

LAPORAN STUDI KASUS

PENANGANAN KESALAHAN PENGANTARAN MENU ROOM SERVICE DI NONGSA POINT MARINA BATAM

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



Oleh :

Arizal Putra Prima / 24135066

Dosen Pembimbing : Kurnia Ilahi Manvi, SST .M.Par.

Supervisor : Scherly Elly Frances (F&B Service Manager)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Bersertifikat I FPP - UNP
Semester Januari – Juni 2026**

Oleh:

**Arizal Putra Prima
Nim: 24135066**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing


Kurnia Ilahi Manvi, SST, M.Par.

NIP.198406212010011014

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri


Vissha Mansyera Pratama, M.Pd
NIP.199503132022032020

HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Bersertifikat I FPP-UNP**

Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

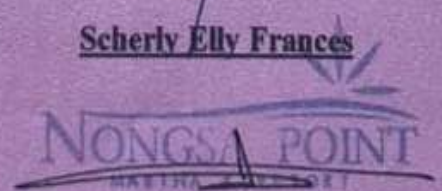
**Arizal Putra Prima
Nim: 24135066**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan disahkan oleh:
Pembimbing Dari Industri**

Food And Beverage Manager


Scherly Elly Frances


NONGSA POINT
HOTEL & RESORT

Human Resources Manager

Widya Wardana

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga saya sebagai penulis dapat melaksanakan Magang Bersertifikat I Dan Menyelesaikan Penulisan Laporan Dengan Judul “***Studi Kasus Penanganan Kesalahan Pengantaran Menu Room Service Di Nongsa Point Marina Batam.*** Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam mengikuti mata kuliah Magang Bersertifikat I Departemen Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Laporan ini menjadi acuan bagi dosen pembimbing dalam melihat proses kerja yang penulis laksanakan di *Nongsa Point Marina Batam*. Penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu dalam proses pembuatan laporan Magang Bersertifikat I ini, sehingga dapat menyelesaikan pada waktunya, yaitu kepada pihak yang terhormat:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri M.Pd, Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd Selaku Ketua Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadillah, selaku Koordinator Praktek Lapangan Industri Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang
5. Bapak Kurnia Ilahi Manvi ,SST.Par,M.Par. Selaku Dosen Pembimbing Magang Bersertifikat I
6. Bapak Khoo Peck Khoon Selaku *Resorts Group Director*
7. Ibu Sherly Elly Francess Selaku FB Manager Nongsa Proint Marina
8. Bapak Khairudin Selaku *FB Supervisor Nongsa Point Marina Batam.*
9. Ibu Reni Juwita Sari Selaku *HR Executive Nongsa Point Marina Batam..*
10. Keluarga saya yang telah memberi dukungan, doa, kepada penulis.

11. Serta seluruh karyawan-karyawati Nongsa Point Marina Batam yang telah membantu dan memberikan support yang sangat luar biasa kepada penulis selama proses magang berlangsung.

Hasil dari laporan magang bersertifikat ini jauh dari kata sempurna. Penulis menyadari masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan laporan magang bersertifikat, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang dapat membangun sehingga dapat dijadikan perbaikan dan penyempurnaan pada tulisan-tulisan berikutnya. Semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pembaca dan penulis khususnya.

Batam, juli 2026

Penulis

Arizal Putra Prima

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	1
A. Latar Belakang Permasalahan.....	1
B. Metode Pengumpulan Data	2
C. Implikasi atau Rekomendasi	3
BAB I PENDAHULUAN.....	4
1.1 Latar Belakang	4
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan dan Manfaat Studi Kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	11
BAB III METODE STUDI KASUS	12
3.1 Jenis Penelitian	12
3.2 Lokasi Dan Waktu PLI.....	12

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	13
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	14
3.5 Teknik Pengumpulan Data	15
3.6 Teknik Analisi Data	15
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	17
4.2 Temuan Studi Kasus.....	17
4.3 Analisis Masalah	19
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	20
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	20
BAB V PENUTUP.....	22
A. Kesimpulan	22
B. Saran-saran.....	23
DAFTAR PUSTAKA.....	25
LAMPIRAN.....	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar Logo Nongsa Point Marina Batam.....	13
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Set Up Table Dinner.....	26
Lampiran 2 Set Up Room Meeting.....	26
Lampran 3 Prepare Buffet Dinner.....	27
Lampiran 4 Briefing	27
Lampiran 5 Surat Keterangan Tugas	28
Lamiran 6 Sertifikat Magang.....	28
Lampiran 7 Lembaran Konsultan Pembimbing.....	29
Lampiran 8 Lembar Konsultan Supervisor.....	29
Lampiran 9 Logbook.....	30

ABSTRAK

Penelitian ini membahas studi kasus penanganan kesalahan pengantaran menu room service di Point Marina Batam. Kesalahan pengantaran menu merupakan salah satu permasalahan yang dapat memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel apabila tidak ditangani dengan baik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penyebab terjadinya kesalahan pengantaran menu, prosedur penanganan yang diterapkan oleh staf room service, serta upaya yang dilakukan untuk mencegah terulangnya kesalahan tersebut. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kesalahan pengantaran menu umumnya disebabkan oleh kurangnya komunikasi antara bagian room service dan dapur, kesalahan dalam membaca order, serta kurang telitinya proses pengecekan pesanan sebelum diantar ke kamar tamu. Penanganan dilakukan dengan meminta maaf kepada tamu, mengganti pesanan sesuai permintaan, mempercepat proses pengantaran menu yang benar, serta melakukan evaluasi terhadap staf yang terlibat. Upaya pencegahan dilakukan melalui penerapan Standard Operating Procedure (SOP) secara konsisten, pengecekan ganda (double check) terhadap pesanan, dan peningkatan koordinasi antarbagian. Dengan penerapan prosedur penanganan yang tepat, kepuasan tamu dapat tetap terjaga dan kualitas pelayanan room service dapat ditingkatkan.

Kata kunci: room service, penanganan keluhan, kesalahan pengantaran menu, kepuasan tamu, SOP.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode Studi Kasus untuk memecahkan masalah operasional secara mendalam di lapangan. Langkah-langkah pengumpulan dan analisis data dijabarkan sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data

- a) Observasi Langsung (*Field Observation*): Melakukan pengamatan langsung terhadap alur pergerakan staf *Food and Beverage Service* di *Nongsa Point Marina Batam* saat pengantaran *Room Service* ke kamar tamu
- b) Wawancara Mendalam (*In-depth Interview*): Melakukan wawancara terstruktur dengan staf *Food and Beverage Service* guna menggali hambatan teknis yang dihadapi di lapangan.
- c) Studi Dokumentasi: Menganalisis data sekunder berupa laporan keluhan tamu (*guest complaint log*) terkait kesalahan pengantaran menu *Room Service* yang berlaku saat ini.

2. Metode Analisis Data

- a) Analisis Deskriptif Kualitatif: Data yang diperoleh dipilah, dikategorikan berdasarkan unsur 4M (*Man, Method, Material, Media/Communication*), kemudian ditarik penyebab utamanya.
- b) Analisis Komparatif: Membandingkan efisiensi waktu kerja dan tingkat kebersihan kamar antara sebelum dan sesudah penerapan solusi (*Clockwise Method* dan *Night Setup Trolley*).

3. Lokasi dan Waktu Penelitian

- a) Lokasi: *Nongsa Point Marina & Resort Batam* .
- b) Waktu: Penelitian dan pengambilan data dilakukan selama periode *high season* / akhir pekan

REKOMENDASI DAN IMPLIKASI

A. Rekomendasi

1. Menerapkan Standard Operating Procedure (SOP) room service secara konsisten pada setiap proses pelayanan.
2. Melakukan double check terhadap nomor kamar, nama tamu, dan rincian menu sebelum pesanan diantar.
3. Meningkatkan koordinasi antara bagian Room Service, Kitchen, dan Front Office untuk memastikan informasi pesanan akurat.
4. Mengadakan pelatihan rutin bagi karyawan mengenai ketelitian, komunikasi, dan penanganan keluhan tamu.
5. Melakukan evaluasi berkala terhadap kesalahan pelayanan sebagai bahan perbaikan kualitas layanan.
6. Memanfaatkan sistem pemesanan digital (Point of Sale/POS) yang terintegrasi untuk mengurangi kesalahan pencatatan pesanan.
7. Memastikan setiap keluhan tamu ditangani dengan cepat, sopan, dan sesuai standar pelayanan hotel.

B. Implikasi

1. Penerapan SOP yang baik dapat mengurangi risiko kesalahan pengantaran menu room service.
2. Ketelitian dan koordinasi antarbagian dapat meningkatkan efisiensi operasional serta kelancaran pelayanan.
3. Penanganan keluhan yang cepat dan profesional dapat meningkatkan kepuasan serta kepercayaan tamu.
4. Pelatihan karyawan secara berkala dapat meningkatkan kompetensi dan kualitas pelayanan.
5. Penggunaan sistem digital dapat meminimalkan kesalahan akibat pencatatan manual.
6. Berkurangnya kesalahan pelayanan akan meningkatkan citra dan reputasi Nongsa Point Marina Batam.
7. Peningkatan kualitas pelayanan room service dapat mendorong loyalitas tamu dan meningkatkan daya saing hotel.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Salah satu layanan yang menjadi bagian penting dalam operasional hotel adalah room service, yaitu pelayanan penyediaan makanan dan minuman yang diantarkan langsung ke kamar tamu. Layanan ini dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan pesanan tamu karena berpengaruh terhadap pengalaman menginap serta citra hotel.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan room service tidak terlepas dari berbagai kendala, salah satunya adalah kesalahan pengantaran menu. Kesalahan tersebut dapat berupa menu yang tidak sesuai dengan pesanan, jumlah makanan yang tidak tepat, keterlambatan pengantaran, atau pengiriman ke kamar yang salah. Kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpuasan tamu, meningkatkan jumlah keluhan, serta berdampak pada reputasi hotel apabila tidak ditangani secara profesional.

Nongsa Point Marina Batam sebagai salah satu hotel yang menyediakan layanan room service juga menghadapi tantangan dalam menjaga kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, setiap kesalahan yang terjadi harus ditangani secara cepat, tepat, dan sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP), sehingga kepuasan tamu tetap terjaga dan kepercayaan terhadap pelayanan hotel dapat dipertahankan.

Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis penyebab terjadinya kesalahan pengantaran menu room service, mengevaluasi proses penanganan yang dilakukan oleh petugas, serta mengidentifikasi upaya perbaikan yang dapat diterapkan untuk meminimalkan terjadinya kesalahan serupa di masa mendatang. Hasil dari studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan room service serta memberikan manfaat bagi mahasiswa dan peneliti sebagai referensi dalam bidang Food and Beverage Service

1.2 Identifikasi Masalah

1. Masih terjadinya kesalahan pengantaran menu room service sehingga menu yang diterima tamu tidak sesuai dengan pesanan.
2. Kurangnya ketelitian petugas dalam melakukan pengecekan (double check) terhadap pesanan sebelum diantarkan ke kamar tamu.
3. Kesalahan pengantaran menu dapat menimbulkan keluhan tamu yang berdampak pada tingkat kepuasan dan citra Nongsa Point Marina Batam.

1.3 Rumusan Masalah

1. Apa penyebab terjadinya kesalahan pengantaran menu room service di Nongsa Point Marina Batam?
2. Bagaimana prosedur penanganan kesalahan pengantaran menu room service yang diterapkan di Nongsa Point Marina Batam?
3. Apa upaya yang dapat dilakukan untuk mencegah terjadinya kesalahan pengantaran menu room service di Nongsa Point Marina Batam?

1.4 Tujuan dan Manfaat Studi Kasus

- a) Bagi Penulis: Dapat mengaplikasikan teori manajemen perhotelan (khususnya bidang housekeeping) ke dalam praktik riil di lapangan, serta mengasah kemampuan analisis dalam memecahkan masalah operasional hotel.
- b) Bagi Nongsa Point Marina Batam : Sebagai bahan evaluasi, masukan, dan pertimbangan strategi operasional bagi manajemen Housekeeping untuk memangkas waktu kerja, mengurangi komplain tamu, dan meningkatkan indeks kepuasan pelanggan (*Guest Satisfaction Index*).
- c) Bagi Institusi Pendidikan / Pembaca: Sebagai referensi akademis tambahan mengenai studi kasus Penanganan kesalahan pengantaran menu room service staf di industri perhotelan modern.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

1. Definisi Food And Beverage Service

Definisi *Food and Beverage* Wulansari & Hakim (2019), menyatakan bahwa “Food and Beverage Department adalah salah satu departemen yang memiliki tugas cukup penting karena berhubungan langsung dengan tamu, selain itu departemen ini merupakan penghasil keuntungan terbesar kedua dalam hotel setelah pemasukan dari kamar”.

Menurut Wahyuni & Parma (2020), “*Food and Beverage Service* adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayanannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial”.

Dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah Departement yang memiliki wewenang terhadap pelayanan makanan dan minuman yang langsung berhubungan dengan tamu di hotel dan juga bertanggung jawab terhadap penilaian awal tamu yang datang ke restaurant.

2. Definisi Dan Prosedur Pelayanan Room Service

Prosedure Pelayanan Room Service Menurut Lukitasari (2019) menyatakan bahwa “Room service adalah salah satu bagian dari Food & Bevarage Department yang bertugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum di dalam kamarnya”.

Menurut Ferdiana (2022) menyatakan bahwa “Room Service adalah salah satu departemen di hotel yang umumnya beroperasi selama 24 jam, hal ini dibutuhkan untuk memenuhi kebutuhan tamu untuk makan dan minum di luar jam operasional restoran yang biasanya tutup pada malam hari”. Dari

pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa Room Service adalah salah satu departemen yang ada dihotel yang bertugas memenuhi kebutuhan tamu untuk makan dan minum diluar jam operasional restoran.

Pelayanan Room Service adalah pelayanan mengantar makanan dan minuman ke kamar tamu, baik itu hotel, villa, maupun resort sekalipun.

Pada penanganan room service ini, biasanya menggunakan pelayanan sesuai dengan SOP, dimana pelayanan room service tersebut adalah :

- a. Tamu memesan hidangan melalui telepon atau door knob menu.
- b. Order taker menerima pesanan melalui telepon atau door knob menu lalu menulis/menyalin kedalam slip order yang terdiri dari 3 rangkap dan didistribusikan ke dapur, atau bar, kasir dan pramusaji.
- c. Pramusaji menyiapkan dan menata peralatan diatas tray atau trolley sesuai dengan slip order.
- d. Jika makanan dan minuman sudah siap, selanjutnya ditata diatas *tray atau trolley* termasuk makanan penyerta atau bumbu - bumbu (condiment).
- e. Siapkan Bill dan daftar peralatan.
- f. Setelah penataan pesanan siap diatas tray atau trolley, selanjutnya dicek dan dilaporkan kepada supervisor untuk dicatat pada room service report.
- g. Pesanan diantar ke kamar tamu.

Tata Cara Pelayanan di kamar tamu :

- a. Pramusaji memastikan nomor kamar yang dituju.
- b. Pramusaji mengetuk pintu kamar tamu sebanyak tiga kali sambil menyebutkan jati diri (room service).
- c. Setelah tamu membuka pintu, pramusaji mengucapkan salam kepada tamu (selamat pagi / selamat siang / selamat malam tergantung dari waktu pengantarannya).

- d. Jika menggunakan trolley pramusaji menanyakan kepada tamu dimana tamu ingin menikmati hidangan. Dan jika menggunakan tray pramusaji dapat menata hidangan tamu di atas coffee table atau night table
- e. Jika menggunakan trolley, maka trolley dapat diperbesar dahulu dengan cara membuka sayap kiri dan kanan. Pastikan bahwa roda trolley terkunci dengan baik agar pada saat tamu makan trolley tersebut tidak lepas dari kaitannya.
- f. Jelaskan kepada tamu jenis makanan dan minuman sesuai dengan pesannya termasuk peralatan yang digunakan. g. Tanyakan kepada tamu apakah memerlukan pelayanan dari pramusaji pada saat menikmati hidangan, jika tidak pramusaji mempresentasikan bill dan meminta tamu untuk menandatangani.
- g. Sebelum meninggalkan kamar tamu, pramusaji mematikan alat pemanas (heater atau rechaud) yang berada dibawah trolley. Hal tersebut dimaksudkan agar tidak terjadi hal yang tidak diinginkan seperti makanan hangus, atau kebakaran.
- h. Selanjutnya pramusaji memberikan “Magic Word” have a nice day kepada tamu dan mengucapkan salam sekali lagi kepada tamu.
- i. Pramusaji meninggalkan kamar tamu dan menutup kembali pintu kamar tamu dengan perlahan.
- j. Pramusaji kembali ke kasir untuk menyerahkan bill dan selanjutnya ke room service station untuk melaksanakan tugas berikutnya.

Clearing up Room Service :

Semua peralatan yang telah selesai digunakan segera diangkat dari kamar tamu. Hal ini merupakan tanggung jawab penuh room service waiter yang bersangkutan.

Mereka harus memastikan bahwa semua peralatan telah kembali dan sesuai dengan jumlah pada saat pengiriman.

Ada beberapa tempat dimana waiter dapat mendapatkan kembali peralatan yang sudah selesai digunakan dalam pelayanan room service yaitu:

- a. Kamar tamu.
- b. Koridor (seharusnya tamu meletakkan diluar kamar dekat pintu masuk).
- c. Housekeeping floor station (dikumpulkan oleh room boy / maid dan disimpan di housekeeping station).

Menurut Refin & Sulistyani (2021) SOP Room Service yaitu sebagai berikut :

- a. Hal pertama yang dilakukan menerima telepon lalu greeting "Good Morning,Good Afternoon,Good Evening,Thank you for calling,Room Service,(Waiter/Waitrees name) speaking, How may assist you?.
- b. Lalu mendengarkan pesanan dari tamu.
- c. Mencatat pesanan tamu, tidak lupa setelah mencatat pesanan tamu waiter/waitrees utuk melakukan repeat order.
- d. Waiter/waitrees dapat kembali melakukan up-selling dengan menawarkan menu-menu terbaik di restoran.
- e. Memberikan Captain Order Room Service kepada Cashier Supaya dibuatkan bill tamu dan print pesanan tamu ke Kitchen agar dibuatkan makanan oleh pihak Kitchen.
- f. Setelah itu Waiter/Waitrees harus menyiapkan peralatan makanan dan Condiment yang diperlukan.
- g. Setelah makanan disajikan, Waiter/Waitrees menutup makanan dengan food cover atau membungkusnya dengan plastic wrap lalu meletakkannya di Tray atau Trolly.

- h. Mengirimkan makanan ke depan kamar pintu tamu dan memencet bell tiga kali dengan jeda, apabila bell pertama tidak menyaut maka bisa melakukan bell kedua dan seterusnya, apabila tidak berhasil juga maka Waiter/Waitrees dapat mengetuk tiga kali pintu kamarnya
- i. Waiter/Waitrees dapat menyerahkan makanan ke tamu dan mempersilahkan tamu untuk mengecek makanan apakah makanan telah sesuai atau belum.
- j. Waiter/Waitrees menyerahkan Bill ke tamu.
- k. Apabila tamu hendak membayar menggunakan deposit kamar, Maka cukup meminta tanda tangan tamu di Bill dan akan dikasih Ketika Check Out.
- l. Waiter/Waitrees mempersilahkan tamu makan dan mengucapkan terimakasih.

2.2 Penelitian Terdahulu

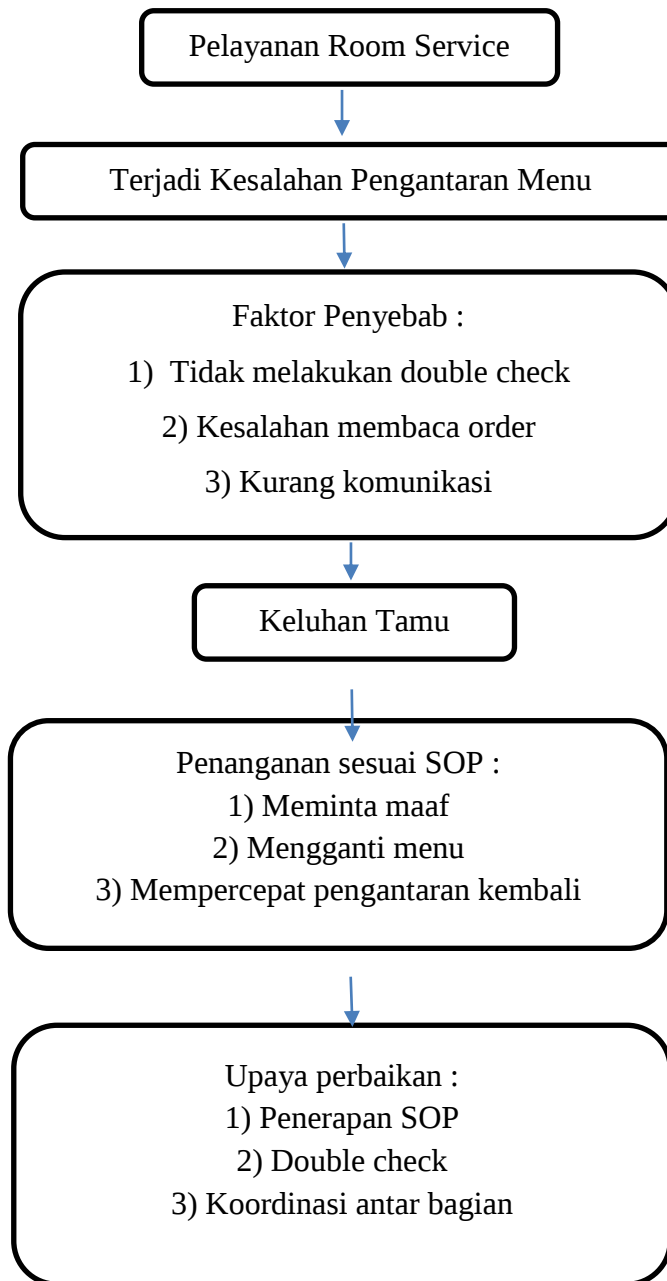
Untuk memperkuat analisis dalam studi kasus ini, berikut Adalah Tabel telaah penelitian terdahulu yang relevan:

No.	Penulis	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Pramana (2025)	Pelayanan Room Service oleh Pramusaji di Komune Resort & Beach Club Bali.	Solusi untuk kendala yang dihadapi oleh pramusaji dalam pelayanan room service diantaranya meminta maaf kepada tamu, membuatkan kembali pesanan & menawarkan alternatif lainnya.
2.	Juliarta,. I. Wayan (2025)	Pelayanan Room Service oleh Waiters di Zense Restaurant pada The Samata.	Solusi untuk kendala dalam pelayanan room service di Zenzo Restaurant pada The Samata diantaranya, lebih meningkatkan efisiensi waktu dalam bekerja, dan meningkatkan kemampuan tenaga kerja tentang product knowled.
3.	Seftiari, Ni	Pelayanan Room	Hambatan dapat diatasi melalui

	Luh Made (2025)	Service oleh Waiter/Waitress di Tanah Dewa Resort Ubud Bali	penggunaan perlengkapan pelindung saat hujan, penerapan prosedur repeat order saat menerima pesanan, serta manajemen waktu dan koordinasi tim yang baik.
--	--------------------	--	--

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penyusunan laporan studi kasus ini, jenis penelitian yang digunakan Adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan menggunakan pendekatan Studi Kasus Eksplanatoris (Explanatory Case Study).

Berikut adalah penjelasan rincinya:

- a) **Deskriptif Kualitatif:** Penelitian ini bersifat deskriptif karena bertujuan untuk menggambarkan, memaparkan, dan menjelaskan secara sistematis serta faktual mengenai fenomena operasional yang terjadi di lapangan. Data yang dikumpulkan bukan berupa angka statistik formal untuk menguji hipotesis, melainkan data berupa kata-kata, penjelasan alur kerja, hasil wawancara, dan catatan observasi langsung mengenai pergerakan staf Food and Beverage Service saat menangani tamu
- b) **Pendekatan Studi Kasus (Case Study):** Pendekatan ini digunakan karena berfokus pada suatu kasus spesifik secara mendalam pada satu konteks organisasi tertentu, yaitu penanganan kesalahan pengantaran menu Room Service di hotel Nongsa Point Marina Batam . Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk menginvestigasi fenomena nyata di lapangan secara utuh, mencari tahu "mengapa" kesalahan pengantaran terjadi, dan "bagaimana" solusi memecahkan masalah tersebut.

Melalui jenis penelitian ini, penulis tidak hanya memotret kendala operasional yang terjadi saat musim sibuk (high season), melainkan juga menganalisis hubungan sebab-akibat antara manajemen logistik troli, kompetensi tenaga kerja casual, sistem komunikasi digital, dan pengaruhnya terhadap indeks kepuasan tamu.

3.2 Lokasi dan waktu Magang Berdampak

Pelaksanaan Magang Berdampak di Nongsa Point Marina Batam ini berlangsung selama enam bulan tang di mulai dari tanggal 10 januari 2026 sampai dengan tanggal 30 juni 2026 di Food and Beverage Service

3.3 Profil Umum Nongsa Point Marina

1. Sejarah Nongsa Point Marina



Gambar 1. Logo Nongsa Point Marina Batam

Sumber: Human Resource Development (2026)

Nongsa Point Marina adalah sebuah hotel *Resort* berbintang empat, terletak strategis di bagian timur laut Pulau Batam, yang berada di Jalan Hang Lekiu, Nongsa yang diresmikan oleh Bapak Menteri Pariwisata dan Telekomunikasi yaitu Bapak Soesilo Sudarman. Turi *Beach Resort*, Nongsa Point Marina, Nongsa *Village Resort*, Tamarine *Golf, Infinite Studio*, serta Nongsa Pura Feri Terminal berada dalam satu naungan citra grup. Pemilik citra grup adalah Bapak Kris Taenar Wiluan, khususnya untuk Nongsa Point Marina Batam sendiri dikelola oleh putra beliau yang bernama Bapak Richard Wiluan. Nongsa Point Marina terletak di Nongsa Jl. Hang Lekiu di bagian timur laut Pulau Batam, dan 35 menit dari Singapura dengan feri dan 15 menit dari Bandara Hang Nadim, terletak di tengah 7,7 hektar landscape hijau yang indah di sebuah desa tropis yang tenang.

Nongsa Point Marina memiliki fasilitas yang sangat lengkap untuk memenuhi kebutuhan wisatawan maupun pemilik kapal pesiar. Fasilitas utamanya adalah marina internasional yang mampu menampung puluhan yacht dengan layanan dermaga, pasokan listrik, air bersih, bahan bakar, serta sistem keamanan selama 24 jam. Di kawasan resort tersedia berbagai pilihan akomodasi seperti kamar hotel, suite, chalet, dan apartemen yang dilengkapi fasilitas modern. Untuk kegiatan rekreasi, pengunjung dapat menikmati kolam renang, pantai pribadi, aktivitas memancing, berlayar, kano, snorkeling, diving, hingga wisata ke pulau-pulau sekitar Batam. Selain itu, tersedia pula restoran dan bar yang menghadap langsung ke marina sehingga pengunjung dapat menikmati pemandangan laut dan deretan yacht yang bersandar. Bagi wisatawan yang ingin bersantai, terdapat fasilitas spa, pijat, dan area taman tropis yang nyaman. Nongsa Point Marina juga dilengkapi ruang pertemuan, ballroom, dan fasilitas konferensi yang sering digunakan untuk acara perusahaan, seminar, pernikahan, maupun kegiatan bisnis lainnya. Dengan kombinasi lokasi strategis, fasilitas marina bertaraf internasional, serta berbagai sarana rekreasi dan bisnis yang lengkap, Nongsa Point Marina menjadi salah satu destinasi unggulan di Batam yang menarik wisatawan domestik maupun mancanegara.

Nongsa Point Marina terletak di lokasi yang strategis, yang bisa ditempuh dengan waktu kurang lebih 17 menit dari Bandara Udara Internasional Hang Nadim, kurang lebih 35 menit dari Tanah Merah Ferry Terminal (Singapore) menuju Nongsapura Ferry Terminal, sedangkan kurang lebih 45 menit perjalanan dari Batam Center menuju *Resort* menggunakan mobil, karena letaknya yang strategis ini yang bersebelahan dengan negara tetangga seperti Singapura dan Malaysia sehingga sangat memudahkan wisatawan asing untuk berkunjung ke Batam. Hal ini menimbulkan adanya berbagai kerjasama antara pemerintahan dan swasta dalam membangun fasilitas-fasilitas penunjang atau pendorong pariwisata yang mana salah satunya perhotelan.

Visi dan Misi Perusahaan/Industri

a. Visi Nongsa Point Marina

Nongsa Point Marina & Resort memiliki visi “Nongsa Point Marina & Resort is the favorite getaway resort for Singaporeans , expatriates, and visitors to Singapore” dan misi “ With a commitment to professionalism we strive to provide our guest with a memorable guest experience. The friendly, efficient staff will provide a refreshing, pleasant experience at better value than our competitors ”

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah pihak-pihak atau informan yang menjadi sumber data utama, memiliki otoritas, serta terlibat langsung dalam operasional harian di lokasi penelitian. Subjek dipilih menggunakan teknik *purposive sampling* (berdasarkan kriteria kompetensi dan keterlibatan masalah), yang meliputi:

1. Staf Food and Beverage Service, sebagai petugas yang menerima, menyiapkan, dan mengantarkan pesanan kepada tamu.
2. Supervisor Food and Beverage Service, sebagai pihak yang bertanggung jawab mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan SOP room service.
3. Staf Kitchen, sebagai pihak yang menyiapkan makanan sesuai dengan pesanan tamu.

b. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah proses penanganan kesalahan pengantaran menu room service di Nongsa Point Marina Batam, yang meliputi penyebab terjadinya kesalahan, prosedur penanganan keluhan tamu, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam pelayanan room service.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pada studi kasus di laporan ini penulis menggunakan Teknik pengumpulan observasi yang Dimana penulis melakukan pengamatan secara langsung dan terlibat di area kerja.

3.6 Teknis Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dengan model alir (*Flow Model*) yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman. Proses analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus-menerus hingga tuntas, yang meliputi tahapan-tahapan sebagai berikut:

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan merangkum, memilih, dan memfokuskan data mentah yang diperoleh dari hasil observasi lapangan (*time motion study*), transkrip wawancara dengan staf Food and Beverage, serta studi logistik dokumen hotel.

b. Penyajian Data (*Data Display*)

- Menyusun data dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, atau bagan agar mudah dipahami.
- Menjelaskan hubungan antara penyebab kesalahan, proses penanganan, dan hasil yang diperoleh.

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

- Menganalisis hasil penelitian berdasarkan data yang telah diperoleh.
- Menarik kesimpulan mengenai penyebab kesalahan pengantaran menu, efektivitas penanganan yang dilakukan, serta memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan room service di Nongsa Point Marina Batam

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Kasus yang dibahas dalam penelitian ini adalah terjadinya kesalahan pengantaran menu pada layanan room service di Nongsa Point Marina Batam. Kesalahan terjadi ketika tamu memesan makanan melalui layanan room service, namun menu yang diantarkan oleh petugas tidak sesuai dengan pesanan yang telah dicatat. Setelah menerima pesanan, tamu menyampaikan keluhan kepada petugas karena menu yang diterima berbeda dengan menu yang dipesan.

Setelah menerima keluhan, petugas room service segera meminta maaf kepada tamu atas ketidaknyamanan yang terjadi. Selanjutnya, petugas melakukan pengecekan kembali terhadap order slip dan berkoordinasi dengan pihak kitchen untuk memastikan pesanan yang benar. Menu yang salah kemudian ditarik kembali dan diganti dengan menu yang sesuai. Selama proses tersebut, petugas tetap menjaga komunikasi yang sopan dan memberikan informasi mengenai estimasi waktu pengantaran menu pengganti.

Berdasarkan hasil pengamatan, kesalahan pengantaran menu diduga disebabkan oleh kurangnya ketelitian dalam proses pengecekan pesanan sebelum diantarkan, serta adanya miskomunikasi antara bagian room service dan kitchen. Meskipun demikian, penanganan yang dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga keluhan tamu dapat diselesaikan dengan baik dan kepuasan tamu tetap terjaga.

Studi kasus ini menjadi bahan evaluasi bagi pihak Nongsa Point Marina Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan room service, terutama dalam hal ketelitian, koordinasi antarbagian, dan penerapan SOP agar kesalahan serupa tidak terulang di kemudian hari.

4.2 Temuan Studi Kasus

Room Service merupakan salah satu layanan Food and Beverage Service yang memberikan pelayanan makanan dan minuman langsung ke kamar tamu. Di *Nongsa Point Marina Resort*, layanan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan, kenyamanan, dan privasi bagi tamu yang ingin menikmati makanan tanpa harus datang ke restoran. Resort ini menyediakan layanan room service sebagai bagian dari fasilitas untuk meningkatkan kepuasan tamu

Selama pelaksanaan magang, proses penanganan room service dilakukan melalui beberapa tahapan. Pertama, tamu melakukan pemesanan melalui telepon kamar (house phone) yang terhubung dengan bagian restoran atau operator. Petugas kemudian mencatat pesanan secara lengkap, seperti nama tamu, nomor kamar, jenis makanan atau minuman yang dipesan, jumlah pesanan, serta permintaan khusus apabila ada, misalnya tingkat kematangan makanan, alergi, atau permintaan tambahan seperti saus dan alat makan.

Setelah pesanan diterima, petugas restoran menginput pesanan ke dalam sistem Point of Sale (POS) sehingga pesanan dapat langsung diteruskan ke bagian dapur (Kitchen). Koki kemudian menyiapkan makanan sesuai standar resep dan standar penyajian yang telah ditetapkan oleh hotel. Selama proses ini, komunikasi antara bagian restoran dan dapur sangat penting agar tidak terjadi kesalahan dalam pembuatan pesanan.

Setelah makanan selesai dimasak, petugas *room service* melakukan pengecekan kembali terhadap pesanan untuk memastikan bahwa jenis makanan, jumlah, kelengkapan alat makan, condiment, minuman, serta tagihan telah sesuai dengan pesanan tamu. Seluruh makanan kemudian ditata dengan rapi menggunakan *tray* atau *trolley* agar mudah dibawa ke kamar dan tetap menjaga kualitas penyajian.

Saat mengantarkan pesanan ke kamar tamu, petugas wajib menerapkan standar pelayanan hotel. Petugas mengetuk pintu atau membunyikan bel kamar sebanyak tiga kali sambil mengucapkan salam dengan sopan. Setelah tamu memberikan izin untuk masuk, petugas meletakkan makanan di tempat yang diinginkan tamu, menjelaskan pesanan yang diantar, serta meminta tanda tangan pada bill apabila pembayaran dilakukan secara charge to room. Sikap ramah, sopan, serta menjaga kebersihan dan kerapian selama pelayanan menjadi bagian penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang baik bagi tamu.

Setelah pelayanan selesai, petugas mengucapkan terima kasih kepada tamu dan meninggalkan kamar dengan sopan. Peralatan makan yang telah digunakan

nantinya akan diambil kembali setelah tamu selesai makan, baik berdasarkan permintaan tamu maupun melalui pengecekan berkala oleh petugas *room service*. Selanjutnya, seluruh peralatan dibawa ke bagian steward untuk dibersihkan sesuai prosedur sanitasi hotel.

Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, penanganan *room service* di *Nongsa Point Marina Resort* telah mengikuti alur pelayanan yang sistematis mulai dari penerimaan pesanan, proses produksi di dapur, penyajian, hingga pengambilan kembali peralatan makan. Kerja sama yang baik antara Front Office, Restaurant Service, Kitchen, dan Steward sangat berperan dalam memastikan pelayanan berjalan dengan lancar. Resort ini juga menyediakan layanan *room service* selama 24 jam sebagai salah satu fasilitas bagi tamu, sehingga kecepatan pelayanan, ketepatan pesanan, dan keramahan karyawan menjadi faktor utama dalam menjaga kepuasan tamu.

Selama pelaksanaan magang, kegiatan penanganan *room service* memberikan pengalaman yang bermanfaat dalam memahami prosedur operasional hotel. Melalui kegiatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman mengenai pentingnya komunikasi antardepartemen, ketelitian dalam memeriksa pesanan, penerapan standar pelayanan (*service excellence*), serta kemampuan memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional untuk memenuhi kebutuhan tamu.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, permasalahan utama dalam studi kasus ini adalah terjadinya kesalahan pengantaran menu *room service* kepada tamu. Kesalahan tersebut menyebabkan menu yang diterima tamu tidak sesuai dengan pesanan yang telah dibuat, sehingga menimbulkan keluhan dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab terjadinya kesalahan pengantaran menu, yaitu:

1. Kurangnya ketelitian petugas *room service*, terutama saat mencocokkan pesanan dengan order slip sebelum menu diantarkan ke kamar tamu.
2. Miskomunikasi antara bagian *Room Service* dan *Kitchen*, sehingga informasi mengenai pesanan tidak tersampaikan secara akurat.
3. Proses *double check* yang belum dilakukan secara konsisten, sehingga kesalahan pada jenis menu, jumlah pesanan, atau nomor kamar tidak terdeteksi sebelum pengantaran.

4. Tingginya beban kerja pada jam sibuk, seperti saat sarapan, makan siang, atau makan malam, yang menyebabkan petugas bekerja terburu-buru dan meningkatkan risiko human error.
5. Kurangnya evaluasi terhadap kejadian serupa, sehingga kesalahan yang sama masih berpotensi terjadi kembali.

Apabila permasalahan tersebut tidak ditangani dengan baik, dampaknya dapat berupa meningkatnya keluhan tamu, menurunnya kepercayaan terhadap kualitas pelayanan room service, serta berpengaruh pada citra dan reputasi Nongsa Point Marina Batam. Oleh karena itu, diperlukan penerapan SOP secara konsisten, peningkatan koordinasi antarbagian, pelaksanaan double check sebelum pengantaran, serta pelatihan bagi karyawan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kesalahan serupa dapat diminimalkan.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian oleh Pramna, I. (2025) yang berjudul *Pelayanan Service Oleh Pramusaji di Komune Resort & Beach Bali*, pelayanan room service telah dilaksanakan melalui tahap persiapan, pelaksanaan, dan penutup sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, masih ditemukan kendala berupa keterlambatan pengantaran pesanan, ketidaksesuaian menu, dan gangguan pada proses pembayaran. Kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh keterbatasan petugas, kurangnya koordinasi, serta human error. Temuan ini sejalan dengan teori dan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan room service sangat dipengaruhi oleh komunikasi, ketelitian, dan penerapan SOP. Oleh karena itu, penanganan yang cepat, seperti meminta maaf kepada tamu, mengganti pesanan yang salah, serta meningkatkan koordinasi dan melakukan double check sebelum pengantaran, menjadi langkah penting untuk menjaga kepuasan tamu dan kualitas pelayanan hotel.

Selanjutnya Berdasarkan Hasil Penelitian Oleh Juliarta, I. Wayan. (2025) yang berjudul *Pelayanan Room Service Oleh Waiter di Zense Restaurant pada The Samata*, Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu, pelayanan room service terdiri atas tiga tahapan, yaitu persiapan, pelaksanaan, dan penutup (closing), yang harus dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pelayanan berjalan efektif dan memberikan kepuasan kepada tamu. Dalam praktiknya, masih ditemukan kendala seperti keterlambatan pengantaran menu, ketidaksesuaian pesanan, kurang efektifnya komunikasi antarbagian, serta gangguan pada proses pembayaran. Kondisi tersebut umumnya disebabkan oleh human error, keterbatasan jumlah petugas, dan belum optimalnya koordinasi. Oleh karena itu,

diperlukan peningkatan penerapan SOP, pelaksanaan double check, pelatihan karyawan, peningkatan product knowledge, serta komunikasi yang lebih efektif antarbagian. Langkah-langkah tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan room service dan kepuasan tamu.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis, solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kesalahan pengantaran menu room service adalah dengan memperkuat penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada setiap tahapan pelayanan. Petugas room service perlu melakukan double check terhadap order slip, jenis menu, jumlah pesanan, dan nomor kamar sebelum pesanan diantarkan kepada tamu. Selain itu, komunikasi antara bagian Kitchen dan Room Service harus ditingkatkan agar informasi pesanan tersampaikan dengan jelas dan akurat.

Apabila terjadi kesalahan pengantaran menu, petugas harus segera meminta maaf kepada tamu, menarik kembali pesanan yang salah, serta mengantarkan menu yang benar dalam waktu sesingkat mungkin sesuai dengan SOP penanganan keluhan. Pihak hotel juga perlu melakukan evaluasi rutin terhadap setiap kejadian kesalahan pelayanan, memberikan pelatihan berkala mengenai pelayanan room service dan penanganan keluhan, serta memanfaatkan sistem pemesanan yang terintegrasi untuk mengurangi risiko human error. Dengan penerapan solusi tersebut, diharapkan kualitas pelayanan room service di Nongsa Point Marina Batam semakin meningkat, kesalahan pengantaran menu dapat diminimalkan, dan kepuasan tamu tetap terjaga.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Setelah penulis melakukan Magang Bersertifikat di Nongsa Point Marina Resort Batam, banyak ilmu pengetahuan dan pengalaman yang penulis dapatkan tentang ilmu perhotelan khususnya bagian Food and Beverage Department.

Berdasarkan pada uraian diatas, penulis dapat mengambil kesimpulan, bahwa :

1. Pelayanan kepuasan tamu merupakan layanan yang disediakan oleh hotel atau penginapan di mana tamu mendapatkan pelayanan yang melebihi harapan mereka melalui pelayanan yang ramah, cepat, tepat, dan profesional. Kepuasan tamu tercapai apabila kualitas pelayanan, fasilitas, serta produk yang diberikan sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi tamu.
2. Prosedur pelayanan kepuasan tamu Adalah tata cara pelayanan dengan mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada tamu melalui sikap yang ramah, sopan, responsif, dan profesional, sehingga kebutuhan serta harapan tamu dapat terpenuhi. Prosedur ini meliputi penyambutan tamu, pemberian informasi mengenai menu, pencatatan dan penyajian pesanan secara tepat, penanganan keluhan, menjaga kebersihan area pelayanan, serta memberikan pelayanan hingga tamu meninggalkan restoran.
3. Penerapan SOP kepuasan tamu yang baik dan saat High Occupancy memerlukan standarisasi prosedur, pelatihan staf yang tepat, komunikasi yang efektif, perhatian terhadap kualitas dan kebersihan, pengelolaan waktu yang baik, serta penanganan keluhan yang responsif. Dengan menerapkan SOP yang benar

akan membantu memastikan kualitas layanan yang tinggi, kepuasan tamu yang optimal, dan operasional yang lancar.

4. Pelayanan dan kepuasan tamu / pelanggan adalah prioritas utama bagi hotel dan perusahaan jasa lainnya.

.

B. Saran-saran

Tanpa mengurangi rasa hormat, penulis ingin memberikan masukan dan saran sebagai berikut:

1. Bagi Nongsa Point Marina Resort Batam.
 - a. Diadakan The Best Trainee untuk meningkatkan semangat kerja anak trainee.
2. Bagi koordinator Magang Bersertifikat Universitas Negeri Padang.
 - a. Untuk lebih berhasilnya Magang Bersertifikat dimasa yang akan datang, pihak FPP-UNP sebaiknya tetap menjalin hubungan yang lebih baik dan erat lagi dengan industri tempat mahasiswa praktek, sehingga mahasiswa dapat melaksanakan praktek dengan baik.
3. Bagi Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang.
 - a. Harus lebih meningkatkan disiplin semua mahasiswa, mengingat tuntutan dunia industri yang lebih kompeten.
4. Bagi mahasiswa Universitas Negeri Padang.
 - a. Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Magang Bersertifikat hendaklah mempersiapkan diri sebaik mungkin, dengan berbagai ilmu pengetahuan dan keterampilan yang ada untuk bekal dalam melaksanakan Magang Bersertifikat.

- b. Selama melaksanakan Magang Bersertifikat mahasiswa diharapkan dapat berinteraksi dengan karyawan di lingkungan industri dan berkontribusi tentang segala segaa sesuatu yang belum dipahami.
- c. Selama melaksanakan
- d. Magang Bersertifikat diharapkan mahasiswa dapat menyesuaikan diri, mematuhi peraturan yang berlaku di industri, dan menjaga nama baik almamater.

DAFTAR PUSTAKA

- Ferdiana,Wulan. (2022). Peran In-Room Dining Dalam Menangani Pelayanan Program Repatresi Di Hotel Le Meridien Jakarta. Jurnal Ilmiah Metadata, IV(1), 373
- Wahyuni,I.A.P.P.S & Parma,I.P.G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, III(1), 22
- Lukitasari,Rimalinda. (2019). Standar Operasional Prosedur Room Service Natya Hotel, Tanah Lot, Bali. Journal of Tourismpreneurship, Culinary, Hospitality, Convention and Event Management, I(1), 168
- Wulansari, D. M., & Hakim, F. N. (2019). Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Department dalam Pencapaian Excelent Service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta. Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya, X(2), 155
- Wardiyana & Septiyani,Retnosyari. (2020). Studi Kasus Kualitatif Keberhasilan Resotan Non Waralaba di Yogyakarta. Jurnal Inovasi Penelitian, I(7)

LAMPIRAN



Lampiran 1. Set Up Table Dinner

Sumber: Dokumentasi Penulis



Lampiran 2. Set Up Room Meeting

Sumber: Dokumentasi Penulis



Lampiran 3. Prepare Buffet Dinner

Sumber: Dokumentasi Penulis



Lampiran 4. Briefing

Sumber: Dokumentasi Penulis

Lampiran 5. Surat Keterangan Tugas

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

Padang, 5 Januari 2026

Nomor : 2610/UN35.1.7.8/PP/2025
 Lamp. : 1 lembar
 Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Nongsa Group Batam

Di Tempat

Dengan hormat,
 Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Nongsa Group Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 12 Jan-30 Jun 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Penempatan	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fandi Fadillah	24135109	Manajemen Perhotelan	TURI BEACH RESORT	HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
2.	Regina Aqila Noandi	24135049	Manajemen Perhotelan	TURI BEACH RESORT	Kitchen	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
3.	Arizal Putra Prima	24135066	Manajemen Perhotelan	NPM	FBS	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
4.	Virel Maysandro	24135041	Manajemen Perhotelan	TNIV	HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par

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

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


Widya Wardana, M.Pd.
 NIP. 199502132022032020

Lampiran 6. Sertifikat Magang

Nongsa Resorts
 The Jewel in Riau Islands

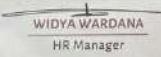
**CERTIFICATE
 OF COMPLETION**

This certificate is proudly presented to

Arizal Putra Prima

For successfully completing the Training Program at Nongsa Point Marina, Batam,
 (12 January 2026 - 30 June 2026)

We are truly thankful for your dedication and contributions


WIDYA WARDANA
 HR Manager


ZULKADRI
 EAM

Lampiran 7. Lembar Konsultasi Pembimbing

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP di Tesis Padang 25171
Email : unpd@unp.ac.id

LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktikan) : Arizal Putra Prima
Unit Kegiatan Praktek : Food & Beverage Service
Nama Perusahaan/Industri : Nongsa Point Marina & Resort Batam
Jadwal Kegiatan : 23 Januari - 30 Juni 2026
Nama Dosen Pembimbing : Kurnia Triati Marvi, S.ST.Pd, M.Par

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	Senin / 20 Juli 2026	Revisi Bab 1 Laporan Magang	Pembahasan dan Saran Dibuat Lebih Spesifik	<i>[Signature]</i>
2	Selasa / 21 Juli 2026	Revisi Bab 2 Laporan Magang	Pembahasan dan Saran Dibuat Lebih Spesifik	<i>[Signature]</i>
3	Rabu / 22 Juli 2026	Revisi Bab 3 Laporan Magang	Pembahasan dan Saran Dibuat Lebih Spesifik	<i>[Signature]</i>
4	Kamis / 23 Juli 2026	Revisi Bab 4 Laporan Magang	Melakukan Revisi Sesuai arahan dosen dan menyiapkan laporan untuk pengesahan	<i>[Signature]</i>
5	Jumat / 24 Juli 2026	Revisi Bab 5 Laporan Magang	Pembahasan dan Saran Dibuat Lebih Spesifik	<i>[Signature]</i>
6	Selasa / 28 Juli 2026	Pemeriksaan Akhir Laporan Magang	Melakukan Revisi Sesuai arahan dosen dan menyiapkan laporan untuk pengesahan	<i>[Signature]</i>

Padang, Selasa / 28 Juli 2026

[Signature]
Kurnia Triati Marvi, S.ST.Pd, M.Par
NIP. 19600412019001014

Lamiran 8. Lembar Konsultasi Supervisor

KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP di Tesis Padang 25171
Email : unpd@unp.ac.id

LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktikan) : Arizal Putra Prima
Unit Kegiatan Praktek : Food & Beverage Service
Nama Perusahaan/Industri : Nongsa Point Marina & Resort
Jadwal Kegiatan : 23 Januari - 30 Juni 2026
Nama Supervisor (Praktisi) : Kurnia Triati Marvi
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor F&B Service

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	30 January 2026	Pelaporan komisi (ibu Sarin)	Optimalisasi area pelayanan kerja	<i>[Signature]</i>
2	16 February 2026	Kurang eto Pengolahan menu	Mengadakan room food testing dan Relakhan Menu	<i>[Signature]</i>
3	10 Maret 2026	Salah Penarikan (Wrong order)	Waktukan SOP repeat order	<i>[Signature]</i>
4	19 Maret 2026	Pengangan bilahan tamu	Penerapan Metode LAST (Listen, Acknowledge, Solve, Thank)	<i>[Signature]</i>

Supervisor : 30 Juni 2026

[Signature]
Kurnia Triati Marvi
Tanda tangan nama pribadi lengkap
Pencapaian

Lampiran 9.LOGBOOK

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUKSI

Periode : Januari – Juni
Tahun : 2026

Nama : Arifal Prita Prima
NIM : 24113066
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomer Hp : 081266740247
Supervisor/Mentor/Coach : Khairudin (Supervisor)
Nama Industri : Nongsa Prima Marina & Resort Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 6 Bulan

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	Jumat / 23 Jan 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, dan Membantu Menulis Cutlery.	Bekerja
2	Sabtu / 24 Jan 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, dan Membantu Menulis Cutlery.	Bekerja
3	Minggu / 25 Jan 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, dan Membantu Menulis Cutlery.	Bekerja
4	Senin / 26 Jan 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, dan Membantu Menulis Cutlery.	Bekerja
5	Selasa / 27 Jan 2026			Off Day
6	Rabu / 28 Jan 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja

7	Kamis / 29 Jan 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
8	Jumat / 30 Jan 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, dan Membantu Menulis Cutlery.	Bekerja
9	Sabtu / 31 Jan 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja

Mentor

Khairudin
Learning Coordinator

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	Minggu / 1 Feb 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, dan Menjaga Room Fax Day.	Bekerja
2	Senin / 2 Feb 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
3	Selasa / 3 Feb 2026			
4	Rabu / 4 Feb 2026	15.00 – 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner.	Bekerja
5	Kamis / 5 Feb 2026	13.00 – 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
6	Jumat / 6 Feb 2026	15.00 – 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner.	Bekerja
7	Sabtu / 7 Feb 2026	15.00 – 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
8	Minggu / 8 Feb 2026	13.00 – 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, Menulis Cutlery, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
9	Senin / 9 Feb 2026	13.00 – 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja

10	Selasa / 10 Feb 2026			Off Day
11	Rabu / 11 Feb 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
12	Kamis / 12 Feb 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
13	Jumat / 13 Feb 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
14	Sabtu / 14 Feb 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
15	Minggu / 15 Feb 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
16	Senin / 16 Feb 2026	07.00 – 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
17	Selasa / 17 Feb 2026			Off Day
18	Rabu / 18 Feb 2026	15.00 – 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner.	Bekerja
19	Kamis / 19 Feb 2026	15.00 – 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner.	Bekerja
20	Jumat / 20 Feb 2026	15.00 – 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner.	Bekerja

21	Sabtu / 21 Feb 2026	13.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Event Dinner	Bekerja
22	Minggu / 22 Feb 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast	Bekerja
23	Senin / 23 Feb 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast	Bekerja
24	Selasa / 24 Feb 2026			Off Day
25	Rabu / 25 Feb 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
26	Kamis / 26 Feb 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, dan Membantu Memulas Cutlery	Bekerja
27	Jumat / 27 Feb 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Event Fun Day, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
28	Sabtu / 28 Feb 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Memulas Cutlery, Membantu Menjaga Event Fun Day	Bekerja

Mentor: 
Khairul
Learning Consultant

Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Keahlian Kasus	Keterangan
1. Minggu / 1 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Memulas Cutlery, dan Membantu Menjaga Event Fun Day	Bekerja
2. Senin / 2 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
3. Selasa / 3 Mar 2026			Off Day
4. Rabu / 4 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Memulas Cutlery	Bekerja
5. Kamis / 5 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
6. Jumat / 6 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Fun Day, dan Membantu Memulas Cutlery	Bekerja
7. Sabtu / 7 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Memulas Cutlery	Bekerja
8. Minggu / 8 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menjaga Fun Day, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
9. Senin / 9 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja

10	Selasa / 10 Mar 2026			Off Day
11	Rabu / 11 Mar 2026	13.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast	Bekerja
12	Kamis / 12 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast	Bekerja
13	Jumat / 13 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast	Bekerja
14	Sabtu / 14 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast	Bekerja
15	Minggu / 15 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast	Bekerja
16	Senin / 16 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast	Bekerja
17	Selasa / 17 Mar 2026			Off Day

18	Rabu / 18 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
19	Kamis / 19 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
20	Jumat / 20 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
21	Sabtu / 21 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Fun Day, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
22	Minggu / 22 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menjaga Fun Day, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
23	Senin / 23 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Memulas Cutlery, dan Mengantarkan Room Service	Bekerja
24	Selasa / 24 Mar 2026			Off Day
25	Rabu / 25 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast	Bekerja
26	Kamis / 26 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner	Bekerja

18	Rabu / 18 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
19	Kamis / 19 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
20	Jumat / 20 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
21	Sabtu / 21 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Day, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
22	Minggu / 22 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menjaga Full Day, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
23	Senin / 23 Mar 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
24	Selasa / 24 Mar 2026			Off Day
25	Rabu / 25 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
26	Kamis / 26 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk	Bekerja

			Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	
27	Jumat / 27 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Samudra Bar, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
28	Sabtu / 28 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
29	Minggu / 29 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
30	Senin / 30 Mar 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
31	Selasa / 31 Mar 2026			Off Day

Mentor

 Khairul
 Learning Coordinator

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Detail Room	Keterangan
1	Rabu / 1 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
2	Kamis / 2 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
3	Jumat / 3 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
4	Sabtu / 4 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
5	Minggu / 5 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
6	Senin / 6 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menulis Cutlery, dan Mengantarakan Room Service.	Bekerja
7	Selasa / 7 April 2026			Off Day
8	Rabu / 8 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
9	Kamis / 9 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja

10	Jumat / 10 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Samudra Bar, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
11	Sabtu / 11 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
12	Minggu / 12 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
13	Senin / 13 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
14	Selasa / 14 April 2026			Off Day
15	Rabu / 15 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
16	Kamis / 16 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
17	Jumat / 17 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Samudra Bar, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja

18	Rabu / 18 April 2026	17.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Samudra Bar, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
19	Minggu / 19 April 2026	13.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menusul Cutlery, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
20	Senin / 20 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menusul Cutlery, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
21	Selasa / 21 April 2026			Off Day
22	Rabu / 22 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
23	Kamis / 23 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, dan Membantu Menusul Cutlery.	Bekerja
24	Jumat / 24 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
25	Sabtu / 25 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menusul Cutlery, Membantu Set Up Stand Dinner, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja

26	Minggu / 26 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
27	Senin / 27 April 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
28	Selasa / 28 April 2026			Off Day
29	Rabu / 29 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
30	Kamis / 30 April 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menusul Cutlery, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja

Mentor

 Koordinator
 Learning Coordinator

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Stand Kase	Keterangan
1	Jumat / 1 Mei 2026	13.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menusul Cutlery, Membantu Menjaga Samudra Bar, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
2	Sabtu / 2 Mei 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menusul Cutlery, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
3	Minggu / 3 Mei 2026	13.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menusul Cutlery, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
4	Senin / 4 Mei 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menusul Cutlery, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
5	Selasa / 5 Mei 2026			Off Day
6	Rabu / 6 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
7	Kamis / 7 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
8	Jumat / 8 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja

9	Sabtu / 9 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
10	Minggu / 10 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
11	Senin / 11 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menusul Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
12	Selasa / 12 Mei 2026			Off Day
13	Rabu / 13 Mei 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
14	Kamis / 14 Mei 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
15	Jumat / 15 Mei 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menusul Cutlery, Membantu Menjaga Samudra Bar, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
16	Sabtu / 16 Mei 2026	15.00 - 23.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menusul Cutlery, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja

17	Minggu / 17 Mei 2026	15.00 - 21.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Cattery, Membantu Menjaga Samsat Bar, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
18	Senin / 18 Mei 2026	15.00 - 21.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Cattery, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
19	Selasa / 19 Mei 2026			Off Day
20	Rabu / 20 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
21	Kamis / 21 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
22	Jumat / 22 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
23	Sabtu / 23 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
24	Minggu / 24 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
25	Senin / 25 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja

26	Selasa / 26 Mei 2026			Off Day
27	Rabu / 27 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
28	Kamis / 28 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
29	Jumat / 29 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Set Up Fun Day, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
30	Sabtu / 30 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menjaga Fun Day, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
31	Minggu / 31 Mei 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menjaga Fun Day, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja

Mengetahui

 Khairul
 Learning Coordinator

No	Hari/Tgl	Waktu	Regulasi/Studi Kasus	Keterangan
1	Senin / 1 Juni 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
2	Selasa / 2 Juni 2026			Off Day
3	Rabu / 3 Juni 2026	15.00 - 21.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Cattery, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
4	Kamis / 4 Juni 2026	15.00 - 21.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Cattery, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
5	Jumat / 5 Juni 2026	15.00 - 21.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Cattery, Membantu Menjaga Samsat Bar, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
6	Sabtu / 6 Juni 2026	15.00 - 21.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
7	Minggu / 7 Juni 2026	15.00 - 21.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Cattery, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja
8	Senin / 8 Juni 2026	15.00 - 21.00	Membantu Menjaga Ala Carte, Membantu Set up dan Menjaga Stand Makanan Untuk Dinner, Membantu Menjaga Cattery, Membantu Close Dinner, dan Membantu Set Up Breakfast.	Bekerja

9	Selasa / 9 Juni 2026			Off Day
10	Rabu / 10 Juni 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Set Up Fun Day, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
11	Kamis / 11 Juni 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Set Up Fun Day, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
12	Jumat / 12 Juni 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Set Up Fun Day, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
13	Sabtu / 13 Juni 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Set Up Fun Day, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
14	Minggu / 14 Juni 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Set Up Fun Day, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
15	Senin / 15 Juni 2026	07.00 - 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Set Up Fun Day, Membantu Menjaga Cattery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja

16	Selasa / 16 Jun 2026			Off Day
17	Rabu / 17 Jun 2026	07.00- 13.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menunggu Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
18	Kamis / 18 Jun 2026	07.00- 13.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menunggu Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
19	Juma / 19 Jun 2026	07.00- 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menunggu Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
20	Sabtu / 20 Jun 2026	07.00- 13.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menunggu Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
21	Minggu / 21 Jun 2026	07.00- 13.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Menunggu Room Meeting, Membantu Menunggu Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
22	Senin / 22 Jun 2026			Off Day
23	Selasa / 23 Jun 2026			Off Day
24	Rabu / 24 Jun 2026			Off Day

25	Kamis / 25 Jun 2026			Off Day
26	Juma / 26 Jun 2026			Off Day
27	Sabtu /27 Jun 2026	07.00- 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menunggu Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
28	Minggu / 28 Jun 2026	07.00- 15.00	Membantu Menjaga Breakfast, Membantu Melayani Ala Carte, Membantu Set Up Room Meeting, Membantu Menunggu Cutlery, dan Mengantarkan Room Service.	Bekerja
29	Senin / 29 Jun 2026			Off Day
30	Selasa / 30 Jun 2026			Off Day

Mentor

 Khairudin
 Learning Coordinator