

LAPORAN STUDI KASUS

PENERAPAN STANDAR PELAYANAN PROSEDUR (SOP) CLEAR UP DALAM MENDUKUNG KERPUASAN TAMU STUDI KASUS DI ROCK SALT BEACH CLUB & BAR HARRIS RESSORT BARELANG BATAM

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



Oleh :

Aura Artikanedi / 24135067

Dosen Pembimbing : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M

Supervisor : Yondian F. Anugrah

**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 PLI I FPP-UNP
Semester Januari 2026 - Juni 2026**

Oleh:

Aura Artikanedi

NIM: 24135067

Departemen Pariwisata

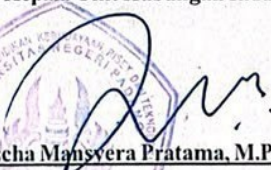
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

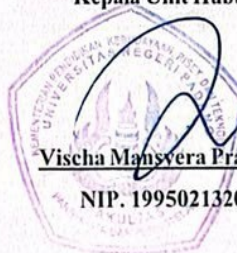
Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing


Dr. Hijriyanti S. Ip., MM
NIP. 197809032010121001

**a.n Dekan FPP UNP
Kepala Unit Hubungan Industri**


Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020



HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

Padang Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh

Aura Artikanedi

NIM : 24135067

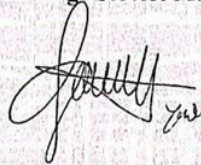
Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan Oleh :

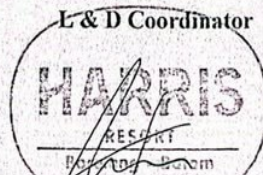
Pembimbing dari Industri

Food & Beverage Service Manager



(Lestari Hutagaol)

L & D Coordinator



(Muhammad Arif-Ramadhan)

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 posisi *Food & Beverage Service* di *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 *Food & Beverage Service* 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 Departemen 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. Bapak Kurnia Illahi Manvi, S.S.T.Par., M.Par. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
 6. Bapak Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M. selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
 7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
 8. Bapak Bart Van Den Brink selaku *General Manager* di Harris Resorts
 9. Ibu Lestari Hotagaol selaku *Food & Beverage 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 *Marcomm Department* di Harris Resorts Barelang Batam.
 12. Seluruh supervisor, captain, waiter, waitrees, food & beverage service yang telah membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, serta membantu penulis selama kegiatan praktik berlangsung.
 13. Kepada orang tua dan keluarga 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

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	2
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	3
KATA PENGANTAR.....	4
DAFTAR ISI	6
DAFTAR GAMBAR	8
DAFTAR LAMPIRAN	9
ABSTRAK	10
BAB I PENDAHULUAN	1
1.2 Identifikasi Masalah	6
1.3 Rumusan Masalah	7
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	7
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Penelitian Terdahulu	20
2.3 Kerangka Pemikiran.....	23
BAB III METODE STUDI KASUS	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi dan Waktu PLI I.....	26
3.3 Profil Perusahaan	26
3.4 Struktur Organisasi Industri.....	36
3.5 Subjek dan Objek Studi Kasus	39
3.6 Teknik Analisis Data.....	43
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus.....	46
4.2 Temuan Studi Kasus	46
4.3 Analisis Permasalahan	47
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	48
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	49

BAB V PENUTUP.....	52
5.1 Kesimpulan	52
5.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	56
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	23
Gambar 3.1 Harris Resort Barelang Batam.....	26
Gambar 3.2 Logo The Ascott Limited	28
Gambar 2.3 Logo Harris Resort Barelang	28
Gambar 4.1 Harris Room.....	30
Gambar 4.2 Harris Suite	31
Gambar 4.3 Harris Villa.....	31
Gambar 4.4 Harris Café.....	32
Gambar 4.5 Rocksalt Beach Club.....	32
Gambar 4.6 Ti-Punch Bar and Mini Golf	33
Gambar 4.7 Meeting Room	33
Gambar 4.8 Dino Kids Club	33
Gambar 4.9 Lawana Spa.....	34
Gambar 4.10 Gym.....	34
Gambar 4.11 Land & Water Sport.....	34
Gambar 4.12 Mushola	35
Gambar 4.13 Buggy.....	35
Gambar 2.20 Struktur Organisasi Head Of Departemen.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan.....	57
Sertifikat Magang	58
Lembar Penilaian Industri.....	59
Lembar Penilaian Fakultas.....	64
Lembar Konsultasi Supervisor.....	67
Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing	68
Surat Keterangan PLI 1.....	69
Logbook PLI I.....	70

ABSTRAK

Proses clear up merupakan salah satu tahapan penting dalam pelayanan restoran yang berperan dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan area makan serta mendukung kepuasan tamu. Pelaksanaan clear up harus dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), yaitu dengan memperhatikan waktu yang tepat, meminta izin kepada tamu sebelum mengangkat peralatan makan, serta membersihkan dan menata kembali meja agar siap digunakan oleh tamu berikutnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) clear up di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam, mengidentifikasi kendala yang dihadapi waiter dalam pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi perbaikan guna mendukung peningkatan kepuasan tamu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Supervisor Food and Beverage Service serta waiter yang bertugas di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP clear up pada Rock Salt Beach Club & Bar secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional hotel. Waiter telah menerapkan tahapan clear up dengan memastikan tamu telah selesai menikmati hidangan, meminta izin sebelum mengangkat peralatan makan, membersihkan meja, serta menata kembali meja sesuai standar pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan melakukan clear up pada saat operasional ramai (peak hour), kurangnya koordinasi antarwaiter, serta kesalahan dalam mengangkat piring ketika tamu masih berada di meja karena kurangnya observasi terhadap kondisi tamu dan komunikasi sebelum melakukan clear up. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi waiter melalui pelatihan dan refreshment training, penguatan koordinasi antaranggota tim, serta evaluasi penerapan SOP secara berkala agar kualitas pelayanan semakin optimal dan kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: *Standar Operasional Prosedur (SOP), clear up, waiter, kepuasan tamu, Food and Beverage Service.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan perkembangan industri pariwisata di Indonesia, kebutuhan masyarakat terhadap layanan akomodasi dan jasa makanan serta minuman (Food and Beverage Service) juga mengalami peningkatan. Pertumbuhan jumlah wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, mendorong industri perhotelan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi memberikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap tamu. Dalam persaingan bisnis perhotelan yang semakin kompetitif, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu serta citra sebuah hotel. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah Food and Beverage Service, khususnya bagian waiter. Waiter merupakan karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan tamu dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman. Profesionalisme, kemampuan berkomunikasi, kecepatan pelayanan, serta sikap ramah yang ditunjukkan oleh waiter menjadi faktor yang dapat memengaruhi kenyamanan dan kepuasan tamu selama menikmati fasilitas restoran maupun beach club. Oleh karena itu, waiter tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas sehingga mampu meningkatkan loyalitas tamu terhadap hotel.

Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019), definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (2011:6), perhotelan adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan,

makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Maka dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa definisi hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Salah satu departemen yang memiliki peranan penting dalam menciptakan kepuasan tamu adalah Food and Beverage Service. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu melalui berbagai outlet restoran, bar, coffee shop, maupun beach club. Keberhasilan operasional Food and Beverage Service tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk yang disajikan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan selama proses pelayanan berlangsung. Pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan profesional akan memberikan pengalaman positif kepada tamu sehingga meningkatkan kepuasan terhadap layanan yang diterima (Tombeg & Wijanarko, 2024).

Dalam Departemen Food and Beverage Service, waiter merupakan karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan tamu sehingga memiliki peranan sebagai ujung tombak pelayanan. Seorang waiter bertanggung jawab menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta menangani permintaan maupun keluhan tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Profesionalisme waiter, kemampuan berkomunikasi, kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian pesanan, serta sikap ramah menjadi aspek penting yang memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan restoran. Semakin baik pelayanan yang diberikan waiter, semakin tinggi tingkat kepuasan tamu yang dirasakan (Andika et al., 2023).

Rock Salt Beach Club & Bar merupakan salah satu outlet Food and Beverage Service yang dimiliki oleh Harris Resort Bareleng Batam. Outlet ini menjadi salah satu fasilitas unggulan hotel yang menawarkan konsep restoran dan beach club dengan pemandangan pantai serta berbagai pilihan

makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun masyarakat umum. Sebagai outlet yang berorientasi pada pelayanan langsung kepada tamu, kualitas pelayanan waiter menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan operasional. Setiap waiter dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, sopan, komunikatif, responsif, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara optimal serta menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan (Tarigan & Lubis, 2024).

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Bareleng Batam, penulis ditempatkan sebagai Waiter Trainee pada Departemen Food and Beverage Service. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional, mulai dari melakukan *mise en place*, menyambut tamu, memberikan rekomendasi menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, menjaga kebersihan area pelayanan, hingga menangani kebutuhan tamu sesuai dengan standar pelayanan hotel. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk yang disajikan, tetapi juga oleh kemampuan waiter dalam memberikan pelayanan yang ramah, profesional, cepat, responsif, dan penuh perhatian kepada setiap tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, penulis menemukan bahwa waiter masih menghadapi berbagai tantangan dalam memberikan pelayanan, seperti tingginya jumlah tamu pada *peak hour*, perbedaan karakter dan harapan tamu, koordinasi dengan bagian kitchen dan bar, serta tuntutan untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peranan waiter sangat menentukan tingkat kepuasan tamu karena setiap interaksi yang dilakukan akan memengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel (Pandiangan et al., 2024).

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai "Peranan Waiters dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu: Studi Kasus di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Bareleng Batam." Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai bagaimana waiter menjalankan perannya dalam memberikan pelayanan kepada tamu, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Harris Resort Bareleng Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Service serta memperkuat daya saing hotel melalui pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu.

Adapun peranan penting bagian *Food & Beverage Service* di Hotel :

1. Waiter berperan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu terutama pada Rock Salt Beach Club & Bar. Pelayanan tersebut meliputi menyambut tamu dengan ramah, mengantarkan tamu ke meja, memberikan informasi dan rekomendasi menu makanan maupun minuman, mencatat pesanan dengan benar, menyajikan pesanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), serta memastikan seluruh kebutuhan tamu terpenuhi selama menikmati layanan. Pelayanan yang cepat, tepat, sopan, dan profesional akan menciptakan rasa nyaman serta meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Waiter berperan dalam membangun kepuasan tamu melalui pelayanan yang responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan tamu. Selain bertugas menyajikan makanan dan minuman, waiter juga dituntut mampu memahami kebutuhan tamu, memberikan informasi mengenai menu dengan jelas, merespons permintaan maupun keluhan secara cepat dan tepat, serta menjaga komunikasi yang sopan dan ramah selama proses pelayanan. Pelayanan yang konsisten dan berkualitas akan menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu, sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan, mendorong keinginan tamu untuk berkunjung

kembali, serta memberikan citra yang baik bagi hotel.

Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I merupakan salah satu kegiatan akademik yang bertujuan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di dunia industri. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional sesuai dengan bidang keahlian yang dipelajari selama perkuliahan. Selain sebagai sarana penerapan teori ke dalam praktik kerja, PLI I juga menjadi bekal bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya..

Alasan penulis memilih judul "Penerapan SOP Clear Up dalam Mendukung Kepuasan Tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam" didasarkan pada pentingnya peran waiter sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu di outlet Food & Beverage Service. Sebagai salah satu fasilitas unggulan di Harris Resort Barelang Batam, Rock Salt Beach Club & Bar menjadi tempat yang banyak dikunjungi oleh tamu hotel maupun pengunjung umum untuk menikmati makanan, minuman, dan suasana pantai. Oleh karena itu, waiter dituntut tidak hanya mampu memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang ramah, profesional, cepat, dan responsif sehingga dapat menciptakan kepuasan bagi setiap tamu.

Peranan waiter sangat penting dalam membangun pengalaman positif bagi tamu selama menikmati layanan di Rock Salt Beach Club & Bar. Dalam pelaksanaannya, waiter tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menyambut tamu dengan ramah, memberikan informasi dan rekomendasi menu, memastikan pesanan disajikan dengan benar, merespons permintaan maupun keluhan tamu secara cepat, serta menjaga komunikasi yang baik selama proses pelayanan berlangsung. Pelayanan yang diberikan secara konsisten dan berkualitas akan meningkatkan kepuasan tamu, mendorong loyalitas

pelanggan, serta memperkuat citra positif Rock Salt Beach Club & Bar sebagai salah satu outlet Food & Beverage unggulan di Harris Resort Barelang Batam.

Melalui pembahasan mengenai peranan waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Barelang Batam, diharapkan dapat diketahui bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan waiter dalam memenuhi harapan tamu, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat kualitas pelayanan, serta kontribusi waiter dalam menciptakan kepuasan tamu dan mendukung keberhasilan operasional Food & Beverage Service. Hasil studi kasus ini juga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi pihak hotel dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu serta mempertahankan daya saing di industri perhotelan.

Melalui pembahasan ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana penerapan strategi marketing yang dilakukan oleh Departemen Food & Beverage Service di Harris Resort Barelang Batam serta kontribusinya dalam meningkatkan citra hotel, menarik lebih banyak tamu, dan mendukung pencapaian tujuan bisnis hotel secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif menuntut setiap hotel untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna meningkatkan kepuasan tamu serta mempertahankan citra positif hotel di tengah meningkatnya ekspektasi pelanggan.
2. Rock Salt Beach Club & Bar sebagai salah satu outlet Food & Beverage Service di Harris Resort Barelang Batam dituntut memberikan pelayanan yang profesional. Oleh karena itu, waiter harus mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, responsif, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kebutuhan dan harapan tamu dapat terpenuhi secara optimal.

1. Dalam pelaksanaan tugasnya, waiter masih menghadapi berbagai tantangan, seperti perbedaan karakter dan harapan tamu, tingginya jumlah tamu pada jam operasional sibuk (peak hour), keterlambatan penyajian pesanan, serta perlunya koordinasi yang baik dengan bagian kitchen dan bar agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan lancar.
2. Diperlukan analisis mengenai Penerapan SOP Clear Up dalam Mendukung Kepuasan Tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam untuk mengetahui efektivitas pelayanan yang diberikan, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana peranan waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Barelang Batam?
2. Bagaimana implementasi pelayanan yang diberikan waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Barelang Batam?
3. Apa saja kendala yang dihadapi waiter dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Barelang Batam?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan waiter untuk mengatasi kendala dalam memberikan pelayanan guna meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Barelang Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Menganalisis peranan waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Barelang Batam.
2. Mendeskripsikan implementasi pelayanan yang diberikan waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Barelang Batam.

3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi waiter dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Bareleng Batam.
4. Memberikan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan waiter guna meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Bareleng Batam.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Adapun manfaat yang diharapkan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman mengenai peranan waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu di industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja, khususnya pada bidang Food and Beverage Service, serta meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

2. Bagi Industri

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Rock Salt Beach Club & Bar Harris Resort Bareleng Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter. Dengan pelayanan yang semakin baik, diharapkan tingkat kepuasan tamu dapat meningkat, loyalitas pelanggan dapat terjaga, serta citra positif hotel sebagai penyedia jasa perhotelan dapat terus dipertahankan.

3. Bagi Program Studi

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri maupun menyusun laporan studi kasus dengan topik yang berkaitan dengan peranan waiter, kualitas pelayanan, kepuasan tamu, serta operasional Food and Beverage Service di industri perhotelan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji peranan waiter,

kualitas pelayanan, kepuasan tamu, maupun operasional Food and Beverage Service di industri perhotelan, khususnya pada restoran atau beach club yang berada di lingkungan hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya bagi masyarakat umum maupun wisatawan. Dalam industri pariwisata, hotel memiliki peranan penting sebagai sarana pendukung aktivitas perjalanan wisata maupun perjalanan bisnis. Keberhasilan operasional hotel tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, usaha penyediaan akomodasi merupakan usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum, hiburan, serta fasilitas lainnya secara komersial. Hotel sebagai salah satu bentuk akomodasi harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu.

Menurut American Hotel and Lodging Educational Institute (AHLEI, 2021), hotel merupakan suatu perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa yang menyediakan kamar, makanan, minuman, dan berbagai fasilitas lainnya bagi tamu dengan tujuan memperoleh keuntungan melalui pelayanan yang profesional.

Dalam operasional hotel terdapat beberapa departemen yang saling bekerja sama untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu, antara lain Front Office Department, Housekeeping Department, Engineering Department, Human Resources Department, Sales and Marketing Department, serta Food and Beverage Department. Seluruh departemen tersebut memiliki fungsi yang berbeda namun saling mendukung dalam menciptakan kepuasan tamu. Salah satu departemen yang memiliki interaksi paling intensif dengan tamu adalah Food and Beverage Department, khususnya bagian Food and Beverage Service.

Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar operasional hotel. Pelayanan yang diberikan secara profesional akan memberikan pengalaman positif yang berdampak pada tingkat kepuasan tamu.

Dalam penelitian ini, Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam merupakan salah satu outlet Food and Beverage Service yang memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel maupun tamu umum. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu.

2.1.2 Food and Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan bagian dari Food and Beverage Department yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Departemen ini menjadi salah satu bagian yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan tamu sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi citra hotel secara keseluruhan.

Menurut Soekresno (2021), Food and Beverage Service adalah bagian operasional hotel yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan tersebut meliputi proses penyambutan tamu, pemberian menu, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga proses pembayaran dan penanganan keluhan tamu.

Menurut Soekresno (2021), Food and Beverage Service adalah bagian operasional hotel yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan tersebut meliputi proses penyambutan tamu, pemberian menu, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga proses pembayaran dan penanganan keluhan tamu.

Dalam operasional restoran hotel, pelayanan yang diberikan oleh Food and Beverage Service tidak hanya berorientasi pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga menciptakan pengalaman bersantap (dining experience). Pengalaman tersebut dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti keramahan

karyawan, kecepatan pelayanan, kebersihan restoran, suasana restoran, hingga kemampuan waiter dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam merupakan salah satu outlet Food and Beverage Service yang memiliki konsep restoran sekaligus beach club. Oleh karena itu, waiter dituntut mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, profesional, serta mampu beradaptasi dengan karakteristik tamu yang beragam, baik tamu domestik maupun mancanegara.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Food and Beverage Service merupakan departemen yang memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sehingga mampu menciptakan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas.

2.1.3 Waiter

Waiter adalah karyawan pada bagian Food and Beverage Service yang memiliki tugas utama memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu mulai dari tamu datang hingga meninggalkan restoran. Waiter merupakan ujung tombak pelayanan restoran karena menjadi pihak yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan tamu.

Menurut Soekresno (2021), waiter adalah petugas restoran yang bertanggung jawab melayani tamu secara langsung dengan memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur yang berlaku. Pelayanan tersebut meliputi menyambut tamu, memberikan menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, memberikan bantuan selama tamu menikmati hidangan, hingga menangani keluhan yang disampaikan oleh tamu.

Dalam menjalankan tugasnya, seorang waiter harus memiliki berbagai kompetensi, antara lain kemampuan komunikasi yang baik, pengetahuan mengenai menu (product knowledge), keterampilan melayani tamu (service skill), kemampuan bekerja sama dalam tim, serta sikap profesional. Kompetensi tersebut diperlukan agar pelayanan yang diberikan dapat memenuhi harapan tamu dan menciptakan pengalaman yang menyenangkan. Selain itu, waiter juga berperan sebagai representasi citra hotel. Sikap ramah, sopan, dan profesional yang ditunjukkan waiter akan memberikan kesan positif terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik

dapat menimbulkan ketidakpuasan tamu dan berdampak pada citra hotel.

Pada Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam, waiter memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan seluruh proses pelayanan berjalan dengan baik sesuai dengan standar pelayanan HARRIS Hotels. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga menciptakan hubungan yang baik dengan tamu sehingga mereka merasa nyaman selama berada di restoran.

2.1.4 Peranan Waiter dalam Pelayanan Tamu

Peranan merupakan aspek dinamis dari suatu kedudukan atau jabatan yang menunjukkan bagaimana seseorang menjalankan hak, kewajiban, serta tanggung jawab sesuai dengan tugas yang diembannya. Dalam industri perhotelan, waiter memiliki peranan yang sangat strategis karena menjadi garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya pada departemen Food and Beverage Service. Keberhasilan pelayanan restoran tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan dan minuman yang disajikan, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara waiter dan tamu selama proses pelayanan berlangsung.

Waiter merupakan karyawan yang berhubungan langsung dengan tamu sejak tamu memasuki restoran hingga meninggalkan area pelayanan. Oleh karena itu, waiter menjadi representasi citra hotel yang dapat membentuk kesan pertama maupun kesan terakhir terhadap pelayanan yang diterima tamu. Sikap ramah, sopan, komunikatif, serta profesional yang ditunjukkan waiter akan memberikan pengalaman positif bagi tamu sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Menurut Soekresno (2021), waiter memiliki tugas memberikan pelayanan makanan dan minuman sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Pelayanan tersebut dimulai dari menyambut tamu, memberikan daftar menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan pengecekan kepuasan tamu selama menikmati hidangan, menangani keluhan, hingga mengucapkan terima kasih ketika tamu meninggalkan restoran.

Dalam praktik operasional restoran hotel, waiter memiliki beberapa peranan penting yaitu:

1. Sebagai Penyedia Pelayanan (Service Provider), yaitu Peranan utama waiter adalah memberikan pelayanan terbaik kepada tamu selama berada di restoran. Pelayanan tersebut meliputi penyambutan tamu, membantu memilih tempat duduk, menjelaskan menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta memberikan bantuan apabila tamu memerlukan pelayanan tambahan.
2. Sebagai Komunikator, Waiter berfungsi sebagai penghubung komunikasi antara tamu dengan bagian kitchen maupun bar. Setiap informasi mengenai pesanan, permintaan khusus, alergi makanan, perubahan menu, maupun tambahan pesanan harus disampaikan secara jelas dan tepat kepada bagian produksi.
3. Sebagai Penjual (Sales Person), Selain memberikan pelayanan waiter juga memiliki tanggung jawab meningkatkan penjualan restoran melalui teknik upselling dan suggestive selling.
4. Sebagai problem solver, dalam kegiatan operasional restoran sering terjadi berbagai permasalahan, seperti kesalahan pesanan, keterlambatan penyajian makanan, makanan yang kurang sesuai dengan selera tamu, maupun keluhan mengenai pelayanan.
5. Sebagai Representasi Hotel, waiter harus menjaga penampilan sesuai grooming standard, bersikap ramah, menggunakan bahasa yang sopan, serta mampu memberikan pelayanan secara profesional sesuai budaya pelayanan HARRIS Hotels.
6. Sebagai Pembentuk Pengalaman Tamu, Di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam, waiter memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman bersantap yang nyaman karena restoran ini memiliki konsep beach club dengan suasana santai dan pelayanan yang mengutamakan interaksi personal dengan tamu.

2.1.5. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan suatu pedoman atau acuan kerja yang berisi serangkaian langkah-langkah operasional yang harus dilaksanakan oleh setiap karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya. SOP disusun secara sistematis agar setiap proses kerja dapat dilakukan secara konsisten, efektif, efisien, aman, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam industri perhotelan, SOP memiliki peranan yang sangat penting karena seluruh kegiatan operasional melibatkan pelayanan secara langsung kepada tamu, sehingga diperlukan standar pelayanan yang seragam untuk menjaga kualitas layanan. Menurut Atmoko (2018), Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, serta prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja, dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

Penerapan SOP dalam industri perhotelan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pelayanan yang diberikan kepada tamu memiliki kualitas yang konsisten, profesional, dan sesuai dengan standar hotel. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai pedoman bagi karyawan baru dalam memahami alur kerja, mengurangi risiko terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas, meningkatkan efisiensi operasional, serta mempermudah pengawasan dan evaluasi kinerja karyawan. Dengan adanya SOP, setiap karyawan memiliki pemahaman yang sama mengenai tata cara bekerja sehingga mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan harapan tamu.

Pada Departemen Food and Beverage Service, SOP menjadi dasar dalam setiap tahapan pelayanan, mulai dari greeting tamu, pengambilan pesanan (taking order), penyajian makanan dan minuman (serving), checking guest satisfaction, hingga proses clear up setelah tamu selesai menikmati hidangan. Seluruh tahapan tersebut harus dilakukan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan agar tercipta pelayanan yang efektif dan pengalaman bersantap yang nyaman bagi tamu.

Khusus pada proses clear up, penerapan SOP sangat penting karena berkaitan dengan kebersihan area restoran, kecepatan penyiapan meja (table turnover), serta kenyamanan tamu yang akan menggunakan meja berikutnya. Apabila proses clear up dilakukan sesuai dengan SOP, maka area restoran akan tetap bersih, rapi, dan siap digunakan kembali dalam waktu yang singkat, sehingga operasional restoran dapat berjalan dengan lancar.

Sebaliknya, apabila SOP tidak diterapkan dengan baik, berbagai permasalahan dapat muncul, seperti keterlambatan dalam membersihkan meja, penumpukan peralatan makan kotor, terganggunya alur pelayanan, menurunnya efisiensi kerja, hingga berkurangnya tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, penerapan SOP bukan hanya menjadi kewajiban setiap karyawan, tetapi juga merupakan salah satu strategi manajemen dalam menjaga mutu pelayanan dan meningkatkan citra hotel. Dengan demikian, penerapan SOP, khususnya pada proses clear up di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam, memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional restoran sekaligus menciptakan kepuasan tamu melalui pelayanan yang cepat, bersih, rapi, dan profesional.

2.1.6 Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan salah satu tujuan utama dalam industri perhotelan karena keberhasilan suatu perusahaan jasa sangat bergantung pada kemampuan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Berbeda dengan industri manufaktur yang menghasilkan produk fisik, industri perhotelan menawarkan jasa yang memiliki karakteristik tidak berwujud sehingga pengalaman yang dirasakan tamu selama menerima pelayanan menjadi faktor penting dalam menentukan tingkat kepuasan.

Menurut Kotler dan Keller (2021), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan hasil atau kinerja suatu produk maupun jasa dengan harapan yang dimiliki sebelumnya. Apabila hasil pelayanan berada di bawah harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Namun apabila pelayanan sesuai dengan harapan, pelanggan akan merasa puas, dan apabila pelayanan melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas.

Pada bidang Food and Beverage Service, kepuasan tamu sangat berkaitan dengan bagaimana waiter memberikan pelayanan selama proses konsumsi berlangsung. Waiter menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan tamu sehingga sikap dan kemampuan waiter memiliki pengaruh besar terhadap persepsi tamu mengenai kualitas pelayanan restoran.

Di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Bareleng Batam, kepuasan tamu menjadi salah satu indikator keberhasilan pelayanan restoran. Tamu tidak hanya menilai kualitas makanan dan minuman yang disajikan, tetapi juga menilai bagaimana waiter memberikan pelayanan mulai dari penyambutan, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penyelesaian keluhan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu merupakan hasil evaluasi tamu terhadap pelayanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelumnya. Semakin baik pelayanan yang diberikan waiter, maka semakin besar kemungkinan tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2.1.7 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu dalam industri perhotelan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berkaitan dengan kualitas produk maupun kualitas pelayanan. Faktor-faktor tersebut menjadi dasar bagi hotel dalam menentukan strategi pelayanan agar mampu memberikan pengalaman terbaik kepada tamu.

Menurut Lupiyoadi (2021), kepuasan pelanggan dalam bidang jasa dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu:

1. Kualitas Produk (Product Quality), Pada Rock Salt Beach Club & Bar, kualitas makanan dan minuman harus berjalan seimbang dengan kualitas pelayanan waiter. Makanan yang baik akan memberikan pengalaman positif apabila disajikan dengan pelayanan yang cepat, sopan, dan profesional.
2. Kualitas Pelayanan (Service Quality), Kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu dalam industri jasa. Hal ini disebabkan karena pelayanan melibatkan hubungan langsung antara karyawan dengan pelanggan.
3. Harga (Price), Dalam industri hotel dan restoran, tamu tidak hanya mempertimbangkan murah atau mahal nya harga, tetapi juga mempertimbangkan nilai yang diperoleh dari pengalaman pelayanan tersebut. Apabila pelayanan yang diberikan waiter profesional dan makanan yang diterima memiliki kualitas baik, maka tamu akan merasa bahwa harga yang dibayarkan sesuai dengan manfaat yang diperoleh.
4. Faktor Emosional (Emotional Factor), Pengalaman emosional yang positif dapat meningkatkan kemungkinan tamu untuk kembali berkunjung.
5. Kemudahan (Convenience), pelayanan berkaitan dengan bagaimana tamu memperoleh pelayanan tanpa mengalami kesulitan. Semakin mudah tamu memperoleh pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan.

2.1.8 Indikator Kepuasan Tamu

Untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu, diperlukan indikator yang dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan pelayanan. Menurut Tjiptono (2022), terdapat beberapa indikator yang dapat digunakan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Kesesuaian Harapan, Apabila pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan, maka tamu akan merasa puas.
2. Kepuasan terhadap Pelayanan yang Diterima, Pelayanan yang profesional akan memberikan kesan positif kepada tamu.
3. Minat Berkunjung Kembali, Minat berkunjung kembali dapat menunjukkan bahwa pelayanan restoran telah berhasil menciptakan pengalaman positif. Pada Rock Salt Beach Club & Bar, kepuasan tamu dapat terlihat melalui kemungkinan tamu untuk kembali menikmati pelayanan restoran pada kesempatan berikutnya.
4. Kesiediaan Merekomendasikan, tamu yang puas biasanya akan memberikan rekomendasi positif kepada orang lain, Rekomendasi dapat dilakukan melalui:
 - cerita kepada keluarga;
 - rekomendasi kepada teman;
 - ulasan positif melalui media sosial.

Hal tersebut dapat meningkatkan citra restoran dan hotel.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya dan memiliki hubungan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dan pembanding untuk mengetahui konsep, metode, serta hasil penelitian yang berkaitan dengan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Food and Beverage Service dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Berdasarkan hasil kajian literatur, terdapat beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian mengenai Penerapan SOP Clear Up dalam Mendukung Kepuasan Tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam

Penelitian yang dilakukan oleh Umam, Mukti, dan Zazilah (2024) dengan judul "Evaluasi Implementasi SOP (Standard Operational Procedure) Pelayanan Waiter dan Waitress di Restoran Bahagia Selecta Kota Batu" bertujuan mengevaluasi implementasi SOP waiter dan waitress menggunakan metode SERVQUAL. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan penyebaran kuesioner kepada pelanggan restoran untuk mengukur kesenjangan antara harapan dan persepsi tamu terhadap pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu diperbaiki, terutama dalam pemahaman SOP oleh waiter dan waitress. Penelitian ini merekomendasikan pelatihan SOP secara berkala agar kualitas pelayanan dapat ditingkatkan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian yang dilakukan penulis adalah sama-sama membahas penerapan SOP pada waiter dan waitress sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, di mana penelitian terdahulu mengevaluasi seluruh SOP pelayanan waiter dan waitress, sedangkan penelitian ini secara khusus membahas penerapan SOP clear up.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Alfen, Dailami, Thandzir, Mikasari, dan Irwansyah Rezeki (2024) dengan judul "Analisis Penerapan SOP oleh Waiter/Waitress di Restoran Anambas Beverly Hotel Batam." Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP oleh waiter dan waitress berpengaruh terhadap kelancaran operasional restoran serta kualitas pelayanan kepada tamu. Namun, masih ditemukan beberapa kendala berupa ketidakkonsistenan dalam menjalankan prosedur pelayanan sesuai SOP.

Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas penerapan SOP pada Departemen Food and Beverage Service. Perbedaannya terletak pada objek penelitian dan fokus kajian, di mana penelitian terdahulu membahas seluruh SOP waiter dan waitress, sedangkan penelitian ini lebih berfokus pada SOP clear up.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Suardana dan Suriansyah (2024) dengan judul "Upaya Meningkatkan Profesionalisme Waiter dan Waitress dalam Mencapai Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service dan Kepuasan Pelanggan di Restaurant Mawar Saron Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta."

Penelitian tersebut menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa profesionalisme waiter dan waitress yang didukung dengan penerapan SOP secara konsisten mampu meningkatkan kualitas pelayanan, memperlancar operasional restoran, serta meningkatkan kepuasan pelanggan. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas penerapan SOP dalam Food and Beverage Service. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu membahas profesionalisme waiter dan waitress secara umum, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada SOP clear up.

Penelitian yang dilakukan oleh Andika, Putra, dan Ariani (2023) dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress terhadap Kepuasan Tamu di Rocky Beach Club Lembongan, Klungkung Bali" bertujuan mengetahui hubungan kualitas pelayanan waiter dan waitress terhadap kepuasan tamu menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif melalui penyebaran kuesioner kepada tamu restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan waiter dan waitress berada pada kategori sangat baik dan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas pelayanan Food and Beverage Service yang berorientasi pada kepuasan tamu. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu mengukur kualitas pelayanan waiter secara keseluruhan, sedangkan penelitian ini mengkaji penerapan SOP clear up.

Penelitian terakhir dilakukan oleh Saffria, Sunyoto, dan Asmara (2023) dengan judul "Tugas Waiter dan Waitress terhadap Tingkat Pelayanan Tamu di

Food and Beverage Service pada Summer Palace Chinese Restaurant Hotel Tentrem Yogyakarta." Penelitian tersebut membahas pengaruh pelaksanaan tugas waiter dan waitress terhadap kualitas pelayanan Food and Beverage Service. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan tugas waiter dan waitress secara efektif berpengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan restoran, terutama pada aspek penataan meja, penyajian makanan, dan pelayanan kepada tamu. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas operasional waiter dan waitress dalam Food and Beverage Service. Perbedaannya adalah penelitian terdahulu berfokus pada pelaksanaan tugas waiter dan waitress, sedangkan penelitian ini secara khusus membahas penerapan SOP clear up sebagai salah satu tahapan pelayanan restoran.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Departemen Food and Beverage Service memiliki peranan yang sangat penting dalam menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan efisiensi operasional, serta menciptakan kepuasan tamu. Penerapan SOP yang dilakukan secara konsisten mampu menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional sehingga memberikan pengalaman yang positif bagi tamu. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian terdahulu masih membahas penerapan SOP waiter dan waitress secara umum, sedangkan penelitian yang secara khusus mengkaji SOP clear up masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian mengenai "Penerapan SOP Clear Up dalam Mendukung Kepuasan Tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam" diharapkan dapat memberikan kontribusi dengan mengkaji secara lebih spesifik pelaksanaan SOP clear up, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mendukung kepuasan tamu.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam industri perhotelan, khususnya pada Departemen Food and Beverage Service, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang harus dipatuhi oleh setiap karyawan agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan hotel. Salah satu prosedur penting dalam operasional restoran adalah SOP clear up, yaitu proses membersihkan dan menata kembali meja setelah tamu selesai menikmati makanan dan minuman. Proses ini bertujuan untuk menjaga kebersihan area restoran, mempercepat penyiapan meja (table turnover), serta menciptakan suasana restoran yang rapi dan nyaman bagi tamu berikutnya.

Penerapan SOP clear up yang dilakukan secara benar meliputi memastikan tamu telah selesai makan, meminta izin sebelum mengangkat peralatan makan, mengangkat tableware sesuai prosedur, membersihkan meja dengan baik, serta menata kembali meja sesuai standar restoran. Pelaksanaan SOP tersebut memerlukan ketelitian, kecepatan, koordinasi antarkaryawan, serta kedisiplinan agar proses pelayanan tidak mengganggu kenyamanan tamu dan operasional restoran tetap berjalan lancar.

Menurut Atmoko (2018), penerapan SOP bertujuan untuk menciptakan konsistensi dalam pelaksanaan pekerjaan sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga. Sementara itu, Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan kinerja pelayanan yang diterima dengan harapannya. Oleh karena itu, semakin baik penerapan SOP clear up, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan tamu, karena kebersihan restoran tetap terjaga, waktu tunggu meja menjadi lebih singkat, serta kenyamanan tamu dapat dipertahankan.

Dalam penelitian ini, kepuasan tamu menjadi hasil akhir yang ingin dianalisis, Penerapan SOP clear up dipandang sebagai salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas pada Departemen Food and Beverage Service. Apabila proses clear up dilaksanakan sesuai dengan standar operasional yang berlaku, maka operasional restoran akan berjalan lebih efektif, lingkungan restoran tetap bersih dan rapi, serta tamu memperoleh pengalaman bersantap yang nyaman sehingga kepuasan tamu dapat meningkat.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran di atas menunjukkan bahwa penelitian ini berfokus pada penerapan SOP clear up di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam. Penerapan SOP clear up dianalisis melalui beberapa tahapan pelaksanaan, yaitu memastikan tamu telah selesai menikmati hidangan, meminta izin sebelum mengangkat peralatan makan, mengangkat tableware sesuai prosedur, membersihkan meja, serta melakukan reset table sesuai standar operasional restoran.

Pelaksanaan setiap tahapan tersebut diharapkan mampu menjaga kebersihan area restoran, mempercepat proses penyiapan meja, meningkatkan efisiensi operasional, dan memberikan kenyamanan kepada tamu. Keberhasilan penerapan SOP clear up akan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan Food and Beverage Service.

Pelayanan yang cepat, bersih, rapi, dan sesuai standar akan memberikan pengalaman positif kepada tamu selama berada di restoran. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau bahkan melebihi harapan tamu, maka tingkat kepuasan tamu akan meningkat. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan SOP clear up dapat mendukung terciptanya kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti objek pada kondisi alamiah, dimana peneliti menjadi instrumen utama dalam proses pengumpulan data, analisis data, serta penarikan kesimpulan.

Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis secara mendalam mengenai peranan waiters dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam. Penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran angka, melainkan menggambarkan bagaimana proses pelayanan yang dilakukan oleh waiters serta bagaimana pelayanan tersebut memberikan pengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan tamu.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian dilakukan pada satu lokasi tertentu, yaitu Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai aktivitas pelayanan waiters, penerapan standar pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kepuasan tamu.

Menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteks tidak terlihat secara jelas. Oleh karena itu, pendekatan studi kasus sesuai digunakan untuk menganalisis kegiatan pelayanan waiters dalam operasional Food and Beverage Service.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI I

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I ini disesuaikan dengan jangka waktu semester 4 (Empat), dengan mempertimbangkan kesediaan pihak hotel dan perkuliahan yang sedang atau akan diikuti serta juga harus memperhatikan persyaratan khusus yang dikeluarkan jurusan. Dalam buku panduan Universitas Negeri Padang dicantumkan bahwa satu SKS untuk mata kuliah lapangan pelaksanaannya setara dengan empat sampai lima jam tatap muka dalam seminggu. Pelaksanaan pengalaman industri ini dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai dari 21 Januari 2026 – 20 Juli 2026.

3.3 Profil Perusahaan

1. Sejarah HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.1 HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang dikelol oleh *The Ascott Limited*, sebuah perusahaan asal Singapura. Hotel ini mulai dibangun pada tahun 2015 dan resmi beroperasi pada tahun 2018. Sebelumnya, hotel ini berada di bawah naungan TAUZIA Hotels sebelum kemudian dikelola langsung oleh *The Ascott Limited*. Berlokasi di kawasan strategis di sekitar Jembatan Barelang, salah satu ikon pariwisata utama di Kota Batam, hotel ini memanfaatkan letak geografis Batam yang berdekatan dengan dua negara, yaitu Malaysia dan Singapura, menjadikan kota ini sebagai salah satu destinasi unggulan di Provinsi Kepulauan Riau.

Didirikan dengan tujuan untuk mendukung perkembangan sektor pariwisata di Kota Batam, HARRIS Resort Barelang Batam mengusung konsep resort modern yang ramah keluarga dan penuh nuansa relaksasi. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas lengkap seperti kolam renang, restoran, ballroom, spa, pusat kebugaran, kids club, serta akses langsung

ke pantai. Dengan berbagai fasilitas tersebut, hotel ini menjadi pilihan ideal bagi wisatawan maupun untuk kegiatan bisnis dan keluarga.

Sejak awal berdiri, HARRIS Resort Barelang Batam berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu. Komitmen ini diwujudkan melalui staf yang dikenal dengan sebutan HARRIS *Players*, yaitu karyawan yang mengedepankan keramahan, keceriaan, dan profesionalisme. Sikap dan semangat ini menjadi ciri khas dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk mendukung operasional dan pengembangan kualitas layanan, HARRIS Resort Barelang Batam memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

We are the preferred hospitality company, enriching global living with heartfelt experiences.

Visi ini menegaskan bahwa HARRIS Resort Barelang Batam berambisi menjadi perusahaan perhotelan pilihan utama di mata pelanggan dan pemangku kepentingan. “*Preferred hospitality company*” berarti hotel ingin menjadi yang terbaik dan paling dipercaya dalam memberikan layanan perhotelan. Selain itu, frasa “*enriching global living with heartfelt experiences*” menunjukkan komitmen untuk tidak hanya menyediakan fasilitas fisik, tetapi juga menghadirkan pengalaman menginap yang penuh makna dan menyentuh hati tamu dari berbagai latar belakang dan budaya di seluruh dunia. Dengan kata lain, HARRIS Resort Barelang ingin memperkaya kualitas hidup tamu melalui pelayanan yang tulus, hangat, dan berkesan.

Misi:

We empower our people to deliver long-term sustainable value for our guests, owners, partners, and associates.

Misi ini menunjukkan fokus utama HARRIS Resort Barelang pada pemberdayaan sumber daya manusia sebagai kunci keberhasilan. “*Empower our people*” berarti hotel memberikan pelatihan, fasilitas, dan dukungan agar

setiap karyawan mampu bekerja secara profesional dan penuh tanggung jawab Tujuan akhirnya adalah menciptakan nilai berkelanjutan jangka panjang (*“long-term sustainable value”*) yang menguntungkan semua pihak terkait, yaitu:

- *Guests* (tamu), dengan layanan dan fasilitas berkualitas yang memenuhi atau melampaui harapan mereka.
- *Owners* (pemilik), dengan pengelolaan hotel yang efisien dan menguntungkan secara finansial.
- *Partners* (mitra), dengan membangun hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.
- *Associates* (rekan kerja/karyawan), dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung perkembangan karier.

2. Profile the Ascott Limited (Ascott) – The Ascott Limited



Gambar 3.2 Logo The Ascott Limited (Ascott)

The Ascott Limited (Ascott) merupakan perusahaan asal Singapura yang telah berkembang menjadi salah satu operator dan pemilik penginapan berskala internasional terkemuka di dunia. Portofolio *Ascott* mencakup lebih dari 220 kota yang tersebar di lebih dari 40 negara di kawasan Asia Pasifik, Asia Tengah, Eropa, Timur Tengah, dan Amerika Serikat. Saat ini, *Ascott* mengelola lebih dari 64.000 unit dalam tahap pengembangan, sehingga total portofolionya meliputi lebih dari 159.000 unit di hampir 900 properti. *Ascott* menaungi berbagai merek penginapan yang terdiri dari *serviced apartment*, *coliving*, dan *hotel*, antara lain *Ascott*, *Citadines*, *lyf*, *Oakwood*, *Quest*, *SomerSet*, *The Crest Collection*, *The Unlimited Collection*, *Préférence*, *Fox*, *HARRIS*, *POP!*, *Vertu*, dan *Yellow*.

3. Profile HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.3 Logo HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi strategis di Jl. Trans Barelang, Tembesi, Batam. Letaknya sangat dekat dengan salah satu ikon wisata terkenal di Batam, yaitu Jembatan Barelang, yang dapat dijangkau hanya dalam waktu 5–10 menit berjalan kaki dari area resort. Berdiri di atas lahan seluas sekitar 10 hektar, resort ini memiliki banyak bangunan dengan desain yang menyatu dengan alam serta menawarkan pemandangan menakjubkan berupa laut, jembatan, dan deretan pulau-pulau di sekitarnya. Dengan lokasi yang strategis dan fasilitas lengkap, HARRIS Resort Barelang Batam menjadi pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari kenyamanan dan keindahan alam dalam satu tempat.

Untuk informasi yang lebih lengkap, berikut ini adalah profil dari HARRIS Resort Barelang Batam:

Nama Dagang	: HARRIS Resort Barelang Batam
Jenis Usaha	: Jasa Perhotelan
Tanggal Berdiri	: 12 Februari 2018
Pemilik	: Mr. Irwanndi
Alamat	: Tembesi, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29439
Phone/Fax	: 0778 409 1111/0778409 1333
Website	: reservation.hbri@the-Ascott

HARRIS Resort Barelang Batam resmi dibuka pada tanggal 12 Februari 2018 dan berada di bawah naungan *Tauzia Management*, sebuah perusahaan manajemen perhotelan yang didirikan pada tahun 2001 di Jakarta.

Tauzia tidak hanya menaungi merek HARRIS, tetapi juga beberapa *brand* hotel lainnya seperti *Préférence Hotels*, *HARRIS Vertu Hotels*, *Fox Hotels*, *Yellow Hotels*, dan *POP! Hotels*. CEO Tauzia saat ini adalah Marc Steinmeyer, sementara kepemilikan Harris Resort Barelang Batam berada di tangan Irwandi Halim. Resort ini dirancang dengan konsep yang menyasar pasar menengah untuk kebutuhan bisnis maupun rekreasi, serta mengusung filosofi *HARRIS New Generation* yang berfokus pada gaya hidup sehat dan inspiratif.

4. Fasilitas HARRIS Resort Barelang Batam

a. Fasilitas Kamar

HARRIS Resort Barelang merupakan resort berbintang 4 yang memiliki luas tanah sekitar 10 hektar dengan 176 kamar dengan berbagai tipe yang berbeda. Tipe kamar tersebut yaitu, *HARRIS Room* berjumlah 168 kamar, *HARRIS Suite* berjumlah 6 kamar, dan *HARRIS Villa* berjumlah 2 kamar. Berdasarkan *view* nya kamar dari *Resort* ini memiliki 3 macam pemandangan yaitu, *garden view* 87 kamar, *pool view* 10 kamar, dan *sea view* 71 kamar. Berikut adalah tipe-tipe kamar di HARRIS Resort Barelang.

1) HARRIS Room

HARRIS Room seluas 33 m² ini dirancang untuk kenyamanan keluarga, dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak di bawah usia 12 tahun



Gambar 4.1 HARRIS Room

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

2) HARRIS Suite

HARRIS Suite memiliki luas 66 m² dengan total 6 unit. Setiap unit dilengkapi dengan 2 kamar tidur dan ruang keluarga, serta dapat menampung hingga 4 orang dewasa dan 4 anak-anak berusia di bawah 12 tahun.



Gambar 4.2 HARRIS Suite

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

3) HARRIS Villa

HARRIS Villa terdiri dari 2 unit dengan luas masing-masing 130 m². Setiap unit dilengkapi dengan 2 kamar tidur, ruang keluarga, dapur, serta kolam renang pribadi berukuran *mini*. Villa ini dapat menampung hingga 4 orang dewasa dan 4 anak-anak berusia di bawah 12 tahun.



Gambar 4.3 Harris Villa

Sumber : Harris Hotels 2025

b. Fasilitas Restaurant

1. HARRIS Café

HARRIS Café terletak di *main bulding* dilantai 1.

- Breakfast Buffet* setiap hari AM.
- A la Carte lunch* setiap hari PM.
- A la Carte dinner* setiap hari PM.
- A la Carte room dining* setiap hari : 11.00 AM – 11.00 PM
Last Order: 10.30 PM.
- A la Carte supper* menu setiap hari jumat, sabtu dan *public holiday* :
00.00 AM – 05.00 AM.

Gambar 4.4 HARRIS *café*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025



2. 20 Feet *snack and Bar*

20 Feet *Snack and Bar* terletak di dekat gedung utama (*Main Building*), mengusung tema kontainer dengan gaya sederhana yang nyaman untuk bersantai. Tempat ini menyajikan berbagai makanan ringan seperti burger, kentang goreng, aneka minuman, serta menghadirkan pengalaman seru seperti „ *movie night* „ untuk melengkapi waktu bersantaimu.

a) *Weekday*: 03.00 PM – 11.00 PM

b) *Weekend*: 12.00 PM – 11.00 PM

c) *Movienight*: 06.30 PM – 10.30 PM

3. *Rocksalt Beach Club*



Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

Gambar 4.5 *Rocksalt Beach*

Rocksalt Beach Club terletak tepat di tepi pantai dengan sajian menu bergaya *American style*. Dilengkapi dengan kolam renang yang langsung menghadap ke laut, pengunjung dapat menikmati pemandangan matahari terbenam sambil berenang dan menyantap hidangan lezat.

Weekday: 11.00 AM – 11.00 PM dan *live music*

Weekend: 11.00 AM – 01.00 PM dan *dj performance*

4. *Ti-Punch Bar and Mini Golf*

Ti-Punch Bar berlokasi di tepi pantai, memberikan pengalaman bersantai sambil menikmati panorama matahari terbenam. *Bar* ini secara khusus menyajikan berbagai pilihan minuman, mulai dari *cocktails* hingga *mocktails*. Selain itu, *Ti-Punch* juga menawarkan paket permainan *golf* bagi tamu yang ingin beraktivitas sambil menikmati suasana pantai.



Gambar 4.6 T i P u n c h

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

c. Fasilitas Pendukung

1. Function Hall

Function Hall dan *Banquet* memiliki sejumlah ruangan yang dapat digunakan untuk berbagai jenis acara, baik yang bersifat formal maupun non- formal. Umumnya, ruangan - ruangan ini telah dipesan terlebih dahulu oleh tamu jauh hari sebelum pelaksanaan acara. Adapun nama-nama ruangnya antara lain: *Breezy*, *Bright*, *Happy*, *Twinky*, *Funky*, *Smily*, *Orange*, dan *Healthy*.



Gambar 4.7 *Meeting Room*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

2. Dino Kids Club

Dino Kids Club merupakan area bermain khusus anak-anak yang dilengkapi dengan berbagai aktivitas menyenangkan, termasuk face painting. Tempat ini buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB, dan dirancang untuk memberikan pengalaman bermain yang aman dan seru bagi anak-anak.



Gambar 4.8 *Dino Kids Club*

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

3. Lawana SPA

Lawana Spa buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 18.00 WIB. Terletak di dekat RockSalt Beach Club dan area gym, Lawana Spa menawarkan berbagai pilihan paket relaksasi dan pijat yang dirancang untuk memanjakan tubuh dan pikiran tamu.



Gambar 4.9 *Lawana SPA*

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

4. GYM

Gym buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 21.00 WIB dan hanya tersedia bagi tamu yang menginap di hotel. Untuk mengakses fasilitas ini, tamu dapat menggunakan *key card* kamar masing-masing.



Gambar 4.10 GYM
Sumber : HARRIS Hotels, 2025

5. Land & Watersport

HARRIS Resort Bareleng menyediakan berbagai pilihan aktivitas *Land & Water Sport* yang dapat dinikmati oleh para pengunjung, seperti *banana boat*, *kayak*, *ATV*, *jetski*, sepeda, panahan, dan lainnya. Kegiatan ini tersedia setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB.



Gambar 4.11 *Land & Water Sport*
Sumber : HARRIS Hotels, 2025

6. Room Service

Room service tersedia setiap hari mulai pukul 11.00 hingga 23.00 WIB. Tamu dapat memilih berbagai menu makanan dan minuman melalui *In- Room Dining* Menu yang telah disediakan di dalam kamar, kemudian memesannya langsung melalui layanan *room service*.

7. Musholla

Harris Resort Bareleng menyediakan fasilitas mushola sebagai tempat ibadah bagi tamu yang beragama Islam, guna mendukung kenyamanan beribadah selama menginap.



Gambar 4.12 Mushola
Sumber : Dokumen Pribadi, 2025

8. Parking Area

Area parkir tamu terletak di sebelah resort dan disediakan khusus untuk kenyamanan tamu selama menginap. Sementara itu, area basement digunakan sebagai tempat parkir khusus bagi karyawan Harris Resort Barelang Batam.

9. Buggy Service

Buggy merupakan kendaraan yang digunakan di area hotel untuk memudahkan mobilitas tamu. Salah satu fungsinya adalah mengantar tamu dari lobi menuju kamar atau area lain di dalam lingkungan Harris Resort Barelang Batam.



Gambar 4.13 Parkiran Buggy

Sumber : Dokumen Pribadi, 2025

3.4 Struktur Organisasi Industri

a. Organisasi *Head Of Departemen* (HOD)



Gambar 4.14 Organisasi Head Of Departemen

Sumber : Dokumen Pribadi, 2025

a) General Manager (GM)

General Manager adalah pemimpin utama yang bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional dan strategis di hotel. *GM*

memiliki peran penting dalam mengarahkan semua departemen agar bekerja secara sinergis untuk mencapai target dan memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Di HARRIS Resort Bareleng, posisi *GM* dipegang oleh Bapak Bart Jan Van Den Brink, yang telah sukses membawa resor ini meraih penghargaan "*Marketing of The Year 2024*" dari *The Ascott Limited* Indonesia pada bulan Oktober 2024 sebagai bentuk pengakuan atas keunggulan dalam bidang pemasaran.

b) Executive Assistant Manager (EAM)

EAM merupakan orang kepercayaan *GM* yang membantu mengawasi operasional harian hotel. Posisi ini berperan dalam menjaga standar pelayanan tetap tinggi dan memastikan setiap departemen menjalankan tugasnya dengan baik sesuai arahan manajemen.

c) Human Resource Manager (HRM)

HRD Manager bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Di lingkungan perhotelan, *HRD* memiliki peran vital dalam merekrut, melatih, dan menjaga kesejahteraan karyawan agar mereka dapat bekerja secara optimal dan memberikan layanan yang profesional kepada para tamu.

d) Director Of Sales (DOS)

Posisi ini berfokus pada dukungan terhadap Direktur Penjualan, terutama dalam merancang strategi untuk meningkatkan pendapatan hotel. Tugasnya mencakup analisis pasar, pengembangan peluang penjualan, serta menjalin relasi bisnis dengan mitra strategis.

e) Marketing Branding Manager (MBM)

Marketing Branding Manager ini bertanggung jawab atas pengembangan strategi pemasaran dan penguatan citra merek (*branding*). Tujuannya adalah untuk meningkatkan daya tarik hotel di mata konsumen, memperluas jangkauan pasar, dan pada akhirnya mendorong tingkat hunian serta pendapatan.

f) Assistant Front Office Manager (AFOM)

Assistant FO Manager memimpin seluruh kegiatan di bagian depan hotel, seperti layanan resepsionis, informasi, dan reservasi. Tugasnya memastikan bahwa proses *check-in* dan *check-out* berjalan lancar serta memberikan pengalaman pertama yang positif kepada tamu sejak kedatangan.

g) Executive Housekeeper (EHK)

Executive Housekeeper memimpin tim kebersihan hotel dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, serta kesiapan kamar tamu dan area umum. Posisi ini sangat penting dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu.

h) Chief Engineering

Chief Engineering adalah kepala bagian teknik yang bertugas menjaga semua fasilitas dan sistem teknis hotel tetap berfungsi dengan baik. Ini mencakup perawatan gedung, kelistrikan, air, AC, serta sistem keamanan teknis lainnya.

i) IT Manager

IT Manager memiliki tanggung jawab dalam mengelola seluruh sistem teknologi informasi di hotel. Mulai dari jaringan komputer, keamanan data, perangkat lunak, hingga memastikan kelancaran komunikasi digital internal dan eksternal.

j) Revenue Manager

Revenue Manager mengatur strategi harga dan pengelolaan pendapatan untuk memastikan keuntungan maksimal bagi hotel. Tugasnya termasuk menganalisis tren pasar, memperkirakan permintaan, dan menetapkan tarif yang kompetitif.

k) Finance Controller

Finance Controller ini bertanggung jawab membantu dalam pengawasan laporan keuangan, penyusunan anggaran, serta memastikan

semua aktivitas keuangan berjalan sesuai dengan kebijakan dan standar akuntansi yang berlaku.

3.5 Subjek dan Objek Studi Kasus

a.Subjek Studi Kasus

Subjek penelitian merupakan pihak atau individu yang menjadi sumber informasi utama dalam memperoleh data penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dalam penelitian kualitatif subjek penelitian disebut sebagai informan, yaitu orang yang memberikan informasi mengenai kondisi atau fenomena yang sedang diteliti. Pemilihan informan dilakukan berdasarkan pertimbangan bahwa individu tersebut memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap objek penelitian.

Dalam penelitian ini, subjek studi kasus adalah waiters yang bekerja di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam sebagai pihak yang secara langsung melaksanakan kegiatan pelayanan kepada tamu. Waiters dipilih sebagai subjek penelitian karena memiliki peranan utama dalam memberikan pelayanan Food and Beverage Service, mulai dari menyambut tamu, memberikan informasi menu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani kebutuhan serta keluhan tamu.

Pemilihan subjek penelitian tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa pihak-pihak tersebut memiliki pengalaman, pengetahuan, serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Waiters sebagai bagian dari Food and Beverage Service memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan mulai dari menyambut tamu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, menangani permintaan tamu, hingga memastikan kepuasan tamu selama berada di restoran.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari Food and Beverage Supervisor sebagai informan utama yang memberikan informasi mengenai standar pelayanan, prosedur kerja, serta evaluasi kualitas pelayanan yang diterapkan di Rock Salt Beach Club & Bar Harris Ressorst Barelang.

serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Service. Peneliti juga memanfaatkan pengalaman selama menjalani Praktik Lapangan Industri (PLI) melalui kegiatan observasi dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai peranan waiters dalam meningkatkan kualitas pelayanan Rock Salt Beach Club & Bar Harris Ressort Bareleng.

a. Objek Studi Kasus

Objek penelitian merupakan aspek atau fenomena yang menjadi fokus utama dalam suatu penelitian. Menurut Yin (2018), studi kasus digunakan untuk memahami suatu fenomena tertentu secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata dengan batasan tempat dan waktu yang jelas. Objek studi kasus dapat berupa aktivitas, proses, organisasi, maupun individu yang menjadi fokus penelitian.

Objek dalam penelitian ini adalah peranan waiters dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Bareleng Batam. Rock Salt Beach Club merupakan salah satu outlet Food and Beverage yang berada di HARRIS Resort Bareleng Batam dengan konsep beach club semi outdoor yang menyediakan layanan makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun pengunjung. Outlet ini melayani berbagai aktivitas seperti makan siang, makan malam, acara khusus, barbeque, serta pool party.

Analisis dalam penelitian ini meliputi peran waiters dalam memberikan pelayanan, penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan restoran, kemampuan komunikasi dengan tamu, ketepatan dan kecepatan pelayanan, penanganan keluhan tamu, serta upaya yang dilakukan oleh waiters dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi tamu.

Menurut Tjiptono (2020), kualitas pelayanan dapat dilihat melalui kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini juga mengkaji bagaimana peran waiters dalam menerapkan unsur-unsur kualitas pelayanan seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) dalam kegiatan operasional Food and Beverage Service.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan waiters dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu menciptakan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Bareleng Batam.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap aktivitas atau fenomena yang sedang diteliti. Menurut Moleong (2021), observasi dalam penelitian kualitatif digunakan untuk memahami perilaku, aktivitas, serta kondisi nyata yang terjadi di lapangan.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung selama kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Bareleng Batam. Peneliti melakukan pengamatan terhadap aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh waiters selama kegiatan operasional berlangsung. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan waiters dalam menerapkan standar pelayanan Food and Beverage Service.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses komunikasi langsung antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin mengetahui informasi secara lebih mendalam dari responden mengenai suatu permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pihak yang terlibat

langsung dalam operasional Food and Beverage Service di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam, yaitu Food and Beverage Supervisor,

Captain Waiter, dan Waiters. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tugas dan tanggung jawab waiters, penerapan standar pelayanan, kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui berbagai dokumen atau catatan yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh melalui pengumpulan data berupa foto kegiatan pelayanan, standar operasional prosedur (SOP) Food and Beverage Service, jadwal kerja, serta dokumen lain yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam. Dokumentasi tersebut digunakan sebagai bukti pendukung dalam menganalisis peranan waiters dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Melalui kombinasi teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini diharapkan mampu memperoleh data yang lebih mendalam mengenai peranan waiters serta faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan Food and Beverage Service di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah, menyusun, dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh sehingga menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), analisis data kualitatif dilakukan melalui tiga tahapan utama, yaitu kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model analisis data interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu kondensasi data (data condensation), penyajian data (data display), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (conclusion drawing/verification).

3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengorganisasikan data yang diperoleh selama proses penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan pemilahan terhadap hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan peranan waiters dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Bareleng Batam.

Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian akan disisihkan, sedangkan data yang relevan akan digunakan untuk mengetahui pelaksanaan tugas waiters, penerapan standar pelayanan, kendala pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan tahap penyusunan informasi yang telah diperoleh sehingga memudahkan peneliti dalam memahami fenomena yang diteliti. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun bentuk lain yang mendukung proses analisis.

Dalam penelitian ini, data akan disajikan dalam bentuk deskripsi mengenai peranan waiters dalam operasional Food and Beverage Service, mulai dari persiapan pelayanan, proses melayani tamu, penerapan standar pelayanan, hingga faktor pendukung dan kendala yang ditemukan selama kegiatan pelayanan di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Bareleng Batam.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing & Verification*)

Tahap terakhir dalam proses analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan atau conclusion drawing/verification. Penarikan kesimpulan merupakan proses untuk menemukan makna dari data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang kemudian dianalisis secara sistematis. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), kesimpulan dalam penelitian kualitatif tidak langsung ditetapkan sejak awal penelitian, tetapi dilakukan secara bertahap melalui proses analisis dan verifikasi terhadap

data yang diperoleh di lapangan.

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan setelah seluruh data mengenai peranan waiters dalam meningkatkan kepuasan tamu di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam dikumpulkan dan dianalisis. Peneliti melakukan interpretasi terhadap hasil observasi mengenai aktivitas pelayanan waiters, hasil wawancara dengan Supervisor Food and Beverage Service, Captain Waiter, serta waiters, dan hasil dokumentasi yang berkaitan dengan kegiatan operasional pelayanan.

Dengan menggunakan teknik analisis data tersebut, hasil akhir penelitian akan memberikan gambaran mengenai sejauh mana peranan waiters dalam mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam. Kesimpulan yang dihasilkan tidak hanya menjelaskan tugas dan tanggung jawab waiters secara operasional, tetapi juga menjelaskan kontribusi waiters dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu sehingga dapat meningkatkan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Penelitian ini dilaksanakan pada Departemen Food and Beverage Service, khususnya di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Bareleng Batam. Rock Salt Beach Club & Bar merupakan salah satu outlet restoran yang melayani tamu hotel maupun tamu dari luar hotel dengan konsep pelayanan makanan dan minuman di area tepi pantai.

Dalam operasional sehari-hari, waiter memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), mulai dari menyambut tamu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan follow up kebutuhan tamu, hingga melaksanakan proses clear up setelah tamu selesai menikmati hidangan.

SOP clear up merupakan bagian penting dalam pelayanan restoran karena bertujuan menjaga kebersihan meja, kenyamanan tamu, serta menciptakan suasana makan yang rapi tanpa mengganggu aktivitas tamu. Pelaksanaan clear up harus dilakukan pada waktu yang tepat dengan tetap memperhatikan kondisi tamu dan memperoleh izin sebelum mengangkat peralatan makan.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan sebagai Waiter Trainee sehingga terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan kepada tamu. Pengalaman tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengamati secara langsung pelaksanaan SOP clear up serta berbagai kendala yang terjadi selama operasional restoran.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan supervisor, dokumentasi, serta pengalaman selama Praktik Lapangan Industri, diketahui bahwa SOP clear up telah diterapkan oleh seluruh waiter di Rock Salt Beach Club & Bar.

Secara umum tahapan SOP clear up meliputi:

1. memastikan tamu telah selesai menikmati makanan;
2. meminta izin sebelum mengangkat peralatan makan;
3. mengangkat piring sesuai urutan pelayanan;
4. membersihkan remah makanan (crumbing);
5. membersihkan meja;

6. menyiapkan kembali meja sesuai standar restoran.

Meskipun SOP telah diterapkan, penulis menemukan dua permasalahan yang cukup sering terjadi pada saat operasional ramai (peak hour).

1. Keterlambatan Waiter Melakukan Clear Up

Pada saat jumlah tamu meningkat, waiter harus melayani banyak meja secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa meja yang telah selesai digunakan tidak segera dibersihkan sehingga peralatan makan bekas masih berada di atas meja dalam waktu yang cukup lama.

Akibatnya:

- meja terlihat kurang rapi;
- tamu merasa kurang nyaman;
- tamu berikutnya harus menunggu lebih lama sebelum meja dapat digunakan kembali;
- efektivitas pelayanan restoran menjadi menurun.

2. Kesalahan Clear Up Saat Tamu Belum Selesai

Penulis juga menemukan kejadian ketika waiter mengira tamu telah selesai makan karena tamu sedang berbincang atau berhenti makan beberapa saat. Waiter kemudian mengangkat salah satu piring tanpa terlebih dahulu meminta izin kepada tamu.

Namun ternyata tamu masih ingin melanjutkan makanannya sehingga waiter harus meminta maaf dan mengembalikan pelayanan dengan cepat.

Walaupun kejadian tersebut dapat segera diatasi, kondisi ini menunjukkan bahwa waiter belum sepenuhnya menerapkan SOP clear up terutama pada tahap observasi kondisi tamu dan komunikasi sebelum mengangkat peralatan makan.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, kedua permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor.

a. Tingginya Beban Kerja pada Peak Hour

Pada jam sarapan, makan siang, makan malam, maupun saat terdapat event hotel, jumlah tamu meningkat secara signifikan sehingga waiter harus menangani banyak meja sekaligus. Kondisi tersebut menyebabkan waiter lebih memprioritaskan penyajian makanan dibandingkan proses clear up.

Akibatnya meja yang telah selesai digunakan tidak segera dibersihkan sehingga mengurangi kenyamanan tamu.

b. Kurangnya Observasi terhadap Kondisi Tamu

Dalam SOP clear up, waiter seharusnya memastikan tamu benar-benar telah selesai makan melalui pengamatan maupun komunikasi secara sopan.

Namun dalam beberapa situasi waiter hanya melihat posisi alat makan atau kondisi meja tanpa memastikan langsung kepada tamu sehingga terjadi kesalahan dalam mengangkat piring.

c. Komunikasi yang Belum Optimal

Beberapa waiter belum secara konsisten menggunakan kalimat standar seperti: "Excuse me Sir/Madam, may I clear your plate?"

Padahal komunikasi tersebut sangat penting agar tamu merasa dihargai serta menghindari kesalahpahaman.

d. Kurangnya Koordinasi Antar Waiter

Pada saat restoran ramai, koordinasi antar waiter terkadang kurang optimal sehingga beberapa meja terlewat untuk dilakukan clear up sementara waiter lain sedang fokus pada pelayanan meja yang berbeda.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP clear up di Rock Salt Beach Club & Bar pada dasarnya telah berjalan dengan baik. Namun masih ditemukan beberapa kendala, terutama keterlambatan membersihkan meja dan kesalahan mengangkat piring sebelum tamu benar-benar selesai makan.

Menurut Tambunan (2013), SOP merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis agar setiap pekerjaan dilakukan secara konsisten dan mampu meminimalkan kesalahan dalam operasional. Oleh karena itu, setiap waiter harus melaksanakan SOP clear up sesuai prosedur, mulai dari mengamati kondisi tamu, meminta izin, hingga membersihkan meja secara tepat waktu.

Temuan penelitian juga berkaitan dengan dimensi Responsiveness dalam teori SERVQUAL yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, yaitu kemampuan karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan tamu. Keterlambatan clear up menunjukkan bahwa aspek responsiveness belum berjalan secara optimal karena tamu masih melihat meja dalam keadaan kotor setelah selesai makan.

Selain itu, kesalahan mengangkat piring sebelum tamu selesai makan berkaitan dengan dimensi Empathy dan Assurance. Waiter seharusnya memahami kondisi tamu serta memberikan pelayanan dengan penuh perhatian sehingga tamu merasa nyaman dan dihargai selama menikmati makanan.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan beberapa penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kepatuhan terhadap SOP pelayanan restoran, kemampuan komunikasi, serta ketepatan waktu pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, keberhasilan penerapan SOP clear up tidak hanya ditentukan oleh pemahaman terhadap prosedur, tetapi juga oleh kemampuan waiter dalam membaca situasi, berkomunikasi secara sopan, dan bekerja sama dengan anggota tim.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) clear up di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Bareleng Batam, diketahui bahwa permasalahan yang ditemukan bukan disebabkan oleh tidak adanya SOP, melainkan karena pelaksanaannya yang belum konsisten, terutama pada saat operasional sedang ramai (peak hour). Oleh karena itu, diperlukan beberapa upaya perbaikan agar kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga mampu memberikan kepuasan kepada tamu.

Upaya pertama yang dapat dilakukan adalah meningkatkan pemahaman waiter mengenai SOP clear up melalui pelaksanaan refreshment training atau pelatihan penyegaran secara berkala. Pelatihan ini tidak hanya membahas tahapan prosedur clear up, tetapi juga menekankan pentingnya menentukan waktu yang tepat untuk mengangkat peralatan makan, memahami bahasa tubuh tamu, serta membiasakan waiter untuk selalu meminta izin sebelum melakukan clear up. Dengan adanya pelatihan yang dilakukan secara rutin, diharapkan seluruh waiter memiliki pemahaman yang sama terhadap standar pelayanan sehingga kesalahan dalam mengangkat piring sebelum tamu selesai makan dapat diminimalkan.

Selain pelatihan, koordinasi antaranggota tim juga perlu ditingkatkan, terutama pada saat restoran berada dalam kondisi ramai. Pembagian area kerja yang jelas serta komunikasi yang baik antarwaiter akan membantu proses pelayanan berjalan lebih efektif.

Ketika salah satu waiter sedang fokus menyajikan makanan atau melayani tamu baru, waiter lain dapat membantu melakukan clear up pada meja yang telah selesai digunakan. Kerja sama yang baik antar anggota tim akan mengurangi keterlambatan membersihkan meja sehingga area restoran tetap terlihat bersih, rapi, dan siap digunakan oleh tamu berikutnya.

Pengawasan dari Restaurant Supervisor juga perlu dilakukan secara lebih intensif selama operasional berlangsung. Supervisor dapat melakukan pemantauan langsung terhadap pelaksanaan SOP clear up, memberikan arahan apabila terdapat prosedur yang kurang tepat, serta melakukan evaluasi pada saat briefing sebelum maupun sesudah operasional. Evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran bersama sehingga kesalahan yang sama tidak terulang pada pelayanan berikutnya. Pengawasan yang dilakukan secara berkelanjutan juga dapat meningkatkan kedisiplinan waiter dalam menerapkan SOP sesuai standar yang telah ditetapkan oleh hotel.

Di samping itu, kemampuan komunikasi waiter dengan tamu perlu terus ditingkatkan karena komunikasi merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan restoran. Waiter harus membiasakan diri menggunakan kalimat yang sopan, seperti "Excuse me Sir/Madam, may I clear your plate?" sebelum mengangkat piring atau peralatan makan. Komunikasi yang baik tidak hanya menunjukkan sikap profesional, tetapi juga memberikan kesempatan kepada tamu untuk menyampaikan bahwa mereka masih ingin menikmati hidangan apabila memang belum selesai makan. Dengan demikian, kesalahan dalam melakukan clear up dapat dicegah sekaligus meningkatkan rasa nyaman dan dihargai oleh tamu.

Manajemen restoran juga disarankan untuk melakukan penyesuaian jumlah tenaga kerja pada waktu-waktu tertentu yang memiliki tingkat kunjungan tamu tinggi, seperti saat sarapan, akhir pekan, musim liburan, maupun ketika hotel menyelenggarakan acara (event). Penambahan waiter pada jam-jam sibuk akan membantu membagi beban kerja secara lebih merata sehingga proses penyajian makanan dan kegiatan clear up dapat berjalan secara bersamaan tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Dengan beban kerja yang lebih seimbang, waiter dapat bekerja lebih fokus dan teliti dalam memberikan pelayanan kepada setiap tamu.

Secara keseluruhan, penerapan solusi tersebut diharapkan mampu meningkatkan konsistensi pelaksanaan SOP clear up di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam. Pelaksanaan SOP yang dilakukan secara disiplin, didukung oleh pelatihan, komunikasi yang efektif, koordinasi tim yang baik, pengawasan supervisor, serta penyesuaian tenaga kerja pada saat peak hour, akan membantu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan profesional. Kondisi tersebut tidak hanya menjaga kebersihan dan kerapian area restoran, tetapi juga meningkatkan kenyamanan, kepuasan, serta citra positif tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh HARRIS Resort Barelang Batam.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai “Peranan Waiters dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu: Studi Kasus di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam”, dapat disimpulkan bahwa waiter memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu pada operasional Food and Beverage Service. Waiter tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menjadi pihak yang berinteraksi langsung dengan tamu sehingga berperan dalam membentuk pengalaman dan persepsi tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa peranan waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu dilakukan melalui beberapa aspek pelayanan, yaitu penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kemampuan komunikasi yang baik, keramahan dalam melayani tamu, kecepatan dan ketepatan pelayanan, penguasaan product knowledge, serta kemampuan dalam menangani permintaan maupun keluhan tamu secara profesional. Penerapan aspek-aspek tersebut membantu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, nyaman, dan sesuai dengan harapan tamu. Dalam pelaksanaan pelayanan di Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam, waiter telah berupaya memberikan pelayanan sesuai standar perusahaan, mulai dari menyambut tamu, memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan follow up service, hingga memastikan kebutuhan tamu terpenuhi selama berada di outlet. Pelayanan yang diberikan secara ramah, responsif, dan profesional memberikan pengaruh positif terhadap tingkat kepuasan tamu.

Namun, dalam proses pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dihadapi waiter, terutama pada saat jumlah kunjungan tamu meningkat atau peak hour. Kendala tersebut meliputi tingginya beban kerja waiter, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada kondisi tertentu, perbedaan karakteristik dan kebutuhan tamu, serta perlunya koordinasi yang lebih optimal antara

waiter dengan bagian kitchen dan bar. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan pelayanan apabila tidak ditangani dengan baik.

Dapat disimpulkan bahwa keberhasilan waiter dalam meningkatkan kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu, tetapi juga didukung oleh penerapan SOP yang konsisten, kerja sama tim yang baik, komunikasi antarbagian yang efektif, serta evaluasi pelayanan secara berkelanjutan. Dengan peningkatan kompetensi dan pengelolaan pelayanan yang tepat, waiter dapat terus memberikan pengalaman positif bagi tamu serta mendukung citra baik Rock Salt Beach Club & Bar HARRIS Resort Barelang Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi Departemen Food & Beverage Service HARRIS Resort Barelang Batam

Departemen Food & Beverage Service, khususnya di Rock Salt Beach Club & Bar, disarankan untuk terus meningkatkan konsistensi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) clear up melalui pelaksanaan training dan refreshment training secara berkala. Pelatihan tersebut hendaknya tidak hanya berfokus pada tahapan teknis clear up, tetapi juga pada kemampuan waiter dalam mengamati kondisi tamu, menentukan waktu yang tepat untuk mengangkat peralatan makan, serta membangun komunikasi yang sopan sebelum melakukan clear up. Selain itu, koordinasi antarwaiter perlu terus ditingkatkan, terutama pada saat operasional ramai (peak hour), sehingga proses pelayanan dan pembersihan meja dapat berjalan secara efektif tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu.

2. Bagi Waiter Rock Salt Beach Club & Bar

Waiter diharapkan dapat terus mempertahankan sikap ramah, profesional, dan responsif dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Selain itu, waiter perlu meningkatkan kemampuan komunikasi, memperluas pengetahuan mengenai produk makanan dan minuman, serta meningkatkan kemampuan dalam menghadapi berbagai karakteristik tamu agar dapat memberikan pelayanan yang lebih personal dan berkesan.

3. Bagi HARRIS Resort Barelang Batam

Pihak hotel diharapkan terus mendukung peningkatan kualitas pelayanan restoran melalui pengawasan yang berkelanjutan terhadap penerapan SOP clear up serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala. Manajemen juga disarankan untuk menyesuaikan jumlah tenaga kerja pada waktu operasional yang padat, seperti akhir pekan, musim liburan, maupun saat penyelenggaraan acara (event), sehingga beban kerja waiter menjadi lebih seimbang. Langkah tersebut diharapkan dapat mengurangi keterlambatan dalam proses clear up, meningkatkan efisiensi pelayanan, serta menjaga kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan restoran.

4. Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya

Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri pada Departemen Food & Beverage Service, khususnya sebagai waiter, disarankan untuk mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan restoran, terutama prosedur clear up, sebelum memasuki dunia kerja. Mahasiswa juga perlu meningkatkan kemampuan komunikasi, ketelitian, kecepatan bekerja, serta kemampuan membaca situasi tamu agar mampu memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar industri perhotelan. Selain itu, sikap disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan bekerja sama dalam tim perlu terus dikembangkan sebagai bekal menghadapi operasional restoran yang dinamis.

5. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian berikutnya yang membahas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada pelayanan Food & Beverage Service, khususnya terkait proses clear up dalam meningkatkan kepuasan tamu. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan mengkaji faktor-faktor lain yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan SOP, seperti beban kerja waiter, kualitas komunikasi pelayanan, tingkat kepatuhan terhadap SOP, maupun pengaruh penerapan SOP terhadap kepuasan dan loyalitas tamu menggunakan pendekatan kualitatif maupun kuantitatif. Dengan demikian, diharapkan hasil penelitian yang diperoleh dapat memberikan kontribusi

yang lebih luas terhadap peningkatan kualitas pelayanan pada industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliasari. (2019). *Manajemen perhotelan*. Erlangga.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Opit, H. V. (2023). *Industri perhotelan*. Tangguh Denara Jaya Publisher.
- Rahayu, G. N. (2022). *Manajemen pembelian dan pengadaan*. Universitas Terbuka.
- Sihite, R., & Nugroho, A. (2022). *Manajemen operasional hotel*. Kencana.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Sulastiyono, A. (2021). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). *Strategi pemasaran jasa*. Andi Offset.
- Universitas Negeri Padang. (2024). *Buku pedoman pengalaman lapangan industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan*. Padang: Universitas Negeri Padang.
- Wibowo, S. (2017). *Manajemen hotel dan pariwisata: Konsep dan praktik*. Bumi Aksara.
- Widanaputra. (2011). *Pengantar industri perhotelan*. Prenadamedia Group.
- Wiyasha, I. B. M. (2020). *Akuntansi perhotelan*. Andi Offset.
- TAUZIA Hotels Management. (2024). *Company profile & brand guidelines*. Jakarta: TAUZIA
- The Ascott Limited. (2025). *Company profile*. Singapore: The Ascott Limited.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.
- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality* (8th ed.). Pearson.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill.

LAMPIRAN

DOKUMENTASI SELA MAGANG



DOKUMENTASI WAWANCARA DENGAN SUPERVISOR DAN STAFF INCHARGE WAITERS



LAMPIRAN 2 : SERTIFIKAT MAGANG



THE
ASCOTT
LIMITED
A Member of
CapitaLand Investment



HARRIS
Bratang Bataram

CERTIFICATE OF APPRECIATION

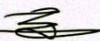
This certificate has been presented to

Aura Artikanedi

Universitas Negeri Padang

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


Bart Jan van den BRINK
General Manager


Melita Sari Ginting
People & Culture Manager

discoverasf.com
asf
asf
Results

HARRIS
Bekembang Bakat

THE ASCOTT
LIMKITTID

A Member of
Capitaland Investment

Trainee Name	Aura Artikanedi
Department	F&B Service
School Name	Universitas Negeri Padang
Period	21 Jan - 20 Jul 2025

Unsur Penilaian (Assessment)	Uraian (Topics)	Nilai Angka (Point)	Nilai Huruf (Code)
Work Ability	Ability to receive the explanation	4.0	A
	Loyalty and work skill	4.0	A
	Work quality	3.6	A
	Team work	4.0	A
	Decision maker	3.6	A
Personality	Responsibility and Diligence	3.7	A
	Attendance	4.0	A
	Discipline	3.8	A
	Attitude	4.0	A
	Grooming	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
Score Average	Sense of Belonging	4.0	A
	Performance	4.0	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 Hutagalol

F&B Manager



Muhammad Arif Ramadnan

Learning and Development

Coordinator

Find something good in every day

SARAN &
KETITIK
(Evaluation)

discoverasi.com
ASR
HARRIS

LAMPIRAN 3 : PENILAIAN INDUSTRI

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: Aura Artikanedi
NIM	: 2435067
PROGRAM STUDI	: D4 Manajemen Perhotelan
DEPARTEMEN	: Pariwisata
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Dr. Huriyanti Suyuthi S.IP, M.M
NAMA SUPERVISOR	: Edo Ronaldo
NAMA INDUSTRI	: Harris Resort Bareleng Batam.
ALAMAT INDUSTRI	: Jl. Trans Bareleng, Tembesi
KOTA	: Batam
PROVINSI	: Kepulauan Riau
SEMESTER	: 4 (Empat)

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KOMPETENSI YANG DIPEROLEH (KOMPETENSI KEILMUAN) 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) Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : Aura Artianedi
 Program Studi : Da Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Harris Resort Bareleng Batam
 Bidang Magang : Food and Beverage Service (FBS)

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	4	5	
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	4	5	
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	4	5	
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	4	5	
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	4	5	

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek					
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	5
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	4	5
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	4	5
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	5
Jumlah Skor						
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)						

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 97,14$

Batam, 29 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Supervisor,

Dr. Hiltrani Syuthie, S.P., M.M.
NIP/NIDN. 197069032010121001


Edo Ronaldo

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN 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/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : Aura Aptikanedi
Program Studi : Ba. Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Harris Resort Bardang Batam
Bidang Magang : Food and Beverage Service (FBS)

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang	1	2	3	4	5	
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa disiplin di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu	1	2	3	4	5	
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 96,66$

Dosen Pembimbing

Dr. Hj. Nani S. Syuthie, r.p.p, m.m
NIP/NIDN. 197809032010121001

Batam, 29 Juni 2026
Supervisor,



Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

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/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : Aura Artikanedi
Program Studi : Da Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Harris Resort Baselang Batam
Bidang Magang : Food and Beverage Service

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran	1	2	3	4	5	
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka	1	2	3	4	5	
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri	1	2	3	4	5	
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.	1	2	3	4	5	
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industry yang positif.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \dots\dots\dots 96$

Dosen Pembimbing

Batam, 29 Juni 2026
Supervisor,

Dr. Hiyun Hm. Syuthie, S.P., M.M
NIP/NIDN. 197809032010121001

Edo Ronaldo
Batam

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

LAMPIRAN 4 : PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

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/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : AURA ARTIKANEDI
 Program Studi : D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
 Nama Industri : HARRIS RESSORT BARELANG BATAM
 Bidang Magang : FOOD AND BEVERAGE SERVICE

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Penguasaan kaidah penulisan karya ilmiah di dalam Bahasa Indonesia	1	2	3	4	5	
2	Kemampuan menyerap dan menginterpretasikan informasi ide/ petunjuk yang diberikan oleh dosen pembimbing	1	2	3	4	5	
3	Kemampuan mengemukakan dan mempertahankan ide secara sistematis selama melakukan konsultasi laporan dengan dosen pembimbing	1	2	3	4	5	
4	Kemampuan menentukan sendiri kejanggalan yang terdapat pada tulisan (Isi artikel)	1	2	3	4	5	
5	Inisiatif mengemukakan dan melengkapi data/informasi yang diperlukan	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		24					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \dots$

Padang, 22 Juli 2026

Dosen Pembimbing,

DR. H. HIRIANTOMI SUYUTHIE, SIP, M.M.
 NIP/ NIDN. 197809032 010 121001

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL 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/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : AURA ARTIKANEDI
Program Studi : DA MANAJEMEN DEHOTELAN
Nama Industri : HARIS RESORT BARELANG BATAM
Bidang Magang : FOOD AND BEVERAGE SERVICE

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Kepercayaan diri	1	2	3	4	5	
2	Kejelasan Bahasa dan intonasi	1	2	3	4	5	
3	Informasi yang disajikan (lengkap, sesuai pedoman, dilengkapi dokumentasi)	1	2	3	4	5	
4	Kualitas bahan presentasi (ppt atau canva)	1	2	3	4	5	
5	Manajemen waktu	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		24					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 96$

Padang, 22 Juli 2026

Dosen Pembimbing,

Dr. Nuriantoni Suyuthie, S.P., M.M.
NIP/NIDN. 197809032010121001

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

- | | | |
|---|---|----|
| 1. Nilai Kompetensi (30%) | = | 97 |
| 2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%) | = | 96 |
| 3. Nilai Sikap (15%) | = | 96 |
| 4. Nilai Laporan (30%) | = | 96 |
| 5. Nilai Presentasi Laporan (10%) | = | 96 |

$$\begin{aligned}\text{NILAI AKHIR (NA)} &= (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + \\ &\quad (15\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Presentansi Laporan}) \\ &= \underline{96,441}\end{aligned}$$

Nilai Huruf = A

Konversi Angka Ke Huruf

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

Padang, 22 July 2026
Dosen Pembimbing

Dr. Hiriadomi Suyuthic, SIP.m.m
NIP/NIDN. 67809032016121001

LAMPIRAN 5 : LEMBAR KONSULTASI SUPERVISOR



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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

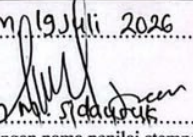


LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : AURA AR-THAN EDI
 Unit Kegiatan Praktek : Food and Beverage Service Trainee
 Nama Perusahaan/Industri : Harris Resort Bareleng Batam
 Jadwal Kegiatan : 21 Januari 2026 - 20 Juli 2026
 Nama Supervisor(Penilai) : Ujwan M. Sidauruk
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Outlet / Food and Beverage Service

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	12 Juli 2026	- Pengajuan Judul laporan PU Studi Kasus	ACC	
2.	15 Juli 2026	Revisi laporan Bab 2 dan Bab 3 (Profil Perusahaan)		
3.	19 Juli 2026	- Acc Laporan studi Kasus Oleh Supervisor - Pengecekan Logbook	ACC ACC	

Batam 19 Juli 2026



Ujwan M. Sidauruk
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

LAMPIRAN 6 : LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 : Aura Artikanedi
Departemen /NIM : Pariwisata/24135067
Tempat PLI : Harris resort Barelang Batam

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
12 Juli 2020	- Pengajuan Judul laporan PLI	Acc Judul	
15 Juli 2020	- Revisi Laporan PLI format PLI studi kasus		
23 Juli 2020	- Revisi laporan Bab 2 Kerangka Pemikiran dan Pembahasan		
24 Juli 2020	- Acc Laporan	Acc	

Diketahui oleh:
Dosen Pembimbing

Dr. Hijriyanti Suyuthie, SIP, M.M
NIP. 197809032010121001

LAMPIRAN 7 : SURAT KETERANGAN PLI 1

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI PADANG FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIT HUBUNGAN INDUSTRI Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id 					
Nomor : 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 Barelang Batam					
Di Tempat					
Dengan hormat, Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan HARRIS Resort Barelang 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. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
2.	Rahma Fadilla	24135193	Manajemen Perhotelan	FBP	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
3.	Aura Artikanedi	24135067	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
4.	Muhammad Jibran Guntara	24135083	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
5.	Nailatul Fadhilah	24135123	Manajemen Perhotelan	Accounting	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
6.	Viviana Luthfi Hidayah	24135204	Manajemen Perhotelan	HK	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
7.	Muhammad Adam Alfarsi	24135022	Manajemen Perhotelan	HK	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
8.	Glendi Rafli	24135114	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
9.	Amanda Fadhilah	24135100	Manajemen Perhotelan	Accounting	Yumil Abrian, SE, M.M
10.	Ahmad Zidan	24135065	Manajemen Perhotelan	FBS	Yumil Abrian, SE, M.M
11.	Muhammad Fadhel Riadi	24135081	Manajemen Perhotelan	HK	Yumil Abrian, SE, M.M
12.	Fachri Ahmad Faritzi	24135013	Manajemen Perhotelan	FO	Yumil Abrian, SE, M.M
13.	Aziz Al-Haris	24135069	Manajemen Perhotelan	FBS	Yumil Abrian, SE, M.M
14.	Prasetya Aldi Rivalni	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 : uhi@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


Viscia Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

LAMPIRAN 8 : LOGBOOK PLI 1

JANUARI

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Aura Artikanedi
NIM : 24135067
Tempat PLI : HARRIS Resort Bareleng Batam
Waktu PLI : 21 Jan 2026 s.d 31 Jan 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Supervisor : Yondian F.Anugrah
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	21 Januari 26	09.00-18.00	8 Jam	• Orientasi pengenalan lingkungan hotel,orientasi kerja,pengetahuan outlet,grooming,briefing,	Kerja
2	22 Januari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Orientasi Mengenai Food and beverage Department dan Job Desk Trainee, Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
3	23 Januari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
4	24 Januari 26	15.00-23.00	8 jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
5	25 Januari 26	15.00-23.00	8 jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
6	26 Januari 26			DAY OFF	Libur
7	27 Januari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
8	28 Januari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
9	29 Januari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani Tamu a'la Carte (Menyajikan Makanan Dan Minuman,Celar Up Table), Polishing Cutleries, Closing Outlet	Kerja
10	30 Januari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja

11	31 Januari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
Total Jumlah Jam			72 Jam	Jumlah Hari Kerja	10

Mengetahui,
Supervisor

Yondian F. Anugrah

Batam, 31 Januari 2026
Mahasiswa

Aura Artikanedi

FEBRUARI

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Aura Artikanedi
NIM : 24135067
Tempat PLI : HARRIS Resort Bareleng Batam
Waktu PLI : 01 Feb 2026 s.d 28 Feb 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Supervisor : Yondian F.Anugrah
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
2	2 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
3	3 Februari 26	-	-	DAY OFF	Libur
4	4 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
5	5 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
6	6 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
7	7 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
8	8 Februari 26	15.00-23.00	8 jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	kerja
9	9 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
10	10 Februari 26	-	-	DAY OFF	Libur

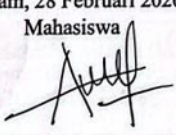
11	11 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
12	12 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
13	13 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
14	14 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
15	15 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
16	16 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
17	17 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Libur
18	18 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
19	19 Februari 26	-	-	DAY OFF	Libur
20	20 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
21	21 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
22	22 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
23	23 Februari 26	-	-	DAY OFF	Libur

24	24 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
25	25 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
26	26 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
27	27 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
28	28 Februari 26	15.00-23.00	8 jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
Total Jumlah Jam			192 Jam	Jumlah Hari Kerja	24

Mengetahui,
Supervisor


Yondian F. Anugrah

Batam, 28 Februari 2026
Mahasiswa


Aura Artikanedi

MARET

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Aura Artikanedi
NIM : 24135067
Tempat PLI : HARRIS Resort Barcelang Batam
Waktu PLI : 01 Mar 2026 s.d 31 Mar 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthic,SIP,M.M
Supervisor : Yondia F.Anugrah
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
2	2 Maret 26	-	-	DAY OFF	Libur
3	3 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja
4	4 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja
5	5 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja
6	6 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja
7	7 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Libur
8	8 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Libur
9	9 Maret 26	-	-	DAY OFF	Libur
10	10 Maret 26	12.00-20.00	8Jam	• Opening Outlet, Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,cclar up table)	Kerja
11	11 Maret 26	15.00-23.00	8Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja

12	12 Maret 26	15.00-23.00	8Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja
13	13 Maret 26	15.00-23.00	8Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja
14	14 Maret 26	15.00-23.00	8Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja
15	15 Maret 26	15.00-23.00	8Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja
16	16 Maret 26	15.00-23.00	8Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar, closing iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen	Kerja
17	17 Maret 26	-	-	DAY OFF	Libur
18	18 Maret 26	12.00-20.00	8Jam	• Opening Outlet, Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table)	Kerja
19	19 Maret 26	12.00-20.00	8Jam	• Opening Outlet, Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table)	Kerja
20	20 Maret 26	12.00-20.00	8Jam	• Opening Outlet, Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table)	Kerja
21	21 Maret 26	12.00-20.00	8Jam	• Opening Outlet, Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table)	Kerja
22	22 Maret 26	12.00-20.00	8Jam	• Opening Outlet, Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table)	Kerja
23	23 Maret 26	-	-	DAY OFF	Libur
24	24 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
25	25 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
26	26 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman,celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja

27	27 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
28	28 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
29	29 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
30	30 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
31	31 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte (menyajikan makanan dan minuman, celar up table), polishing cutleries, closing outlet	Kerja
Total Jumlah Jam			216 Jam	Jumlah Hari Kerja	27

Mengetahui,
Supervisor

Yondian F. Anugrah

Batam, 31 Maret 2026
Mahasiswa

Aura Artikanedi

APRIL

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Aura Artikanedi
NIM : 24135067
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 01 Apr 2026 s.d 30 Apr 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthic,SIP,M.M
Supervisor : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
2	2 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
3	3 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
4	4 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
5	5 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
6	6 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
7	7 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
8	8 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
9	9 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

10	10 April 26	06.00-15.00	9 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
11	11 April 26	06.00-15.00	-	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Prepare Lunch grub,Handle lunch, Polishing equitmen,Melayani A'la carte and IRD closing shift pagi.	Libur
12	12 April 26	06.00-15.00	-	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
13	13 April 26	06.00-15.00	9 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
14	14 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
15	15 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
16	16 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
17	17 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
18	18 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
19	19 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
20	20 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
21	21 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
22	22 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Prepare Lunch grub,Handle lunch, Polishing equitmen,Melayani A'la carte and IRD closing shift pagi.	Kerja
23	23 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja

24	24 April 26	06.00-22.00	16 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, handle breakfast, Polishing equitmen after breakfast, Melayani tamu A'la carte, Prepare dinner, Handle dinner grub, Closing after dinner.	Kerja
25	25 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Prepare Lunch grub, Handle lunch, Polishing equitmen, Melayani A'la carte and IRD closing shift pagi.	Kerja
26	26 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Prepare Lunch grub, Handle lunch, Polishing equitmen, Melayani A'la carte and IRD closing shift pagi.	Kerja
27	27 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
28	28 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
29	29 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
30	30 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
Total Jumlah Jam			219 Jam	Jumlah Hari Kerja	26

Mengetahui,
Supervisor

Ujuan M. Sidauruk

Batam, 30 April 2026
Mahasiswa

Aura Artikanedi

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Aura Artikanedi
NIM : 24135067
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 01 Mei 2026 s.d 31 Mei 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthic,SIP,M.M
Supervisor : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast	Kerja
2	2 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
3	3 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
4	4 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
5	5 Mei 26	-	-	DAY OFF	Libur
6	6 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
7	7 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
8	8 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
9	9 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

10	10 Mei 26	06.00-25.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
11	11 Mei 26	06.00-25.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
	12 Mei 26	-	-	DAY OFF	Libur
13	13 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
14	14 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
15	15 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
16	16 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
17	17 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
18	18 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
	19 Mei 26	-	-	DAY OFF	Libur
20	20 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
21	21 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
22	22 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
23	23 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
24	24 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

25	25 Mei 26	-	-	DAY OFF	Libur
26	26 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
27	27 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
28	28 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
29	29 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
30	30 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
31	31 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
Total Jumlah Jam			216 Jam	Jumlah Hari Kerja	27

Mengetahui,
Supervisor

Ujuan M. Sidauruk

Batam, 31 Mei 2026
Mahasiswa

Aura Artikanedi

JUNI

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

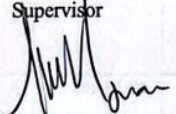
Nama : Aura Artikanedi
NIM : 24135067
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 01 Jun 2026 s.d 30 Jun 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Marketing Branding manager : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Jun 26	-	-	OFF DAY	Libur
2	2 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
3	3 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
4	4 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
5	5 Jun 26	12.00-20.00	8 Jam	• Open outlet, handle A'la carte, closing outlet, handle In Room Dining.	Kerja
6	6 Jun 26	12.00-20.00	8 Jam	• Open outlet, handle A'la carte, closing outlet, handle In Room Dining.	Kerja
7	7 Jun 26	12.00-20.00	8 Jam	• Open outlet, handle A'la carte, closing outlet, handle In Room Dining.	Kerja
8	8 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
9	9 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD	Kerja

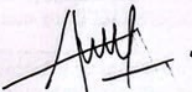
10	10 Jun 26	-	-	DAY OFF	Libur
11	11 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
12	12 Jun 26	12.00-20.00	8 Jam	• Open outlet, handle A'la carte, closing outlet, handle In Room Dining.	Kerja
13	13 Jun 26	12.00-20.00	8 Jam	• Open outlet, handle A'la carte, closing outlet, handle In Room Dining.	Kerja
14	14 Jun 26	12.00-20.00	8 Jam	• Open outlet, handle A'la carte, closing outlet, handle In Room Dining.	Kerja
15	15 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Set up Lunch,Handle lunch.Polishing equitmen,Melayani A'la carte and IRD,Closing	Kerja
16	16 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
17	17 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
18	18 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
19	19 Jun 26			DAY OFF	Libur
20	20 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
21	21 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
22	22 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

23	23 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
24	24 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
25	25 Jun 26	-	-	DAY OFF	Libur
26	26 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
27	27 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
28	28 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
29	29 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
30	30 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
Total Jumlah Jam			208 Jam	Jumlah Hari Kerja	26

Mengetahui,
Supervisor


Ujuan M. Sidauruk

Batam, 30 Juni 2026
Mahasiswa


Aura Artikanedi

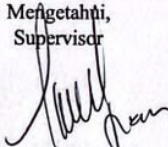
JULI

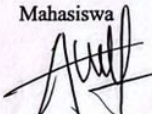
LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Aura Artikanedi
NIM : 24135067
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 01 Jul 2026 s.d 16 Jul 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Marketing Branding manager : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
2	2 Jul 26	-	-	DAY OFF	Libur
3	3 Jul 26	12.00-20.00	8 Jam	• Open outlet, handle A'la carte, closing outlet, handle In Room Dining.	Kerja
4	4 Jul 26	12.00-20.00	8 Jam	Open outlet, handle A'la carte, closing outlet, handle In Room Dining.	Kerja
5	5 Jul 26	12.00-20.00	8 Jam	Open outlet, handle A'la carte, closing outlet, handle In Room Dining.	Kerja
6	6 Jul 26	-	-	DAY OFF	Libur
7	7 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
8	8 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
9	9 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
10	10 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
11	11 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
12	12 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

13	13 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equipment after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
14	14 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equipment after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
15	15 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equipment after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
16	16 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	LAST DAY	Kerja
Total Jumlah Jam			104 Jam	Jumlah Hari Kerja	13

Mengetahui,
Supervisor

Ujuan M. Sidauruk

Batam, 17 Juli 2026
Mahasiswa

Aura Artikanedi