

LAPORAN STUDI KASUS

ANALISIS EFEKTIVITAS STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) PRAMUSAJI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE WHIZ PRIME HOTEL PADANG

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



Oleh:

Anisa Maysarah / 24135004

Dosen Pembimbing : Feriantano Sundang Pranata,S.Pd,M.Kom

Manager : Amrizal Putra (F&B Manager)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Praktek Lapangan Industri (PLI) I
FPP-UNP Padang
Semester Januari – Juni 2026**

**Oleh
Anisa Maysarah
NIM/BP : 24135004/2024**

**Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

**Pembimbing dari Fakultas
Dosen Pembimbing Praktek Lapangan Industri (PLI) I**

**Feriantano Sundang Pranata, S.Pd, M.Kom
NIP.199602282024061002**

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

**Vischa Mansyera Pratama, M.Pd,
NIP. 199502132022032020**

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Praktek Lapangan Industri (PLI) I
FPP-UNP Padang
Semester Januari – Juni 2026**

Oleh

Anisa Maysarah

NIM/BP : 24135004/2024

**Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Pembimbing dari Industri**

Amrizal Putra

Food & Beverage Manager

Pembimbing dari Industri

Neneng Frihastuti

HR & Training Coordinator

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus dengan judul “**Analisis Efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pramusaji dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Departemen Food and Beverage Service Whiz Prime Hotel Padang**” ini sebagai salah satu syarat untuk memenuhi Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman dan data yang dikumpulkan selama pelaksanaan PLI di Whiz Prime Hotel Padang. Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yuliastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M. Pd, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, M.Si.Par, CHE, selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd, selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Waryono, S.Pd., MM.Par selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Bapak Feriantano Sundang Pranata, S.Pd, M.Kom. sebagai Dosen Pembimbing Praktek Lapangan Industri (PL)
7. Seluruh dosen–dosen departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Amrizal Putra sebagai Food & Beverage Manager di Whiz primer Hotel Khatib Sulaiman Padang.
9. Bapak Fermana Affandi sebagai Supervisor Food & Beverage Service di Whiz Primer Hotel Khatib Sulaiman Padang.
10. Dan seluruh staff di Whiz Primer Hotel Khatib Sulaiman Padang.

11. Ucapan terima kasih kepada orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan, semangat serta material kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan dan pariwisata.

Padang, Juni 2026

Anisa Maysarah

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
11.1La	
tar Belakang	1
11.2Id	
entifikasi Masalah	2
11.3Ru	
musan Masalah	2
11.4Tu	
juan Studi Kasus	3
11.5M	
manfaat Studi Kasus	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	14
BAB III METODE STUDI KASUS.....	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	18
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	18
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	25
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	25
3.6 Teknik Analisis Data.....	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	28
4.1 Gambaran Umum Kasus	28

4.2 Temuan Studi Kasus	30
4.3 Analisis Permasalahan	31
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	33
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	34
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	36
5.1 Kesimpulan	36
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	12
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.1 Gedung Whiz Prime Khatib Sulaiman Padang	19
Gambar 3.2 Standar Room.....	21
Gambar 3.3 Deluxe King Room	21
Gambar 3.4 Grand Deluxe Room	22
Gambar 3.5 Junior Suite Room.....	22
Gambar 3.6 Puncak Singgalang Restaurant.....	23
Gambar 3.7 Singgalang 1.....	23
Gambar 3.8 Singgalang 2.....	24
Gambar 3.9 Singgalang 3.....	24
Gambar 3.10 Singgalang 4	24
Gamabar 3.11 Singgalang Ballroom.....	25

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman wawancara	39
Lampiran 2. Dokumentasi kegiatan PLI	40
Lampiran 3. Surat keterangan PLI dari hotel	43
Lampiran 4. Logbook kegiatan harian selama PLI	44
Lampiran 5. Lembar konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	56
Lampiran 6. Lembar konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.....	57

ABSTRAK

Industri perhotelan sangat bergantung pada kualitas pelayanan untuk tetap kompetitif dan memuaskan pelanggan. Departemen Makanan dan Minuman (F&B) adalah salah satu bagian yang sangat penting karena berinteraksi langsung dengan tamu. Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk mengetahui seberapa efektif penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk pramusaji di Departemen Food and Beverage Service Whiz Prime Hotel Padang dalam meningkatkan layanan kepada tamu. Metode pengumpulan data untuk studi kasus ini akan berfokus pada penggunaan wawancara sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan informasi yang mendalam dan kontekstual. Wawancara akan dirancang secara semi-terstruktur untuk menggali informasi dari informan utama, yaitu pramusaji (staf F&B). Hasil utama yang dihipotesiskan dari studi ini adalah bahwa SOP pramusaji di Whiz Prime Hotel Padang memberikan kerangka kerja yang jelas untuk standarisasi layanan, namun efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh konsistensi pelatihan, pengawasan, dan motivasi karyawan. Studi ini mengimplikasikan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, Whiz Prime Hotel Padang perlu secara rutin meninjau dan memperbarui SOP pramusaji agar tetap relevan dan adaptif terhadap perubahan kebutuhan tamu dan standar industri.

Kata Kunci : SOP, Pramusaji, Kualitas Pelayanan, F&B, Hotel.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri makanan dan minuman (Food & Beverage/F&B) merupakan salah satu sektor yang mengalami pertumbuhan pesat seiring dengan meningkatnya gaya hidup masyarakat yang gemar bersantap di luar rumah, baik untuk kebutuhan pribadi maupun bisnis. Pertumbuhan ini turut mendorong ketatnya persaingan antarpelaku usaha di bidang restoran, kafe, hotel, maupun penyedia jasa katering, sehingga kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor pembeda (*differentiator*) yang menentukan keberlangsungan dan daya saing sebuah usaha. Tamu atau pelanggan saat ini tidak hanya menilai produk makanan dan minuman dari segi rasa, tetapi juga dari pengalaman keseluruhan yang mereka rasakan selama proses pelayanan berlangsung.

Dalam konteks tersebut, pramusaji (*waiter/waitress*) memegang peranan yang sangat strategis karena berada pada garis terdepan (*frontliner*) yang berinteraksi langsung dengan tamu. Kualitas interaksi ini sangat memengaruhi persepsi tamu terhadap citra perusahaan secara keseluruhan. Oleh karena itu, hampir seluruh perusahaan di bidang F&B menyusun *Standard Operating Procedure* (SOP) sebagai pedoman baku yang mengatur tata cara pelayanan, mulai dari menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan hidangan, hingga menangani keluhan. Keberadaan SOP dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan memiliki standar mutu yang konsisten, terlepas dari siapa pun pramusaji yang bertugas maupun kapan waktu pelayanan tersebut berlangsung.

Namun demikian, keberadaan SOP secara tertulis tidak serta-merta menjamin bahwa pelayanan yang diberikan di lapangan akan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Terdapat sejumlah faktor yang berpotensi memengaruhi kesenjangan antara SOP yang tertulis (*procedure in theory*) dengan pelaksanaannya di lapangan (*procedure in practice*). Berdasarkan pengamatan awal, setidaknya terdapat beberapa persoalan mendasar yang melatarbelakangi penelitian ini.

Setiap pramusaji pada dasarnya memiliki latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan masa kerja yang berbeda-beda. Perbedaan ini berpotensi menimbulkan variasi tingkat pemahaman terhadap SOP yang berlaku, baik dari segi

substansi maupun teknis pelaksanaannya.

Pramusaji yang belum sepenuhnya memahami SOP secara utuh berisiko memberikan pelayanan yang tidak seragam, sehingga konsistensi mutu pelayanan yang menjadi tujuan utama disusunnya SOP menjadi sulit tercapai.

Meskipun dokumen SOP telah tersedia secara formal, penerapannya di lapangan tidak jarang mengalami inkonsistensi. Kondisi ini terlihat jelas terutama pada saat situasi operasional sedang padat, misalnya pada jam sibuk (peak hour) atau ketika jumlah tamu melebihi kapasitas normal. Pada situasi tersebut, pramusaji cenderung mengambil langkah-langkah praktis yang dianggap lebih cepat, meskipun langkah tersebut tidak sepenuhnya sesuai dengan tahapan yang diatur dalam SOP. Hal ini menimbulkan pertanyaan mengenai sejauh mana SOP benar-benar dijadikan pedoman utama, ataukah hanya menjadi dokumen formalitas yang penerapannya bersifat situasional.

SOP yang telah disusun sejak awal belum tentu masih relevan dengan kondisi operasional yang berkembang saat ini. Tren pelayanan F&B terus mengalami perubahan seiring dengan pergeseran preferensi tamu, perkembangan teknologi pemesanan, serta munculnya konsep-konsep pelayanan baru. Apabila SOP tidak ditinjau dan disesuaikan secara berkala, maka besar kemungkinan SOP tersebut menjadi kurang adaptif terhadap kebutuhan operasional aktual, sehingga justru berpotensi menghambat efisiensi maupun kualitas pelayanan itu sendiri.

Kepatuhan pramusaji terhadap SOP tidak dapat dilepaskan dari peran manajemen dalam menyelenggarakan program pelatihan (training) serta sistem pengawasan (supervision and control) yang berkesinambungan. Program pelatihan yang tidak memadai, baik dari sisi frekuensi, metode, maupun materi, dapat menyebabkan pemahaman pramusaji terhadap SOP tidak terinternalisasi dengan baik. Demikian pula, sistem pengawasan yang lemah dapat membuka peluang terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan SOP tanpa terdeteksi maupun terkoreksi secara tepat waktu. Oleh karena itu, efektivitas program pelatihan dan pengawasan yang diterapkan manajemen menjadi salah satu aspek yang perlu dikaji lebih lanjut.

Pada akhirnya, seluruh persoalan implementasi SOP tersebut bermuara pada satu pertanyaan mendasar, yaitu sejauh mana pelaksanaan SOP pramusaji secara nyata berkorelasi dengan tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan F&B

yang diterima. Kepuasan tamu merupakan indikator akhir yang mencerminkan keberhasilan penerapan SOP, sehingga penting untuk diketahui apakah kepatuhan terhadap SOP benar-benar berbanding lurus dengan persepsi positif tamu, atau justru terdapat faktor-faktor lain yang lebih dominan memengaruhi kepuasan tersebut.

Berdasarkan uraian permasalahan di atas, tampak bahwa keberadaan SOP saja tidak cukup untuk menjamin terwujudnya kualitas pelayanan yang optimal dan konsisten. Diperlukan kajian yang lebih mendalam untuk memahami bagaimana tingkat pemahaman, konsistensi penerapan, relevansi SOP, efektivitas pelatihan dan pengawasan manajemen, serta korelasinya dengan kepuasan tamu saling berkaitan satu sama lain dalam praktik pelayanan F&B sehari-hari. Kajian ini menjadi penting tidak hanya sebagai bahan evaluasi bagi manajemen dalam menyempurnakan SOP yang telah berjalan, tetapi juga sebagai kontribusi akademik dalam memperkaya kajian mengenai standarisasi pelayanan di industri F&B.

Atas dasar pertimbangan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut mengenai implementasi Standard Operating Procedure (SOP) pramusaji dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan F&B, dengan harapan hasil penelitian ini dapat memberikan gambaran yang komprehensif serta rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan mutu pelayanan di masa mendatang

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, beberapa masalah dapat diidentifikasi terkait efektivitas SOP pramusaji di Departemen F&B Whiz Prime Hotel Padang.

1. Adanya kemungkinan perbedaan tingkat pemahaman pramusaji terhadap SOP yang berlaku dapat memengaruhi konsistensi pelayanan.
2. Meskipun SOP telah tersedia, mungkin terdapat inkonsistensi dalam penerapannya di lapangan oleh pramusaji, terutama pada situasi operasional yang padat.
3. SOP yang ada mungkin belum sepenuhnya relevan atau adaptif terhadap kondisi operasional aktual dan tren pelayanan F&B terkini.
4. Efektivitas program pelatihan dan sistem pengawasan yang diterapkan oleh manajemen perlu dievaluasi untuk memastikan kepatuhan SOP.
5. Sejauh mana implementasi SOP pramusaji secara langsung berkorelasi dengan tingkat kepuasan tamu terhadap kualitas pelayanan F&B juga menjadi

perhatian utama.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi SOP pramusaji di Departemen F&B Whiz Prime Hotel Padang?
2. Bagaimana dampak efektivitas SOP pramusaji terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Departemen F&B Whiz Prime Hotel Padang?
3. Bagaimana rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas SOP pramusaji dan kualitas pelayanan di Departemen F&B Whiz Prime Hotel Padang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas implementasi SOP pramusaji di hotel tersebut. Tujuan selanjutnya adalah
2. Menganalisis dampak efektivitas SOP pramusaji terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Terakhir,
3. Studi ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis guna meningkatkan efektivitas SOP pramusaji dan kualitas pelayanan di Departemen F&B Whiz Prime Hotel Padang.

1.5 Manfaat Studi Kasus

a. Bagi Whiz Prime Hotel Padang

Penelitian ini akan memberikan evaluasi objektif terhadap efektivitas SOP pramusaji yang telah berjalan di Whiz Prime Hotel Padang. Studi ini akan memberikan saran konkret tentang cara memperbaiki SOP, program pelatihan, dan sistem pengawasan. Hasilnya juga dapat menunjukkan area kelemahan dalam implementasi SOP dan kualitas pelayanan. Diharapkan manfaat ini akan meningkatkan kepuasan tamu dan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, hotel dapat terus meningkatkan kualitas layanan mereka.

b. Bagi institusi Pendidikan

Studi ini akan meningkatkan pengetahuan tentang manajemen perhotelan. Studi ini menunjukkan hubungan antara kurikulum pendidikan dan praktik industri yang nyata. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi referensi berharga untuk studi lanjutan yang berkaitan dengan topik SOP dan kualitas pelayanan.

F&B. Selain itu, ini memperkuat hubungan antara akademisi dan profesional perhotelan. Contribusi ini sangat penting untuk kemajuan pendidikan aplikatif.

c. Bagi penulis

Studi ini memberikan kesempatan untuk menerapkan teori dan konsep yang telah Anda pelajari di kuliah ke dalam situasi dunia nyata. Kemampuan analisis, pemecahan masalah, dan penulisan laporan ilmiah yang sistematis dapat dipelajari oleh penulis. Selain itu, pengalaman berharga dalam melakukan penelitian studi kasus di industri perhotelan akan diperoleh. Di masa depan, pengembangan profesionalisme penulis bergantung pada hal ini. Penulis akan menjadi lebih siap untuk menghadapi tantangan industri.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) pada dasarnya merupakan dokumen tertulis yang menjelaskan secara sistematis dan rinci bagaimana melakukan pekerjaan, sehingga setiap karyawan memiliki acuan yang sama untuk melakukan tugasnya. Dokumen ini tidak hanya menjelaskan langkah-langkah teknis tetapi juga menetapkan urutan kerja, waktu pelaksanaan, pihak yang bertanggung jawab, dan hasil yang diharapkan dari setiap proses. Karena banyak orang dengan latar belakang dan kebiasaan kerja yang berbeda-beda di organisasi, termasuk hotel, SOP menjadi penting. Tanpa aturan yang jelas, perbedaan tersebut dapat menyebabkan hasil yang berbeda, yang pada akhirnya akan mengurangi kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, prosedur operasi standar (SOP) berfungsi sebagai alat untuk menyeragamkan perilaku kerja sehingga setiap karyawan dapat memberikan output yang sebanding meskipun dilakukan oleh individu yang berbeda.

Karena hotel beroperasi dalam lingkungan yang membutuhkan pelayanan 24 jam sehari, SOP memiliki peran yang sangat strategis dalam industri perhotelan. Setiap departemen, mulai dari front office, housekeeping, hingga Food and Beverage (F&B), memiliki prosedur operasional standar (SOP) unik yang disesuaikan dengan karakteristik tugas masing-masing. SOP untuk departemen F&B terutama mengatur hal-hal teknis seperti cara menyambut tamu, mengambil pesanan, menyediakan makanan dan minuman, dan menangani keluhan. Penetapan SOP semacam ini biasanya mengacu pada standar pelayanan yang berlaku sesuai dengan klasifikasi bintang hotel, karena tingkat kerincian dan kualitas layanan yang diperlukan lebih tinggi sesuai dengan klasifikasi bintang hotel. SOP digunakan dalam industri perhotelan sebagai pedoman untuk menjaga kualitas pelayanan konsisten agar sesuai dengan standar bintang (Suryana et al., 2026). Dengan demikian, SOP adalah alat pengendalian kualitas yang menjamin reputasi hotel di mata tamu.

Beberapa ciri umum SOP yang efektif termasuk ditulis dan terdokumentasi dengan baik, menggunakan bahasa yang jelas dan mudah dipahami oleh seluruh tingkatan karyawan, dan bersifat operasional sehingga dapat diterapkan secara langsung di lapangan. SOP yang baik juga harus terus berubah, artinya mereka harus dievaluasi dan diubah secara berkala untuk menyesuaikan diri dengan perubahan standar industri dan kebutuhan tamu. Karena pihak yang langsung berinteraksi dengan operasional harian memiliki pemahaman praktis tentang hambatan yang mungkin terjadi, manajemen biasanya bekerja sama dengan supervisor lapangan dalam penyusunan SOP. Proses sosialisasi prosedur standar (SOP) kepada karyawan juga sangat penting karena dokumen yang baik tidak akan bermanfaat jika tidak dipahami dan dipatuhi oleh pelaksana di lapangan. Untuk memastikan bahwa SOP benar-benar diterapkan secara teratur, bukan hanya dokumen formal yang tersimpan di rak administrasi, pelatihan dan pengawasan berkala diperlukan.

Dalam industri perhotelan, menerapkan prosedur operasi standar (SOP) secara konsisten memiliki banyak keuntungan, salah satunya adalah membuat proses pelatihan karyawan baru lebih mudah karena mereka memiliki panduan jelas tentang apa yang harus dilakukan. Selain itu, keuntungan yang signifikan lainnya adalah peningkatan efisiensi kerja, karena karyawan tidak perlu lagi menebak-nebak tentang cara yang tepat untuk menyelesaikan tugas mereka. SOP juga berfungsi sebagai alat untuk menilai kinerja karena manajemen dapat menemukan penyimpangan dengan membandingkan praktik kerja nyata dengan standar yang telah ditetapkan. Pada akhirnya, konsistensi yang dihasilkan dari kepatuhan terhadap SOP akan tercermin secara langsung pada pengalaman tamu, memastikan bahwa tamu menerima kualitas layanan yang stabil setiap kali mereka berkunjung. Ini menjadikan SOP sebagai dasar yang menghubungkan operasional internal hotel dengan persepsi kualitas pelayanan yang dirasakan tamu secara langsung.

2.1.2 Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan secara konseptual sebagai perbandingan antara persepsi pelanggan tentang layanan yang diharapkan dan apa yang mereka rasakan setelah menerimanya. Jika layanan yang diberikan sesuai atau melampaui ekspektasi pelanggan, maka kualitasnya baik, tetapi jika layanan tersebut kurang dari ekspektasi, maka akan ada kesenjangan (gap) yang menyebabkan ketidakpuasan. Kualitas pelayanan didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Suryana et al., 2026). Menurut gagasan ini, kualitas pelayanan harus dijaga dan dikendalikan secara berkelanjutan agar tetap sesuai dengan harapan pelanggan yang dapat berubah secara bertahap. Mengingat bahwa produk yang ditawarkan dalam industri jasa seperti perhotelan tidak berwujud dan sangat bergantung pada interaksi langsung antara penyedia jasa dan konsumen, kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang membedakan satu penyedia jasa dengan penyedia jasa lainnya.

Kualitas pelayanan di industri makanan dan minuman (F&B) sering diukur dengan menggunakan dimensi SERVQUAL, yang terdiri dari bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (Suryana et al., 2026). Dalam banyak penelitian kualitas pelayanan, kelima dimensi ini digunakan secara luas karena dianggap dapat menggambarkan elemen penting yang dirasakan pelanggan, baik secara fisik maupun perilaku. Metode multidimensional ini memungkinkan peneliti dan praktisi industri untuk menentukan elemen pelayanan mana yang sudah baik dan mana yang perlu diperbaiki. Dibandingkan dengan hanya menilai kualitas pelayanan secara umum tanpa parameter yang jelas, penggunaan kelima dimensi ini juga memudahkan manajemen untuk membuat strategi peningkatan kualitas yang lebih terarah.

Dimensi tangibles mencakup segala sesuatu yang tamu dapat melihat dan alami. Ini termasuk kebersihan restoran, kerapian seragam pramusaji, ketersediaan peralatan makan, dan tampilan makanan dan minuman yang disajikan. Faktor fisik ini sangat penting karena kesan pertama tamu menentukan kualitas pelayanan yang lebih besar. Namun, aspek reliabilitas berkaitan dengan

kemampuan karyawan untuk memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan, seperti ketepatan waktu penyajian dan kesesuaian pesanan dengan pesanan tamu. Keandalan ini sangat terkait dengan mematuhi prosedur operasional standar (SOP) yang telah ditetapkan, karena proses kerja yang terstandar akan menghasilkan output yang lebih konsisten. Apabila kedua dimensi ini terpenuhi dengan baik, tamu akan merasa bahwa hotel mampu menjaga mutu layanannya secara stabil dari

Dimensi responsivitas menggambarkan kecepatan dan kesiapan staf dalam menanggapi kebutuhan dan keluhan tamu, termasuk kecepatan merespons permintaan tambahan di luar pesanan awal. Dimensi kepercayaan berkaitan dengan rasa percaya yang ditimbulkan oleh pengetahuan, kesopanan, dan keterampilan staf dalam melayani, yang memberi tamu keyakinan bahwa mereka dilayani oleh orang yang berpengalaman. Dimensi empati mencakup kepedulian dan perhatian yang diberikan staf kepada setiap tamu, seperti mengetahui preferensi tamu atau memperlakukan mereka dengan baik. Ketiga aspek ini lebih banyak berkaitan dengan aspek emosional dan interpersonal dalam interaksi pelayanan; ini sering kali menjadi perbedaan utama antara pengalaman pelayanan yang biasa dan yang berkesan. Secara keseluruhan, kelima dimensi SERVQUAL ini bekerja sama dan membentuk gambaran lengkap tentang kualitas pelayanan, yang pada akhirnya menyebabkan kepuasan serta loyalitas tamu terhadap hotel.

penting dalam menentukan citra dan reputasi sebuah restoran atau hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, pramusaji memerlukan kombinasi keterampilan teknis dan interpersonal yang kompleks.

Secara lebih rinci, pekerjaan pramusaji mencakup berbagai langkah yang saling berhubungan. Tahap awal dimulai dengan menyambut tamu di restoran, mengarahkan mereka ke meja yang sesuai, dan menawarkan menu yang tersedia. Setelah itu, pramusaji mencatat pesanan secara akurat, mengirimkannya ke dapur atau bar, dan memastikan bahwa pesanan disajikan dalam urutan yang tepat dan pada waktu yang tepat. Selain itu, pramusaji bertanggung jawab untuk membersihkan meja dan menyiapkannya kembali untuk tamu berikutnya setelah tamu selesai makan. SOP umum departemen F&B secara rinci mengatur seluruh rangkaian tugas ini, sehingga setiap pramusaji memiliki acuan yang sama untuk menjalankan setiap tahapan pelayanan tersebut.

Seorang pramusaji harus memiliki banyak kompetensi pendukung untuk melakukan tugas-tugas tersebut dengan baik. Kompetensi teknis meliputi pengetahuan tentang menu, teknik penyajian yang benar, dan penguasaan peralatan dan perlengkapan restoran. Selain itu, keterampilan non-teknis termasuk kemampuan komunikasi yang baik, sikap ramah dan sabar saat berhadapan dengan berbagai jenis tamu, dan kemampuan untuk melakukan banyak hal sekaligus saat harus melayani beberapa meja. Pekerjaan pramusaji membutuhkan kombinasi keterampilan fisik dan emosional karena pekerjaan itu memerlukan pemahaman yang tepat tentang kebutuhan tamu yang tidak selalu disampaikan secara langsung. Kualitas pelayanan yang dirasakan tamu secara keseluruhan dapat menurun jika ada kekurangan pada salah satu aspek kompetensi tersebut.

Efektivitas pramusaji sangat bergantung pada kepatuhan mereka terhadap prosedur operasional standar (SOP) yang berlaku (Wati & Astina, 2024). Kepatuhan terhadap prosedur operasi standar (SOP) memungkinkan pramusaji bekerja secara terorganisir dan mengurangi kesalahan karena setiap langkah kerja memiliki pedoman yang jelas dan teruji. Sebaliknya, kualitas pelayanan dan kepatuhan SOP terkait erat dalam praktik operasional sehari-hari dan dapat menyebabkan inkonsistensi pelayanan yang berdampak langsung pada penurunan

dimensi reliability dalam kerangka SERVQUAL. Ini ditunjukkan oleh hubungan ini bahwa SOP dan kepatuhan pelayanan bukanlah dua hal yang berdiri sendiri.

Pada akhirnya, kelima dimensi kualitas pelayanan yang telah dibahas sebelumnya, mulai dari tangibles hingga empathy, dapat dicapai dengan sangat baik jika peran pramusaji dijalankan dengan baik dan sesuai SOP. Pramusaji yang terampil dan patuh terhadap prosedur dapat membuat pengalaman makan yang konsisten, menyenangkan, dan sesuai dengan ekspektasi tamu. Ini akan meningkatkan kepuasan tamu, meningkatkan kesetiaan tamu, dan memperkuat reputasi hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang ketat. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa peran pramusaji, standar operasional prosedur (SOP), dan kualitas pelayanan adalah tiga komponen yang saling berkaitan dan membentuk kerangka teori yang relevan untuk mendasari penelitian ini.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan kajian atau hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti-peneliti sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan topik, variabel, atau permasalahan yang sedang diteliti. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi, perbandingan, serta acuan untuk melihat posisi dan kebaruan (novelty) dari penelitian yang sedang dilakukan, sehingga dapat diketahui persamaan dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang akan dilaksanakan. Selain itu, kajian terhadap penelitian terdahulu bertujuan untuk memperkuat dasar teori, menghindari duplikasi penelitian, serta memberikan gambaran mengenai metode, hasil, dan kesimpulan yang telah dicapai oleh peneliti lain pada topik yang serupa.

Dalam penelitian ini, kajian penelitian terdahulu difokuskan pada topik penerapan Standard Operating Procedure (SOP) khususnya pada bidang pelayanan restoran dan perhotelan, mengingat penelitian ini membahas mengenai penerapan SOP waiter/waitress terhadap kualitas pelayanan. Penelusuran terhadap penelitian-penelitian sebelumnya dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai sejauh mana SOP telah diterapkan pada berbagai objek penelitian, indikator apa saja yang digunakan dalam mengukur kepatuhan terhadap SOP, serta bagaimana pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini disajikan secara ringkas pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu

Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
Suryana, dkk (2026)	Penerapan SOP Waiter/waitress terhadap Kualitas Pelayanan	Implementasi SOP yang terstruktur dan pengawasan ketat berpengaruh positif terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dengan skor rata-rata 4,9 (sangat baik).
Genny (2024)	Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiters untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang	Mengevaluasi 12 indikator SOP pramusaji dan menemukan bahwa konsistensi penerapan sangat krusial bagi kepuasan tamu di hotel bintang.
Wati & Astina (2024)	Analisis Penerapan Standard Operating Procedure Pelayanan Breakfast Buffet	Penerapan SOP pada layanan buffet breakfast sudah berjalan baik, namun memerlukan pengawasan rutin untuk menjaga standar.
Witanardi (2023)	Analisis Pelanggaran Standard Operating Procedures (Taking Order di Restoran Babah Ramu Hotel JHL Episode Gading Serpong)	Mengidentifikasi celah pelanggaran dalam prosedur pengambilan pesanan (<i>taking order</i>) dan dampaknya pada operasional.
Batubara, dkk (2023)	Standar Operasional Prosedur Di Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta	Menjelaskan proses standardisasi layanan di hotel bintang 5 untuk mencapai keunggulan operasional.

2.3 Kerangka Pemikiran

Dalam penelitian ini, tiga konsep utama kualitas pelayanan, standar operasional prosedur (SOP), dan peran pramusaji sebagai pelaksana di lapangan terkait satu sama lain dan membentuk dasar pemikiran. Alur pemikiran ini dimulai dengan asumsi dasar bahwa SOP pramusaji yang jelas dan terdokumentasi dengan baik adalah titik awal yang menentukan arah kerja staf di departemen Food and Beverage (F&B). SOP yang disusun secara rinci akan memberikan petunjuk jelas tentang bagaimana setiap tahapan pelayanan, mulai dari menyambut tamu hingga menyelesaikan proses. Tanpa kejelasan prosedur ini, pramusaji akan bekerja berdasarkan kebiasaan atau interpretasi masing-masing orang, yang dapat menyebabkan perbedaan kualitas layanan antara karyawan. Oleh karena itu, kejelasan SOP menjadi prasyarat mendasar sebelum membahas tahapan berikutnya dalam kerangka pemikiran ini.

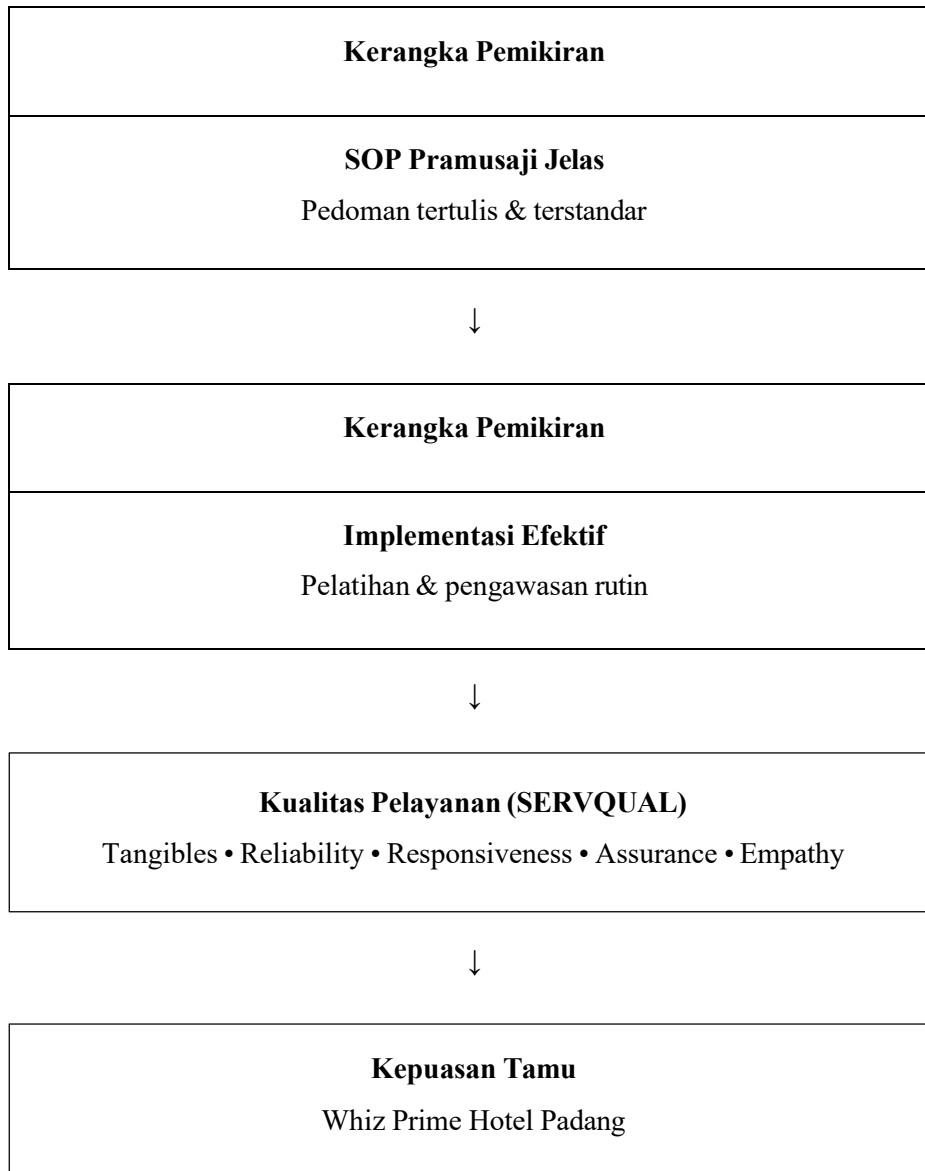
Selanjutnya dalam alur pemikiran ini menekankan bahwa kualitas pelayanan harus dipengaruhi oleh proses implementasi yang efektif, bukan hanya kejelasan SOP. Dalam konteks penelitian ini, dua mekanisme utama pelatihan (training) dan pengawasan (supervision) menunjukkan implementasi yang berhasil. Untuk memastikan bahwa pramusaji, baik yang baru maupun yang sudah berpengalaman, memiliki pemahaman yang sama tentang isi dan tata cara pelaksanaan prosedur operasi standar (SOP) yang berlaku, pelatihan diperlukan. Untuk memastikan bahwa pengetahuan yang diperoleh dari pelatihan benar-benar diterapkan dalam pekerjaan sehari-hari, pengawasan berfungsi sebagai mekanisme kontrol yang berkelanjutan. Pelatihan tanpa pengawasan berisiko menghasilkan kepatuhan sementara, sedangkan pengawasan tanpa pelatihan yang memadai akan sulit dilakukan karena tidak ada standar pemahaman yang jelas untuk dijadikan acuan. Dengan demikian, kedua mekanisme ini saling melengkapi.

Jika kedua mekanisme implementasi tersebut berjalan dengan baik, dampak yang diharapkan pada langkah berikutnya adalah peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan ini diukur dalam penelitian ini melalui kelima dimensi SERVQUAL: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Peningkatan pada dimensi kepercayaan, misalnya, dapat dilihat dari penyajian makanan dan minuman yang sesuai dengan pesanan dan tepat waktu, sebagai hasil langsung. Hubungan ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan adalah hasil logis dari proses sebelumnya, seperti kejelasan SOP dan

efektivitas implementasi melalui pelatihan dan pengawasan.

Tahap akhir dari pendekatan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu pada akhirnya akan berdampak pada tingkat kepuasan tamu (tingkat kepuasan tamu) selama menikmati layanan makanan dan minuman di hotel. Dalam situasi ini, kepuasan tamu dianggap sebagai titik akhir dari seluruh rangkaian proses yang telah dijelaskan sebelumnya, sehingga keberhasilan atau kegagalan pada tahap awal akan secara langsung terlihat pada persepsi akhir tamu. Kualitas pelayanan yang dihasilkan cenderung tidak konsisten jika SOP tidak jelas atau diimplementasikan dengan buruk melalui pelatihan dan pengawasan yang minimal. Sebaliknya, apabila seluruh rangkaian proses berjalan secara optimal, tamu akan mendapatkan pengalaman bersantap yang sesuai atau bahkan melampaui ekspektasi mereka, yang pada gilirannya dapat meningkatkan loyalitas tamu terhadap hotel.

Secara keseluruhan, kerangka pemikiran ini menunjukkan hubungan yang berurutan dan linier di mana setiap tahap membutuhkan tahap berikutnya; ini termasuk memastikan SOP jelas, memastikan implementasi yang efektif melalui pelatihan dan pengawasan, meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan dimensi SERVQUAL, dan pada akhirnya mencapai kepuasan tamu. Ketika penulis menyusun instrumen penelitian mereka dan menganalisis data yang mereka peroleh di lapangan, kerangka pemikiran ini akan berfungsi sebagai dasar konseptual yang akan membantu mereka membuat keputusan tentang sejauh mana penerapan SOP pramusaji benar-benar berkontribusi terhadap kualitas pelayanan di departemen F&B Whiz Prime Hotel Padang.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran
Diolah oleh Penulis (2026)

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini adalah penelitian kualitatif dengan desain deskriptif-analitis. Fenomena yang diteliti adalah bagaimana prosedur operasional standar (SOP) pramusaji meningkatkan kualitas pelayanan di Whiz Prime Hotel Padang. Inilah alasan mengapa metode kualitatif dipilih. Fokus penelitian ini adalah faktor sosial, interaksi manusia, dan interpretasi subjektif yang sulit direduksi menjadi angka. Penelitian kualitatif, menurut Creswell dan Creswell (2022), adalah metode untuk mempelajari dan memahami makna yang dimiliki oleh sejumlah individu atau kelompok yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Pertanyaan dan teknik baru, pengumpulan data dari subjek, analisis induktif, dan interpretasi menyeluruh dari makna data adalah semua bagian dari proses penelitian kualitatif.

Penelitian ini dirancang sebagai studi kasus tunggal (single case study), yaitu strategi penelitian yang menyelidiki suatu fenomena modern secara menyeluruh dalam konteks dunia nyata, terutama ketika tidak ada batas yang jelas antara fenomena dan konteksnya. Assyakurrohim, dkk.,(2022) menyatakan bahwa studi kasus adalah pendekatan yang lebih disukai untuk penelitian kualitatif karena metode ini menghasilkan lebih banyak detail dan kedalaman dari sejumlah kecil kasus yang penuh dengan informasi. Ini memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang masalah melalui penggunaan contoh langsung dari dunia nyata. Untuk menggambarkan dinamika penerapan SOP pramusaji di lingkungan hotel berbintang, Whiz Prime Hotel Padang dipilih sebagai unit analisis yang dianggap representatif. Tujuan dari unit analisis ini adalah untuk mendapatkan pemahaman yang menyeluruh tentang fenomena tersebut dari sudut pandang pramusaji (staf F&B) sebagai pelaksana SOP di lapangan.

Temuan disajikan secara terstruktur dan logis melalui desain deskriptif-analitis, yang memungkinkan pembaca mendapatkan gambaran menyeluruh tentang kondisi nyata di Whiz Prime Hotel Padang. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang efektivitas SOP, kisah dan pengalaman subjek penelitian harus dipahami melalui analisis data kualitatif. Akibatnya, hasil penelitian ini akan lebih komprehensif dan

relevan, dan rekomendasi untuk perbaikan akan didasarkan pada dasar yang kuat. Selain itu, metode ini memungkinkan fleksibilitas dalam eksplorasi data.

Studi kasus seperti ini sangat cocok di lingkungan perhotelan, di mana interaksi manusia dan prosedur operasional sangat kompleks. Selain itu, memilih pendekatan kualitatif memungkinkan para peneliti untuk mengubah pertanyaan dan fokus penelitian mereka seiring berjalannya waktu. Hal ini sangat penting untuk mengidentifikasi dinamika yang mungkin tidak terlihat oleh pendekatan kuantitatif. Oleh karena itu, diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan informasi yang mendalam dan relevan untuk Whiz Prime Hotel Padang.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Tabel 3.1 Lokasi Dan Waktu PLI

No	Tanggal	Kegiatan
1.	12 Januari 2026	Kedatangan diPerusahaan dan orientasi
2.	13 Januari 2026	Penempatan & Pelaksanaan Di Food and Beverage Service
3.	12 Februari 2026 – 04 juli 2026	Penyusunan Laporan
4.	12 Juli 2026	Kembali ke kampus

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan



Gambar 3.1 Gedung Whiz Prime Khatib Sulaiman Padang
(Sumber: *Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026*)

Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang merupakan salah satu hotel ternama di Indonesia yang berlokasi di kawasan strategis Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini berdiri di pusat aktivitas kota, tepatnya di Jalan Khatib Sulaiman No. 48 A, Padang, sehingga memudahkan tamu untuk menjangkau berbagai destinasi penting. Letaknya yang dekat dengan pusat kota menjadi nilai tambah, ditunjang oleh pelayanan berstandar internasional serta fasilitas yang lengkap dan nyaman.

Keunggulan lokasi ini menjadi alasan kuat mengapa Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang sering menjadi pilihan utama para wisatawan maupun pebisnis, baik dari dalam negeri maupun mancanegara. Dari Bandara Internasional Minangkabau, hotel ini hanya berjarak sekitar 30 menit perjalanan, Mesjid Raya Sumatera Barat hanya memakan waktu sekitar 5 menit. Selain itu, akses menuju berbagai objek wisata dan pusat kuliner di Kota Padang pun sangat mudah, baik menggunakan transportasi umum maupun kendaraan pribadi.

Berdasarkan buku Pelaksanaan On The Job Training Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang (2019:1), peningkatan sektor pariwisata dari tahun ke tahun turut mendorong pertumbuhan industri perhotelan di Sumatera Barat. Hal ini memberi dampak positif terhadap pengembangan ekonomi daerah sekaligus meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Banyak wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, menjadikan Padang sebagai salah satu tujuan favorit mereka.

Melihat peluang ini, Bapak Muharman Mazni mendirikan Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang yang berada di bawah naungan PT Intiwhiz International (Intiwhiz). Peresmian hotel dilakukan oleh Presiden Direktur Intiwhiz, Bapak Moedjianto Soesilo Tjahjono, bersama Corporate Director of Hotel Operation, Bapak Tito N. Munawar, Hotel Manager Whiz Prime Khatib Sulaiman Padang, Bapak Muhammad Hafidz, dan Owner Representative, Bapak Muharman Mazni.

PT Intiland Development Tbk merupakan pengembang properti di Indonesia yang secara resmi berdiri pada tanggal 10 Juni 1983 dengan nama PT Wisma Dharmala Sakti. Masuk ke Bursa Paralel pada tahun 1989, dilanjutkan ke Bursa Efek Surabaya dan Bursa Efek Jakarta. Setelah restrukturisasi pada 29 Juni 2007, nama perusahaan berubah menjadi PT Intiland Development Tbk.

Dengan pengalaman lebih dari 40 tahun di industri properti, Intiland terkenal dalam pengembangan properti penggagas trend yang ikonik seperti Intiland Tower yang didesain oleh almarhum Paul Rudolph, Regatta yang didesain oleh Tom Wright dari Atkins dan Graha Famili, kawasan permukiman golf mewah yang merupakan kawasan elit di Surabaya.

Saat ini, Intiland mempunyai portofolio yang berkembang di Jakarta dan Surabaya terdiri dari perumahan, apartemen, perkantoran, hospitality dan kawasan industri. Dengan filosofi “living well”, Intiland mewujudkan pengalaman hidup yang tiada bandingnya untuk masyarakat Indonesia.

Whiz itu sendiri di ambil dari kata kerja yang berasal dari “Suara Yang Mendengung Dari Objek Yang Bergerak Dengan Cepat”

1. Fasilitas Hotel

Beberapa fasilitas yang disediakan hotel untuk tamu

A. Kamar (Room)

Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiaman memiliki 136 kamar terdiri dari :

a) Superior Room

Kamar standar tersedia dengan jumlah 124 kamar, kamar standar adalah tipe kamar terendah dengan luas ukuran 18.5 m2 dan mempunyai 2 tipe bed antara lain bed king dan bed twin.



Gambar 3.2 Standar Room

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

b) Deluxe King Room

Deluxe King tersedia sebanyak 5 kamar, Deluxe King Adalah tipe kamar yang memiliki luas ukuran 20.5 m2 dan hanya mempunyai 1 tipe bed yaitu bed king saja dan ada 5 kamar dari tiap tiap floor



Gambar 3.3 Deluxe King Room

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

c) Grand Deluxe Room

Grand Deluxe Room tersedia 6 kamar, Adalah tipe kamar yang memiliki luas ukuran 24 m2 dan hanya mempunyai 1 tipe bed yaitu bed king saja dan ada 6 kamar dari tiap tiap floor.



Gambar 3.4 Grand Deluxe Room

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

d) *Junior Suite Room*

Junior Suite Room tersedia sebanyak 1 kamar saja yang terletak di lantai 8, Junior Suite Room adalah tipe kamar yang memiliki luas ukuran 53 m² di dalam kamar tersebut terdapat ruang tamu, mini kitchen, toilet tamu dan hanya 1 kamar saja.



Gambar 3.5 Junior Suite Room

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

2. Puncak Singgalang Restaurant

Puncak Singgalang Restaurant merupakan salah satu outlet Food & Beverage yang menyediakan masakan Asean Food, Western dan makanan lokal. Puncak Singgalang Restaurant memiliki 2 konsep yaitu Indoor dan outdoor (Smoking area) yang terdiri dari 60 kursi untuk indoor dan 30 kursi untuk smoking area. Puncak Singgalang Restaurant juga memiliki Bakso Bagadang. Puncak Singgalang Restaurant memiliki jam operasional sebagai berikut :

- Breakfast : 06.00 am – 10.00 am (senin – jumat)
06.00 am – 10.30 am (sabtu – minggu)
- Lunch : 12.00 pm – 15.00 pm
- Dinner : 18.00 pm – 22.00



Gambar 3.6 Puncak Singgalang Restaurant

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

3. Meeting Room

a. Singgalang 1

Singgalang 1 merupakan salah satu ruang meeting yang ada di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang dengan kapasitas 15 pax



Gambar 3.7 Singgalang 1

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

b. Singgalang 2

Singgalang 2 merupakan salah satu ruang meeting yang ada di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang dengan kapasitas 15 pax, Ruang meeting ini sama dengan dengan ruang meeting pada singgalang 1



Gambar 3.8 Singgalang 2

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

c. Singgalang 3

Singgalang 3 merupakan ruang meeting yang ada di Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang dengan kapasitas 60-80 pax sesuai permintaan tamu.



Gambar 3.9 Singgalang 3

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

d. Singgalang 4

Singgalang 4 merupakan ruang meeting dengan kapasitas 40 pax dengan lay-out bisa menyesuaikan permintaan tamu.



Gambar 3.10 Singgalang 4

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

e. Singgalang Ballroom

Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang memiliki 1 Ballroom yaitu Singgalang Ballroom yang merupakan penggabungan ruang meeting singgalang 3 dan singgalang 4, Singgalang Ballroom dapat menampung 100-200 pax sesuai request an tamu dengan berbagai macam lay-out.



Gamabar 3.11 Singgalang Ballroom

(Sumber: Human Resources Whiz Prime Hotel Khatib Sulaiman Padang, 2026)

Fasilitas Lainnya

1. WIFI
2. Smart Tv
3. IDD Telephone & satellite reception
4. Safe deposit Box
5. Laundry

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah pramusaji (staf F&B) di Whiz Prime Hotel Padang. Pemilihan subjek ini penting untuk mendapatkan perspektif langsung dari pihak yang menjalankan SOP di lapangan. Objek dalam penelitian ini adalah efektivitas Standar Operasional Prosedur (SOP) Pramusaji, kualitas pelayanan di Departemen Food and Beverage Service, dan manajemen Food and Beverage di Whiz Prime Hotel Padang. Ketiga objek ini saling terkait dan akan dianalisis secara mendalam. Hal ini akan memberikan pemahaman utuh tentang studi kasus.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui beberapa cara, yaitu sebagai berikut:

- **Observasi**

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pada Departemen f&b service selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai proses kerja, alur administrasi, serta keterkaitannya dengan kegiatan operasional departemen

- **Wawancara**

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak yang terlihat dalam kegiatan operasional departemen f&b service untuk memperoleh informasi mengenai kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam mendukung efektivitas operasional

- **Dokumentasi**

Dokumentasi berupa foto kegiatan selama pelaksanaan PLI yang berkaitan dengan efektivitas di Departemen f&b service

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari wawancara akan dianalisis menggunakan metode analisis tematik. Seluruh hasil wawancara akan ditranskripsikan secara verbatim, kemudian dilakukan proses coding, kategorisasi, dan pengenalan tema berulang dari jawaban informan. Tujuannya adalah untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang konteks, motivasi, dan proses yang mendasari fenomena yang diteliti, seperti pemahaman dan penerapan SOP pramusaji di lapangan. Analisis dilakukan dengan mencermati konsistensi jawaban antar informan pramusaji untuk memastikan reliabilitas dan validitas hasil penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Whitz Prime Hotel Padang berada di Jalan Khatib Sulaiman No. 48A, Padang, Sumatera Barat. Hotel ini berada di lokasi strategis di pusat kota, yang membuatnya pilihan yang bagus untuk baik wisatawan maupun bisnis. Hotel ini termasuk dalam kelompok manajemen perhotelan INTIWHIZ Hospitality Management Group, yang merupakan salah satu kelompok manajemen perhotelan nasional yang memprioritaskan pelayanan berkualitas tinggi di seluruh propertinya di Indonesia. Whiz Prime Hotel Padang adalah hotel bintang tiga dengan 136 kamar ber-AC. Hotel ini memiliki banyak fasilitas modern, seperti restoran, bar/lounge, pusat bisnis, empat ruang pertemuan untuk hingga 75 orang, dan Wi-Fi gratis di seluruh area. Salah satu keunggulan utama hotel ini adalah restoran rooftop "Puncak Singgalang Sky Lounge", yang menawarkan pengalaman makan dengan pemandangan Kota Padang dari atas. Daya tarik ini membedakan hotel ini dari pesaingnya di kelasnya. Selain restoran rooftop, hotel ini juga memiliki restoran utama yang modern dan ramah keluarga dengan menu internasional, Indonesia, dan Asia. Salah satu keunggulan hotel yang sering dipuji adalah sarapan buffet harian.

Salah satu departemen Whiz Prime Hotel Padang yang paling berpengaruh terhadap pendapatan dan reputasi hotel secara keseluruhan adalah departemen Food and Beverage. Departemen ini terdiri dari dua bagian utama, yaitu Food and Beverage Product (dapur/dapur) dan Food and Beverage Service (pelayanan). Kedua bagian ini perlu bekerja sama dan bergantung satu sama lain dalam menjalankan tugasnya. Restoran hotel memengaruhi citra masyarakat dan pelancong karena memberikan kesempatan kepada tamu untuk menikmati makanan dan minuman berkualitas tinggi tanpa meninggalkan hotel. Di Whiz Prime Hotel Padang, Anda akan menemukan sarapan buffet yang disajikan setiap hari dari pukul 06.00 hingga 10.00, bar/lounge, layanan kamar (room service) sepanjang hari, dan banquet untuk acara khusus seperti pertemuan bisnis, seminar, dan acara sosial. Adanya standar pelayanan yang terdokumentasi dengan baik diperlukan

karena luasnya cakupan layanan F&B ini agar konsistensi kualitas dapat dipertahankan di setiap titik interaksi antara pelayan dan pelanggan.

Manajemen hotel membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pramusaji untuk memastikan konsistensi kualitas. SOP ini menjelaskan langkah-langkah dan prosedur yang harus diikuti oleh pramusaji untuk melaksanakan tugasnya secara efisien dan konsisten. Seluruh proses pelayanan yang termasuk dalam SOP pramusaji di Whiz Prime Hotel Padang termasuk persiapan sebelum pembukaan restoran (*mise en place*), penyambutan tamu, pengaturan pesanan, penyajian makanan dan minuman, penanganan keluhan, dan prosedur penutupan pelayanan. SOP digunakan dalam industri perhotelan untuk mendisiplinkan karyawan sehingga setiap tugas dilakukan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga setiap tamu, terlepas dari pramusaji yang bertugas pada saat itu, mendapatkan kualitas pelayanan yang sama dan konsisten.

SOP pramusaji sudah ditetapkan, tetapi tidak selalu diterapkan dengan baik di lapangan. Studi yang dilakukan di restoran hotel serupa menemukan bahwa beberapa dari sebelas poin standar operasi standar (SOP) yang ditetapkan belum dilaksanakan dengan baik. Beberapa contohnya termasuk penyajian makanan dan minuman oleh runner, pengujian kepuasan tamu, dan penyediaan menu dessert. Hal ini biasanya terjadi karena kondisi restoran yang ramai dan kekurangan staf, yang membuat pramusaji kewalahan dan melupakan poin SOP. Mengingat tingkat hunian yang tinggi dan banyaknya layanan F&B yang harus dikelola secara bersamaan, Whiz Prime Hotel Padang mungkin mengalami situasi serupa. Meskipun sebagian besar ulasan tamu menyoroti kualitas makanan dan keramahan staf yang baik, ada juga ulasan tentang pelayanan yang lambat saat musim ramai. Ini menunjukkan bahwa ada perbedaan antara standar prosedur operasi standar (SOP) dan bagaimana mereka diterapkan di lapangan dalam kondisi tertentu.

Manajemen F&B Whiz Prime Hotel Padang tidak hanya membuat standar prosedur operasional standar (SOP). Mekanisme pengawasan dan evaluasi yang berkelanjutan diperlukan untuk menerapkan SOP yang efektif. Mekanisme ini termasuk supervisi harian oleh Manajer Makanan dan Minuman, evaluasi rutin kinerja pramusaji, dan pengumpulan data kepuasan tamu melalui kartu komentar tamu dan ulasan online untuk menemukan masalah yang perlu diperbaiki. Pelatihan karyawan sangat penting

untuk memastikan kepatuhan terhadap prosedur standar prosedur (SOP). Pramusaji yang terlatih dengan baik akan lebih mampu menerapkan prosedur standar secara konsisten dalam situasi operasional yang sibuk. Keberhasilan penerapan SOP pramusaji di Whiz Prime Hotel Padang didasarkan pada komitmen terhadap pengembangan SDM. Komitmen ini juga merupakan variabel utama yang dianalisis dalam studi kasus ini untuk memahami sejauh mana efektif SOP yang ada dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara terukur dan berkelanjutan.

4.2 Temuan Studi Kasus

Menurut hasil wawancara, pramusaji di Whiz Prime Hotel Padang secara umum memahami SOP dasar. Sebagian besar pramusaji mengatakan mereka memahami langkah-langkah utama dalam pelayanan, seperti menyambut, mengambil order, dan menyajikan. Namun, pemahaman detail prosedur operasional standar (SOP) berbeda-beda, terutama dalam hal prosedur untuk menangani keluhan atau situasi tak terduga. Ini menunjukkan bahwa pelatihan mungkin perlu lebih khusus untuk situasi yang lebih kompleks. Pemahaman yang konsisten sangat penting untuk pelayanan yang seragam.

Pada kondisi normal, prosedur operasional standar (SOP) menunjukkan tingkat kepatuhan yang cukup tinggi; namun, saat jam sibuk atau tekanan operasional meningkat, tingkat kepatuhan cenderung menurun. Pramusaji mengakui bahwa ada shortcut atau penyesuaian prosedur untuk meningkatkan efisiensi, yang kadang-kadang berdampak pada kualitas layanan. Selain itu, manajer F&B mengkonfirmasi masalah ini dan menekankan betapa pentingnya pengawasan yang lebih ketat dan pelatihan ulang. Sangat penting untuk memperbaiki perbedaan antara pemahaman dan pelaksanaan ini. Oleh karena itu, strategi yang lebih adaptif diperlukan.

Komentar tamu menunjukkan bahwa layanan F&B secara umum bagus, tetapi ada beberapa hal yang perlu diperbaiki. Meskipun aspek responsifitas dan empati seringkali menjadi poin penting, reliabilitas (konsistensi) dan tangibles (kebersihan/penampilan) kadang-kadang berbeda. Kesalahan pesanan atau waktu tunggu yang lama adalah penyebab utama keluhan tamu, yang secara langsung terkait dengan kepatuhan prosedur

operasional standar (SOP). Data menunjukkan bahwa, meskipun SOP ada, implementasinya belum optimal. Ini memengaruhi pengalaman secara keseluruhan tamu.

Komunikasi internal antara pramusaji dan bagian dapur perlu ditingkatkan, menurut penelitian lebih lanjut terhadap hasil wawancara. Kurangnya koordinasi yang efektif dapat menyebabkan penyajian makanan dan minuman tertunda, yang mengurangi kepuasan tamu. Selain itu, beberapa pramusaji merasa sulit beradaptasi karena SOP yang ada kurang fleksibel untuk memenuhi permintaan khusus tamu. Hal ini menunjukkan bahwa pelatihan yang difokuskan pada penyelesaian masalah dan SOP yang lebih adaptif diperlukan. Oleh karena itu, pelayanan dapat menjadi lebih

4.3 Analisis Permasalahan

Kesenjangan antara pemahaman dan pelaksanaan prosedur operasional standar (SOP) pramusaji adalah masalah utama yang ditemukan dalam studi kasus ini, terutama dalam kondisi operasional yang sulit. Meskipun pramusaji memiliki pengetahuan dasar tentang prosedur operasi standar (SOP), tekanan kerja dan kurangnya pelatihan berkelanjutan untuk skenario kompleks menyebabkan inkonsistensi, yang berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang dirasakan tamu. Hal ini sejalan dengan penelitian Pratiwi (2025) yang menekankan bahwa SOP penting sebagai pedoman kerja yang mencakup hal-hal seperti perawatan, urutan pelayanan, penanganan keluhan, dan ketepatan penyajian. Namun, untuk menerapkannya, diperlukan dukungan manajemen yang kuat, bukan hanya dokumen prosedur. Studi yang dilakukan di Akasa Restaurant and Bar Jumeirah Bali juga menemukan temuan serupa (Indrawan, dkk., 2025), yang menemukan beberapa masalah nyata di industri. Tidak ada sistem evaluasi individu yang terstruktur, karyawan baru yang tidak memahami prosedur operasi standar (SOP), SOP yang tidak sesuai dengan kebutuhan tamu lokal, dan pelayanan yang tidak optimal saat jam sibuk. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesenjangan implementasi bukan hanya masalah teknis; mereka adalah masalah struktural yang terkait dengan cara budaya kepatuhan terhadap prosedur operasi standar (SOP) dibangun dan dijaga dari waktu ke waktu. Ketidaksesuaian ini berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang dirasakan tamu, terutama pada dimensi reliability (kemampuan untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan akurat) dan responsiveness (kecepatan dan respons pramusaji terhadap

kebutuhan tamu). Ini adalah dua dimensi SERVQUAL yang paling sering digunakan tamu untuk menilai kualitas pelayanan di departemen F&B.

Selain itu, masalah ini disebabkan oleh sistem umpan balik dari manajemen F&B kepada pramusaji yang belum optimal dan pengawasan yang tidak efektif. Studi baru menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP seringkali terbatas pada evaluasi atau inspeksi daripada menjadi praktik sehari-hari yang tertanam dalam budaya kerja. Ini menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP membutuhkan keterlibatan manajerial yang kuat dalam pelatihan, supervisi, dan pengawasan (Fatimah et al., 2024). Pramusaji cenderung menyimpang dari prosedur standar tanpa pengawasan yang konsisten, terutama dalam kondisi restoran yang penuh dan tekanan kerja yang meningkat. Dalam situasi seperti itu, mereka terpaksa mengambil "jalan pintas" untuk mempercepat layanan, mengorbankan beberapa poin SOP. Di sisi lain, tidak memiliki kesempatan yang memadai untuk menemukan kekurangan mereka dan memperbaiki diri secara mandiri tanpa umpan balik konstruktif yang sistematis. Salah satu masalah yang ditangani oleh pelayan adalah kurangnya disiplin saat mengikuti pelatihan, waktu penyerahan makanan yang salah, dan pramusaji yang tidak responsif terhadap kebutuhan tamu. Semua masalah ini sebenarnya dapat dikurangi dengan komunikasi yang efektif, supervisi yang proaktif, dan sistem umpan balik dua arah antara manajemen dan staf (Witanardi, 2023). Oleh karena itu, manajemen harus meningkatkan peran mereka sebagai pengawas yang menilai dan juga sebagai pembimbing yang membantu pramusaji memahami standar yang diharapkan dan mengatasi tantangan di lapangan.

Proses Operasi Standar (SOP) yang tidak fleksibel terhadap perubahan gaya dan kebutuhan tamu yang terus berubah merupakan masalah berikutnya. Industri perhotelan terus berubah, dan tamu lebih menginginkan pelayanan yang lebih dari sekedar sesuai prosedur. Mereka juga menginginkan pelayanan yang relevan, personal, dan responsif terhadap kebutuhan unik mereka. Pramusaji akan kesulitan memberikan layanan yang relevan dan personal jika SOP tidak diperbarui secara berkala karena mereka hanya bergantung pada prosedur yang mungkin sudah tidak sepenuhnya mencerminkan kebutuhan dan preferensi tamu saat ini. Tidak hanya kualitas layanan yang diberikan oleh pramusaji tetapi juga reputasi profesional hotel dipengaruhi oleh ketepatan dan

konsistensi penerapan SOP. Oleh karena itu, sangat penting bagi pramusaji untuk menerima pelatihan berkelanjutan agar mereka tidak hanya mengetahui prosedur tetapi juga dapat menerapkannya secara fleksibel dalam berbagai situasi (Ananda, dkk., 2025). Purniasih dan Andiani (2022) menunjukkan bahwa adaptasi SOP adalah strategi penting untuk menghadapi tantangan operasional yang berubah secara konsisten. Oleh karena itu, perlu ada mekanisme berkala untuk meninjau dan merevisi SOP. Ini harus dilakukan secara berkala, idealnya setahun sekali atau setiap kali ada perubahan signifikan dalam standar industri, segmen tamu, atau tren layanan. Ini memastikan bahwa prosedur yang dimiliki tetap relevan, kompetitif, dan mendukung inovasi layanan yang berkelanjutan.

Secara keseluruhan, ada tiga dimensi yang saling terkait yang membentuk masalah yang dihadapi departemen F&B di Whiz Prime Hotel Padang. Dimensi individu meliputi pemahaman, motivasi, dan kedisiplinan pramusaji dalam menerapkan SOP; dimensi manajerial meliputi kualitas pengawasan, kualitas pelatihan, dan konsistensi umpan balik supervisor; dan dimensi prosedural meliputi relevansi dan adaptasi SOP terhadap kondisi operasional dan kebutuhan tamu. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP Waiter/Waitress yang terstruktur dan diawasi secara ketat meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Kualitas pelayanan rata-rata mencapai kategori sangat baik ketika ketiga dimensi tersebut bekerja sama (Penerapan SOP Waiter/Waitress, 2024). Untuk menyelesaikan masalah ini secara menyeluruh, diperlukan pendekatan yang luas yang tidak hanya berfokus pada kepatuhan prosedural semata. Pendekatan ini juga harus mendorong pramusaji untuk menjadi individu yang kompeten, termotivasi, dan percaya diri yang dapat memberikan pelayanan prima dalam setiap situasi. Whiz Prime Hotel Padang dapat menangani ketiga masalah ini secara bersamaan dan konsisten. Dengan melakukannya, hotel ini memiliki kemampuan untuk membangun fondasi kualitas pelayanan yang kokoh dan mempertahankan keunggulan kompetitif yang berkelanjutan di tengah persaingan industri perhotelan Kota Padang yang semakin ketat.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Teori Standar Operasi Prosedur (SOP) menyatakan bahwa SOP berfungsi sebagai pedoman kerja untuk menjamin konsistensi dan kualitas pelayanan. Namun, studi kasus ini juga mengkonfirmasi bahwa pemahaman dan implementasi yang konsisten sangat

penting untuk SOP menjadi efektif. Di Whiz Prime Hotel Padang, ada perbedaan antara pemahaman dan pelaksanaan, yang merupakan masalah umum yang dihadapi banyak organisasi. Hal ini menunjukkan bahwa sosialisasi dan pelatihan prosedur operasi standar (SOP) harus dilakukan secara konsisten. Selain itu, ini harus disesuaikan dengan kebutuhan operasi lapangan.

Hasil ini juga relevan dengan penelitian sebelumnya oleh Prastiwi (2025) yang menunjukkan bahwa ada korelasi positif antara penerapan SOP dan kinerja karyawan. Kualitas pelayanan yang lebih baik berkorelasi dengan kepatuhan pramusaji terhadap SOP, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan tamu. Namun, penelitian ini menunjukkan bahwa tekanan operasional dapat menghambat kepatuhan. Oleh karena itu, sangat penting untuk mendapatkan pelatihan yang mencakup cara mengatasi stres dan menyelesaikan masalah dalam situasi sibuk. Ini akan memastikan SOP diterapkan dengan baik.

Selain itu, aspek komunikasi yang disebutkan Witanardi (2023) tentang pelanggaran SOP taking order juga relevan. Di Whiz Prime Hotel Padang, kesalahan dan keterlambatan pelayanan disebabkan oleh komunikasi yang kurang baik antara resepsionis dan dapur. Ini menunjukkan bahwa prosedur operasi standar (SOP) mengatur koordinasi internal dan interaksi dengan tamu. Akibatnya, peningkatan sistem komunikasi internal harus diprioritaskan. Ini akan mendukung implementasi prosedur standar operasional (SOP) yang lebih lancar dan efisien.

Seperti yang ditekankan oleh Purniasih dan Andiani (2022), penerapan SOP terhadap perubahan lingkungan juga penting. SOP di Whiz Prime Hotel Padang harus lebih adaptif untuk memenuhi permintaan unik tamu dan tren industri terbaru. Oleh karena itu, pramusaji dapat memberikan layanan yang lebih personal tetapi tetap pada standar. Memberikan pemahaman yang lebih komprehensif tentang SOP pramusaji yang efektif, pembahasan ini mengintegrasikan hasil studi kasus dengan literatur yang ada.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Sebuah program pelatihan berkelanjutan yang lebih luas diperlukan untuk meningkatkan SOP pramusaji di Whiz Prime Hotel Padang. Dalam pelatihan ini, skenario

operasi yang sulit seperti jam sibuk atau menangani keluhan kompleks harus disimulasikan. Fokus pelatihan tidak hanya pada elemen teknis prosedur operasional standar (SOP), tetapi juga soft skills seperti komunikasi yang efektif, empati, dan pemecahan masalah. Hal ini akan membuat pramusaji lebih mampu menyesuaikan diri. Akibatnya, mereka dapat mempertahankan kualitas layanan dalam berbagai kondisi.

Manajemen F&B harus meningkatkan sistem pengawasan dan umpan balik mereka. Ini dapat dicapai melalui observasi langsung, sesi coaching individual, dan spot check rutin. Penting untuk membangun budaya di mana umpan balik dilihat sebagai kesempatan untuk belajar dan berkembang daripada kritik. Selain itu, sistem pengakuan dan penghargaan yang diterapkan secara konsisten oleh pramusaji yang menerapkan prosedur operasional standar (SOP) dengan baik dapat meningkatkan motivasi dan kepatuhan. Ini akan menghasilkan peningkatan kinerja secara keseluruhan.

SOP saat ini harus diperiksa dan diperbarui secara rutin, setidaknya setiap satu atau dua tahun, atau ketika tren industri atau umpan balik tamu mengalami perubahan yang signifikan. Untuk mendapatkan masukan praktis dan meningkatkan rasa kepemilikan, proses revisi SOP harus melibatkan pramusaji secara langsung. SOP yang lebih fleksibel namun tetap terstruktur akan memungkinkan pramusaji untuk menyesuaikan diri dengan permintaan khusus tamu. Ini akan memastikan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi akan dipertahankan.

Terakhir, penggunaan sistem Point of Sale (POS) yang lebih canggih dapat mempercepat proses pelayanan dan mengurangi kesalahan pengambilan pesanan. Selain itu, aplikasi internal yang memungkinkan akses ke SOP digital dan modul pelatihan interaktif dapat meningkatkan pemahaman dan kepatuhan pramusaji. Whiz Prime Hotel Padang dapat meningkatkan efektivitas SOP pramusaji dengan menerapkan rekomendasi ini. Ini akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

1. Efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pramusaji di Departemen *Food and Beverage Service* Whiz Prime Hotel Padang dipengaruhi oleh tingkat pemahaman pramusaji, konsistensi pelaksanaan SOP, serta dukungan manajemen melalui pelatihan dan pengawasan. Meskipun pramusaji telah memahami SOP dengan baik, implementasinya masih belum konsisten, terutama pada saat jam operasional yang padat, sehingga berdampak pada kualitas dan kecepatan pelayanan serta kepuasan tamu.
2. Untuk meningkatkan efektivitas penerapan SOP, diperlukan evaluasi dan pembaruan SOP secara berkala agar tetap relevan dengan perkembangan tren pelayanan *Food and Beverage* dan kebutuhan tamu. Selain itu, pelatihan yang berkelanjutan, pengawasan yang konsisten, serta pemberian umpan balik yang konstruktif dari manajemen menjadi faktor penting dalam menjaga kepatuhan pramusaji terhadap standar pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Integrasi teknologi dalam operasional *Food and Beverage Service* dapat menjadi salah satu strategi untuk meningkatkan efisiensi pelayanan. Pemanfaatan teknologi mampu mempercepat proses operasional, mengurangi beban kerja pramusaji, mendukung pelayanan yang lebih personal kepada tamu, serta mempermudah pengumpulan dan analisis umpan balik sebagai dasar pengambilan keputusan strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

5.2 Saran

1. Bagi Manajemen Whiz Prime Hotel Padang

Manajemen disarankan untuk meningkatkan efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui pelatihan dan evaluasi secara berkala, khususnya dalam menghadapi kondisi operasional pada jam-jam sibuk. Selain itu, pengawasan yang konsisten serta pemberian umpan balik yang konstruktif perlu dilakukan agar kepatuhan pramusaji terhadap SOP tetap terjaga. Manajemen juga perlu memperbarui SOP secara berkala agar sesuai dengan perkembangan tren

pelayanan *Food and Beverage* dan ekspektasi tamu.

2. Bagi Pramusaji Departemen *Food and Beverage Service*

Pramusaji diharapkan dapat menerapkan SOP secara konsisten dalam setiap proses pelayanan, baik pada kondisi operasional normal maupun saat tingkat kunjungan tamu meningkat. Selain itu, pramusaji perlu terus meningkatkan kompetensi, profesionalisme, dan kemampuan beradaptasi terhadap perubahan prosedur maupun penggunaan teknologi guna mendukung pelayanan yang berkualitas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengkaji efektivitas penerapan SOP dengan cakupan yang lebih luas, seperti melibatkan beberapa hotel atau membandingkan penerapan SOP pada berbagai klasifikasi hotel. Selain itu, penelitian dapat menambahkan variabel lain, seperti kepuasan tamu, kualitas pelayanan, atau pemanfaatan teknologi dalam operasional *Food and Beverage Service*, sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D., & Ika, S. (2021). Pengaruh Standar Operasional Prosedur Terhadap Kinerja Karyawan Dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Tamu Di Hotel. *Mabha Jurnal*, 1(1).
- Batubara, I. F. S., Baharta, E., & Sumarsih, U. (2023). Standar Operasional Prosedur Di Restoran El Patio Hotel Melia Purosani Yogyakarta. *eProceedings of Applied Science*, 8(6).
- Genny, A. (2024). Analisis Standar Operasional Prosedur (SOP) Waiters untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Restoran Hotel Rangkayo Basa Padang. Padang: Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat.
- Hidayat, R., & Rachmawati, E. (2021). Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Panderman Coffee Shop Hotel Aria Gajayana Malang pada Masa Pandemi Covid-19. *Journal of Management and Business Review*, 18(2), 380–392.
- Suryana, A., Hasibuan, I. F., Febdarina, S., Ramadhani, D., & Maryantina, M. (2026). Penerapan SOP Waiter/waitress terhadap Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restaurant Peterseli Kitchen. *TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination*, 5(1). <https://doi.org/10.55123/toba.v5i1.7426>
- Wati, I. G. S., & Astina, M. A. (2024). Analisis Penerapan Standard Operating Procedure Pelayanan Breakfast Buffet. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(2), 716. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i2.716>
- Witanardi, T. A. (2023). Analisis Pelanggaran Standard Operating Procedures (Taking Order di Restoran Babah Ramu Hotel JHL Episode Gading Serpong). [Skripsi/Laporan]. Tangerang: Universitas Pradita.
- Assyakurrohim, D., Ikhrum, D., Sirodj, R. A., & Afgani, M. W. (2022). Metode Studi Kasus dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Pendidikan*

- Sains dan Komputer, 3(01), 1–9.
<https://doi.org/10.47709/jpsk.v3i01.1951>
- Ayu, S., Sintya, M., Amir, F. L., & Suarmana, I. W. R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan restoran. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis (PARIS)*, 2(12), 2533–2549. <https://doi.org/10.22334/paris.v2i12.632>
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2022). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (5th ed.). Sage Publications.
- Galih, I., Wati, S., & Astina, M. A. (2024). Analisis penerapan standard operating procedure pelayanan breakfast buffet. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(2), 264–275.
<https://doi.org/10.22334/paris.v3i2.707>
- Nababan, R. O., & Sitorus, O. T. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Restoran Kopi Medan pada Hotel Pardede Internasional Medan. *Skylandsea Profesional Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Teknologi*, 2(1), 172–180.
<https://doi.org/10.51903/jimeb.v1i2.344>
- Pratiwi, D. A., & Hidayat, A. (2023). Analisis penerapan standar operasional prosedur (SOP) pengolahan makanan banquet di hot kitchen Hotel Aria Centra Surabaya. *Jurnal Culinary and Service Research*, 1(4), 421–444. <https://doi.org/10.55606/jcsrpolitama.v1i4.2327>
- Tunjungsari, K. R., & Swari, P. A. I. (2021). Penerapan kualitas pelayanan pramusaji pada Pesisir Restoran di The Alantara Sanur. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management*, 11(2), 141–164.
<https://doi.org/10.22334/jihm.v11i2.186>
- Yusup, I. W. E., Arnawa, I. G. M. S., & Aprinica, N. P. I. (2023). Pengaruh standar operasional prosedur terhadap kinerja pramusaji di Puri Santrian Resort and Spa. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 2(1), 210–223.
<https://doi.org/10.22334/paris.v2i1.293>

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pramusaji mengenai kondisi yang dialami atau dilakukan selama bertugas di Departemen Food and Beverage Service Whiz Prime Hotel Padang. Pewawancara mencatat atau merekam jawaban informan untuk selanjutnya dianalisis secara tematik.

1. Bagaimana pemahaman Anda terhadap seluruh isi dan langkah-langkah SOP pramusaji yang ditetapkan oleh manajemen hotel?
2. Bagaimana Anda melakukan persiapan meja dan area kerja sesuai SOP sebelum restoran dibuka?
3. Bagaimana Anda menerapkan prosedur standar dalam menyambut tamu (senyum, salam, dan mempersilakan duduk)?
4. Bagaimana proses pencatatan pesanan tamu yang Anda lakukan agar tetap lengkap dan akurat sesuai prosedur?
5. Bagaimana Anda tetap menerapkan SOP secara konsisten saat kondisi restoran sedang sangat ramai?
6. Bagaimana Anda memeriksa kepuasan tamu setelah makanan dan minuman disajikan?
7. Bagaimana Anda menangani keluhan tamu sesuai prosedur penanganan keluhan yang telah ditetapkan dalam SOP?
8. Bagaimana Anda memahami dan melaksanakan prosedur penutupan pelayanan (closing) sesuai SOP?
9. Menurut Anda, apakah pelatihan yang diterima sudah cukup membekali Anda untuk menerapkan SOP dalam berbagai situasi? Mengapa?
10. Menurut Anda, apakah SOP yang berlaku saat ini sudah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi operasional di lapangan? Apa alasannya?

B. Dokumentasi kegiatan PLI

- Clening Office



- Briefing dengan coordinator f&b service dan para staff



- Greeter



- Taking Order



- Setting Romantic Dinner



C.Surat Keterangan PLI



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



SURAT TUGAS

No. 303b/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
Anisa Maysarah	24135004	Manajemen Perhotelan	Whiz Prime Padang	5 Jan-5Jul 2026
Deby Triana	24135182	Manajemen Perhotelan	Whiz Prime Padang	5 Jan-5Jul 2026
salsabila	24135032	Manajemen Perhotelan	Whiz Prime Padang	5 Jan-5Jul 2026
Fadila eka cahyani	24135214	Manajemen Perhotelan	Whiz Prime Padang	5 Jan-5Jul 2026

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

Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom.

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

D. Log book kegiatan harian selama PLI

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI Periode: Januari-Juni 2026 Tahun: 2026					
Nama	:	Anisa Maysarah			
NIM	:	24135004			
Program Studi	:	D4 Manajemen Perhotelan			
Nomor HP	:	083114783350			
Supervisor	:	Fermana Afandi			
Nama Industri	:	Whiz Prime Hotel Padang			
Waktu Pelaksanaan Magang	:	12 Januari-12 Juli 2026			
Bulan	:	Jan-26			

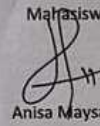
No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	13-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	14-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
3	15-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	16-Jan-26	-	-	-	LIBUR
5	17-Jan-26	-	-	-	LIBUR
6	18-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	19-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	20-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
9	21-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	22-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	23-Jan-26	-	-	-	LIBUR
12	24-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
13	25-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

14	26-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
15	27-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	28-Jan-26	-	-	-	LIBUR
17	29-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	30-Jan-26	-	-	-	LIBUR
19	31-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
			126	Jumlah Hari Kerja	14
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 31 Januari 2026
Mengetahui

Supervisor

Ferhana Affandi

Mahasiswa

Anisa Maysarah

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni2026
Tahun: 2026**

Nama : Anisa Maysarah
NIM : 24135004
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083114783350
Supervisor : Fermana Affandi
Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
Bulan : Feb-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	02-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
3	03-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	04-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
5	05-Feb-26				LIBUR
6	06-Feb-26				LIBUR
7	07-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
9	09-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	10-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	11-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

12	12-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
13	13-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Feb-26				LIBUR
15	15-Feb-26				LIBUR
16	16-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
17	17-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	18-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
19	19-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
20	20-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
21	21-Feb-26				LIBUR
22	22-Feb-26				LIBUR
23	23-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
24	24-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
25	25-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
26	26-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
27	27-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Feb-26				LIBUR
			189	Jumlah Hari Kerja	21
				Jumlah Hari Libur	7

Padang, 28 Februari 2026
Mengetahui

Supervisor

Fermana Affandi

Mahasiswa

Anisa Maysarah

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni2026
Tahun: 2026**

Nama : Anisa Maysarah
NIM : 24135004
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083114783350
Supervisor : Fermana Affandi
Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
Bulan : Mar-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Mar-26				KERJA
2	02-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
3	03-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	04-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
5	05-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
6	06-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	07-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Mar-26				
9	09-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	10-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	11-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

12	12-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
13	13-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Mar-26				
15	15-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	16-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
17	17-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	18-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
19	19-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
20	20-Mar-26				
21	21-Mar-26				
22	22-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
23	23-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
24	24-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
25	25-Mar-26				
26	26-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
27	27-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Mar-26				
29	29-Mar-26				
30	30-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
31	31-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
			207	Jumlah Hari Kerja	23
				Jumlah Hari Libur	8


 Supervisor

Padang, 31 Maret 2026
 Mengetahui


 Mahasiswa

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni2026
Tahun: 2026

Nama : Anisa Maysarah

NIM : 24135004

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083114783350

Supervisor : Fermana Affandi

Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Apr-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	02-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
3	03-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	04-Apr-26				
5	05-Apr-26				
6	06-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	07-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
9	09-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	10-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	11-Apr-26				
12	12-Apr-26				

13	13-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
15	15-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	16-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
17	17-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	18-Apr-26				
19	19-Apr-26				
20	20-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
21	21-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
22	22-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
23	23-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
24	24-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
25	25-Apr-26				
26	26-Apr-26				
27	27-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
29	29-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
30	30-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
			198	Jumlah Hari Kerja	22
				Jumlah Hari Libur	8

Padang, 30 April 2026
Mengetahui

Supervisor


Mahasiswa


LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Periode: Januari-Juni 2026
 Tahun: 2026

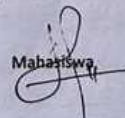
Nama : Anisa Maysarah
 NIM : 24135004
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083114783350
 Supervisor : Fermana Affandi
 Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang
 Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
 Bulan : Mei-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	02-Mei-26				
3	03-Mei-26				
4	04-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
5	05-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
6	06-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	07-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
9	09-Mei-26				
10	10-Mei-26				
11	11-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
12	12-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

13	13-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
15	15-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	16-Mei-26				
17	17-Mei-26				
18	18-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
19	19-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
20	20-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
21	21-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
22	22-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
23	23-Mei-26				
24	24-Mei-26				
25	25-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
26	26-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
27	27-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
29	29-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
30	30-Mei-26				
31	31-Mei-26				
			189	Jumlah Hari Kerja	21
				Jumlah Hari Libur	10


Supervisor

Padang, 31 May 2026
Mengetahui


Mahasiswa

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Anisa Maysarah

NIM : 24135004

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083114783350

Supervisor : Fermana Affandi

Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Jun-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	02-Jun-26				
3	03-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	04-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
5	05-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
6	06-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	07-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Jun-26				
9	09-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	10-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	11-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
12	12-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

13	13-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Jun-26				
15	15-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	16-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
17	17-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	18-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
19	19-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
20	20-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
21	21-Jun-26				
22	22-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
23	23-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
24	24-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
25	25-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
26	26-Jun-26				
27	27-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
29	29-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
30	30-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
			225	Jumlah Hari Kerja	25
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 30 Juni 2026
Mengetahui

Supervisor

Ferman Affandi

Mahasiswa

Anisa Maysarah

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Anisa Maysarah
NIM : 24135004
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083114783350
Supervisor : Fermana Affandi
Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
Bulan : Jan-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	13-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	14-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
3	15-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	16-Jan-26	-	-	-	LIBUR
5	17-Jan-26	-	-	-	LIBUR
6	18-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	19-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	20-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
9	21-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	22-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	23-Jan-26	-	-	-	LIBUR
12	24-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
13	25-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

14	26-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
15	27-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	28-Jan-26	-	-	-	LIBUR
17	29-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	30-Jan-26	-	-	-	LIBUR
19	31-Jan-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
			126	Jumlah Hari Kerja	14
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 31 Januari 2026
Mengetahui

Supervisor

Fermana Affandi

Mahasiswa

Anisa Maysarah

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Anisa Maysarah
NIM : 24135004
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083114783350
Supervisor : Fermana Affandi
Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
Bulan : Feb-26

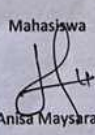
No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	02-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
3	03-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	04-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
5	05-Feb-26				LIBUR
6	06-Feb-26				LIBUR
7	07-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
9	09-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	10-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	11-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

12	12-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
13	13-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Feb-26				LIBUR
15	15-Feb-26				LIBUR
16	16-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
17	17-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	18-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
19	19-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
20	20-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
21	21-Feb-26				LIBUR
22	22-Feb-26				LIBUR
23	23-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
24	24-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
25	25-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
26	26-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
27	27-Feb-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Feb-26				LIBUR
			189	Jumlah Hari Kerja	21
				Jumlah Hari Libur	7

Padang, 28 Februari 2026
Mengetahui

Supervisor

Fermana Affandi

Mahasiswa

Anisa Maysarah

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

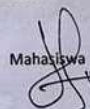
Nama : Anisa Maysarah
NIM : 24135004
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083114783350
Supervisor : Fermana Affandi
Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
Bulan : Mar-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Mar-26				KERJA
2	02-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
3	03-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	04-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
5	05-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
6	06-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	07-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Mar-26				
9	09-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	10-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	11-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

12	12-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
13	13-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Mar-26				
15	15-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	16-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
17	17-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	18-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
19	19-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
20	20-Mar-26				
21	21-Mar-26				
22	22-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
23	23-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
24	24-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
25	25-Mar-26				
26	26-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
27	27-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Mar-26				
29	29-Mar-26				
30	30-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
31	31-Mar-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
			207	Jumlah Hari Kerja	23
				Jumlah Hari Libur	8


 Supervisor

Padang, 31 Maret 2026
 Mengetahui


 Mahasiswa

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Anisa Maysarah
NIM : 24135004
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083114783350
Supervisor : Fermana Affandi
Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
Bulan : Apr-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	02-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
3	03-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	04-Apr-26				
5	05-Apr-26				
6	06-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	07-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
9	09-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	10-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	11-Apr-26				
12	12-Apr-26				

13	13-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
15	15-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	16-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
17	17-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	18-Apr-26				
19	19-Apr-26				
20	20-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
21	21-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
22	22-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
23	23-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
24	24-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
25	25-Apr-26				
26	26-Apr-26				
27	27-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
29	29-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
30	30-Apr-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
			198	Jumlah Hari Kerja	22
				Jumlah Hari Libur	8

Padang, 30 April 2026
Mengetahui

Supervisor


Mahasiswa


**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026

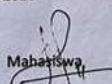
Nama : Anisa Maysarah
NIM : 24135004
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083114783350
Supervisor : Fermana Affandi
Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
Bulan : Mei-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	02-Mei-26				
3	03-Mei-26				
4	04-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
5	05-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
6	06-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	07-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
9	09-Mei-26				
10	10-Mei-26				
11	11-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
12	12-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

13	13-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
15	15-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	16-Mei-26				
17	17-Mei-26				
18	18-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
19	19-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
20	20-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
21	21-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
22	22-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
23	23-Mei-26				
24	24-Mei-26				
25	25-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
26	26-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
27	27-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
29	29-Mei-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
30	30-Mei-26				
31	31-Mei-26				
			189	Jumlah Hari Kerja	21
				Jumlah Hari Libur	10


Supervisor

Padang, 31 May 2026
Mengetahui


Mahasiswa

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026

Nama : Anisa Maysarah
 NIM : 24135004
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 083114783350
 Supervisor : Fermana Affandi
 Nama Industri : Whiz Prime Hotel Padang
 Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
 Bulan : Jun-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
2	02-Jun-26				
3	03-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
4	04-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
5	05-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
6	06-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
7	07-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
8	08-Jun-26				
9	09-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
10	10-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
11	11-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
12	12-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA

13	13-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
14	14-Jun-26				
15	15-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
16	16-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
17	17-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
18	18-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
19	19-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
20	20-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
21	21-Jun-26				
22	22-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
23	23-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
24	24-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
25	25-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
26	26-Jun-26				
27	27-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
28	28-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
29	29-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
30	30-Jun-26	06:00-15:00	9	Greeter, Handle Breakfast, handle Lunch, check floor, room service dan polishing	KERJA
			225	Jumlah Hari Kerja	25
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 30 Juni 2026
Mengetahui

Supervisor

Ferman Affandi

Mahasiswa

Anisa Maysarah