

LAPORAN STUDI KASUS

Peran Banquet dalam Mendukung Kelancaran Event untuk Kepuasan Tamu di JW Marriott Hotel Jakarta

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



Oleh:

Anna Zahra / 24135005

Dosen Pembimbing : Rahmi Fadilah, M.Pd.
Supervisor : Lukman Nurhakim

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
Pengalaman Lapangan Industri**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Anna Zahra

NIM: 24135005

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing

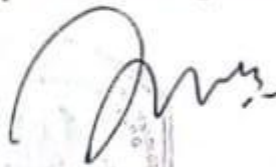


Rahmi Fadilah, M.Pd.

NIP. 199202272022032008

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.

NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Anna Zahra

NIM: 24135005

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing Dari Industri



Lukman Nurhakim

Supervisor

Human Resources Development



Lestiandra Fachry

Learning & Development Supervisor

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Laporan Magang Bersertifikat yang berjudul “ Peran Banquet dalam Mendukung Kelancaran Event di JW Marriott Hotel Jakarta

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah Magang Berdampak I Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang periode Januari – Juli 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par 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 Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang sekaligus Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan laporan ini.
5. Bapak Dr. Hijriyantomi Suyuthie S.IP., M.M. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Marco Pedrelli selaku *General Manager* JW Marriott Hotel Jakarta.
7. Bapak Lestiandra Fachry selaku *Learning And Development* JW Marriott Hotel Jakarta.
8. Bapak Faisal Zualmansyah selaku *Food & Beverage Manager* JW Marriott Hotel Jakarta.
9. Bapak Lukman Nurhakim, Muhammad Ikhsan, Beni Ardiansyah Sanu, Mukhlis Komarudin selaku *Supervisor Banquet Operation* JW Marriott Hotel Jakarta.
10. Seluruh *Associate* JW Marriott Hotel Jakarta.
11. Seluruh rekan – rekan yang telah membantu saya dalam proses penyusunan laporan selama Pengalaman Lapangan Industri.

12. Kepada Orang Tua yang telah banyak memberikan dukungan dan semangat serta material kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dari penyusunan Laporan Studi Kasus ini sehingga mengharapkan saran dan kritikan demi kesempurnaan laporan ini. Demikian laporan ini penulis susun, semoga dapat bermanfaat bagi semua pembaca dan bagi penulis. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih.

Jakarta, 19 Juni 2026

Penulis,

Anna Zahra

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang.....	2
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	4
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Food and Beverage Departement	6
2.1.3 Banquet Departement	7
2.1.4 Standar Operasional Prosedur	8
2.1.5 Peranan Banquet.....	8
2.1.6 Kepuasan Tamu	8
2.2 Penelitian Terdahulu.....	9
2.3 Kerangka Pemikiran	12
BAB III METODE STUDI KASUS	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	14
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	15
3.3.1 Sejarah JW Marriott Hotel Jakarta	15

3.3.2 Visi & Misi JW Marriott Hotel Jakarta	17
3.3.4 Struktur Organisasi.....	17
3.3.3 Fasilitas Meeting Room.....	18
3.4 Objek dan Subjek Studi Kasus	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	23
3.6 Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	25
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	25
4.1.1 Gambaran Umum Banquet Departemet	25
4.2 Temuan Studi Kasus	26
4.2.2 During Operation.....	27
4.2.3 Closing.....	28
4.3 Analisis Permasalahan	29
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	31
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	33
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan.....	35
5.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN	38

DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu	12
Table 2 Pertanyaan Wawancara.....	39
Table 3 Hasil Observasi.....	41

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1. 1 Kerangka Pemikiran.....	13
GAMBAR 1. 2 Lokasi JW Marriott Hotel Jakarta.....	14
GAMBAR 1. 3 Bangunan & Logo JW Marriott Hotel Jakarta.....	15
GAMBAR 1. 4 Sturktur Organisasi Bnaquet Departement.....	17
GAMBAR 1. 5 Dua Mutiara Ballroom	18
GAMBAR 1. 6 JW Meeting Center	19
GAMBAR 1. 7 JW Boardroom 1	19
GAMBAR 1. 8 JW Boardroom 2.....	20
GAMBAR 1. 9 Sapphire 1&2 dan Sapphire Lounge.....	20
GAMBAR 1. 10 Permata VI & VII.....	22
GAMBAR 1. 11 Permata Boardroom	22
GAMBAR 1. 12 Proses setup ruangan event	27
GAMBAR 1. 13 Jumlah Tamu melebihi pax	28
GAMBAR 1. 14 Setup yang belum terselesaikan	29
GAMBAR 1. 15 Membersihkan Linen	42
GAMBAR 1. 16 Polishing Chinaware, Glassware, Cutlery	42
GAMBAR 1. 17 Set up Amanities Meeting Room	42
GAMBAR 1. 18 Merapikan Linen.....	43
GAMBAR 1. 19 Membuat Coffee & Tea	43
GAMBAR 1. 20 Surat Keterangan PLI.....	44
GAMBAR 1. 21 Logbook.....	45
GAMBAR 1. 22 Lembar Konsultasi dengan Pembimbing PLI.....	82
GAMBAR 1. 23 Lembar Konsultasi dengan Supervisor	83

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara.....	38
Lampiran 2. Hasil Observasi	40
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI.....	42
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI.....	44
Lampiran 5. Logbook	45
Lampiran 6. Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing Pembimbing PLI.....	82
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor	83

ABSTRAK

Studi kasus ini dilatarbelakangi oleh tingginya penyelenggaraan event di JW Marriott Hotel Jakarta yang menuntut Banquet Department menjalankan perannya secara optimal agar setiap acara dapat berlangsung dengan lancar dan pelayanan kepada tamu tetap terjaga. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan beberapa kendala operasional, seperti perubahan *layout* ruangan secara mendadak, jumlah tamu yang melebihi *Banquet Event Order* (BEO), serta keterbatasan sumber daya manusia pada tahap *closing*. Tujuan studi kasus ini adalah mendeskripsikan peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan event untuk kepuasan tamu di JW Marriott Hotel Jakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kualitatif meliputi observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan Banquet Supervisor, dan dokumentasi yang berkaitan dengan operasional Banquet Department. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa Banquet Department telah menjalankan perannya dengan baik pada tahap *preparation*, *during operation*, dan *closing*. Berbagai kendala operasional yang terjadi dapat diatasi melalui koordinasi antar-departemen, komunikasi yang efektif, kemampuan beradaptasi, serta kerja sama tim sehingga kelancaran penyelenggaraan event dan kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga. Berdasarkan hasil tersebut, Banquet Department disarankan untuk meningkatkan koordinasi dalam pelaksanaan *final confirmation* terhadap *Banquet Event Order* (BEO), menyiapkan perlengkapan cadangan sebagai antisipasi perubahan jumlah tamu, serta melakukan perencanaan sumber daya manusia yang lebih optimal guna meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan.

Kata kunci: Banquet Department, kelancaran event, kepuasan tamu, JW Marriott Hotel Jakarta.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata dan perhotelan di Indonesia terus mengalami perkembangan, khususnya di Provinsi DKI Jakarta yang merupakan pusat kegiatan bisnis, pemerintahan, serta penyelenggaraan berbagai kegiatan Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition (MICE). Perkembangan tersebut mendorong meningkatnya kebutuhan terhadap hotel yang tidak hanya menyediakan jasa akomodasi, tetapi juga fasilitas dan pelayanan untuk mendukung penyelenggaraan berbagai jenis event. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (BPS) Provinsi DKI Jakarta, pada Januari 2026 jumlah perjalanan wisatawan nusantara ke Jakarta mencapai 8,71 juta perjalanan, meningkat sebesar 12,08% dibandingkan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Pada periode yang sama, Tingkat Penghunian Kamar (TPK) hotel berbintang di DKI Jakarta tercatat sebesar 52,50%. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa aktivitas sektor pariwisata dan perhotelan di Jakarta masih cukup tinggi sehingga hotel dituntut untuk mempertahankan kualitas pelayanan serta meningkatkan kesiapan operasional dalam mendukung penyelenggaraan berbagai event. Meningkatnya aktivitas penyelenggaraan event di hotel menyebabkan tuntutan terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin tinggi. Keberhasilan suatu event tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan operasional, komunikasi, dan koordinasi yang baik antar departemen. Dalam pelaksanaannya, perubahan jumlah tamu, perubahan setup ruangan, permintaan tambahan dari penyelenggara, hingga kendala teknis dapat terjadi sewaktu-waktu. Kondisi tersebut menuntut seluruh departemen yang terlibat untuk mampu bekerja sama secara efektif agar setiap event dapat berlangsung dengan lancar serta memberikan kepuasan kepada tamu. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan event adalah Banquet Department. Departemen ini bertanggung jawab terhadap seluruh operasional event, mulai dari persiapan ruangan, penataan peralatan, penyajian makanan dan minuman, hingga pelayanan kepada tamu selama acara berlangsung. Selain itu, Banquet Department juga harus mampu menjalin koordinasi yang baik dengan berbagai departemen lain, seperti Kitchen,

Housekeeping, Engineering, dan Audio Visual, sehingga setiap kebutuhan penyelenggaraan event dapat dipenuhi sesuai dengan standar pelayanan hotel. Oleh karena itu, peran Banquet Department menjadi salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan penyelenggaraan suatu event. JW Marriott Hotel Jakarta merupakan salah satu hotel bintang lima yang berlokasi di kawasan Mega Kuningan, Jakarta Selatan, dan telah beroperasi sejak 26 September 2001. Hotel ini memiliki fasilitas MICE yang lengkap, seperti Dua Mutiara Ballroom yang mampu menampung hingga sekitar 1.500 tamu serta beberapa meeting room dengan kapasitas yang beragam. Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), hotel ini rata-rata menyelenggarakan sekitar 30 event setiap bulan dengan jenis dan skala yang beragam. Tingginya frekuensi penyelenggaraan event tersebut menunjukkan bahwa Banquet Department memiliki tanggung jawab yang besar dalam memastikan setiap event dapat berjalan sesuai standar pelayanan hotel melalui koordinasi yang baik dengan departemen terkait. Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Banquet Department JW Marriott Hotel Jakarta selama enam bulan, yaitu mulai 12 Januari sampai dengan 11 Juli 2026, penulis terlibat secara langsung dalam berbagai kegiatan operasional banquet. Dalam kurun waktu tersebut, penulis berkesempatan menangani berbagai jenis event dengan karakteristik dan kebutuhan yang berbeda. Selain mempelajari prosedur pelayanan banquet, penulis juga mengamati berbagai kondisi yang terjadi selama operasional event, seperti mulai dari tiga tahap, tahap *preparation* yaitu kendalanya perubahan jumlah tamu sebelum acara dimulai, tahap *During operation* yaitu kendalanya perubahan setup ruangan sesuai permintaan penyelenggara, dan tahap *closing* yaitu kendalanya keterbatasan sumber daya manusia pada saat proses setup di malam hari sehingga proses persiapan menjadi kurang efektif. Kondisi tersebut cukup sering terjadi selama pelaksanaan PLI dan menjadi tantangan bagi Banquet Department dalam menjaga kelancaran penyelenggaraan event. Apabila tidak ditangani secara optimal, kendala tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran event serta kepuasan tamu. Berdasarkan kondisi yang penulis amati secara langsung tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan event untuk kepuasan tamu. Oleh karena itu, penulis

mengangkat judul "Peran Banquet Department dalam Mendukung Kelancaran Event untuk Kepuasan Tamu di JW Marriott Hotel Jakarta" sebagai pokok bahasan dalam laporan studi kasus ini.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pengamatan langsung selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Banquet Department JW Marriott Hotel Jakarta, penulis menemukan bahwa tingginya intensitas penyelenggaraan event menuntut Banquet Department untuk menjalankan perannya secara optimal agar setiap acara dapat berjalan dengan lancar dan mampu memberikan kepuasan kepada tamu. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala operasional, seperti perubahan jumlah tamu secara mendadak, perubahan setup ruangan sesuai permintaan penyelenggara, serta keterbatasan sumber daya manusia pada saat persiapan event. Kondisi tersebut dapat memengaruhi efektivitas operasional apabila tidak ditangani dengan koordinasi yang baik. Oleh karena itu, penting untuk mengidentifikasi bagaimana peran Banquet Department dalam setiap tahapan operasional, yaitu *preparation* (persiapan sebelum event), *during operation* (pelaksanaan event), dan *closing* (penutupan event).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

1. Bagaimana peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran event untuk kepuasan tamu di JW Marriott Hotel Jakarta?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan peran banquet department dalam mendukung kelancaran event untuk kepuasan tamu di JW Marriott Hotel Jakarta.

1.5 Manfaat Studi Kasus

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

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan event di JW Marriott Hotel Jakarta. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh.

2. Bagi JW Marriott Hotel Jakarta

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi Banquet Department dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat terus mendukung kelancaran penyelenggaraan event serta memberikan pelayanan yang terbaik kepada tamu.

3. Bagi Universitas

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, khususnya Program Studi Perhotelan, yang ingin mempelajari operasional Banquet Department serta perannya dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan event.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang memiliki peran penting dalam industri pariwisata, tidak hanya sebagai tempat menginap tetapi juga sebagai pusat berbagai kegiatan bisnis dan sosial. Secara resmi, pengertian hotel telah diatur dalam peraturan pemerintah. Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia (2013, Pasal 1), usaha hotel didefinisikan sebagai "usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan."

Berdasarkan pandangan Bagyono & Wadyono dalam Legowo & Seta (2023) hotel diartikan sebagai tempat bagi para wisatawan untuk memperoleh layanan penginapan sekaligus makanan dengan cara membayar sewa.

2.1.2 Food and Beverage Departement

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen operasional hotel yang memiliki tanggung jawab dalam penyediaan, pengolahan, serta pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Departemen ini menjadi salah satu sumber pendapatan utama hotel karena melayani kebutuhan tamu yang menginap maupun tamu yang datang tanpa menginap.

Mertayasa dalam Legowo & Seta (2023), *Food and Beverage Department* memiliki beberapa seksi yang saling mendukung satu sama lain, diantaranya:

1. Restaurant

Suatu tempat tamu dapat memesan sekaligus menikmati hidangan dan minuman. Divisi ini bertugas menyediakan makanan bagi para tamu yang membutuhkan, di mana hotel berskala besar biasanya mengoperasikan lebih dari satu restoran.

2. Bar

Bagian yang bertanggung jawab dalam menyiapkan dan menyajikan berbagai jenis minuman, baik yang mengandung alkohol maupun non-alkohol.

3. Room Service

Bagian dari pelayanan makanan dan minuman (*food and beverage service*) di hotel yang memegang tanggung jawab penuh dalam mengantarkan pesanan langsung ke kamar tamu.

4. Banquet

Bagian dari *Food and Beverage Service* yang bertugas menangani penyelenggaraan acara khusus (*special event*) melalui penyediaan makanan dan minuman berdasarkan pemesanan yang telah disepakati sebelumnya. Pelayanan banquet dapat dilaksanakan di dalam area hotel maupun di luar hotel (*outside catering*).

5. Steward

Seksi yang bertanggung jawab penuh atas higienis, kebersihan, serta pengelolaan tempat penyimpanan inventaris peralatan *Food and Beverage Department* guna kelancaran operasional pelayanan.

2.1.3 Banquet Departement

Banquet Department merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan berbagai jenis acara yang dilaksanakan di hotel.

Heru Riyadi dalam Syahlevie & Nirwani (2025) menjelaskan bahwa banquet merupakan salah satu divisi di hotel yang tidak sekadar menyajikan makanan dan minuman, melainkan juga mengorganisir dan merancang suatu acara mulai dari penataan ruang yang akan digunakan, peralatan yang dibutuhkan, hingga hal-hal lain yang mendukung kelancaran acara sesuai dengan kebutuhan penyelenggara.

2.1.4 Standar Operasional Prosedur

Menurut Sailendra (2015) Standar operasional prosedur (SOP) merupakan panduan proses kerja yang harus dilaksanakan setiap elemen Perusahaan maupun instansi. SOP berperan sebagai panduan hasil kerja yang ingin diraih oleh suatu Perusahaan maupun instansi. Dalam industri perhotelan, SOP berperan penting sebagai pedoman bagi seluruh karyawan hotel agar setiap pelayanan kepada tamu berjalan secara konsisten, tertib, dan sesuai standar. Dengan adanya SOP, setiap bagian hotel seperti front office, housekeeping, food and beverage, hingga banquet department dapat bekerja sesuai tugas dan tanggung jawabnya sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat tercapai.

Menurut Fauzzia & Pradana (2023), prosedur pelayanan banquet dalam menangani event dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu *preparation*, *during operation*, dan *closing*. Ketiga tahapan tersebut merupakan rangkaian proses pelayanan yang saling berkaitan untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan event sesuai dengan standar operasional.

2.1.5 Peranan Banquet

Menurut Ninemeier dan Perdue (2005), banquet memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran seluruh rangkaian acara, mulai dari penyiapan ruang dan peralatan, penyajian makanan dan minuman, sampai memberikan pelayanan kepada tamu selama acara berlangsung. Dalam pelaksanaannya, banquet juga dituntut untuk mampu bekerja sama dengan berbagai departemen lain, seperti kitchen, steward, housekeeping, dan front office, agar kebutuhan acara dapat dipenuhi secara tepat waktu dan sesuai permintaan tamu.

2.1.6 Kepuasan Tamu

Oliver dalam Hidayati & Fadilah (2025) Kepuasan merupakan kondisi yang menggambarkan perasaan seseorang setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja atau hasil yang diterima. Seseorang akan merasa puas apabila kinerja yang diperoleh sesuai atau bahkan melebihi harapannya. Sebaliknya, apabila kinerja yang diterima tidak memenuhi harapan, maka akan timbul rasa tidak puas. Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu tercermin ketika pelayanan dan fasilitas yang diberikan hotel mampu memenuhi atau melampaui harapan tamu.

2.2 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
1	Syahlevie & Nirwani (2025)	Peranan Banquet dalam Mendukung Operasional Food and Beverage di UTC Dago Hotel Bandung	Kualitatif deskriptif	Banquet berperan dalam mendukung operasional Food and Beverage Department serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.	Sama-sama membahas peran banquet. Perbedaannya, penelitian ini berfokus pada peran banquet dalam mendukung kelancaran event di JW Marriott Hotel Jakarta.
2	Legowo & Seta (2023)	Peranan Banquet Section dalam Mendukung Operasional Food and Beverage	Kualitatif deskriptif	Banquet Section berperan dalam mendukung operasional Food and Beverage Department melalui	Sama-sama membahas banquet. Perbedaannya, penelitian terdahulu menekankan operasional Food and Beverage

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
		Departme nt di Adhiwang sa Hotel & Conventio n Solo		pelayanan yang sesuai standar.	Department, sedangkan penelitian ini menekankan kelancaran event.
3	Fauzzia & Pradana (2023)	Prosedur Pelayanan Banquet Waiter dalam Menangan i Tamu Event di Hotel Aston Pasteur Bandung	Kualitatif deskriptif	Pelayanan banquet dilakukan melalui tahapan preparation, during operation, dan closing untuk mendukung kelancaran event.	Sama-sama membahas penyelenggaraa n event. Perbedaannya, penelitian terdahulu berfokus pada prosedur pelayanan waiter, sedangkan penelitian ini membahas peran banquet department secara menyeluruh.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
4	Asmara, D (2019)	Peran Banquet Service terhadap Tingkat Kualitas Pelayanan Tamu di The Alana Hotel and Conventio n Center Surakarta	Kualitatif	Persiapan, kemampua n kerja, dan tanggung jawab karyawan banquet berpengaru h terhadap kualitas pelayanan tamu.	Sama-sama membahas banquet service. Perbedaannya, penelitian terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan tamu, sedangkan penelitian ini berfokus pada kelancaran penyelenggaraa n event.
5	Kadir et al. (2022)	Kesiapan Operasion al Banquet terhadap Perubahan BEO di Aston Gorontalo Hotel & Villas	Kuantitatif dan kualitatif	Kesiapan operasional banquet terhadap perubahan BEO sudah baik, namun aspek responsiven ess masih	Sama-sama membahas operasional banquet. Perbedaannya, penelitian terdahulu membahas kesiapan menghadapi perubahan BEO,

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
				perlu ditingkatkan.	sedangkan penelitian ini membahas peran banquet dalam mendukung kelancaran event.

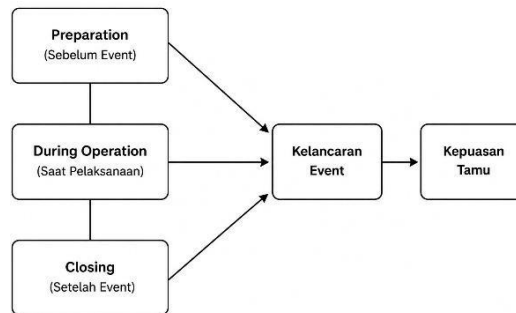
Table 1. Penelitian Terdahulu

Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian membahas peran Banquet Department dalam mendukung operasional *Food and Beverage Department*, prosedur pelayanan banquet waiter, kualitas pelayanan tamu, serta kesiapan operasional banquet dalam menghadapi perubahan *Banquet Event Order* (BEO). Namun, belum terdapat penelitian yang secara khusus mengkaji peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan event untuk kepuasan tamu di JW Marriott Hotel Jakarta melalui pendekatan studi kasus berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama Pengalaman Lapangan Industri. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan *event* untuk kepuasan tamu pada hotel bintang lima.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam studi kasus ini menggambarkan bahwa Banquet Department memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran event di JW Marriott Hotel Jakarta melalui tiga tahapan utama, yaitu *preparation*, *during operation*, dan *closing*. Setiap tahapan memiliki tugas dan tanggung jawab yang saling berkaitan dalam memastikan event berjalan sesuai standar hotel. Apabila

seluruh tahapan terlaksana dengan baik, maka event akan berlangsung lancar dan pada akhirnya memberikan kepuasan kepada tamu. Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dapat digambarkan sebagai berikut.



GAMBAR 1. 1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE STUDI KASUS

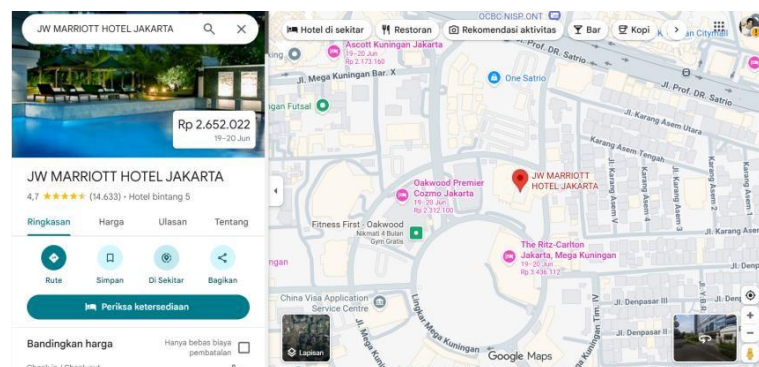
3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini pakai metode kualitatif, karena tujuannya memang untuk menggambarkan apa yang terjadi di lapangan secara langsung. Pendekatan ini dipilih karena penulis terlibat langsung dalam kegiatan sehari-hari di Banquet Department, jadi data yang didapat bukan dari angka-angka melainkan dari pengalaman dan pengamatan nyata selama PLI berlangsung.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

1. Lokasi PLI

JW Marriott Hotel Jakarta



GAMBAR 1.2 Lokasi JW Marriott Hotel Jakarta

Alamat: Kawasan Mega Kuningan, Jalan Dr Ide Anak Agung Gde Agung Kav E.1.2 No 1&2, RT.5/RW.2, Kuningan, Kuningan Tim., Kecamatan Setiabudi, Jakarta, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12950

2. Waktu PLI

Waktu dilakukannya Pengalaman Lapangan Industri ini dimulai dari 12 Januari 2026 hingga 11 Juli 2026 sesuai dengan perjanjian yang tertera pada *Internship Agreement* yang telah diberikan oleh pihak hotel, diketahui oleh pihak kampus dan disetujui oleh penulis. Pada 12 Januari 2026 PLI ini dimulai dengan orientasi bersama dengan rekan *trainee* lainnya.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Sejarah JW Marriott Hotel Jakarta



GAMBAR 1. 3 Bangunan & Logo JW Marriott Hotel Jakarta

Hotel JW Marriott Jakarta merupakan bagian dari Marriott International, sebuah perusahaan penginapan besar yang telah menyediakan ribuan penginapan di Amerika dan berbagai wilayah di seluruh dunia. Pusat Marriott International terletak di Washington D.C., Amerika Serikat.

Brand JW Marriott sendiri didirikan pada tahun 1984 dengan pembukaan hotel pertama di Washington, D.C., sebagai penghargaan kepada J. Willard (John Willard) Marriott, pendiri Marriott Corporation.

JW Marriott Hotel Jakarta adalah hotel bintang lima yang berlokasi di Mega Kuningan, Jakarta Selatan, Indonesia. Hotel ini dibuka pada 26 September 2001 dan menjadi hotel pertama JW Marriott di Indonesia, merek mewah dari Marriott International yang ditujukan untuk wisatawan bisnis. Selain di Jakarta, hotel JW Marriott juga ada di Medan dan Surabaya.

Logo Griffin, yang menjadi simbol JW Marriott, adalah makhluk mitos dari Yunani yang melambangkan keberanian dan kekuatan seekor singa, serta ketajaman terbang dan penglihatan seekor elang. Selain itu, Griffin juga melambangkan kemegahan dan keagungan.

Standar pelayanan JW Marriott Hotel Jakarta dibangun di atas 14 *Service Foundations* yang menjadi pedoman dasar bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugasnya sehari-hari.

Untuk memperkuat dan melengkapi fondasi tersebut, JW Marriott Hotel Jakarta juga menerapkan *Service Intentions*, yang meliputi sikap untuk hadir sepenuhnya, bersikap terbuka, berpikir penuh pertimbangan, serta bertindak sigap, menegaskan standar perilaku yang menjadi inti dalam interaksi layanan. Seluruh prinsip ini dirancang untuk memastikan bahwa pengalaman tamu selalu terasa hangat, responsif, dan penuh perhatian.

Bagian *Service Intentions* ini sangat dipegang sebagai bagaimana cara karyawan berperilaku terhadap tamu, yaitu:

1. ***Be Present*** : *Pause and Engage*
2. ***Be Open*** : *Lead with Yes*
3. ***Be Thoughtful*** : *Add the unexpected*
4. ***Be Swift*** : *Hop to it*
5. ***Be Exceptional*** : *Enhance & Elevate*

The JW Brand Values:

1. *Warm*
2. *Intentional*
3. *Natural*
4. *Uplifting*

Nilai merek JW Marriott yang menekankan kehangatan, intensionalitas, kealamian, dan sifat yang mengangkat suasana mencerminkan visi perusahaan dalam menghadirkan pengalaman yang menenangkan dan menyentuh secara emosional. Komitmen terhadap pelayanan yang hangat, intuitif, dan berlandaskan hubungan bermakna menunjukkan dedikasi JW Marriott dalam memprioritaskan kesejahteraan tamu. Filosofi “*Warm Intentional Natural Lifting*” menegaskan bahwa kemewahan sejati lahir dari pelayanan yang dijalankan dengan passion dan ketulusan. Secara keseluruhan, JW Marriott Hotel Jakarta memadukan kemewahan dengan kehangatan manusiawi melalui pelayanan yang personal, bermakna, dan konsisten.

Filosofi J. Willard Marriott yang menekankan pelayanan personal, perhatian terhadap detail, dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu. Konsep ini dikenal

dengan istilah “*The JW Treatment*” yang menyatakan “*True luxury is created by people who love what they do.*”

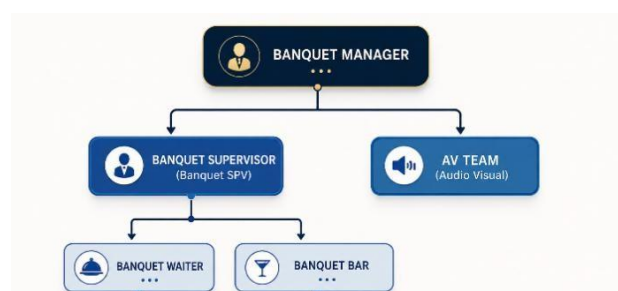
Sejalan dengan hal tersebut, JW Marriott juga memiliki *The JW Commitment*: “*Inspired by our namesake, JW Marriott associates welcome guests unconditionally, with genuine warmth and luxury service that is thoughtful and intuitive. Together, they enable guests to be fully present, foster meaningful connections and leave feeling nurtured with a deep sense of well-being.*” Lewat komitmen ini, JW Marriott ingin setiap tamu tidak sekadar merasa dilayani, tetapi benar-benar merasa diterima, diperhatikan, dan pulang membawa ketenangan yang sesungguhnya.

3.3.2 Visi & Misi JW Marriott Hotel Jakarta

Visi dan misi JW Marriott Hotel Jakarta tercermin melalui panduan layanan yang tertulis dalam dokumen internal yang mencakup tiga pilar utama, yaitu Foundation, Connection, dan Intentional, serta prinsip Service Harmonies dan nilai-nilai merek JW Marriott. Seluruh elemen ini berfungsi sebagai pedoman perilaku, budaya kerja, dan standar pelayanan yang diharapkan dari setiap associate, sekaligus mencerminkan arah strategis perusahaan dalam menghadirkan layanan perhotelan kelas dunia.

3.3.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Banquet Department di JW Marriott Hotel Jakarta terdiri atas Banquet Operational Manager, Banquet Supervisor, Server Staff, Banquet Bar, Tim Audio Visual (AV), Waiter, Daily Worker, dan Trainee. Masing-masing memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun saling bekerja sama dalam mendukung kelancaran operasional banquet.



GAMBAR 1. 4 Sturktur Organisasi Bnaquet Departement

3.3.3 Fasilitas Meeting Room

1. Dua Mutiara Ballroom



GAMBAR 1. 5 Dua Mutiara Ballroom

Ballroom JW Marriott Hotel Jakarta bernama Dua Mutiara *Ballroom* yang terletak di lantai 2. *Ballroom* ini memiliki ukuran 45 meter x 20 meter dengan tinggi 7 meter dan dapat digunakan sebagai tempat resepsi pernikahan, *meeting*, maupun acara lainnya. Dua Mutiara *Ballroom* memiliki kapasitas hingga 1.500 tamu untuk *standing wedding*, 480 tamu untuk *round table*, 800 tamu untuk penataan *theatre*, dan 500 tamu untuk penataan *classroom*. Apabila diperlukan, *ballroom* ini dapat dibagi menjadi 3 ruangan menggunakan partisi.

Berikut rincian masing-masing ruangan apabila Dua Mutiara *Ballroom* dibagi menjadi 3:

a. Dua Mutiara 1

Dua Mutiara 1 memiliki ukuran 20 meter x 13 meter dengan tinggi 7 meter. Ruangan ini berkapasitas 150 tamu untuk *special reception*, 120 tamu untuk *round table*, 200 tamu untuk penataan *theatre*, 90 tamu untuk *school room*, dan 50 tamu untuk *U-shape*.

b. Dua Mutiara 2

Dua Mutiara 2 memiliki ukuran 20 meter x 17 meter dengan tinggi 7 meter. Ruangan ini berkapasitas 250 tamu untuk *special reception*, 180 tamu untuk *round table*, 360 tamu untuk penataan *theatre*, 150 tamu untuk *school room*, dan 60 tamu untuk *U-shape*.

c. Dua Mutiara 3

Dua Mutiara 3 memiliki ukuran 20 meter x 15 meter dengan tinggi 7 meter. Ruangan ini berkapasitas 150 tamu untuk *special reception*, 150 tamu untuk *round table*, 250 tamu untuk penataan *theatre*, 90 tamu untuk *school room*, dan 50 tamu untuk *U-shape*.

2. JW Meeting Center



GAMBAR 1. 6 JW Meeting Center

JW Meeting Center merupakan salah satu fasilitas ruang pertemuan yang dimiliki JW Marriott Hotel Jakarta, terletak di lantai 2 dengan ukuran 15 meter x 20 meter dan tinggi 4 meter. Ruangan ini berkapasitas 200 tamu dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti *meeting*, pemberkatan pernikahan, *sangjit*, maupun acara seserahan. Ruangan ini sebelumnya merupakan lokasi *Blu Martini Bar & Lounge* sebelum dialihfungsikan menjadi *meeting room*.

3. JW Boardroom 1



GAMBAR 1. 7 JW Boardroom 1

JW Boardroom 1 atau JWB 1 merupakan salah satu fasilitas ruang pertemuan yang dimiliki JW Marriott Hotel Jakarta, terletak di lantai 2 dengan ukuran 9 meter x 6,5 meter dan tinggi 3 meter. Ruangan ini berkapasitas 20 hingga

30 tamu dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti *meeting*, *food tasting*, ruang VIP, maupun ruang *crew* pada acara pernikahan atau *event* lainnya.

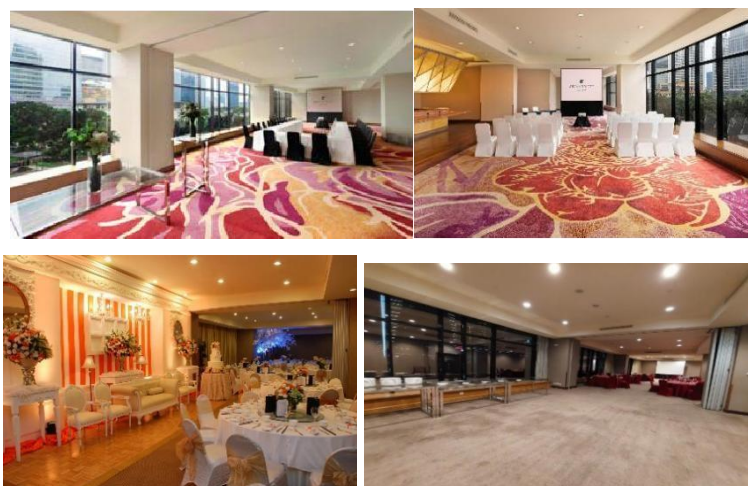
4. JW Boardroom 2



GAMBAR 1. 8 JW Boardroom 2

JW Boardroom 2 merupakan ruang pertemuan yang juga terletak di lantai 2 JW Marriott Hotel Jakarta dengan kapasitas yang sama seperti JWB 1, yaitu 20 hingga 30 tamu. Ruangan ini memiliki ukuran 9 meter x 4 meter dengan tinggi 3 meter, sedikit lebih kecil dibandingkan JWB 1. Ruangan ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti *meeting*, *food tasting*, ruang VIP, ruang *crew*, maupun ruang *make up* pada *wedding* atau *event* lainnya.

5. Sapphire 1&2 & Lounge



GAMBAR 1. 9 Sapphire 1&2 dan Sapphire Lounge

Sapphire 1 merupakan salah satu fasilitas ruang pertemuan yang dimiliki JW Marriott Hotel Jakarta, terletak di lantai 3 dengan ukuran 17 meter x 11,3 meter dan tinggi 5,7 meter. Ruangan ini berkapasitas 100 tamu dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti *meeting*, pemberkatan pernikahan, *sangjit*, acara

seserahan dalam tradisi Tionghoa, ruang keluarga, maupun *food tasting*. Sapphire 1 juga dilengkapi dengan *Sapphire Lounge* berukuran 8,5 meter x 6,5 meter dengan tinggi 5,7 meter. *Sapphire Lounge* biasanya digunakan untuk *coffee break*, *lunch*, maupun *dinner* dengan konsep *buffet*. Sapphire 2 merupakan ruang pertemuan yang juga terletak di lantai 3 JW Marriott Hotel Jakarta dengan ukuran 16,5 meter x 4,5 meter dan tinggi 5,7 meter. Sama seperti Sapphire 1, ruangan ini berkapasitas 100 tamu dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti *meeting*, pemberkatan pernikahan, *sangjit*, acara seserahan dalam tradisi Tionghoa, ruang keluarga, maupun *food tasting*. Secara keseluruhan, Sapphire menyediakan area *venue* seluas 220 meter persegi yang dapat dibagi menjadi 2 ruang fungsi terpisah dan sebuah *reception foyer*. Ruangan ini dilengkapi dengan jendela besar yang menghadirkan cahaya alami, dengan kapasitas maksimal 210 tamu untuk penataan *round table* dan 300 tamu untuk *special reception*.

6. Permata I

Permata I merupakan salah satu fasilitas *meeting room* yang dimiliki JW Marriott Hotel Jakarta, terletak di lantai 5 dengan ukuran 4 meter x 3,5 meter dan tinggi 3 meter. Ruangan ini berkapasitas 6 hingga 10 tamu dan dapat digunakan sebagai ruang *meeting*.

7. Permata II & III

Permata II & III merupakan salah satu fasilitas *meeting room* yang dimiliki JW Marriott Hotel Jakarta, terletak di lantai 5 dengan ukuran 13 meter x 5,5 meter dan tinggi 3 meter. Ruangan ini berkapasitas 40 hingga 50 tamu dan dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti *meeting*, pemberkatan pernikahan, *sangjit*, acara seserahan dalam tradisi Tionghoa, maupun *food tasting*. Dengan kapasitas dan ukuran yang lebih besar dibandingkan Permata I, Permata II & III menjadi pilihan yang lebih fleksibel untuk *meeting* yang membutuhkan ruang lebih luas.

8. Permata VI & VII



GAMBAR 1. 10 Permata VI & VII

Permata VI & VII merupakan salah satu fasilitas *meeting room* yang dimiliki JW Marriott Hotel Jakarta, terletak di lantai 5 dengan ukuran 17,5 meter x 5,5 meter dan tinggi 3 meter. Ruangan ini dapat digunakan untuk berbagai keperluan seperti *meeting*, pemberkatan pernikahan, *sangjit*, acara seserahan dalam tradisi Tionghoa, maupun *food tasting*. Dengan ukuran yang lebih besar dibandingkan ruangan Permata lainnya di lantai 5.

9. Permata Boardroom



GAMBAR 1. 11 Permata Boardroom

Permata *Boardroom* merupakan salah satu fasilitas ruang pertemuan yang dimiliki JW Marriott Hotel Jakarta, terletak di lantai 5 dengan ukuran 6 meter x 4,5 meter dan tinggi 3 meter. Ruangan ini berkapasitas 10 tamu dan dirancang sebagai ruang *meeting* eksklusif dengan penataan meja dan kursi yang lebih premium dibandingkan ruangan *meeting* lainnya. Permata *Boardroom* juga menjadi ruangan yang sering direkomendasikan apabila terdapat permintaan mendadak atau *pop-up* dari tamu yang membutuhkan ruang pertemuan eksklusif.

3.4 Objek dan Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah Banquet Department di JW Marriott Hotel Jakarta, khususnya pihak-pihak yang terlibat dalam operasional, seperti Banquet Supervisor, Banquet Waiter, serta penulis sebagai trainee Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional banquet. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan dan pengalaman terkait banquet.

Objek dalam studi kasus ini adalah peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan event di JW Marriott Hotel Jakarta. Pembahasan difokuskan pada masalah dalam pelaksanaan yang terkadang dihadapi pada saat operasional banquet yang meliputi tahapan preparation (persiapan sebelum event), during operation (pelaksanaan event), dan closing (penutupan event).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

a. Observasi

Penulis terlibat langsung dalam setiap kegiatan operasional di Banquet Department, mulai dari tahap persiapan hingga pelaksanaan acara selesai. Data yang diperoleh merupakan hasil pengamatan langsung di lapangan selama PLI berlangsung.

b. Wawancara

Pengumpulan data dengan tanya jawab dengan staf banquet department.

c. Dokumentasi

Penulis mengumpulkan data melalui dokumen-dokumen yang berkaitan dengan operasional banquet foto-foto kegiatan yang dilakukan selama PLI berlangsung.

3.6 Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Data yang diperoleh melalui observasi dan dokumentasi

selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Banquet Department JW Marriott Hotel Jakarta dianalisis dengan cara mengelompokkan data sesuai fokus penelitian, kemudian mendeskripsikannya secara sistematis berdasarkan kondisi yang ditemukan di lapangan. Selanjutnya, hasil analisis dibandingkan dengan teori dan penelitian terdahulu yang relevan untuk memperoleh gambaran mengenai peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran event untuk kepuasan tamu di JW Marriott Hotel Jakarta.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama menjalani PLI di Banquet Department JW Marriott Hotel Jakarta, penulis terlibat langsung dalam berbagai jenis event yang diselenggarakan di hotel, seperti rapat perusahaan, seminar, konferensi, gala dinner, dan wedding dengan jumlah tamu yang beragam. Beberapa event berskala besar bahkan memanfaatkan seluruh kapasitas Dua Mutiara Ballroom yang dapat menampung hingga sekitar 1.500 tamu.

Padatnya jadwal penyelenggaraan event menuntut Banquet Department untuk selalu siap dan bekerja secara terkoordinasi. Dalam satu hari sering kali terdapat beberapa event yang berlangsung secara bersamaan di ruangan yang berbeda, sehingga setiap anggota tim harus mampu membagi tugas, berkomunikasi dengan baik, dan bekerja secara cepat agar seluruh rangkaian acara berjalan sesuai standar pelayanan hotel. Kondisi tersebut membuat penulis dapat mengamati secara langsung bahwa Banquet Department memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan setiap event di JW Marriott Hotel Jakarta.

4.1.1 Gambaran Umum Banquet Departemet

Banquet Department merupakan salah satu bagian dari Food and Beverage Service yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan berbagai kegiatan atau event yang dilaksanakan di area hotel. Jenis kegiatan yang ditangani meliputi meeting, seminar, conference, wedding, gala dinner, pelatihan, gathering, hingga acara perusahaan lainnya. Dalam menjalankan operasionalnya, Banquet Department tidak hanya berfokus pada pelayanan makanan dan minuman, tetapi juga memastikan seluruh rangkaian acara berjalan sesuai dengan kebutuhan tamu dan standar operasional hotel.

Di JW Marriott Hotel Jakarta, Banquet Department memiliki peran yang sangat penting karena hampir setiap hari terdapat penyelenggaraan event dengan skala dan kebutuhan yang berbeda. Oleh karena itu, Banquet Department harus mampu melakukan persiapan secara matang, memberikan pelayanan selama acara

berlangsung, serta memastikan seluruh kegiatan selesai dengan baik setelah acara berakhir.

Agar operasional berjalan dengan lancar, Banquet Department bekerja sama dengan beberapa departemen lain, seperti Kitchen dalam penyediaan makanan, Stewarding dalam penyediaan dan pencucian peralatan, Housekeeping dalam menjaga kebersihan area acara, Engineering dalam menangani kebutuhan teknis, serta Tim Audio Visual (AV) yang bertanggung jawab terhadap peralatan audio dan visual selama event berlangsung. Kerja sama antar departemen tersebut menjadi salah satu faktor yang mendukung keberhasilan penyelenggaraan suatu event.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan Selama enam bulan melaksanakan Praktik Latihan Industri (PLI) di *Banquet Department* JW Marriott Hotel Jakarta, terhitung sejak 12 Januari hingga 11 Juli 2026, penulis terlibat secara langsung dan aktif dalam berbagai dinamika operasional di lapangan. Dalam kurun waktu tersebut, penulis mengamati dan menangani rata-rata sekitar 30 *event* setiap bulannya. Skala dan variasi acara yang ditangani sangat beragam, meliputi *corporate meeting*, *seminar nasional/internasional*, *konferensi*, *peluncuran produk*, *gala dinner*, hingga pesta pernikahan (*wedding*).

Berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi di lapangan, operasional banquet tidak selalu berjalan mulus sesuai rencana awal yang tertuang dalam *Banquet Event Order* (BEO). Berbagai kondisi tak terduga kerap muncul secara mendadak. Temuan kasus-kasus nyata inilah yang dirangkum, dikelompokkan, dan dianalisis secara mendalam ke dalam tiga tahapan operasional banquet (*Preparation*, *During Operation*, dan *Closing*)

4.2.1 Preparation (Persiapan Sebelum Event)

Tahap *preparation* merupakan tahap awal dalam penyelenggaraan event yang bertujuan memastikan seluruh kebutuhan acara telah siap sebelum tamu hadir. Berdasarkan hasil observasi selama Pengalaman lapangan industri (PLI) di Banquet Department JW Marriott Hotel Jakarta, persiapan diawali dengan briefing yang dipimpin oleh Banquet Supervisor. Dalam briefing tersebut disampaikan informasi

mengenai jenis acara, jumlah tamu, susunan acara, pembagian tugas, serta informasi yang tercantum dalam Banquet Event Order (BEO). Setelah itu, tim banquet melakukan setup ruangan, menyiapkan coffee break, melakukan polishing peralatan, serta berkoordinasi dengan Kitchen, Stewarding, Housekeeping, Engineering, dan Audio Visual agar seluruh kebutuhan acara siap digunakan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Lukman sebagai supervisor banquet, tahap preparation merupakan tahapan yang sangat menentukan keberhasilan penyelenggaraan event. Beliau menjelaskan bahwa seluruh kebutuhan acara harus dipastikan siap sebelum tamu hadir, karena kesalahan kecil pada tahap persiapan dapat memengaruhi kelancaran acara secara keseluruhan.

Selama pelaksanaan PLI, penulis menemukan salah satu kasus berupa perubahan layout meeting room beberapa jam sebelum acara dimulai. Berdasarkan BEO, ruangan telah dipersiapkan dengan susunan round table, namun pihak penyelenggara meminta perubahan menjadi theatre karena adanya penyesuaian konsep acara. Perubahan tersebut berdampak terhadap seluruh proses persiapan yang telah dilakukan sebelumnya. Susunan meja dan kursi harus diatur kembali, jumlah linen yang digunakan berubah, *table top* perlu disesuaikan, serta posisi panggung dan perangkat Audio Visual harus dipindahkan mengikuti *layout* yang baru. Apabila perubahan tersebut tidak segera ditangani, maka terdapat risiko keterlambatan penyelenggaraan *event* dan menurunnya kelancaran event karena terhambat dan mengakibatkan kepuasan tamu ikut menurun.



GAMBAR 1. 12 Proses setup ruangan event

Sumber: Dokumentasi Penulis

4.2.2 During Operation

Saat Tahap during operation merupakan tahap ketika Banquet Department memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu selama acara berlangsung.

Berdasarkan hasil observasi, tim banquet bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman, melakukan refill buffet dan coffee break, memastikan kebutuhan tamu terpenuhi, serta menjaga koordinasi dengan Kitchen dan Stewarding agar pelayanan tetap berjalan sesuai jadwal acara.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Lukman, beliau menyampaikan bahwa selama acara berlangsung seluruh staf banquet dituntut untuk selalu sigap dalam menangani perubahan yang terjadi di lapangan. Menurut beliau, komunikasi yang baik antaranggota tim menjadi faktor penting agar setiap kendala dapat segera diselesaikan tanpa mengganggu jalannya acara.

Salah satu temuan yang diperoleh penulis adalah jumlah tamu yang hadir melebihi kapasitas yang tercantum dalam BEO pada sebuah acara seminar. Jumlah tamu yang hadir sekitar 10% lebih banyak dibandingkan jumlah yang telah direncanakan, sehingga beberapa tamu belum memperoleh tempat duduk dan amenities. Berdasarkan hasil observasi, Banquet Department segera melakukan penambahan kursi, meja, dan amenities. Lalu mengonfirmasi kepada pic bahwa tamu mereka melebihi pax guna untuk menayakan penambahan food & beverage agar bisa langsung berkoordinasi dengan Kitchen terkait kebutuhan tambahan. Penulis melihat bahwa Banquet Department memiliki peran penting dalam merespons perubahan jumlah tamu secara cepat sehingga kelancaran acara tetap terjaga dan pelayanan kepada tamu tetap berlangsung secara optimal.



GAMBAR 1. 13 Jumlah Tamu melebihi pax

4.2.3 Closing

Tahap Tahap closing merupakan tahap akhir setelah seluruh rangkaian acara selesai dilaksanakan. Berdasarkan hasil observasi, Banquet Department melakukan breakdown seluruh perlengkapan, membersihkan area ballroom, mengembalikan peralatan ke tempat penyimpanan, serta melakukan setup kembali apabila ruangan

akan digunakan untuk acara berikutnya. Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Lukman, beliau menjelaskan bahwa proses closing memiliki peran penting karena ballroom harus segera dipersiapkan kembali agar siap digunakan pada penyelenggaraan event berikutnya. Oleh karena itu, koordinasi antar-shift menjadi sangat diperlukan apabila terdapat pekerjaan yang belum selesai.

Selama pelaksanaan PLI, penulis menemukan kendala berupa keterbatasan jumlah sumber daya manusia pada shift sore ketika ballroom harus segera dipersiapkan untuk acara pada hari berikutnya. Kondisi tersebut menyebabkan proses breakdown dan setup ulang belum dapat diselesaikan seluruhnya pada hari yang sama. Berdasarkan hasil observasi, pekerjaan yang belum selesai kemudian dilanjutkan oleh tim shift pagi melalui koordinasi antar-shift. Dengan pembagian tugas tersebut, ballroom tetap dapat dipersiapkan sesuai jadwal sehingga tidak mengganggu penyelenggaraan event berikutnya. Ini menunjukkan bahwa peran Banquet Department pada tahap closing tidak hanya menyelesaikan operasional setelah acara, tetapi juga memastikan kesiapan ballroom untuk mendukung kelancaran penyelenggaraan event selanjutnya melalui koordinasi dan kerja sama tim agar event nya lancar dan tamu puas.



GAMBAR 1. 14 Setup yang belum terselesaikan

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan Supervisor Banquet, dan dokumentasi selama pelaksanaan PLI, penulis menemukan bahwa permasalahan yang terjadi pada setiap tahapan operasional Banquet Department memiliki karakteristik yang berbeda, namun saling berkaitan dalam memengaruhi kelancaran penyelenggaraan *event*. Permasalahan tersebut tidak hanya disebabkan oleh faktor

internal operasional, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi di lapangan yang bersifat dinamis dan sering kali berubah di luar perencanaan yang telah dituangkan dalam *Banquet Event Order* (BEO).

Pada tahap *preparation*, perubahan *layout meeting room* secara mendadak menjadi salah satu permasalahan yang paling sering ditemui. Menurut penulis, kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan *event* tidak selalu dapat dilaksanakan sesuai rencana awal karena adanya penyesuaian kebutuhan dari pihak penyelenggara. Perubahan tersebut berdampak pada penataan ulang meja dan kursi, penggunaan linen, *amenities*, serta penyesuaian posisi panggung dan perangkat Audio Visual. Apabila tidak ditangani dengan cepat, perubahan tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan dimulainya acara. Oleh karena itu, kemampuan Banquet Department dalam berkoordinasi dengan departemen lain menjadi faktor penting agar seluruh proses persiapan tetap dapat diselesaikan sesuai waktu yang telah ditentukan.

Selanjutnya, pada tahap *during operation*, penulis menemukan permasalahan berupa jumlah tamu yang hadir melebihi jumlah yang tercantum dalam BEO. Menurut penulis, kondisi tersebut menjadi tantangan karena kebutuhan operasional yang telah dipersiapkan sebelumnya menjadi tidak lagi sesuai dengan kondisi aktual di lapangan. Apabila Banquet Department tidak segera melakukan penyesuaian, kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi tamu akibat keterbatasan tempat duduk maupun perlengkapan yang tersedia. Namun, berdasarkan hasil observasi, Banquet Department mampu mengatasi kondisi tersebut dengan melakukan penambahan kursi, meja, *amenities*, serta berkoordinasi dengan Kitchen untuk memenuhi kebutuhan tambahan makanan dan minuman. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan mengambil keputusan secara cepat sangat berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan selama *event* berlangsung.

Sementara itu, pada tahap *closing*, permasalahan yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah sumber daya manusia pada *shift* sore ketika ballroom harus segera dipersiapkan kembali untuk penyelenggaraan *event* berikutnya. Menurut penulis, kondisi tersebut menunjukkan bahwa pengelolaan sumber daya manusia memiliki peran penting dalam mendukung efektivitas operasional Banquet

Department. Keterbatasan jumlah staf menyebabkan proses *breakdown* dan *setup* ulang belum dapat diselesaikan secara maksimal pada hari yang sama. Meskipun demikian, melalui koordinasi antar-*shift*, pekerjaan yang belum selesai dapat dilanjutkan oleh tim *shift* pagi sehingga ballroom tetap siap digunakan sesuai jadwal *event* berikutnya. Berdasarkan ketiga kasus tersebut, penulis berpendapat bahwa permasalahan yang terjadi selama penyelenggaraan *event* bukan disebabkan oleh kurangnya kemampuan Banquet Department dalam menjalankan tugasnya, melainkan karena adanya perubahan situasi di lapangan yang tidak dapat diprediksi sejak awal. Menurut penulis, keberhasilan Banquet Department dalam mendukung kelancaran *event* sangat dipengaruhi oleh kemampuan tim dalam beradaptasi terhadap perubahan, membangun komunikasi yang efektif, serta melakukan koordinasi dengan departemen lain secara cepat dan tepat. Selama pelaksanaan PLI, penulis mengamati bahwa setiap permasalahan yang muncul dapat diselesaikan melalui kerja sama tim dan sop sehingga pelaksanaan *event* tetap berjalan sesuai jadwal dan pelayanan kepada tamu tetap terjaga. Dengan demikian, menurut supervisor juga mereka telah menjalankan peran banquet dalam kelancaran *event* untuk kepuasan tamu dari segi *preparation*, *during operation*, dan *closing*.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), Banquet Department di JW Marriott Hotel Jakarta telah menjalankan perannya dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan *event* melalui tahapan *preparation*, *during operation*, dan *closing*. Pada tahap *preparation*, ditemukan adanya perubahan *layout meeting room* secara mendadak sehingga Banquet Department harus melakukan penyesuaian terhadap penataan ruangan, perlengkapan, serta berkoordinasi dengan departemen lain. Temuan ini sesuai dengan teori Ninemeier dan Perdue (2005) yang menyatakan bahwa Banquet Department bertanggung jawab memastikan seluruh rangkaian acara berjalan dengan baik mulai dari persiapan ruang, penyediaan peralatan, hingga pelayanan kepada tamu. Selain itu, Heru Riyadi dalam Syahlevie dan Nirwani (2025) menjelaskan bahwa Banquet Department berperan mengorganisasi seluruh kebutuhan acara agar penyelenggaraan *event* berjalan sesuai kebutuhan

penyelenggara. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Fauzzia dan Pradana (2023) yang menyatakan bahwa tahap *preparation* merupakan tahapan penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan *event*.

Pada tahap *during operation*, jumlah tamu yang hadir melebihi jumlah yang tercantum dalam *Banquet Event Order* (BEO) menyebabkan Banquet Department harus melakukan penambahan kursi, *amenities*, serta berkoordinasi dengan Kitchen agar pelayanan tetap berjalan dengan baik. Temuan ini sesuai dengan teori Sailendra (2015) yang menyatakan bahwa SOP menjadi pedoman kerja agar pelayanan tetap konsisten meskipun terjadi perubahan kondisi di lapangan. Temuan ini juga sesuai dengan teori Oliver dalam Hidayati dan Fadilah (2025) yang menyatakan bahwa kepuasan tamu tercapai apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan tamu. Hasil penelitian ini didukung oleh penelitian Kadir et al. (2022) yang menunjukkan bahwa kesiapan operasional banquet dalam menghadapi perubahan BEO menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran penyelenggaraan *event*. Selain itu, penelitian Asmara (2019) juga menyatakan bahwa kesiapan, tanggung jawab, dan kemampuan kerja karyawan banquet berpengaruh terhadap kualitas pelayanan kepada tamu.

Pada tahap *closing*, keterbatasan jumlah staf pada *shift* sore menyebabkan proses *breakdown* dan persiapan ballroom untuk *event* berikutnya harus dilanjutkan oleh tim *shift* pagi. Temuan tersebut sesuai dengan teori Ninemeier dan Perdue (2005) yang menekankan pentingnya kerja sama tim dan koordinasi antar-departemen dalam operasional banquet. Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Legowo dan Seta (2023) yang menyatakan bahwa koordinasi antarbagian menjadi faktor penting dalam mendukung operasional Banquet Department sehingga setiap perubahan yang terjadi selama penyelenggaraan *event* dapat ditangani secara efektif.

Berdasarkan pembahasan tersebut, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peran Banquet Department di JW Marriott Hotel Jakarta telah sesuai dengan teori mengenai tugas dan tanggung jawab banquet serta didukung oleh hasil penelitian terdahulu. Meskipun terdapat kendala berupa perubahan *layout*, penambahan jumlah tamu, dan keterbatasan sumber daya manusia, seluruh kendala dapat diatasi

melalui penerapan SOP, koordinasi antar-departemen, komunikasi yang efektif, serta kerja sama tim. Dengan demikian, Banquet Department mampu mendukung kelancaran penyelenggaraan *event* sekaligus memberikan pelayanan yang optimal sehingga harapan dan kepuasan tamu tetap dapat terjaga.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan Berdasarkan hasil temuan studi kasus, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh Banquet Department JW Marriott Hotel Jakarta untuk meminimalkan kendala operasional pada setiap tahapan penyelenggaraan *event*.

Pertama, pada tahap *preparation*, perubahan *layout meeting room* yang terjadi secara mendadak dapat diminimalkan melalui koordinasi dan *final confirmation* terhadap *layout* bersama pihak penyelenggara sebelum pelaksanaan *event*. Selain itu, komunikasi antar-departemen perlu ditingkatkan agar setiap perubahan dapat segera diinformasikan dan ditindaklanjuti sehingga proses persiapan tidak menghambat jalannya acara.

Kedua, pada tahap *during operation*, Banquet Department disarankan menyiapkan *buffer stock* berupa kursi, meja, *amenities*, serta perlengkapan pendukung lainnya sebagai antisipasi apabila jumlah tamu yang hadir melebihi estimasi pada BEO. Koordinasi dengan Kitchen juga perlu dilakukan secara cepat apabila terjadi penambahan jumlah tamu sehingga kebutuhan makanan dan minuman tetap dapat terpenuhi sesuai standar pelayanan hotel.

Ketiga, pada tahap *closing*, pembagian tenaga kerja perlu disesuaikan dengan tingkat kesibukan operasional, terutama ketika terdapat jadwal *back-to-back event*. Selain itu, proses *handover* antar-*shift* perlu dilakukan secara jelas agar pekerjaan yang belum selesai dapat dilanjutkan dengan baik oleh tim berikutnya tanpa mengganggu persiapan *event* selanjutnya. Dan juga penulis menyarankan untuk menambah sumber daya manusia saat closing jika event besok ada.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan Banquet Department dapat meningkatkan efektivitas operasional pada setiap tahapan penyelenggaraan *event*, sehingga kelancaran acara tetap terjaga dan pelayanan yang

diberikan kepada tamu dapat memenuhi standar hotel serta mendukung terciptanya kepuasan tamu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Banquet Department JW Marriott Hotel Jakarta, dapat disimpulkan bahwa Banquet Department memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelancaran penyelenggaraan *event* melalui tiga tahapan operasional, yaitu *preparation*, *during operation*, dan *closing*. Pada tahap *preparation*, Banquet Department bertanggung jawab mempersiapkan seluruh kebutuhan acara, mulai dari pelaksanaan *briefing*, penataan ruangan sesuai *Banquet Event Order* (BEO), penyiapan perlengkapan, hingga koordinasi dengan berbagai departemen terkait. Meskipun ditemukan kendala berupa perubahan *layout meeting room* secara mendadak, Banquet Department mampu melakukan penyesuaian dengan cepat sehingga persiapan acara tetap berjalan sesuai jadwal.

Pada tahap *during operation*, Banquet Department berperan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, menyajikan makanan dan minuman, memenuhi kebutuhan tamu selama acara berlangsung, serta menjaga koordinasi dengan Kitchen dan departemen lainnya. Kendala berupa jumlah tamu yang melebihi kapasitas pada BEO dapat diatasi melalui penambahan kursi, *amenities*, serta koordinasi untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman, sehingga kelancaran acara dan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Selanjutnya, pada tahap *closing*, Banquet Department bertanggung jawab melakukan *breakdown* peralatan, membersihkan area acara, serta mempersiapkan ballroom untuk penyelenggaraan *event* berikutnya. Meskipun terdapat keterbatasan jumlah staf pada *shift* sore, koordinasi antar-*shift* memungkinkan seluruh pekerjaan dapat diselesaikan sehingga ballroom tetap siap digunakan sesuai jadwal. Secara keseluruhan, Banquet Department telah menjalankan perannya dengan baik melalui koordinasi, komunikasi, kemampuan beradaptasi, dan kerja sama tim dalam menghadapi berbagai kendala operasional. Peran tersebut tidak hanya mendukung kelancaran penyelenggaraan *event*, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan

pelayanan yang optimal sehingga mendukung kepuasan tamu di JW Marriott Hotel Jakarta.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi Banquet Department JW Marriott Hotel Jakarta. Banquet Department disarankan untuk terus meningkatkan koordinasi dengan pihak penyelenggara maupun departemen terkait, terutama dalam melakukan konfirmasi akhir terhadap *Banquet Event Order* (BEO), sehingga perubahan yang terjadi sebelum pelaksanaan *event* dapat diantisipasi dengan lebih baik. Selain itu, perlu dilakukan persiapan perlengkapan cadangan serta perencanaan kebutuhan tenaga kerja yang lebih optimal, khususnya pada saat penyelenggaraan *event* dengan jumlah tamu yang besar atau jadwal *back-to-back event*, sehingga pelayanan kepada tamu tetap berjalan sesuai standar operasional hotel.

Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), diharapkan dapat memanfaatkan kesempatan praktik untuk mempelajari seluruh proses operasional Banquet Department secara aktif, meningkatkan kemampuan komunikasi, kerja sama tim, serta kemampuan beradaptasi dalam menghadapi berbagai situasi yang terjadi selama penyelenggaraan *event*. Pengalaman tersebut diharapkan dapat menjadi bekal dalam memasuki dunia kerja di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, D. (2019). *The role of banquet service on the quality level of guest service at The Alana Hotel and Convention Center Surakarta. Indonesian Tourism Journal*, 14(2), 1–10. <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/225>
- Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. (2026, 2 Maret). *Perkembangan pariwisata Provinsi DKI Jakarta Januari 2026*. <https://jakarta.bps.go.id/id/pressrelease/2026/03/02/1268/erkembangan-pariwisata-provinsi-dki-jakarta-januari-2026.html>
- Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). Prosedur pelayanan *banquet waiter* dalam menangani tamu *event* di Hotel Aston Pasteur Bandung. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata (TELPAR)*, 1(2), 51–56.
- Kadir, P. A., Anugrah, K., & Rahama, T. (2022). Kesiapan operasional *banquet* terhadap perubahan BEO (*Banquet Event Order*) di Aston Gorontalo Hotel & Villas. *Jurnal Darmawisata*, 2(1), 1–6. <https://doi.org/10.56190/jdw.v2i1.13>
- Legowo, J. T., & Seta, A. A. (2023). Peranan *banquet section* dalam mendukung operasional *food and beverage department* di Adhiwangsa Hotel & Convention Solo. *Mabha Jurnal*, 4(1), 24–30. <https://doi.org/10.70018/mb.v4i1.58>
- Ninemeier, J. D., & Perdue, J. (2005). *Hospitality Operations: Career Success*. Pearson Education, Inc.
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor PM.53/HM.001/MPEK/2013 tentang Standar Usaha Hotel. (2013).
- Sailendra, A. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Idea Publishing.
- Hidayatia, S. N. E., & Fadilah, R. (2025). Pengaruh fasilitas hotel dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Whiz Prime Padang. *Tamasya: Jurnal Pariwisata Indonesia*, 2(2), 120–133. <https://doi.org/10.62383/tamasya.v2i2.463>
- Syahlevie, N., & Nirwani, A. (2025). Peranan *banquet* dalam mendukung operasional *food and beverage* di UTC Dago Hotel Bandung. *Jurnal Perhotelan dan Pariwisata*, 3(2). <https://doi.org/10.59820/telpar.v3i2.406>

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PERAN BANQUET DEPARTMENT DALAM MENDUKUNG KELANCARAN EVENT UNTUK KEPUASAN TAMU DI JW MARRIOTT HOTEL JAKARTA

Kepada Yth.

Bapak Narasumber

Di Tempat

Dengan hormat,

Saya Anna, mahasiswi yang sedang menyusun Laporan Studi Kasus sebagai salah satu syarat penyelesaian Program Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Saat ini saya sedang melakukan penelitian dengan judul "Peran Banquet Department dalam Mendukung Kelancaran Event di JW Marriott Hotel Jakarta."

Sehubungan dengan hal tersebut, saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk menjadi narasumber dalam penelitian ini dengan memberikan informasi melalui wawancara. Data yang diperoleh akan digunakan hanya untuk kepentingan penyusunan laporan studi kasus dan dijaga kerahasiaannya.

Atas kesediaan dan kerja sama Bapak, saya mengucapkan terima kasih.

Hormat saya,

Anna

Identitas Informan

- Nama :
- Jabatan :
- Tanggal Wawancara :

Pedoman Wawancara

No	Pertanyaan
1	Apa saja tugas dan tanggung jawab Banquet Department dalam penyelenggaraan event di JW Marriott Hotel Jakarta?
2	Bagaimana proses preparation sebelum event dimulai?
3	Apa saja kendala yang sering terjadi pada tahap preparation?
4	Bagaimana cara Banquet Department mengatasi perubahan layout atau permintaan mendadak dari klien?
5	Bagaimana peran Banquet Department selama event berlangsung (during operation)?
6	Kendala apa yang paling sering terjadi selama event berlangsung?
7	Bagaimana tindakan Banquet Department apabila jumlah tamu melebihi jumlah pada BEO?
8	Bagaimana proses closing setelah event selesai?
9	Apa kendala yang biasanya terjadi pada tahap closing?
10	Menurut Bapak, bagaimana peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran event sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu?

Table 2 Pertanyaan Wawancara

Lampiran 2. Hasil Observasi

Identitas Informan

- Nama : Lukman Nurhakim
- Jabatan : Supervisor
- Tanggal Wawancara : 17 Juli 2026

No	Pertanyaan	Jawaban Informan
1	Apa saja tugas dan tanggung jawab Banquet Department dalam penyelenggaraan event di JW Marriott Hotel Jakarta?	Banquet Department bertanggung jawab mempersiapkan kebutuhan acara, setup ruangan sesuai BEO, memberikan pelayanan makanan dan minuman, berkoordinasi dengan departemen lain, serta memastikan event berjalan lancar hingga selesai.
2	Bagaimana proses preparation sebelum event dimulai?	Diawali briefing, dilanjutkan setup ruangan, coffee break, buffet, polishing peralatan, dan final checking sebelum tamu datang.
3	Apa saja kendala yang sering terjadi pada tahap preparation?	Kendala yang sering terjadi yaitu perubahan layout, perubahan jumlah tamu, dan permintaan tambahan dari klien.
4	Bagaimana cara Banquet Department mengatasi perubahan layout atau permintaan mendadak dari klien?	Melakukan koordinasi dengan Engineering, Housekeeping, Kitchen, Stewarding, dan Audio Visual agar perubahan dapat diselesaikan tepat waktu.
5	Bagaimana peran Banquet Department selama event berlangsung (during operation)?	Seluruh staf standby melayani tamu, memastikan makanan dan minuman tersedia, serta menjaga acara tetap sesuai rundown.
6	Kendala apa yang paling sering terjadi selama event berlangsung?	Jumlah tamu melebihi BEO, perubahan jadwal coffee break

		atau makan, dan permintaan tambahan tamu.
7	Bagaimana tindakan Banquet Department apabila jumlah tamu melebihi jumlah pada BEO?	Menambah kursi, meja, amenities, serta berkoordinasi dengan Kitchen agar pelayanan tetap optimal.
8	Bagaimana proses closing setelah event selesai?	Melakukan breakdown, membersihkan ballroom, mengembalikan equipment, dan setup kembali bila ada event berikutnya.
9	Apa kendala yang biasanya terjadi pada tahap closing?	Keterbatasan waktu dan jumlah staf ketika harus menyiapkan event berikutnya.
10	Menurut Bapak, apakah sudah menjalankan peran Banquet Department dalam mendukung kelancaran event sehingga dapat memberikan kepuasan kepada tamu?	Peran Banquet Department sudah berjalan sesuai dengan perannya mulai dari Dari segipreapration : apa yg di butuh kan dalam event meeting contoh nya.. Linen, table cloth, cover chairs , fullengt, dll harus sangat bersih dan dr user nya tinggal menggunakan saja apa yg kita butuh kan karena di hotel kita sdh mempunyai laundry sendiri. Barang2 Yg di butuh kan seperti meja IBM, Kursi, atau stage juga sngat mndukung kinerja pas waktu kita setup, segi during operation, dan closing.

Table 3 Hasil Observasi

Lampiran 3.Dokumentasi Kegiatan PLI



GAMBAR 1. 15 Membersihkan Linen



GAMBAR 1. 16 Polishing Chinaware, Glassware, Cutlery



GAMBAR 1. 17 Set up Amanities Meeting Room

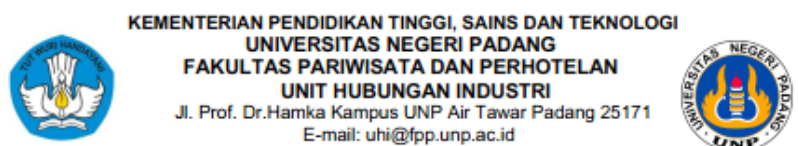


GAMBAR 1. 18 Merapikan Linen



GAMBAR 1. 19 Membuat Coffee & Tea

Lampiran 4. Surat Keterangan PLI



SURAT TUGAS

No. 293c/UN35.1.7.8/PP/2025

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Program Magang Berdampak bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Pramukti Wiratama Chaniago	24135089	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026
Alyaa Shofaa Khairana	24135002	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026
Anna Zahra	24135005	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026
Nilam Chania	24135124	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026
Farhan Alfaruqi	24135172	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026

Bersama ini kami menugaskan nama berikut untuk menjadi pembimbing pada kegiatan mahasiswa tersebut:

Rahmi Fadilah, M.Pd

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

GAMBAR 1. 20 Surat Keterangan PLI

Lampiran 5. Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari

Tahun 2026

Nama : Anna Zahra
 NIM : 24135005
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 01386428609
 Supervisor/Mentor Coach : Lukman Nurhakim
 Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta
 Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 11 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	12 Januari 2026	08.00 – 18.00	Orientasi Industri		H
2.	13 Januari 2026	08.00 – 18.00	Orientasi Industri		H
3.	14 Januari 2026	08.00 – 17.00	1. Penjelasan job description banquet. 2. Pengenalan lingkungan kerja banquet.		H
4.	15 Januari 2026		OFF		
5.	16 Januari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily Briefing 2. Prepare untuk event (Coffee & Tea, Fresh Milk, Carave, Divider cutlery, Trashbag, Tea spoon) 3. Standby dan menyajikan coffee/tea. 4. Menyajikan breakfast set menu & clear up		H

GAMBAR 1. 21 Logbook

			5. Closing basing station & membersihkan ruangan meeting		
6.	17 Januari 2026		OFF		
7.	18 Januari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily Briefing 2. Prepare untuk event 3. Menyiapkan coffee break take away 4. Closing basing station & membersihkan ballroom		H
7.	19 Januari 2026		OFF		
8.	20 Januari 2026	07.00 – 17.30	1. Daily Briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan coffee break. 4. Clear up coffee break 5. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 6. Closing basing station & membersihkan ruangan		H
9.	21 Januari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. Melakukan take away lunch 7. P.M Coffee break & clear up 8. Closing basing station & membersihkan ruangan		H
10.	22 Januari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan coffee break 4. Clear up coffee break 5. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 6. Melakukan take away lunch		H

			7. P.M Coffee break & clear up 8. Handover ke shift middle dan sore		
11.	23 Januari 2026		OFF		
12.	24 Januari 2026	07.00 – 17.30	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. Closing basing station & membersihkan ruangan.		H
13.	25 Januari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. P.M Coffee break & clear up 7. Handover ke shift middle dan sore		H
14.	26 Januari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. Melakukan refresh mineral. 9. P.M Coffee break & clear up		H

			10. Closing basing station & membersihkan ruangan.		
15.	27 Januari 2025	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. Closing basing station & membersihkan ruangan.		H
16.	28 Januari 2026		OFF		
17.	29 Januari 2026		OFF		
18.	30 Januari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby 4. Serve coffee break individual plate 5. Clear up coffee break 6. Menyiapkan kebutuhan untuk dinner family style 7. Handover ke shift middle dan sore		H
19.	31 Januari 2026	07.00 – 17.45	1. Daily briefing 2. Prepare coffee & tea 3. Menyiapkan crew meal 4. Standby 5. Handover ke shift middle dan sore		H

Jakarta, 31 Januari 2026

Supervisor



Lukman Nurhakim

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode Februari

Tahun 2026

Nama : Anna Zahra
 NIM : 24135005
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 01386428609
 Supervisor/Mentor/Coach : Lukman Nurhakim
 Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta
 Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 11 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	1 Februari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. Closing basing station & membersihkan ruangan.		H
2.	2 Februari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch		H

			8. Closing basing station & membersihkan ruangan.		
3.	3 Februari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. P.M Coffee break & clear up 9. Handover ke shift middle & sore		H
4.	4 Februari 2026		OFF		
5.	5 Februari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. P.M Coffee break & clear up 7. Closing basing station & membersihkan ruangan.		H
6.	6 Februari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. Closing basing station & membersihkan ruangan.		H

7.	7 Februari 2026		OFF		
8.	8 Februari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan serve coffee & tea 4. Closing basing station & membersihkan ruangan		H
9.	9 Februari 2026	07.00 – 17.30	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. Melakukan refresh mineral. 9. P.M Coffee break & clear up 10. Prepare dinner 11. Handover ke shift middle dan sore		H
10.	10 Februari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral. 6. P.M Coffee break & clear up 7. Closing basing station & membersihkan ruangan		H
11.	11 Februari 2026		OFF		
12.	12 Februari 2026	07.00 – 17.30	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral.		H

			6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. Closing basing station & membersihkan ruangan.		
13.	13 Februari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral 6. P.M Coffee break & clear up 7. Handover ke shift middle dan sore		H
14.	14 Februari 2026	OFF			
15.	15 Februari 2025	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral 6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. Melakukan refresh mineral 9. P.M coffee break & clear up 10. Closing basing station & membersihkan ruangan.		H
16.	16 Februari 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral		H

			6. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 7. Melakukan take away lunch 8. Melakukan refresh mineral 9. P.M coffee break & clear up 10. Closing basing station & membersihkan ruangan.		
17.	17 Februari 2026		PHT		
18.	18 Februari 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Project linen		H
19.	19 Februari 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Clean lines all area		H
20.	20 Februari 2026		OFF		
21.	21 Februari 2026		OFF		
22.	22 Februari 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Project clean back bar		H
23.	23 Februari 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Set up on top table for event		H
24.	24 Februari 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Project inventory cutlery		H
25.	25 Februari 2026		OFF		
26.	26 Februari 2026		OFF		
27.	27 Februari 2026	11.00 – 22.00	1. Daily Briefing 2. Polishing chinaware, glassware, cutlery 3. On top table for VIP 4. Prepare clear up station 5. Menyiapkan serving spoon for dinner 6. Clear up dinner 7. Closing clear up station & membersihkan ballroom		H
28.	28 Februari 2026	11.00 – 22.00	1. Daily briefing 2. Mebuat foodtag 3. Polishing chinaware, glassware, cutlery		H

		4. Menggantikan teman sementara untuk standby di event lain 5. Prepare coffee & tea untuk tea pai 6. Afternoon briefing 7. Clear up dinner & memastikan plate cukup di station appetizer dan stall 8. Take away dinner 9. Handover ke shift sore		H
--	--	---	--	---

Jakarta, 28 Februari 2026

Supervisor



Lukman Nurhakim

LOGBOOK KEGIATAN **PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode Maret

Tahun 2026

Nama : Anna Zahra
 NIM : 24135005
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 01386428609
 Supervisor/Mentor/Coach : Lukman Nurhakim
 Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta
 Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 11 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	1 Maret 2026	11.00 – 21.00	1. Daily briefing 2. Polishing chinaware, glassware, cutlery 3. Set up ballroom 4. Handover ke shift sore		
2.	2 Maret 2026	09.00 – 20.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Polishing chinaware, glassware, cutlery 4. On top table 5. Membuat foodtag 6. Standby & menyiapkan kebutuhan dinner.		
3.	3 Maret 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Menyiapkan kebutuhan lunch & clear up. 4. Melakukan refresh mineral 5. Melakukan take away lunch 6. Handover ke shift middle & sore		
4.	4 Maret 2026	11.00 – 22.00	1. Daily briefing 2. Polishing chinaware, glassware, cutlery 3. Membuat foodtag for dinner 4. Afternoon briefing		

			5. Standby dan menawarkan welcome drink 6. Clear up dinner 7. Take away food dinner 8. Closing & membersihkan clear up station juga ballroom		H
5.	5 Maret 2026	11.00 – 22.00	1. Daily briefing 2. Prepare coffee break menggunakan lunch box 3. Mengantarkan coffee break ke ruangan 4. Closing & membersihkan ruangan 5. Prepare coffee break station untuk besok		H
6.	6 Maret 2026		OFF		
7.	7 Maret 2026		OFF		
8.	8 Maret 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan serve coffee & tea 4. Closing basing station & membersihkan ruangan		H
9.	9 Maret 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral 6. Menyiapkan ice tea & infused water for internal 7. Closing & membersihkan ruangan		H
10.	10 Maret 2026	11.00 – 22.00	1. Daily briefing 2. Folding napkin 3. Polishing chinaware, glassware, cutlery 4. Prepare untuk coffee break 5. Prepare untuk dinner 6. Membuat foodtag for dinner 7. Standby & clear up dinner		H

			8. Closing & membersihkan ruangan		
11.	11 Maret 2026		PHC		
12.	12 Maret 2026		OFF		
13.	13 Maret 2026		OFF		
14.	14 Maret 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby & Serve coffee & tea 4. Refresh ruangan 5. Menyerahkan lunch box ke pic nya 6. Closing & membersihkan ruangan, clear up station		H
15.	15 Maret 2025	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby dan menyiapkan kebutuhan A.M coffee break 4. Clear up coffee break 5. Melakukan refresh mineral 6. Melakukan take away coffee break 7. Closing clear up station & membersihkan ruangan		H
16.	16 Maret 2026		OFF		
17.	17 Maret 2026	10.00 – 21.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag 3. Set up chinaware, cutlery untuk dinner buffet 4. Standby 5. Clear up dinner 6. Closing & membersihkan ruangan		H
18.	18 Maret 2026	10.00 – 21.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag 3. Polishing chinaware, glassware, cutlery 4. Prepare for dinner 5. Afternoon briefing 6. Standby & clear up dinner 7. Take away dinner 8. Closing & membersihkan ruangan		H

19.	19 Maret 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Menyiapkan A.M coffee break 4. Serve coffee & tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh ruangan meeting 7. Menyiapkan P.M coffee break 8. Serve coffee & tea 9. Clear up coffee break 10. Closing & membersihkan ruangan		H
20.	20 Maret 2026		OFF		
21.	21 Maret 2026		PHT		
22.	22 Maret 2026		PHT		
23.	23 Maret 2026		PHC		
24.	24 Maret 2026	10.00 – 21.00	1. Daily briefing 2. Set up for event		H
25.	25 Maret 2026	10.00 – 21.00	1. Daily briefing 2. Set up for event		H
26.	26 Maret 2026	11.00 – 22.00	1. Daily Briefing 2. Polishing chinaware, glassware, cutlery 3. Prepare clear up station 4. Menyiapkan serving spoon for dinner 5. Clear up dinner 6. Closing clear up station & membersihkan ballroom		H
27.	27 Maret 2026	11.00 – 22.00	1. Daily Briefing 2. Folding napkin 4. Polishing chinaware, glassware, cutlery 5. Prepare clear up station 6. Menyiapkan serving spoon for dinner 7. Clear up dinner 8. Closing clear up station & membersihkan ballroom		H
28.	28 Maret 2026		OFF		
29.	29 Maret 2026		OFF		



30.	30 Maret 2026		SICK LEAVE		
31.	31 Maret 2026		SICK LEAVE		

Jakarta, 31 Maret 2026

Supervisor

Lukman Nurhakim

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode April

Tahun 2026

Nama : Anna Zahra
NIM : 24135005
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 01386428609
Supervisor/Mentor/Coach : Lukman Nurhakim
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 11 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	1 April 2026		SICK LEAVE		
2.	2 April 2026		SICK LEAVE		
3.	3 April 2026		SICK LEAVE		
4.	4 April 2026		SICK LEAVE		
5.	5 April 2026		SICK LEAVE		
6.	6 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Membuat coffee & tea 4. Prepare coffee break 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare for lunch buffet 8. Clear up lunch 9. Closing clear up station & membersihkan ruangan		
7.	7 April 2026	11.00 – 22.00	1. Daily briefing 2. Prepare for lunch buffet 3. Clear up lunch 4. Refresh mineral 5. Prepare for P.M coffee break 6. Clear up coffee break 7. Closing clear up station & membersihkan ruangan		
8.	8 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing		

			2. Prepare untuk event 3. Standby dan serve coffee & tea 4. Closing basing station & membersihkan ruangan		
9.	9 April 2026		OFF		
10.	10 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Closing & membersihkan ruangan		H
11.	11 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby & serve coffee & tea 4. Prepare A.M coffee break 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare lunch buffet 8. Clear up 9. Closing & membersihkan ruangan		H
12.	12 April 2026		OFF		
13.	13 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch		H

			10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Closing & membersihkan ruangan		
14.	14 April 2026		OFF		
15.	15 April 2025	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Closing & membersihkan ruangan		H
16.	16 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
17.	17 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat menu card 3. Prepare food tasting		H

			4. Membuat welcome drink 5. Membuka folding napkin for tamu 6. Pouring water 7. Serve food sesuai dengan menu 8. Clear up 9. Membereskan ruangan		
18.	18 April 2026	10.00 – 21.00	1. Daily briefing 2. Prepare foodtag 3. Prepare coffee & tea for tea pai 4. standby & prepare coffee break 5. clear up 6. Memasangkan foodtag 7. Checker tamu		H
19.	19 April 2026		OFF		
20.	20 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare P.M Coffee break 8. Serve coffee or tea 9. Clear up coffee break 10. Closing & membersihkan ruangan		H
21.	21 April 2026		OFF		
22.	22 April 2026		OFF		
23.	23 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare lunch 8. Clear up lunch 9. Refresh mineral 10. Take away lunch 11. Prepare P.M Coffee break 12. Serve coffee or tea 13. Clear up coffee break		H

			14.Closing & refresh ruangan		
24.	24 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare lunch 8. Clear up lunch 9. Refresh mineral 10. Take away lunch 11. Prepare P.M Coffee break 12. Serve coffee or tea 13. Clear up coffee break 14.Closing & membersihkan ruangan		H
25.	25 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare lunch 8. Clear up lunch 9. Refresh mineral 10. Take away lunch 11. Prepare P.M Coffee break 12. Serve coffee or tea 13. Clear up coffee break 14.Closing & refresh ruangan		H
26.	26 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare lunch 8. Clear up lunch 9. Refresh mineral 10. Take away lunch 11. Prepare P.M Coffee break		H

			12. Serve coffee or tea 13. Clear up coffee break 14. Closing & membersihkan ruangan		
27.	27 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily Briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby & Serve coffee & tea 4. Prepare A.M coffee break 5. Clear up 6. Prepare P.M coffee break 7. Clear up & closing		HL
28.	28 April 2026		OFF		
29.	29 April 2026		OFF		
30.	30 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Set up for wedding		HL

Jakarta, 30 April 2026

Supervisor



Lukman Nurhakim

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Mei

Tahun 2026

Nama : Anna Zahra
NIM : 24135005
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 01386428609
Supervisor/Mentor/Coach : Lukman Nurhakim
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 11 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	1 Mei 2026	09.00 – 20.00	1. Daily briefing 2. Set up wedding		
2.	2 Mei 2026	11.00 – 22.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag 3. Polishing chinaware, glassware, cutlery 4. On top table for vip 5. Prepare for dinner 6. Afternoon briefing 7. Standby & clear up dinner 8. Take away dinner 9. Closing & membersihkan clear up to steward		
3.	3 Mei 2026	11.00 – 22.00	1. Daily briefing 2. Membuat menu card 3. Polishing chinaware, glassware, cutlery 4. On top table 5. Menyiapkan sauce for setmenu 6. Afternoon briefing 7. Food parade 8. Serve food 9. Clear up		
4.	4 Mei 2026	11.00 – 22.00	1. Daily briefing 2. Clear up coffee break 3. Closing & membersihkan ruangan		

			4. Prepare chinaware, glassware, cutlery for besok		
5.	5 Mei 2026		OFF		
6.	6 Mei 2026		OFF		
7.	7 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby & serve coffee dan tea 4. Prepare for A.M coffee break & clear up 5. Refresh mineral 6. Prepare for P.M coffee break & clear up 7. Closing & membersihkan ruangan		H
8.	8 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby & serve coffee dan tea 4. Prepare for A.M coffee break & clear up 5. Refresh mineral 6. Closing & membersihkan ruangan		H
9.	9 Mei 2026	07.00 – 17.30	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby & serve coffee dan tea 4. Prepare for A.M coffee break & clear up 5. Refresh mineral 6. Prepare lunch & clear up 7. Refresh mineral 8. Prepare for P.M coffee break & clear up 9. Closing & membersihkan ruangan		H
10.	10 April 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch		H

			10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Closing & membersihkan ruangan		
11.	11 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
12.	12 Mei 2026	07.00- 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
13.	13 Mei 2026		OFF		
14.	14 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event		

			3. Standby & serve coffee and tea 4. Prepare coffee break & clear up 5. Refresh mineral 6. Closing & membersihkan ruangan		H
15.	15 Mei 2025		OFF		
16.	16 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
17.	17 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Folding napkin 3. Membuat foodtag 4. On top table 5. Menyiapkan coffee & tea 6. Prepare clear up station		H
18.	18 Mei 2026		OFF		
19.	19 Mei 2026		OFF		
20.	20 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch		H

			12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		
21.	21 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare lunch 4. Clear up lunch 5. Refresh mineral 6. Take away lunch 7. Prepare P.M Coffee break 8. Serve coffee or tea 9. Clear up coffee break 10. Closing & Membersihkan ruangan		H
22.	22 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Membuat foodtag for breakfast 4. Prepare breakfast 5. Clear up 6. Refresh 7. Closing & membersihkan ruangan		H
23.	23 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag 3. Prepare for blessing 4. Clear up 5. Closing clear up station		H
24.	24 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Membuat menucard 4. Membuat nameplace 5. Standby & prepare coffee break 6. Clear up 7. Handover ke shift middle dan sore		H
25.	25 Mei 2026		OFF		
26.	26 Mei 2026		OFF		
27.	27 Mei 2026		PHT		
28.	28 Mei 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Clean lines glass table		H
29.	29 Mei 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Clean lines glass table		H

30.	30 Mei 2026	07.00 – 18.00	1. Daily briefing 2. Prepare for tea pai 3. Membuat foodtag 4. Membuat stall foodtag 5. Prepare crew meal 6. Standby di tea pai 7. Clear up 8. Handover ke shift middle dan sore		
31.	31 Mei 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Set up next event		

Jakarta, 31 Mei 2026

Supervisor



Lukman Nurhakim

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode Juni
Tahun 2026

Nama : Anna Zahra
NIM : 24135005
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 01386428609
Supervisor/Mentor/Coach : Lukman Nurhakim
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 11 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	1 Juni 2026		PHT		
2.	2 Juni 2026		OFF		
3.	3 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag 3. Prepare A.M coffee break & serve coffee & tea 4. Clear up 5. Prepare lunch & clear up 6. Prepare P.M coffee break & clear up 7. Closing		
4.	4 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag 3. Prepare A.M coffee break & serve coffee & tea 4. Clear up 5. Prepare lunch & clear up 6. Prepare P.M coffee break & clear up 7. Closing		
5.	5 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat menu card 3. Prepare food tasting 4. Membuat welcome drink 5. Membuka folding napkin for tamu		

			6. Pouring water 7. Serve food sesuai dengan menu 8. Clear up 9. Membersihkan ruangan		
6.	6 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Standby & Preapre for breakfast 4. Serve masala tea, coffee & tea 6. Clear up & closing breakfast 7. Standby 8. Closing & Membersihkan ruangan		H
7.	7 Juni 2026		OFF		
8.	8 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
9.	9 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch		H

			12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		
10.	10 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
11.	11 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
12.	12 Juni 2026		OFF		
13.	13 Juni 2026		OFF		
14.	14 Juni 2026		PHC		
15.	15 Juni 2025	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag		H

			3. Prepare A.M coffee break & serve coffee & tea 4. Clear up 5. Prepare lunch & clear up 6. Prepare P.M coffee break & clear up 7. Closing		
16.	16 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag 3. Prepare A.M coffee break & serve coffee & tea 4. Clear up 5. Prepare lunch & clear up 6. Prepare P.M coffee break & clear up 7. Closing		H
17.	17 Juni 2026		OFF		
18.	18 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag 3. Prepare A.M coffee break & serve coffee & tea 4. Clear up 5. Prepare lunch & clear up 6. Prepare P.M coffee break & clear up 7. Closing		H
19.	19 Juni 2026		OFF		
20.	20 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Menjadi runner untuk mengambil coffee break 4. Membuat foodtag 5. Menyiapkan crew meal		H
21.	21 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat table number 3. Membuat foodtag 4. Prepare set up stall station 5. Menyebarkan table number 6. Menyiapkan crew meal		H

22.	22 Juni 2026		7. Clear up		
23.	23 Juni 2026	07.00 – 17.00	OFF 1. Daily briefing 2. Setup mineral water 3. Menebar table number 4. Membuat coffee & tea 5. Membuat foodtag 6. Setup dinner buffet station 7. Menyiapkan ice tea & infused water		H
24.	24 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare lunch 8. Clear up lunch 9. Refresh mineral 10. Prepare P.M Coffee break 11. Serve coffee or tea 12. Clear up coffee break 13. Handover ke shift middle dan sore		H
25.	25 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare lunch 8. Clear up lunch 9. Take away lunch 10. Menyiapkan take away coffee break P.M 11. Closing & Membersihkan ruangan		H
26.	26 Juni 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Menyiapkan coffee and tea 4. Standby & prepare coffee break 5. Serve coffee and tea & clear up		H
27.	27 Juni 2026		OFF		

28.	28 Juni 2026	07.00 – 18.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Prepare lunch 8. Clear up lunch 9. Take away lunch 10. Menyiapkan take away coffee break P.M 11. Closing & Membersihkan ruangan		K
29.	29 Juni 2026		OFF		
30.	30 Juni 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Sortir linen		K

Jakarta, 30 Juni 2026

Supervisor



Lukman Nurhakim

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Juli

Tahun 2026

Nama : Anna Zahra
NIM : 24135005
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 01386428609
Supervisor/Mentor/Coach : Lukman Nurhakim
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 – 11 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	1 Juli 2026	07.00 – 16.00	1. Daily briefing 2. Set up untuk event besok		H
2.	2 Juli 2026		OFF		
3.	3 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Membuat foodtag 3. Set up untuk event besok		H
4.	4 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Set up untuk event besok 3. Membersihkan office		H
5.	5 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Set up 3. Runner coffee break		H
6.	6 Juli 2026		OFF		
7.	7 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch		H

			12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		
8.	8 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Setup meeting room		H
9.	9 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
10.	10 Juli 2026		OFF		
11.	11 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
12.	12 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event		H

			3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		
13	13 Juli 2026		OFF		
14.	14 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
15.	15 Juli 2025	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch		H

			12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		
16.	16 Juli 2026		PH		
17.	17 Juli 2026	07.00 – 17.00	1. Daily briefing 2. Prepare untuk event 3. Prepare for A.M coffee break 4. Serve coffee or tea 5. Clear up coffee break 6. Refresh mineral 7. Take away coffee break yang tersisa 8. Prepare lunch 9. Clear up lunch 10. Refresh mineral 11. Take away lunch 12. Prepare P.M Coffee break 13. Serve coffee or tea 14. Clear up coffee break 15. Handover ke shift middle dan sore		H
18.	18 Juli 2026		OFF		

Jakarta, 18 Juli 2026

Supervisor



Lukman Nurhakim

Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Pembimbing PLI

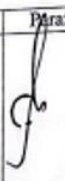


KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id

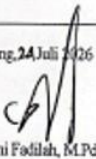


LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Irma Liana
 Unit Kegiatan Praktek : Food Service
 Nama Perusahaan/Industri : JW Marriott Hotel Jakarta
 Jadwal Kegiatan : Sore - Juh
 Nama Dosen Pembimbing : Rahmi Fadilah, M.Pd

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	20 Mei 2026	Acc Judul laporan	perbaiki rumus	
2.	22 Juli 2026	Bimbingan online	sama	
3.	23 Juli 2026	Bimbingan langsung		

Padang, 24 Juli 2026


 Rahmi Fadilah, M.Pd

GAMBAR 1. 22 Lembar Konsultasi dengan Pembimbing PLI

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@pp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Anna Zahra
 Unit Kegiatan Praktek : L&P Service (Ecomater)
 Nama Perusahaan/Industri : Jy Martech Hotel Puerto
 Jadwal Kegiatan : 12 Januari 2026 - 11 Juli 2026
 Nama Supervisor (Penilai) : Lukman Nurhikmah
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Sabtu, 19-07-26	How to handle complaint, Menggunakan SOP	Menggunakan learn from SOP	<i>l</i>
2.	Jumat, 10-08-26	How to cleanliness area	Menggunakan system fill in-fm out	<i>l</i>
3.	Senin, 6-07-26	How to prevent the bug	eye contact, body language, introduce myself, & about team	<i>l</i>
4.	Jumat, 18-05-26	Jika ACorn berbunyi atau area	alasan karena ke exit, tidak kumpul.	<i>l</i>

17 - July - 2026

Lukman Nurhikmah
 Tanda tangan serta penilai Stempel
 Perusahaan

GAMBAR 1. 23 Lembar Konsultasi dengan Supervisor