangsung lebih cepat dan efektif.

3. Bagi karyawan, diharapkan terus meningkatkan kemampuan komunikasi, kedisiplinan, dan profesionalisme dalam menjalankan setiap tahapan pelayanan sesuai standar hotel.
4. Bagi peneliti selanjutnya, penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk mengembangkan kajian mengenai kualitas pelayanan restoran atau penerapan SOP pada departemen Food & Beverage Service dengan objek penelitian yang berbeda

DAFTAR PUSTAKA

- Agusnawar. (2018). Pengantar operasional hotel. Gramedia.
- Amaliasari. (2019). *Manajemen perhotelan*. Erlangga.
- Ananda, A., dkk. (2025). Optimalisasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) alcoholic beverage service oleh pramusaji di hotel. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat Indonesia*.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Cousins, J., Foskett, D., & Pennington, A. (2019). Food and beverage service (10th ed.). Hodder Education.
- Jakarta: TAUZIA
- Ninemeier, J. D. (2019). Management of food and beverage operations. American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Podung. (2022). Analisis implementasi Standard Operational Procedures (SOP) food and beverages service pada Hotel Gran Puri Manado [Laporan Tugas Akhir, Politeknik Negeri Manado]. Sage Publications.
- Sailendra, A. (2015). Langkah-langkah praktis membuat Standard Operating Procedure (SOP). Trans Idea Publishing.
- Soekresno. (2018). Manajemen food and beverage service hotel. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, A. (2018). Manajemen penyelenggaraan hotel. Alfabeta.
- Suwarda. (2025). Pengaruh penerapan Standard Operating Procedure (SOP) terhadap kinerja karyawan Food and Beverage Service di OENA

- Restaurant Grand Orchardz Hotel Kemayoran. *Journal of Social and Economics Research*.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman penyusunan Standard Operating Procedures (SOP)*. Maestas Publishing.
- TAUZIA Hotels Management. (2024). *Company profile & brand guidelines*.
- The Ascott Limited. (2025). *Company profile*. Singapore: The Ascott Limited.
- Tuten, T. L., & Solomon, M. R. (2020). *Social Media Marketing* (3rd ed.).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan. (2009). *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11*.
- Universitas Negeri Padang. (2024). *Buku pedoman pengalaman lapangan industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan*. Universitas Negeri Padang.
- VHP Software. (2023). *Visual Hotel Program: User manual*. Jakarta: VHP Indonesia.
- Wahyuniati, N., Mataram, I. G. A. B., Armoni, N. L. E., & Suja, I. K. (2023). Implementation of Standard Operating Procedures of Food and Beverage Service at Infinity8 Bali Hotel. *International Journal of Tourism and Hospitality*.

LAMPIRAN



SERTIFIKAT MAGANG



THE ASCOTT
A Member of
Djarum Group

HARRIS
Training Centre

CERTIFICATE OF APPRECIATION

This certificate has been presented to

Aziz Al-Haris

Universitas Negeri Padang

For successfully completed on the job training program
period: 21 Jan - 20 Jul 2026
in F&B Service
HARRIS Baweleng Batam


Bart van den BRONK
 General Manager


Mella Sari Ginting
 People & Culture Manager





THE ASCOTT
A Member of
Djarum Group

HARRIS
Training Centre

Trainee Name:	Aziz Al-Haris
Department:	F&B Service
School Name:	Universitas Negeri Padang
Period:	21 Jan - 20 Jul 2026

Upper Position (Assessment)	Unitas (Topics)	Nilai Angka (Point)	Nilai Huruf (Grade)
Work Ability	Ability to receive the explanation	3,7	A
	Loyalty and work skill	4,0	A
	Work quality	3,8	A
	Work ethic	4,0	A
	Decision maker	3,7	A
Personality	Responsibility and Diligence	3,7	A
	Attendance	3,8	A
	Discipline	3,7	A
	Attitude	4,0	A
	Ordering	4,0	A
HR Quality Control	Cleanliness	4,0	A
	Monthly Assessment	4,0	A
	Learning Assessment	4,0	A
	Training Attendance	4,0	A
	Leadership	4,0	A
	Sense of Belonging	4,0	A
	Performance	4,0	A
Score Average		3,8	A

Score	Grade	Category
3,6 - 4,0	A	Excellent
2,8 - 3,5	B	Good
2,0 - 2,7	C	Enough
1,2 - 1,9	D	Poor


Lestari Hutagaol
 F&B Manager


Muhammed Arif Ramadhan
 Learning and Development
 Coordinator



LEMBAR KONSUL DOSEN PEMBIMBING DAN INDUSTRI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25127
 E-mail : uhi@unp.ac.id



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : ALVI AL-Haris

Departemen /NM : Parwisata / 2415043

Tempat Pk : Hotel RIA Batusangkar

Tanggal	Topik/Masalah yang Didiskusikan	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
11-08-24	- Pengantar dan dasar	Alvi sudah	1/2
15-08-24	- Alvi laporan PK		1/2
17-08-24	- Alvi laporan PK lanjutan		1/2
20-08-24	- Alvi PK sudah selesai		1/2
22-08-24	- Alvi laporan PK lanjut		1/2
23-08-24	- Alvi laporan PK lanjut dan pembahasan akhir serta akan dimasukkan ke dalam laporan		1/2

Tiketahui oleh
 Dosen Pembimbing



(Yenni) Alvin, S.T., M.M.
 NIP. 196219022008121902



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PAHAYISAN DAN PERHOTELAN
UNT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus (ANP) Ar Tawar Padang 25171
E-mail : vhi@up.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktikan) : ALDI B. HENDRI
Unit Kegiatan Praktek : U.S. TAWAR
Nama Perusahaan/Instansi : BARBER, DYEING, DRESSING, BOWEN
Jumlah Kegiatan : 21 Januari, Sabtu dan 22 Juli 2016
Nama Supervisor(Penilai) : Terima, RIFAN, MARSIM
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor, Barber

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran/ Pembinaan	Paraf
1	6-07-2016	- pengantar ke lokasi praktek 4-31 wawancara	ACC	<i>[Signature]</i>
2	10-07-2016	- observasi kebar 2 dan 1 oleh supervisor	Memeriksa status penyakit kebar 2 dan 1000 ACC	<i>[Signature]</i>
3	15-07-2016	- acc laporan kebar 2 wawancara	ACC	<i>[Signature]</i>


HARRIS
Terima RIFAN MARSIM
Penyakit

FORM PENILIAN INDUSTRI DAN DOSEN PEMBIMBING

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA: Andi Al-Hady

NIM: 04195056

PROGRAM STUDI: Desain Komunikasi Visual (DKV)

DEPARTEMEN: Desain Grafis

NAMA KOMPEN PEMERIKSA: Desain Komunikasi Visual, S.E., M.Pd.

NAMA NIPERVISOR: Ike, S.Pd., S.S.I.

NAMA INDUSTRI: PT. Pertiwi Beringin Sukoharjo

ALAMAT INDUSTRI: Jember, Jawa Timur

KOTA: Jember

PROVINSI: Jawa Timur

SEMESTER: II

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN YANG DIPERILAI (KOMPETENSI KEHILAHUAN DAN KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS)

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

Nama Mahasiswa: Andi Al-Hady
Program Studi: Desain Komunikasi Visual
Nama Industri: PT. Pertiwi Beringin Sukoharjo
Bidang Magang: Desain Grafis

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Mahasiswa mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
2	Mahasiswa mampu dalam merencanakan jadwal kegiatan belajar-mengajar dan kegiatan lainnya.	1 2 3 4 5	5
3	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
4	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
5	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
6	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
7	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
8	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
9	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
10	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5

Tanda Tangan: _____
(Sertifikat atau Stempel Magang dari Magang)

Catatan: Nilai = $\frac{50}{10} = 5,0$

Dosen Pembimbing: Ike, S.Pd., S.S.I.
NIPERVISOR: 04195056

Penilaian: 5,0

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

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

Nama Mahasiswa: Andi Al-Hady
Program Studi: Desain Komunikasi Visual
Nama Industri: PT. Pertiwi Beringin Sukoharjo
Bidang Magang: Desain Grafis

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
2	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
3	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
4	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
6	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
7	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
8	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
9	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
10	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5

Tanda Tangan: _____
(Sertifikat atau Stempel Magang dari Magang)

Catatan: Nilai = $\frac{50}{10} = 5,0$

Dosen Pembimbing: Ike, S.Pd., S.S.I.
NIPERVISOR: 04195056

Penilaian: 5,0

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN YANG DIPERILAI (KOMPETENSI KEHILAHUAN DAN KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS)

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

Nama Mahasiswa: Andi Al-Hady
Program Studi: Desain Komunikasi Visual
Nama Industri: PT. Pertiwi Beringin Sukoharjo
Bidang Magang: Desain Grafis

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Mahasiswa mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
2	Mahasiswa mampu dalam merencanakan jadwal kegiatan belajar-mengajar dan kegiatan lainnya.	1 2 3 4 5	5
3	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
4	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
5	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
6	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
7	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
8	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
9	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
10	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5

Tanda Tangan: _____
(Sertifikat atau Stempel Magang dari Magang)

Catatan: Nilai = $\frac{50}{10} = 5,0$

Dosen Pembimbing: Ike, S.Pd., S.S.I.
NIPERVISOR: 04195056

Penilaian: 5,0

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SKAP

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

Nama Mahasiswa: Andi Al-Hady
Program Studi: Desain Komunikasi Visual
Nama Industri: PT. Pertiwi Beringin Sukoharjo
Bidang Magang: Desain Grafis

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Mahasiswa mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
2	Mahasiswa mampu dalam merencanakan jadwal kegiatan belajar-mengajar dan kegiatan lainnya.	1 2 3 4 5	5
3	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
4	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
5	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
6	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
7	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
8	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
9	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
10	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5

Tanda Tangan: _____
(Sertifikat atau Stempel Magang dari Magang)

Catatan: Nilai = $\frac{50}{10} = 5,0$

Dosen Pembimbing: Ike, S.Pd., S.S.I.
NIPERVISOR: 04195056

Penilaian: 5,0

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

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

Nama Mahasiswa: Andi Al-Hady
Program Studi: Desain Komunikasi Visual
Nama Industri: PT. Pertiwi Beringin Sukoharjo
Bidang Magang: Desain Grafis

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Mahasiswa mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
2	Mahasiswa mampu dalam merencanakan jadwal kegiatan belajar-mengajar dan kegiatan lainnya.	1 2 3 4 5	5
3	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
4	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
5	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
6	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
7	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
8	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
9	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5
10	Mahasiswa mampu mengorganisir dan mengatur waktu (time management) dengan baik.	1 2 3 4 5	5

Tanda Tangan: _____
(Sertifikat atau Stempel Magang dari Magang)

Catatan: Nilai = $\frac{50}{10} = 5,0$

Dosen Pembimbing: Ike, S.Pd., S.S.I.
NIPERVISOR: 04195056

Penilaian: 5,0

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN
KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

Pemangku:

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

Nama Mahasiswa : A.L.Z. Al-Furqan
 Program Studi : Manajemen Pendidikan
 Nama Institut : Universitas Islam Sumatera Utara
 Bidang Magang : Manajemen Pendidikan

No	Aspek yang Diukur	Skala					Catatan
		1	2	3	4	5	
1	Kepantasan diri					(4)	
2	Kepastian, Dukung dan Insentif					(4)	
3	Keberanian yang diujikan					(4)	
4	Kejelasan hasil presentasi (poin-poin)					(4)	
5	Manajemen waktu					(4)	
Jumlah Skor							
Total Skor							
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap aspek)							

Contoh : Nilai = $\frac{\text{Jumlah Skor}}{5} \times 100 = \dots$

Paling, 22-07-2023
 Dosen Pembimbing
[Signature]
 NIP. 197001011983031001

Instrumen Penilaian Magang Berdaya

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

- Nilai Kompetensi (30%) = 89
- Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (10%) = 85
- Nilai Sikap (10%) = 85
- Nilai Laporan (30%) = 85
- Nilai Penilaian Laporan (10%) = 85

NILAI AKHIR (80%) = $(30\% \times \text{Kompetensi}) + (10\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + (10\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Penilaian Laporan})$

89

Nilai Final : A

Nilai Aspek	Nilai Final
85 s.d. 100	A
80 s.d. 84	B
75 s.d. 79	B+
70 s.d. 74	C
65 s.d. 69	D
60 s.d. 64	D+
55 s.d. 59	C
50 s.d. 54	C-
45 s.d. 49	D

Paling, 22-07-2023
 Dosen Pembimbing
[Signature]
 NIP. 197001011983031001

Instrumen Penilaian Magang Berdaya

SURAT PENGANTAR 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 : shg@fpp.unp.ac.id



Nomor : 250d/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 23 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth :

Pimpinan HARRIS Resort Bareleng Batam

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan HARRIS Resort Bareleng Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 25 Januari s.d 24 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Puja Putri Cahyati	24135229	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Hjiyantomi Suyuthie, SIP, M.M
2	Rafma Fadila	24135193	Manajemen Perhotelan	FBP	Dr. Hjiyantomi Suyuthie, SIP, M.M
3	Aura Arisnardi	24135067	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Hjiyantomi Suyuthie, SIP, M.M
4	Muhammad Jibril Surtara	24135083	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Hjiyantomi Suyuthie, SIP, M.M
5	Nafatul Fadilah	24135123	Manajemen Perhotelan	Accounting	Dr. Hjiyantomi Suyuthie, SIP, M.M
6	Viviana Luthfi Hidayah	24135204	Manajemen Perhotelan	HK	Dr. Hjiyantomi Suyuthie, SIP, M.M
7	Muhammad Adam Afaris	24135022	Manajemen Perhotelan	HK	Dr. Hjiyantomi Suyuthie, SIP, M.M
8	Glendi Rafi	24135114	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Hjiyantomi Suyuthie, SIP, M.M
9	Aminda Fadilah	24135109	Manajemen Perhotelan	Accounting	Yumil Abrian, SE, M.M
10	Ahmad Zidan	24135065	Manajemen Perhotelan	FBS	Yumil Abrian, SE, M.M
11	Muhammad Fadhil Rudi	24135081	Manajemen Perhotelan	HK	Yumil Abrian, SE, M.M
12	Fadri Ahmad Faris	24135013	Manajemen Perhotelan	FO	Yumil Abrian, SE, M.M
13	Asiz Al-Haris	24135069	Manajemen Perhotelan	FBS	Yumil Abrian, SE, M.M
14	Prasetya Adi Ryalei	22135087	Manajemen Perhotelan	Accounting	Yumil Abrian, SE, M.M



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 : shg@fpp.unp.ac.id



15	Fadil Abdul Hadi	24135014	Manajemen Perhotelan	HK	Yumil Abrian, SE, M.M
16	M. Syahdan	24135078	Manajemen Perhotelan	HK	Yumil Abrian, SE, M.M

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



Mascha Masyara Pratama, M. Pd
 NIP. 199502132022052020

LOG BOOK

[illegible][illegible]

Supervisor,
Superior Food & Beverage Services

Enakli Firmas Anggrah

Source: 14 August 2019
Mathematics

PELOKAN RESEKSIAN PERHATIAN PELOKAN AGAMA / AGAMA / AGAMA / AGAMA PELOKAN PERHATIAN PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHATIAN FABRIKASI MANAJEMEN PERHATIAN INDONESIA / MANAJEMEN PERHATIAN						
Nama	Noto A. H. H.					
NIM	74111111					
Tempat / Tgl	Hutan Ronggo / Hutan Ronggo					
Waktu / Tgl	15:00 - 17:00 / 15:00 - 17:00					
Penelitian / Tgl	Penelitian / Tgl					
Supervisor / Tgl	Supervisor / Tgl					
Departemen	Food & Beverage / Tgl					

No	Tgl	Waktu	Tempat	Waktu	Tempat	Waktu	Tempat
1	1 Februari 2018	11:00-12:00	8 km	Admission tracking, Handling 100 unit di rack dan bench, taking order, posting online status di VNF, serving makanan dan minuman, clear up, payment dengan mesin DCC, walk in, clearing order	Kerja		
2	4 Februari 2018	11:00-12:00	8 km	Admission tracking, Handling 100 unit di rack dan bench, taking order, posting online status di VNF, serving makanan dan minuman, clear up, payment dengan mesin DCC, walk in, clearing order	Kerja		
3	5 Februari 2018	11:00-12:00	8 km	Admission tracking, Handling 100 unit di rack dan bench, taking order, posting online status di VNF, serving makanan dan minuman, clear up, payment dengan mesin DCC, walk in, clearing order	Kerja		
4	6 Februari 2018	11:00-12:00	8 km	Admission tracking, Handling 100 unit di rack dan bench, taking order, posting online status di VNF, serving makanan dan minuman, clear up, payment dengan mesin DCC, walk in, clearing order	Kerja		
5	7 Februari 2018	11:00-12:00	8 km	Admission tracking, Handling 100 unit di rack dan bench, taking order, posting online status di VNF, serving makanan dan minuman, clear up, payment dengan mesin DCC, walk in, clearing order	Kerja		
6	8 Februari 2018	11:00-12:00	8 km	Admission tracking, Handling 100 unit di rack dan bench, taking order, posting online status di VNF, serving makanan dan minuman, clear up, payment dengan mesin DCC, walk in, clearing order	Kerja		

[illegible][illegible][illegible]

LOKABOR KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN IDENTISI
DEPARTEMEN PERIKANAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERIKANAN
FAKULTAS PERIKANAN DAN IKTALAH
UNIVERSITAS WISATA PADJARAN

Siswa
NIM
Tempat PLJ
Waktu PLJ
Penyusunan PLJ
Supervisor T&B Service
Departemen

Alex Al-Bark
14120080
Harta Rantai Handling Room
1 Mar 2020 s.d 11 Mar 2020
Tanjung Abena, RI, N.M.
Fakultas Perikanan dan Iktal
Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Tempat	Kegiatan	Kategori
1	1 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja
2	2 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Handling order makanan.	Kerja
3	3 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Opening order, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja
4	4 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Opening order, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja
5	5 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Opening order, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja
6	6 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Opening order, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja
7	7 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Opening order, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja
8	8 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Opening order, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja

LOKABOR KEGIATAN HARIAN
PENGALAMAN LAPANGAN IDENTISI
DEPARTEMEN PERIKANAN
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERIKANAN
FAKULTAS PERIKANAN DAN IKTALAH
UNIVERSITAS WISATA PADJARAN

Siswa
NIM
Tempat PLJ
Waktu PLJ
Penyusunan PLJ
Supervisor T&B Service
Departemen

Alex Al-Bark
14120080
Harta Rantai Handling Room
1 Apr 2020 s.d 30 Apr 2020
Tanjung Abena, RI, N.M.
Fakultas Perikanan dan Iktal
Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Tempat	Kegiatan	Kategori
1	1 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation meeting room.	Kerja
2	2 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation meeting room.	Kerja
3	3 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, handling dinner (170 per at Reception hall).	Kerja
4	4 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, handling dinner (170 per at Reception hall).	Kerja
5	5 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, handling lunch (170 per at Reception hall).	Kerja
6	6 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, handling lunch (170 per at Reception hall).	Kerja
7	7 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
8	8 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
9	9 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
10	10 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
11	11 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
12	12 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
13	13 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
14	14 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
15	15 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
16	16 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
17	17 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
18	18 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
19	19 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja

21	21 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
22	22 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
23	23 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
24	24 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
25	25 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
26	26 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
27	27 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
28	28 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
29	29 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja
30	30 April 20	11.00-12.00	8 Jan	Afternoon briefing, preparation all event.	Kerja

Supervisor (Food & Beverage Service)
Alex Al-Bark

28	28 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Opening order, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja
29	29 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Opening order, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja
30	30 Maret 20	11.00-12.00	8 Jan	Opening order, Handling Ala serta di rock with beach club, taking order, posting order ke menu & VIP, serving customer dan menerima, clear up, persent dengan menu (T&B, serta ke, handling order).	Kerja

Supervisor (Food & Beverage Service)
Alex Al-Bark

Siswa, 31 Maret 2020
Alex Al-Bark

