

LAPORAN STUDI KASUS
PENERAPAN PROSEDUR PENGAMANAN BARANG TAMU SELAMA
MEETING BREAK DI AREA BANQUET
HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON BATAM

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



Oleh :

Anis Dela Puspita / 24135003

Dosen Pembimbing PLI : Dr. Rian Surenda, S.EI, M.M

Supervisor : Syamsu Rizal (Asst. Outlet Manager)

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan Ini Disampaikan untuk Memenuhi sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I FPP-UNP Padang

Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh :

Anis Dela Puspita

NIM : 24135003

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Rian Surenda, S.EI, M.M

NIDN 0010039002

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, S.PD., M.Pd

NIP. 199502132022032020

LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI

Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I

FPP-UNP

Semester January-July 2026

Oleh :

Anis Dela Puspita

NIM : 24135003

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Fakultas Pariwisata Dan perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing Dari Industri


Syamsu Rizal

Asst. Outlet Manager F&B Service


BY SHERATON
Batam

Yulius Supriharto

Human Resource Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, dan penyertaan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan studi kasus yang berjudul "Penerapan Prosedur Pengamanan Barang Tamu Selama Meeting Break di Area Banquet Four Points by Sheraton Batam" dengan baik.

Laporan studi kasus ini disusun sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban akademik atas pelaksanaan program magang yang telah penulis laksanakan di *Four Points by Sheraton Batam*. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk mengkaji penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama kegiatan *meeting break* di area banquet sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan oleh tim *Food & Beverage Service*. Melalui studi kasus ini, penulis memperoleh pengalaman dan pemahaman mengenai pentingnya penerapan prosedur operasional dalam menjaga keamanan barang tamu, meningkatkan kualitas pelayanan, serta membangun kepercayaan tamu terhadap pihak hotel.

Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan studi kasus ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Asmar Yulastri, M.Pd Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku kepala Departemen Pariwisata, fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadillah, M.Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Rian Surenda, S.EI, M.M selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam pembuatan laporan ini.
6. Bapak Youmil Abrian, S.E., M.M selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Bapak Zulkarnain selaku *Hotel Manager* Four Points By Sheraton Batam.
8. Bapak Yunus selaku *Human Resources Manager* Four Points By Sheraton Batam.

9. Bapak Syamsu Rizal selaku *Asst. Outlet Manager F&B Service* Four Points By Sheraton Batam.
10. Bapak Deyan S.C Tambunan selaku *Supervisor F&B Service*.
11. Orang tua, keluarga dan teman yang selalu mendukung penulis selama kegiatan magang ini berlangsung.
12. Seluruh Staff *F&B Service & Kitchen* Four Points By Sheraton Batam.

Batam, 09 Juli 2026

Penulis

Anis Dela Puspita

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	1
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	15
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III METODE STUDI KASUS	21
3.1 Jenis Penelitian.....	21
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	22
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	23
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	26
3.5 Teknik Pengumpulan Data	27

3.6	Teknik Analisis Data	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		32
4.1	Gambaran Umum Kasus	32
4.2	Temuan Studi Kasus.....	33
4.3	Analisis Permasalahan	36
4.4	Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	37
4.5	Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	40
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....		42
5.1.	KESIMPULAN	42
5.2.	SARAN	42
DAFTAR PUSTAKA		44
LAMPIRAN		45

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	15
--------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
Gambar 3 1 Four Points By Sheraton Batam.....	22
Gambar 3 2 Logo Hotel Four Points By Sheraton Batam.....	23
Gambar 3 3 Struktur Organisasi F&B Service.....	26
Gambar 3 4 Set-Up Meeting Room	28
Gambar 3 5 Meeting Break Situation	29
Gambar 3 6 Area Set Up Coffee Break.....	29
Gambar 4.1 Meeting Break Situation	33
Gambar 4.2 charger yang tertinggal di Meeting Room.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 1 Pedoman Wawancara.....	45
Lampiran 1 2 Hasil Observasi.....	46
Lampiran 1 3 SOP Kerja di Four Points By Sheraton Batam	46
Lampiran 1 4 Dokumentasi Kegiatan PLI	50
Lampiran 1 5 Surat Keterangan PLI	52
Lampiran 1 6 Logbook.....	53
Lampiran 1 7 Lembar Konsultasi Pembimbing PLI	103
Lampiran 1 8 Lembar Konsultasi Supervisor Industri.....	104
Lampiran 1 9 Data Pendukung Lainnya (Sertifikat, Surat Permohonan, dll)	105

ABSTRAK

Kegiatan *meeting* di hotel merupakan salah satu layanan yang diselenggarakan di area banquet dan memerlukan pelayanan yang profesional, termasuk dalam menjaga keamanan barang milik tamu. Pada saat *meeting break* maupun setelah kegiatan selesai, peserta terkadang meninggalkan barang pribadi di dalam ruang meeting sehingga diperlukan penerapan prosedur pengamanan untuk mencegah risiko kehilangan atau tertukarnya barang. Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam serta menganalisis pelaksanaannya dalam mendukung keamanan barang tamu.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi langsung selama pelaksanaan magang di Departemen *Food & Beverage Service*, khususnya saat bertugas di area banquet, serta wawancara informal dengan staf mengenai prosedur penanganan barang tamu yang tertinggal. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa prosedur pengamanan barang dilakukan melalui pengawasan area *meeting room*, pemeriksaan (*final checking*), pelaporan kepada Supervisor, dan penyerahan barang temuan kepada *Front Office* sebagai tempat penyimpanan sementara hingga dikembalikan kepada pemiliknya. Selama pelaksanaan studi kasus tidak ditemukan kasus kehilangan barang, meskipun masih terdapat tamu yang lupa membawa barang pribadinya. Oleh karena itu, konsistensi dalam pelaksanaan prosedur, koordinasi antarbagian, dan pemeriksaan akhir secara menyeluruh perlu terus dipertahankan untuk mendukung keamanan barang tamu serta meningkatkan kualitas pelayanan hotel.

Kata kunci: banquet, pengamanan barang tamu, *meeting break*, *lost and found*, Food & Beverage Service.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akomodasi, kegiatan bisnis, maupun penyelenggaraan berbagai acara. Dalam industri ini, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu. Selain menyediakan fasilitas kamar, hotel juga menawarkan berbagai layanan pendukung, salah satunya fasilitas ruang pertemuan (*meeting room*) yang banyak dimanfaatkan untuk rapat, seminar, pelatihan, dan kegiatan perusahaan. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel dituntut memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Salah satu layanan yang berperan penting dalam operasional hotel adalah penyelenggaraan kegiatan *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE). Di Four Points by Sheraton Batam, kegiatan meeting dilaksanakan di area banquet yang berada di bawah tanggung jawab Departemen *Food & Beverage Service*. Staf F&B Service bertugas menyiapkan ruang meeting, memastikan kesiapan peralatan, menyajikan makanan dan minuman selama acara berlangsung, serta memberikan pelayanan kepada peserta hingga kegiatan selesai. Dengan demikian, staf tidak hanya bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman, tetapi juga menciptakan suasana yang aman dan nyaman selama kegiatan berlangsung.

Pada saat kegiatan meeting berlangsung biasanya terdapat waktu istirahat (*meeting break* atau *coffee break*). Dalam kondisi tersebut, peserta sering meninggalkan barang-barang pribadi seperti laptop, tas, telepon genggam, dompet, dokumen, maupun perlengkapan kerja di dalam ruang meeting. Situasi ini menjadi perhatian penting karena keamanan barang tamu merupakan bagian dari kualitas pelayanan hotel. Apabila terjadi kehilangan barang, hal tersebut dapat menimbulkan kerugian bagi tamu sekaligus memengaruhi citra dan kepercayaan terhadap hotel.

Untuk mengantisipasi hal tersebut, Four Points by Sheraton Batam menerapkan prosedur pengamanan barang tamu melalui pengawasan area meeting, pembatasan akses ke ruangan, pemeriksaan kondisi ruang meeting setelah kegiatan selesai (*final checking*), serta penanganan barang temuan (*lost and found*) sesuai prosedur hotel. Barang yang ditemukan akan segera dilaporkan kepada supervisor dan diamankan dengan menyerahkannya ke Front Office atau kasir Evolution Restaurant sebagai tempat penyimpanan sementara hingga diambil oleh pemiliknya.

Selama melaksanakan program magang di Departemen *Food & Beverage Service*, penulis mengamati bahwa prosedur pengamanan barang tamu telah diterapkan dengan baik. Namun, masih ditemukan kendala dalam pelaksanaan *final checking*. Pada salah satu kegiatan meeting, seorang tamu melaporkan kehilangan barang setelah meninggalkan hotel. Setelah dilakukan pemeriksaan oleh staf, barang tersebut ternyata masih berada di dalam ruang meeting dan berhasil ditemukan dalam kondisi aman. Kejadian tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan melakukan pemeriksaan akhir dapat menimbulkan kekhawatiran bagi tamu meskipun barang sebenarnya tidak hilang.

Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, penulis menilai bahwa penerapan prosedur pengamanan barang tamu di area banquet telah berjalan dengan baik, tetapi konsistensi pelaksanaan *final checking* masih perlu ditingkatkan agar setiap barang yang tertinggal dapat segera diamankan dan dikembalikan kepada pemiliknya. Oleh karena itu, penulis mengangkat studi kasus berjudul "Penerapan Prosedur Pengamanan Barang Tamu Selama Meeting Break di Area Banquet Four Points by Sheraton Batam". Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis penerapan prosedur pengamanan barang tamu, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi guna meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek keamanan barang tamu selama kegiatan meeting berlangsung.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam, yaitu sebagai berikut:

1. Pada saat *meeting break*, banyak peserta meeting meninggalkan barang-barang pribadi, seperti laptop, tas, telepon genggam, dan dokumen penting di dalam *meeting room*, sehingga berpotensi menimbulkan risiko kehilangan apabila tidak dilakukan pengamanan secara optimal.
2. Pelaksanaan pengawasan terhadap barang tamu selama kegiatan meeting berlangsung telah dilakukan oleh staf *Food & Beverage Service*, namun efektivitas penerapannya masih bergantung pada ketelitian dan konsistensi petugas yang sedang bertugas di area banquet.
3. Pemeriksaan akhir (*final checking*) setelah kegiatan meeting selesai belum selalu dilaksanakan secara menyeluruh, sehingga terdapat kemungkinan barang milik tamu yang tertinggal di dalam *meeting room* tidak langsung diketahui oleh pihak hotel.
4. Belum ditemukannya barang yang tertinggal sebelum tamu menghubungi pihak hotel dapat menimbulkan kekhawatiran bagi tamu, meskipun barang tersebut sebenarnya masih berada di dalam ruang meeting dan dalam kondisi aman.
5. Diperlukan peningkatan konsistensi dalam penerapan prosedur pengamanan barang tamu, mulai dari pengawasan selama kegiatan berlangsung, pemeriksaan akhir ruang meeting, hingga penanganan barang temuan (*lost and found*) agar keamanan barang tamu dapat lebih terjamin dan kualitas pelayanan hotel tetap terjaga.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam?

2. Bagaimana pelaksanaan prosedur penanganan barang temuan (*lost and found*) terhadap barang tamu yang tertinggal di *meeting room* setelah kegiatan meeting selesai?
3. Kendala apa saja yang dihadapi dalam penerapan prosedur pengamanan barang tamu di area banquet Four Points by Sheraton Batam?
4. Upaya apa yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama kegiatan meeting berlangsung di area banquet Four Points by Sheraton Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam yang dilaksanakan oleh tim *Food & Beverage Service*.
2. Menjelaskan prosedur penanganan barang temuan (*lost and found*) terhadap barang tamu yang tertinggal di *meeting room*, mulai dari proses penemuan, pelaporan, penyimpanan, hingga pengembalian kepada pemilik sesuai dengan prosedur yang berlaku di hotel.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur pengamanan barang tamu, khususnya pada proses pengawasan area meeting dan pelaksanaan pemeriksaan akhir (*final checking*) setelah kegiatan meeting selesai.
4. Memberikan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan efektivitas penerapan prosedur pengamanan barang tamu di area banquet, sehingga keamanan barang tamu dapat lebih terjamin serta kualitas pelayanan yang diberikan oleh Four Points by Sheraton Batam dapat terus ditingkatkan.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Penyusunan studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik dari aspek akademis maupun praktis. Adapun manfaat yang diharapkan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi sarana bagi penulis untuk menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman mengenai penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama kegiatan *meeting break* di area banquet. Melalui penyusunan studi kasus ini, penulis dapat memahami secara lebih mendalam bagaimana prosedur operasional diterapkan dalam kegiatan pelayanan di hotel, khususnya yang berkaitan dengan keamanan barang tamu. Selain itu, studi kasus ini juga memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam melakukan observasi, mengumpulkan data, menganalisis suatu permasalahan berdasarkan kondisi di lapangan, serta menyusun hasil kajian secara sistematis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah.

2. Bagi Industri

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi dokumentasi mengenai penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan prosedur pengamanan barang tamu yang diterapkan oleh tim *Food & Beverage Service* selama kegiatan meeting berlangsung. Dokumentasi tersebut diharapkan dapat menjadi sumber informasi yang mendukung pelaksanaan operasional hotel, khususnya dalam menjaga keamanan barang tamu sebagai bagian dari pelayanan yang diberikan kepada peserta meeting.

3. Bagi Program Studi

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang, khususnya pada mata kuliah yang berkaitan dengan operasional hotel, pelayanan banquet, serta manajemen pelayanan tamu. Selain itu, studi kasus ini diharapkan dapat memberikan

gambaran mengenai penerapan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan ke dalam praktik kerja di industri perhotelan. Dengan demikian, studi kasus ini dapat menjadi salah satu bahan pembelajaran yang menghubungkan aspek teoritis dengan kondisi operasional yang terjadi di lapangan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan usaha di bidang perhotelan yang menyediakan jasa akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu. Sebagai industri jasa, hotel tidak hanya menawarkan tempat menginap, tetapi juga memberikan pelayanan yang bertujuan menciptakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan citra dan keberhasilan operasional sebuah hotel.

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2021, hotel adalah usaha penyediaan akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya yang dikelola secara komersial. Selain itu, Harrison dan Enz (2005) menyatakan bahwa hotel merupakan bagian dari industri *hospitality* yang menyediakan akomodasi dan pelayanan makanan serta minuman bagi tamu yang melakukan perjalanan, baik untuk keperluan bisnis maupun wisata. Sementara itu, American Hotel & Motel Association (AHMA) mendefinisikan hotel sebagai badan usaha yang menyediakan kamar, pelayanan makanan dan minuman, serta berbagai layanan penunjang lainnya bagi masyarakat secara komersial.

Sebagai industri jasa, produk utama hotel adalah pelayanan (*service*) yang diberikan secara langsung kepada tamu. Oleh karena itu, setiap departemen, seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food Production, Engineering, Sales and Marketing, Human Resources, Finance, dan Security, memiliki

peran penting dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan usaha akomodasi yang dikelola secara profesional dan komersial dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai pelayanan lainnya. Keberhasilan operasional hotel sangat bergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap departemen untuk menciptakan rasa aman, nyaman, dan kepuasan bagi tamu.

2.1.2 Food & Beverage Service

Food & Beverage Service merupakan salah satu departemen operasional hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Departemen ini berhubungan langsung dengan tamu (*guest contact*), sehingga kualitas pelayanan yang diberikan sangat memengaruhi tingkat kepuasan tamu serta citra hotel. Menurut Sihite (2000), *Food & Beverage Service* adalah bagian operasional hotel yang bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pelayanan tersebut tidak hanya mencakup penyajian makanan dan minuman, tetapi juga sikap, penampilan, komunikasi, serta kemampuan staf dalam memenuhi kebutuhan tamu secara profesional.

Secara umum, *Food & Beverage Service* berfungsi sebagai penghubung antara produk yang dihasilkan oleh dapur (*Food Production/Kitchen*) dengan tamu. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang baik antara kedua departemen agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif, cepat, dan sesuai dengan harapan tamu. Ruang lingkup pekerjaan departemen ini meliputi pelayanan restoran (*restaurant service*), pelayanan kamar (*room service*), pelayanan bar (*bar service*), pelayanan banquet (*banquet service*), serta pelayanan pada berbagai kegiatan khusus (*special events*).

Di Four Points by Sheraton Batam, pelayanan banquet berada di bawah tanggung jawab Departemen *Food & Beverage Service*. Staf banquet bertugas menyiapkan ruang meeting, melakukan penataan ruangan, menyediakan makanan dan minuman, serta memastikan kegiatan meeting berjalan dengan lancar. Selain itu, staf juga bertanggung jawab menjaga kebersihan, kerapian, keamanan, dan kenyamanan area meeting, termasuk melakukan pengawasan terhadap barang-barang milik tamu yang ditinggalkan selama kegiatan atau saat *meeting break*.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Food & Beverage Service* merupakan departemen yang berperan penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Dalam penyelenggaraan kegiatan meeting, departemen ini tidak hanya mendukung kelancaran acara melalui pelayanan makanan dan minuman, tetapi juga berkontribusi dalam menciptakan keamanan, kenyamanan, dan kepuasan tamu melalui pelayanan banquet yang profesional.

2.1.3 Banquet

Banquet merupakan salah satu jenis pelayanan dalam Departemen *Food & Beverage Service* yang berfokus pada penyelenggaraan berbagai acara yang telah direncanakan sebelumnya (*pre-arranged function*), seperti meeting, seminar, pelatihan, konferensi, workshop, gathering, pesta pernikahan, dan berbagai acara resmi lainnya. Setiap kegiatan memiliki kebutuhan yang berbeda sehingga pelayanan banquet harus disesuaikan dengan permintaan tamu dan standar operasional hotel.

Menurut Kasavana dan Brooks (1998), banquet adalah pelayanan makanan dan minuman yang diselenggarakan berdasarkan pemesanan terlebih dahulu, di mana jumlah tamu, waktu pelaksanaan, jenis menu, dan tata letak ruangan telah ditentukan sebelumnya. Sementara itu, **Ninemeier (2010)** menjelaskan bahwa

pelayanan banquet tidak hanya mencakup penyajian makanan dan minuman, tetapi juga persiapan ruang acara, penyediaan peralatan, koordinasi dengan departemen lain, serta pengawasan selama kegiatan berlangsung agar acara berjalan dengan lancar.

Berbeda dengan pelayanan restoran yang melayani tamu secara langsung, seluruh kebutuhan dalam pelayanan banquet telah direncanakan melalui *Banquet Event Order* (BEO). Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan banquet sangat bergantung pada perencanaan yang matang, koordinasi antarbagian, dan kesiapan staf dalam melaksanakan setiap tahapan pelayanan, mulai dari persiapan (*pre-event*), pelaksanaan acara (*during event*), hingga penutupan acara (*post-event*).

Di Four Points by Sheraton Batam, pelayanan banquet berada di bawah tanggung jawab Departemen *Food & Beverage Service*. Selain menyiapkan ruang meeting, perlengkapan, serta pelayanan makanan dan minuman, staf banquet juga bertanggung jawab menjaga kebersihan, keamanan, dan kenyamanan area meeting. Setelah kegiatan selesai, staf melakukan pemeriksaan akhir (*final checking*) untuk memastikan seluruh fasilitas dalam kondisi baik serta tidak ada barang milik tamu yang tertinggal. Apabila ditemukan barang, staf wajib melaporkannya kepada atasan dan menangani barang tersebut sesuai prosedur *lost and found* yang berlaku di hotel.

Dalam konteks studi kasus ini, pelayanan banquet tidak hanya berperan dalam mendukung kelancaran kegiatan meeting, tetapi juga memberikan rasa aman kepada tamu melalui penerapan prosedur pengamanan barang selama kegiatan berlangsung. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan banquet tidak hanya ditentukan oleh kualitas penyajian makanan dan minuman, tetapi juga oleh kemampuan staf dalam menjaga keamanan, kenyamanan, dan memberikan pelayanan yang profesional sesuai standar operasional hotel.

2.1.4 Meeting & Meeting Break

Meeting merupakan salah satu kegiatan yang paling sering diselenggarakan di hotel sebagai bagian dari industri *Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition* (MICE). Hotel menjadi pilihan penyelenggaraan meeting karena menyediakan fasilitas yang lengkap, seperti ruang pertemuan, peralatan presentasi, serta layanan makanan dan minuman yang mendukung kelancaran acara. Oleh karena itu, kegiatan meeting menjadi salah satu sumber pendapatan penting bagi hotel.

Menurut Kesrul (2004), *meeting* adalah kegiatan pertemuan yang diselenggarakan oleh sekelompok orang atau organisasi untuk membahas suatu kepentingan tertentu, seperti pengambilan keputusan, penyampaian informasi, pelatihan, maupun evaluasi. Sementara itu, Pendit (2006) menyatakan bahwa *meeting* merupakan kegiatan berkumpulnya dua orang atau lebih pada waktu dan tempat tertentu untuk membahas kepentingan bersama. Dalam operasional hotel, penyelenggaraan meeting melibatkan berbagai departemen, salah satunya Departemen *Food & Beverage Service* melalui tim banquet yang bertugas menyiapkan ruang meeting, menyediakan makanan dan minuman, serta memastikan seluruh kebutuhan peserta terpenuhi.

Pada umumnya, kegiatan meeting berlangsung selama beberapa jam sehingga terdapat waktu istirahat yang dikenal sebagai *meeting break* atau *coffee break*. Menurut Allen (2012), *coffee break* merupakan bagian penting dari kegiatan meeting karena memberikan kesempatan kepada peserta untuk beristirahat, berkomunikasi secara informal, dan memulihkan konsentrasi sebelum kegiatan dilanjutkan.

Selama *meeting break*, peserta sering meninggalkan barang-barang pribadi, seperti laptop, tas, telepon genggam, dompet, dan dokumen di dalam ruang meeting. Kondisi ini berpotensi

menimbulkan risiko kehilangan apabila area meeting tidak diawasi dengan baik. Oleh karena itu, staf banquet memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengawasan terhadap area meeting, mengontrol akses keluar masuk ruangan, serta melakukan pemeriksaan akhir (*final checking*) setelah kegiatan selesai guna memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *meeting* merupakan kegiatan yang memerlukan dukungan pelayanan hotel secara menyeluruh, sedangkan *meeting break* merupakan periode yang memerlukan perhatian khusus terhadap aspek keamanan barang tamu. Oleh karena itu, penerapan prosedur pengamanan selama *meeting break* menjadi bagian penting dalam pelayanan banquet untuk menciptakan rasa aman, meningkatkan kepercayaan tamu, serta mendukung kelancaran operasional hotel.

2.1.5 Standard Operating Procedure (SOP)

Standard Operating Procedure (SOP) atau Standar Operasional Prosedur merupakan pedoman kerja yang disusun secara sistematis sebagai acuan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam industri perhotelan, penerapan SOP sangat penting untuk memastikan setiap pekerjaan dilakukan secara konsisten, efektif, efisien, serta mampu menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

Menurut Tambunan (2013), SOP adalah pedoman yang berisi langkah-langkah kerja yang harus dilaksanakan secara konsisten agar menghasilkan mutu pelayanan yang seragam. Sementara itu, Sailendra (2015) menjelaskan bahwa SOP merupakan serangkaian instruksi kerja yang terdokumentasi mengenai cara pelaksanaan suatu aktivitas, pihak yang bertanggung jawab, waktu pelaksanaan, serta hasil yang diharapkan. Dengan adanya SOP, karyawan memiliki pedoman yang jelas sehingga dapat mengurangi kesalahan kerja dan meningkatkan efektivitas operasional.

Dalam operasional hotel, setiap departemen memiliki SOP sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, termasuk Departemen *Food & Beverage Service*. Pada pelayanan banquet, SOP mengatur seluruh rangkaian kegiatan, mulai dari persiapan sebelum acara (*pre-event*), pelayanan selama acara berlangsung (*during event*), hingga penanganan setelah acara selesai (*post-event*). SOP tersebut mencakup penataan ruang meeting, penyajian makanan dan minuman, koordinasi dengan departemen lain, pelayanan kepada tamu, serta penanganan barang temuan (*lost and found*).

Menurut Atmoko (2011), tujuan utama penyusunan SOP adalah menciptakan keseragaman pelaksanaan pekerjaan sehingga setiap karyawan mampu memberikan pelayanan sesuai standar perusahaan. Selain itu, SOP juga berfungsi sebagai pedoman kerja, meminimalkan kesalahan operasional, memudahkan proses pengawasan dan evaluasi, serta menjamin keamanan dan kenyamanan tamu selama menggunakan fasilitas hotel.

Dalam konteks pengamanan barang tamu, SOP menjadi pedoman bagi staf banquet dalam menangani barang yang tertinggal selama atau setelah kegiatan meeting. Prosedur tersebut meliputi pelaporan kepada supervisor, pencatatan barang, penyimpanan di tempat yang telah ditentukan, hingga proses pengembalian kepada pemiliknya. Di Four Points by Sheraton Batam, staf banquet juga menerapkan SOP dengan melakukan pengawasan area meeting, membatasi akses orang yang tidak berkepentingan, serta melaksanakan *final checking* setelah kegiatan selesai untuk memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa SOP merupakan pedoman penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel. Penerapan SOP secara konsisten tidak hanya menciptakan keseragaman pelayanan, tetapi juga mendukung keamanan, kenyamanan, dan kepuasan tamu. Dalam studi kasus ini, SOP menjadi dasar pelaksanaan prosedur pengamanan barang tamu

selama *meeting break* di area banquet sehingga setiap tindakan yang dilakukan oleh staf memiliki prosedur yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan.

2.1.6 Pengamanan Barang Tamu (*Guest Property Security*)

Pengamanan barang tamu merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan hotel yang bertujuan menciptakan rasa aman dan menjaga kepercayaan tamu selama menggunakan fasilitas hotel. Selain menyediakan fasilitas yang nyaman, hotel juga memiliki tanggung jawab untuk meminimalkan risiko kehilangan, kerusakan, maupun penyalahgunaan barang milik tamu.

Menurut Kasavana dan Brooks (1998), keamanan tamu dan barang milik tamu merupakan bagian dari kualitas pelayanan hotel yang menjadi tanggung jawab seluruh departemen. Oleh karena itu, setiap karyawan harus menjaga keamanan lingkungan kerja serta mengambil tindakan yang sesuai apabila menemukan barang milik tamu yang tertinggal.

Dalam kegiatan meeting di area banquet, pengamanan barang tamu menjadi semakin penting karena peserta sering meninggalkan barang-barang pribadi, seperti laptop, tas, dan dokumen, di dalam ruang meeting selama *meeting break*. Untuk mengurangi risiko kehilangan, staf *Food & Beverage Service* perlu melakukan pengawasan terhadap area meeting serta menangani setiap barang yang ditemukan sesuai dengan prosedur hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pengamanan barang tamu merupakan bagian dari tanggung jawab operasional hotel yang bertujuan memberikan rasa aman kepada tamu melalui penerapan prosedur pengawasan dan penanganan barang secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

2.1.7 *Lost and Found*

Lost and Found merupakan prosedur yang diterapkan hotel untuk menangani barang milik tamu yang ditemukan atau tertinggal di area hotel. Prosedur ini bertujuan memastikan setiap barang diamankan, didokumentasikan, disimpan dengan baik, dan dapat dikembalikan kepada pemiliknya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Menurut *American Hotel & Lodging Educational Institute* (AHLEI), setiap barang yang ditemukan oleh karyawan harus segera dilaporkan kepada atasan dan diserahkan kepada bagian yang bertanggung jawab atas penyimpanan barang temuan. Selanjutnya, barang tersebut dicatat dalam formulir atau buku *lost and found* yang memuat informasi mengenai jenis barang, lokasi dan waktu penemuan, serta identitas petugas yang menemukannya.

Dalam operasional banquet, prosedur *lost and found* diterapkan apabila ditemukan barang yang tertinggal di dalam *meeting room* setelah kegiatan selesai. Staf wajib melaporkan temuan kepada supervisor dan menyerahkan barang ke tempat penyimpanan yang telah ditentukan, seperti Front Office atau area *lost and found*, hingga barang dikembalikan kepada pemiliknya.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur *lost and found* merupakan bagian penting dari pelayanan hotel untuk menjaga keamanan barang tamu. Penerapan prosedur ini secara konsisten dapat mempercepat proses pengembalian barang serta meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1	Adriansyah, Farrah, &	<i>Penerapan SOP Lost and</i>	Deskriptif kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan	Persamaan: Sama-sama membahas penerapan

	Hidayat (2024)	<i>Found pada Departemen Housekeeping (Studi Kasus Hotel Santika Premiere Slipi Jakarta)</i>		bahwa penerapan SOP <i>lost and found</i> telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional hotel. Proses penanganan meliputi pelaporan, pencatatan, penyimpanan, hingga pengembalian barang kepada tamu.	SOP dalam penanganan barang tamu yang tertinggal di hotel. Perbedaan: Penelitian terdahulu berfokus pada Departemen Housekeeping, sedangkan studi kasus ini berfokus pada penerapan prosedur pengamanan barang tamu di area banquet yang berada di bawah Departemen Food & Beverage Service.
2	Micclly Kaurow, Hendry M. E. Kumaat, & Vesty L. Sambeka (2025)	<i>Analisis Penanganan Lost and Found di Departemen Housekeeping Swiss-Belhotel Maleosan Manado</i>	Kualitatif deskriptif	Penelitian menunjukkan bahwa prosedur <i>lost and found</i> telah diterapkan sesuai SOP melalui proses pelaporan, pencatatan, pelabelan, dan penyimpanan barang. Penelitian juga menemukan	Persamaan: Sama-sama membahas penanganan barang tamu yang tertinggal dan pentingnya penerapan SOP. Perbedaan: Penelitian terdahulu menitikberatkan pada proses <i>lost and found</i> di Housekeeping, sedangkan penelitian ini membahas tindakan preventif pengamanan barang tamu selama

				kendala berupa kurangnya koordinasi antar- <i>shift</i> dan perlunya pengawasan yang lebih konsisten.	<i>meeting break</i> di area banquet.
3	Putri, N. L. P. Y. A. (2024)	<i>Prosedur Penanganan Lost and Found pada Housekeeping Department di Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	Kualitatif	Hasil penelitian menjelaskan bahwa prosedur <i>lost and found</i> dimulai dari penemuan barang, pelaporan kepada atasan, pencatatan, penyimpanan di ruang khusus, hingga pengembalian kepada pemilik sesuai SOP hotel.	Persamaan: Sama-sama membahas prosedur penanganan barang yang tertinggal di hotel. Perbedaan: Penelitian terdahulu membahas prosedur setelah barang ditemukan, sedangkan penelitian ini juga mengkaji pengawasan barang sebelum terjadi kehilangan.
4	Retno Dewi Pulung Sari & Natasya Angelina Cahyono (2023)	<i>Perlindungan Hukum Kehilangan Barang Konsumen Hotel</i>	Yuridis normatif	Penelitian menjelaskan bahwa hotel memiliki tanggung jawab terhadap	Persamaan: Sama-sama membahas keamanan barang tamu di hotel. Perbedaan: Penelitian terdahulu meninjau aspek hukum,

				keamanan barang tamu sesuai ketentuan hukum dan perlindungan konsumen.	sedangkan studi kasus ini meninjau aspek operasional dan penerapan prosedur di area banquet.
5	Rafi' Purnomo Cahyo Utomo & M. Junaidi (2026)	<i>Tanggung Jawab Hotel terhadap Kehilangan Barang Tamu Selama Menginap (Studi Hotel Griya Wisata Mulya, Klaten)</i>	Yuridis empiris	Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel memiliki tanggung jawab dalam memberikan perlindungan terhadap barang milik tamu serta menyelesaikan kasus kehilangan sesuai ketentuan hukum yang berlaku.	Persamaan: Sama-sama membahas keamanan barang tamu sebagai bagian dari pelayanan hotel. Perbedaan: Penelitian terdahulu berfokus pada tanggung jawab hukum hotel terhadap kehilangan barang tamu yang menginap, sedangkan penelitian ini membahas penerapan prosedur pengamanan barang peserta meeting selama <i>meeting break</i> .

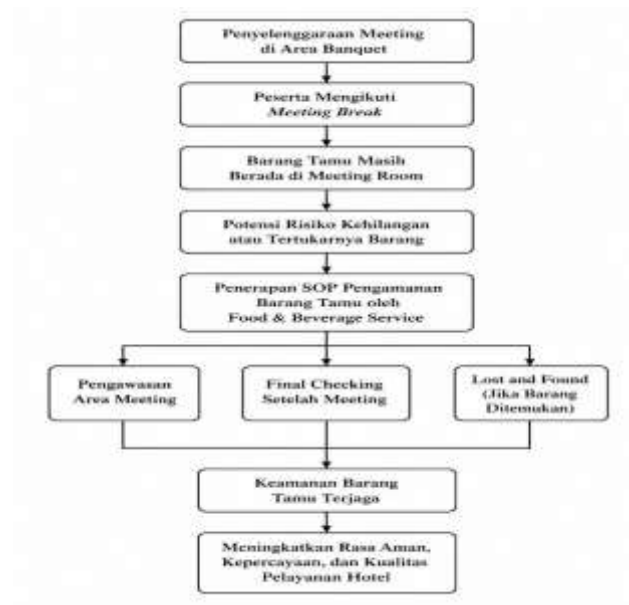
2.3 Kerangka Pemikiran

Penyelenggaraan kegiatan *meeting* di hotel merupakan salah satu bentuk pelayanan yang memerlukan koordinasi yang baik antar departemen, terutama *Food & Beverage Service* yang bertanggung jawab terhadap operasional banquet. Selama kegiatan berlangsung, khususnya pada saat *meeting break*, peserta sering meninggalkan barang-barang pribadi seperti laptop, tas, dokumen, atau telepon genggam di dalam *meeting room*.

Kondisi ini berpotensi menimbulkan risiko kehilangan atau tertukarnya barang apabila tidak disertai dengan pengawasan dan penanganan yang sesuai.

Untuk meminimalkan risiko tersebut, staf banquet menerapkan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang meliputi pengawasan terhadap area *meeting*, pembatasan akses bagi pihak yang tidak berkepentingan, pelaksanaan *final checking* setelah kegiatan selesai, serta penerapan prosedur *lost and found* apabila ditemukan barang milik tamu yang tertinggal. Penerapan prosedur tersebut bertujuan untuk menjaga keamanan barang tamu sekaligus memberikan rasa aman selama menggunakan fasilitas hotel.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di Four Points by Sheraton Batam, masih ditemukan beberapa kejadian barang tamu yang tertinggal di dalam *meeting room* setelah kegiatan berakhir. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa konsistensi dalam penerapan prosedur pengamanan, terutama *final checking* dan penanganan *lost and found*, sangat penting untuk meminimalkan risiko kehilangan barang serta mendukung peningkatan kualitas pelayanan dan kepercayaan tamu terhadap hotel.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

Bagan tersebut menggambarkan bahwa kegiatan *meeting* yang diselenggarakan di area banquet memiliki potensi terjadinya barang tamu yang tertinggal saat peserta mengikuti *meeting break*. Kondisi tersebut dapat menimbulkan risiko kehilangan apabila tidak dilakukan pengamanan yang sesuai. Oleh karena itu, *Departemen Food & Beverage Service*, khususnya tim banquet, menerapkan prosedur pengamanan barang tamu melalui pengawasan area *meeting room*, pelaksanaan *final checking*, serta prosedur *lost and found* apabila ditemukan barang yang tertinggal. Penerapan prosedur tersebut diharapkan dapat menjaga keamanan barang tamu, meningkatkan rasa aman selama kegiatan berlangsung, serta mendukung kualitas pelayanan yang diberikan oleh Four Points by Sheraton Batam.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai suatu fenomena berdasarkan kondisi yang terjadi secara nyata di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, data yang diperoleh tidak disajikan dalam bentuk angka atau perhitungan statistik, melainkan berupa informasi, hasil pengamatan, serta fakta-fakta yang kemudian dianalisis untuk menghasilkan suatu kesimpulan.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan data. Analisis data dilakukan secara induktif, sedangkan hasil penelitian lebih menekankan pada pemahaman terhadap suatu fenomena daripada melakukan generalisasi.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu kasus tertentu yang terjadi di lingkungan kerja selama pelaksanaan magang, yaitu mengenai penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan secara rinci proses pengamanan barang tamu yang dilakukan oleh staf *Food & Beverage Service*, mulai dari pengawasan selama kegiatan meeting berlangsung, penanganan ketika ditemukan barang yang tertinggal, hingga proses penyimpanan barang sesuai dengan prosedur operasional hotel.

Menurut Yin (2018), studi kasus merupakan suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji secara mendalam suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata (*real-life context*), terutama ketika batas antara fenomena yang diteliti dengan lingkungan sekitarnya tidak dapat dipisahkan secara jelas. Oleh karena itu, pendekatan studi kasus sangat sesuai

digunakan untuk mengkaji proses operasional yang terjadi di lingkungan kerja secara langsung.

Dalam penelitian ini, objek yang dikaji adalah penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam. Penelitian difokuskan pada pelaksanaan prosedur yang dilakukan oleh staf *Food & Beverage Service* dalam menjaga keamanan barang tamu, kendala yang ditemui selama proses tersebut berlangsung, serta tindakan yang dilakukan ketika ditemukan barang milik tamu yang tertinggal di dalam *meeting room*.

Melalui penggunaan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus, diharapkan penelitian ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama kegiatan meeting berlangsung. Selain itu, hasil penelitian diharapkan mampu menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan secara objektif berdasarkan data yang diperoleh selama pelaksanaan magang di Four Points by Sheraton Batam.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Tempat Pelaksanaan Magang Berdampak di *Four Points By Sheraton Batam* Pada Tanggal 05 Januari 2026 – 09 Juni 2026, dan Penulis *In-Charge* di *F&B Service Department*.



Gambar 3 1 Four Points By Sheraton Batam

Sumber : <https://www.marriott.com/bthfp>

Nama Industri	:Four Points By Sheraton Batam
Alamat	:Komplek Panorama Nagoya, Jl. Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia
Telepon	: +62 778-5708800
Situs Resmi	: https://www.marriott.com/bthfp

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

A. Profil Umum Four Points By Sheraton Batam



Gambar 3 2 Logo Hotel Four Points By Sheraton Batam

Sumber : <https://www.marriott.com/bthfp>

Hotel Four Points by Sheraton Batam merupakan hotel berbintang empat yang berada di bawah naungan Marriott International, salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia yang mengelola berbagai merek hotel internasional. Sebagai bagian dari jaringan Marriott International, Four Points by Sheraton Batam menerapkan standar pelayanan global yang berfokus pada kualitas layanan, kepuasan tamu, serta profesionalisme dalam setiap aspek operasional hotel.

Hotel ini berlokasi di Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Lokasinya yang strategis berada di pusat kawasan bisnis dan pariwisata Kota Batam, dekat dengan Nagoya Hill Shopping Mall, Harbour Bay Ferry Terminal, serta berbagai pusat kuliner dan hiburan. Posisi tersebut menjadikan hotel sebagai

pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, terutama tamu yang berasal dari Singapura dan Malaysia.

Four Points by Sheraton Batam resmi beroperasi pada 8 Oktober 2020 dan hadir dengan konsep hotel modern yang mengutamakan kenyamanan, fungsionalitas, serta pelayanan berkualitas. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas yang mendukung kebutuhan tamu bisnis maupun wisata, seperti kamar dan suite yang nyaman, Evolution Restaurant, The Lounge, ruang pertemuan (meeting room), ballroom, kolam renang, pusat kebugaran (fitness center), spa, layanan kamar, akses internet nirkabel (Wi-Fi), serta area parkir yang luas.

Dalam menjalankan operasionalnya, Four Points by Sheraton Batam memiliki beberapa departemen utama, antara lain Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product (Kitchen), Sales and Marketing, Human Resources, Finance, Engineering, dan Security. Departemen Food and Beverage Service bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di restoran, lounge, maupun pada kegiatan banquet seperti rapat, seminar, konferensi, dan acara sosial lainnya.

Sebagai salah satu merek di bawah Marriott International, Four Points by Sheraton mengusung konsep pelayanan yang sederhana, nyaman, dan dapat diandalkan. Nilai-nilai tersebut tercermin dalam core value Four Points, yaitu memberikan pengalaman menginap yang berkualitas melalui pelayanan yang ramah, fasilitas yang lengkap, kenyamanan bagi tamu, serta kemudahan dalam setiap perjalanan. Filosofi merek Four Points dikenal dengan slogan "Travel Reinvented", yang menekankan pengalaman menginap yang praktis tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Selain itu, sebagai bagian dari Marriott International, seluruh karyawan Four Points by Sheraton Batam juga menerapkan budaya perusahaan yang dikenal dengan Marriott's Core Values, yaitu:

- a. *Put People First*, yaitu mengutamakan kepedulian terhadap tamu maupun sesama karyawan.

- b. *Pursue Excellence*, yaitu selalu memberikan pelayanan terbaik dan terus meningkatkan kualitas kerja.
- c. *Embrace Change*, yaitu mampu beradaptasi terhadap perubahan dan terus melakukan inovasi.
- d. *Act with Integrity*, yaitu bekerja secara jujur, bertanggung jawab, dan menjunjung tinggi etika profesional.
- e. *Serve Our World*, yaitu memberikan dampak positif bagi masyarakat, lingkungan, dan komunitas sekitar.

Penerapan nilai-nilai tersebut menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional, menjaga keamanan dan kenyamanan tamu, serta menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan sesuai dengan standar internasional Marriott International. Hal ini juga menjadi dasar dalam pelaksanaan kegiatan operasional, termasuk pelayanan di area restoran dan banquet, sehingga kualitas layanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai dengan harapan tamu.

B. Struktur Organisasi Hotel

Secara umum struktur organisasi merupakan kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas dan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan fungsi-fungsi serta wewenang dan tanggung jawab langsung atas pekerjaan yang di bebaskan padanya. Adapun yang menjadi struktur organisasi di bagian *Food & Beverage Service Four Points by Sheraton* Batam adalah sebagai berikut :



Gambar 3 3 Struktur Organisasi F&B Service

Sumber : Informasi HRD, 2026

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan kegiatan meeting di area banquet Four Points by Sheraton Batam, khususnya karyawan *Departemen Food & Beverage Service* yang bertugas memberikan pelayanan selama kegiatan berlangsung. Subjek tersebut dipilih karena memiliki pengetahuan dan pengalaman mengenai penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break*.

Informasi yang digunakan dalam studi kasus ini diperoleh melalui hasil observasi penulis selama melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PPLI) serta melalui komunikasi dan wawancara informal dengan staf yang bertugas di area banquet. Data yang diperoleh berupa informasi mengenai pelaksanaan prosedur pengamanan barang tamu, penanganan barang yang tertinggal di *meeting room*, serta langkah-langkah yang dilakukan oleh pihak hotel dalam menjaga keamanan barang milik tamu.

2. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam. Fokus kajian meliputi proses pengawasan terhadap barang milik tamu yang masih berada di dalam *meeting room*, pelaksanaan pemeriksaan ruangan (*final checking*) setelah kegiatan meeting selesai, serta prosedur penanganan barang temuan (*lost and found*) apabila ditemukan barang tamu yang tertinggal.

Selain itu, studi kasus ini juga mengkaji kendala yang ditemui selama pelaksanaan prosedur pengamanan barang serta upaya yang dilakukan oleh *Departemen Food & Beverage Service* dalam menjaga keamanan barang tamu sesuai dengan standar operasional hotel. Dengan fokus tersebut, penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan prosedur pengamanan barang tamu sebagai salah satu bentuk pelayanan yang mendukung keamanan dan kenyamanan peserta meeting.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan studi kasus ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung selama melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PPLI) di Four Points by Sheraton Batam. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan operasional di area banquet selama pelaksanaan meeting. Selama ditempatkan (*in charge*) di area banquet, penulis melakukan pengamatan terhadap:

- Proses persiapan (*set up*) ruang meeting sebelum kegiatan dimulai.
- Pelaksanaan pelayanan selama kegiatan meeting berlangsung.
- Kondisi ruang meeting ketika peserta meninggalkan ruangan untuk mengikuti *meeting break*.

- Cara staf banquet melakukan pengawasan terhadap area meeting selama *meeting break*.
- Proses pemeriksaan (*final checking*) yang dilakukan setelah kegiatan meeting selesai.
- Tindakan yang dilakukan staf apabila ditemukan barang tamu yang tertinggal di dalam *meeting room*.

Selain melakukan pengamatan terhadap kegiatan operasional, penulis juga memperoleh data dari pengalaman langsung ketika menemukan adanya kasus barang tamu yang tertinggal di ruang meeting.

b. Wawancara Informal

Untuk melengkapi data hasil observasi, penulis melakukan wawancara informal dengan beberapa staf Food & Beverage Service yang bertugas di area banquet. Wawancara dilakukan secara langsung pada saat kegiatan operasional tidak sedang padat sehingga tidak mengganggu pekerjaan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara. Dokumentasi yang digunakan dalam studi kasus ini meliputi:

- Foto area banquet dan ruang meeting.



Gambar 3 4 Set-Up Meeting Room

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2026

- Dokumentasi pelaksanaan kegiatan meeting dan *meeting break*



Gambar 3 5 Meeting Break Situation

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2026



Gambar 3 6 Area Set Up Coffee Break

Melalui ketiga teknik pengumpulan data tersebut, penulis memperoleh informasi yang sesuai dengan kondisi nyata di lapangan sehingga data yang digunakan dalam penyusunan studi kasus dapat menggambarkan penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam secara jelas dan sistematis.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam studi kasus ini dilakukan secara kualitatif, yaitu dengan menganalisis data yang diperoleh selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PPLI) di Four Points by Sheraton Batam. Analisis dilakukan secara bertahap agar data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara informal, dan dokumentasi dapat disusun secara sistematis sesuai dengan fokus studi kasus. Adapun tahapan analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data

Tahap pertama dilakukan dengan mengumpulkan seluruh data yang diperoleh selama pelaksanaan magang di area banquet. Data tersebut berasal dari hasil observasi terhadap kegiatan operasional meeting, wawancara informal dengan staf Food & Beverage Service, serta dokumentasi yang berkaitan dengan penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break*.

2. Reduksi Data

Setelah seluruh data terkumpul, penulis melakukan proses reduksi data dengan memilih informasi yang sesuai dengan fokus studi kasus. Data yang tidak berkaitan dengan penerapan prosedur pengamanan barang tamu tidak digunakan dalam pembahasan. Pada tahap ini, penulis memusatkan perhatian pada data yang berkaitan dengan proses pengawasan area *meeting room*, pemeriksaan (*final checking*), penanganan barang tamu yang tertinggal, serta prosedur penyimpanan barang sebelum dikembalikan kepada pemiliknya.

3. Penyajian Data

Data yang telah dipilih kemudian disusun secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif. Penyajian data dilakukan dengan menjelaskan setiap tahapan penerapan prosedur pengamanan barang tamu berdasarkan hasil pengamatan dan informasi yang diperoleh selama pelaksanaan magang. Selain itu, penulis juga menyajikan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan sebagai pendukung pembahasan studi kasus.

4. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun dengan membandingkan hasil observasi di lapangan dengan teori dan prosedur yang telah dibahas pada Bab II. Dari proses tersebut, penulis memperoleh gambaran

mengenai penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam, kendala yang ditemukan dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam menjaga keamanan barang milik tamu.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan selama penulis mengikuti Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PPLI) di Four Points by Sheraton Batam, khususnya pada Departemen *Food & Beverage Service* yang menangani operasional banquet. Selama masa magang, penulis beberapa kali bertugas dalam penyelenggaraan kegiatan *meeting* perusahaan di area *meeting room* hotel.

Pada saat *meeting break*, peserta umumnya meninggalkan ruang meeting untuk menikmati *coffee break*. Dalam kondisi tersebut, sebagian peserta masih meninggalkan barang pribadi, seperti laptop, *charger*, tas, dan perlengkapan kerja lainnya di dalam ruang meeting. Berdasarkan hasil observasi, kondisi ruang meeting tidak selalu sama; pada beberapa kegiatan pintu ruangan ditutup dan dikunci, sedangkan pada kegiatan lainnya tetap terbuka karena masih ada peserta di dalam ruangan. Meskipun demikian, staf banquet tetap melakukan pengawasan dan pengecekan secara berkala untuk menjaga keamanan area meeting.

Selama pelaksanaan magang, penulis menemukan beberapa barang tamu yang tertinggal setelah kegiatan selesai, terutama laptop dan *charger* telepon genggam. Setiap barang yang ditemukan segera dilaporkan kepada *Supervisor Food & Beverage Service* dan diserahkan kepada petugas *Front Office* sebagai tempat penyimpanan sementara (*lost and found*) dengan disertai informasi mengenai asal kegiatan agar memudahkan proses pengembalian kepada pemiliknya. Penulis juga menjumpai kasus ketika tamu menghubungi pihak hotel karena merasa barangnya tertinggal. Setelah dilakukan pemeriksaan, barang tersebut berhasil ditemukan dalam kondisi aman dan dikembalikan sesuai prosedur hotel.

Berdasarkan hasil pengamatan selama magang, tidak ditemukan kasus kehilangan barang tamu pada kegiatan *meeting* yang ditangani. Seluruh barang yang tertinggal berhasil diamankan dan dikembalikan kepada

pemiliknya. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan prosedur pengamanan barang, mulai dari pengawasan area *meeting* hingga pelaksanaan prosedur *lost and found*, berperan penting dalam menjaga keamanan barang tamu serta meningkatkan rasa aman dan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan banquet di Four Points by Sheraton Batam.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PPLI) di Four Points by Sheraton Batam, penulis menemukan beberapa kondisi yang berkaitan dengan penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama kegiatan *meeting break* di area banquet. Temuan tersebut diperoleh melalui pengamatan langsung terhadap kegiatan operasional, pengalaman penulis selama bertugas (*in charge*) di area banquet, serta informasi yang diperoleh dari staf *Food & Beverage Service*.

Adapun temuan yang diperoleh dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

1. Peserta meeting sering meninggalkan barang pribadi di dalam ruang meeting

Selama kegiatan meeting berlangsung, sebagian peserta meninggalkan barang pribadi di dalam ruang meeting ketika mengikuti *meeting break*. Barang yang paling sering tertinggal adalah laptop dan charger telepon genggam.



Gambar 4. 1 Meeting Break Situation

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2026

2. Pengawasan ruang meeting dilakukan secara berkala oleh staf banquet

Selama *meeting break*, staf banquet tidak meninggalkan area meeting sepenuhnya. Pengawasan tetap dilakukan dengan cara melakukan pengecekan secara berkala terhadap kondisi ruang meeting dan area di sekitarnya. Pada beberapa kegiatan, pintu ruang meeting dikunci apabila seluruh peserta meninggalkan ruangan. Namun, apabila masih terdapat peserta di dalam ruang meeting, pintu tetap dibuka sehingga staf perlu meningkatkan pengawasan terhadap aktivitas di sekitar ruangan.

3. Barang yang ditemukan segera diamankan sesuai prosedur operasional

Berdasarkan hasil observasi, setiap barang tamu yang ditemukan di dalam ruang meeting segera diamankan oleh staf banquet. Setelah barang ditemukan, staf melaporkan penemuan tersebut kepada *Supervisor Food & Beverage Service*. Selanjutnya, barang diserahkan kepada petugas *Front Office* sebagai tempat penyimpanan sementara. Pada saat penyerahan, staf juga menyampaikan informasi mengenai nama perusahaan atau kegiatan meeting tempat barang tersebut ditemukan agar memudahkan proses identifikasi ketika pemilik datang mengambil barangnya.

4. Koordinasi antarbagian mendukung proses pengembalian barang

Penanganan barang yang tertinggal melibatkan koordinasi antara staf banquet, supervisor, dan petugas *Front Office*. Koordinasi tersebut dilakukan agar informasi mengenai barang temuan dapat diketahui oleh pihak yang bertanggung jawab menerima tamu. Dengan adanya koordinasi tersebut, proses pengembalian barang kepada pemilik dapat dilakukan dengan lebih cepat ketika tamu menghubungi atau datang kembali ke hotel.

5. Belum seluruh barang yang tertinggal langsung diketahui oleh staf

Selama pelaksanaan magang, penulis juga menemukan kondisi di mana barang yang tertinggal belum langsung diketahui oleh staf karena belum dilakukan pemeriksaan akhir (*final checking*) pada ruang meeting. Pada situasi tersebut, pihak hotel baru mengetahui adanya barang yang tertinggal setelah peserta meeting menghubungi hotel dan menanyakan keberadaan barang miliknya. Setelah menerima informasi tersebut, staf banquet segera melakukan pengecekan ke ruang meeting dan berhasil menemukan barang yang dimaksud dalam kondisi aman.



Gambar 4. 2 Charger yang Tertinggal di Meeting Room

Sumber : Dokumentasi Penulis, 2026

6. Tidak ditemukan kasus kehilangan barang selama periode observasi

Selama penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan Industri di Four Points by Sheraton Batam, tidak ditemukan kasus kehilangan barang pada kegiatan meeting yang diamati. Seluruh barang yang tertinggal berhasil ditemukan dan dikembalikan kepada pemiliknya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Temuan ini menunjukkan bahwa prosedur pengamanan yang diterapkan telah membantu menjaga keamanan barang tamu serta meminimalkan risiko kehilangan selama kegiatan meeting berlangsung.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi dan temuan studi kasus yang diperoleh selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PPLI) di Four Points by Sheraton Batam, dapat diketahui bahwa penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku. Staf *Food & Beverage Service* melakukan pengawasan terhadap area meeting, mengamankan barang yang ditemukan, serta berkoordinasi dengan *Front Office* sebagai tempat penyimpanan sementara barang temuan hingga dikembalikan kepada pemiliknya.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan masih terdapat beberapa kondisi yang berpotensi menimbulkan risiko apabila tidak ditangani secara konsisten. Permasalahan tersebut bukan disebabkan oleh tidak adanya prosedur pengamanan, melainkan lebih berkaitan dengan kondisi operasional selama kegiatan meeting berlangsung. Adapun analisis terhadap permasalahan yang ditemukan adalah sebagai berikut.

1. Peserta meeting sering lupa membawa barang pribadi saat meninggalkan ruang meeting

Salah satu kondisi yang paling sering ditemui adalah peserta meeting meninggalkan barang pribadi, seperti laptop dan charger telepon genggam, ketika mengikuti *meeting break* maupun setelah kegiatan meeting selesai. Berdasarkan hasil pengamatan penulis, sebagian besar peserta menganggap waktu *meeting break* berlangsung singkat sehingga memilih meninggalkan barangnya di dalam ruang meeting.

2. Kondisi ruang meeting selama *meeting break* memerlukan pengawasan yang menyesuaikan situasi

Selama pelaksanaan meeting, kondisi ruang meeting tidak selalu sama. Pada beberapa kegiatan, pintu ruang meeting dikunci ketika seluruh peserta meninggalkan ruangan. Namun, terdapat pula kegiatan di mana pintu tetap terbuka karena masih ada beberapa peserta yang berada di dalam ruangan. Kondisi tersebut mengharuskan staf banquet

menyesuaikan pola pengawasan dengan situasi yang berlangsung agar keamanan barang tamu tetap terjaga tanpa mengganggu kenyamanan peserta meeting.

3. Koordinasi antarbagian telah berjalan dengan baik dalam penanganan barang temuan

Apabila ditemukan barang tamu yang tertinggal, staf banquet segera melaporkan kepada *Supervisor Food & Beverage Service* sebelum menyerahkan barang tersebut kepada petugas *Front Office*. Informasi mengenai asal barang juga disampaikan agar proses identifikasi lebih mudah apabila pemilik datang atau menghubungi hotel. Berdasarkan hasil observasi, koordinasi tersebut berjalan dengan baik sehingga seluruh barang yang ditemukan selama periode penelitian dapat dikembalikan kepada pemiliknya tanpa menimbulkan keluhan kehilangan.

4. Penerapan prosedur pengamanan telah mampu meminimalkan risiko kehilangan barang

Selama pelaksanaan studi kasus, tidak ditemukan kejadian kehilangan barang milik tamu pada kegiatan meeting yang diamati. Hal tersebut menunjukkan bahwa prosedur pengamanan yang diterapkan telah memberikan perlindungan terhadap barang tamu yang tertinggal. Namun demikian, konsistensi dalam melakukan pemeriksaan akhir dan pengawasan area meeting tetap perlu dipertahankan agar setiap barang yang tertinggal dapat segera diketahui dan diamankan tanpa harus menunggu laporan dari tamu.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan prosedur pengamanan barang tamu di area banquet Four Points by Sheraton Batam telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung keamanan barang milik peserta meeting. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

1. Berdasarkan Teori

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PPLI), penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam telah dilaksanakan sebagai bagian dari pelayanan *Food & Beverage Service*. Prosedur tersebut dilakukan melalui pengawasan area *meeting room*, pelaksanaan *final checking* setelah kegiatan selesai, serta pengamanan barang yang ditemukan sebelum diserahkan kepada *Front Office* sebagai tempat penyimpanan sementara.

Pelaksanaan tersebut sejalan dengan teori *Standard Operating Procedure (SOP)* yang dikemukakan oleh Tambunan (2013), yaitu bahwa SOP merupakan pedoman kerja yang disusun untuk menciptakan keseragaman dalam pelaksanaan suatu pekerjaan sehingga setiap karyawan dapat menjalankan tugas sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Berdasarkan hasil observasi, staf banquet telah menjalankan prosedur penanganan barang temuan secara berurutan, mulai dari melaporkan barang kepada Supervisor, mengamankan barang, hingga menyerahkannya kepada petugas *Front Office* agar proses pengembalian kepada tamu dapat dilakukan dengan baik.

Selain itu, hasil studi kasus ini juga sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kasavana dan Brooks (1998) yang menyatakan bahwa keamanan tamu dan barang milik tamu merupakan bagian dari kualitas pelayanan hotel. Tanggung jawab tersebut tidak hanya dimiliki oleh satu departemen, tetapi menjadi tanggung jawab seluruh karyawan hotel sesuai dengan bidang tugasnya masing-masing. Dalam pelaksanaannya di Four Points by Sheraton Batam, staf *Food & Beverage Service* berperan aktif dalam menjaga keamanan barang tamu dengan melakukan pengawasan selama *meeting break* dan segera mengamankan barang yang ditemukan di area *meeting room*.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa pelaksanaan *final checking* memiliki peranan penting dalam mencegah terjadinya kehilangan

barang. Meskipun pada beberapa kondisi pemeriksaan belum dapat dilakukan segera karena staf masih menyelesaikan pekerjaan operasional lainnya, seluruh barang yang ditemukan tetap berhasil diamankan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP telah membantu meminimalkan risiko kehilangan barang serta memberikan rasa aman kepada peserta meeting selama menggunakan fasilitas banquet.

2. Berdasarkan Penelitian Terdahulu

Hasil studi kasus ini memiliki kesamaan dengan penelitian yang dilakukan oleh Adriansyah, Farrah, dan Hidayat (2024) mengenai penerapan SOP *lost and found* pada Departemen Housekeeping. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa setiap barang temuan harus melalui tahapan pelaporan, pencatatan, penyimpanan, dan pengembalian kepada pemilik sesuai dengan prosedur hotel. Hasil observasi di Four Points by Sheraton Batam menunjukkan penerapan prosedur yang serupa, yaitu setiap barang yang ditemukan oleh staf banquet segera dilaporkan kepada Supervisor dan diserahkan kepada petugas Front Office agar dapat diamankan hingga dikembalikan kepada pemiliknya.

Selanjutnya, penelitian Kaurow, Kumaat, dan Sambeka (2025) menjelaskan bahwa koordinasi antarstaf menjadi salah satu faktor penting dalam keberhasilan penanganan barang temuan di hotel. Temuan tersebut juga terlihat pada operasional Four Points by Sheraton Batam, di mana staf banquet, *Supervisor Food & Beverage Service*, dan petugas Front Office saling berkoordinasi dalam proses pengamanan serta pengembalian barang tamu. Koordinasi tersebut membantu memastikan bahwa informasi mengenai barang temuan dapat diketahui oleh pihak yang berwenang sehingga proses pengembalian berjalan dengan lancar.

Meskipun memiliki beberapa kesamaan dengan penelitian terdahulu, studi kasus ini juga memiliki perbedaan. Penelitian sebelumnya lebih

banyak membahas penerapan prosedur *lost and found* setelah barang ditemukan, khususnya pada Departemen Housekeeping. Sementara itu, studi kasus ini berfokus pada tindakan preventif yang dilakukan oleh staf banquet selama kegiatan *meeting break*, seperti pengawasan area *meeting room*, pelaksanaan *final checking*, dan pengamanan barang sebelum terjadi kehilangan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan gambaran bahwa penerapan prosedur pengamanan barang tidak hanya dilakukan setelah ditemukan barang yang tertinggal, tetapi juga dimulai melalui upaya pencegahan selama kegiatan meeting berlangsung.

4.4 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

1. Saran

Berdasarkan hasil observasi dan analisis yang telah dilakukan, penerapan prosedur pengamanan barang tamu selama *meeting break* di area banquet Four Points by Sheraton Batam telah berjalan dengan baik dan mampu meminimalkan risiko kehilangan barang tamu. Meskipun demikian, terdapat beberapa hal yang dapat diperhatikan untuk mendukung pelaksanaan prosedur agar semakin optimal.

Staf Food & Beverage Service diharapkan dapat mempertahankan konsistensi dalam melakukan pengawasan terhadap area *meeting room*, terutama pada saat *meeting break* ketika sebagian peserta meninggalkan ruangan. Selain itu, pelaksanaan *final checking* sebaiknya dilakukan segera setelah kegiatan meeting berakhir atau setelah seluruh peserta meninggalkan ruang meeting sehingga barang yang tertinggal dapat segera ditemukan dan diamankan.

Koordinasi antara staf *banquet*, *Supervisor Food & Beverage Service*, dan petugas *Front Office* juga perlu terus dipertahankan agar proses penanganan barang temuan dapat berlangsung dengan cepat, tepat, dan sesuai dengan prosedur operasional hotel. Di samping itu, pemberian pengingat kepada peserta meeting untuk memeriksa kembali barang bawaannya sebelum meninggalkan ruangan dapat menjadi

langkah sederhana yang membantu mengurangi terjadinya barang tertinggal.

2. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus ini, penulis merekomendasikan agar *Four Points by Sheraton Batam* terus meningkatkan efektivitas penerapan prosedur pengamanan barang tamu melalui pelaksanaan pengawasan yang lebih konsisten serta pemeriksaan ruang meeting secara menyeluruh setelah setiap kegiatan selesai.

Selain itu, hotel dapat mempertimbangkan penyusunan daftar pemeriksaan (*checklist*) *final checking* yang digunakan oleh staf banquet sebelum meninggalkan area meeting. Checklist tersebut dapat memuat poin-poin penting, seperti pemeriksaan meja peserta, kursi, stop kontak, area panggung, serta sudut ruangan yang berpotensi menjadi lokasi tertinggalnya barang tamu. Dengan adanya checklist, proses pemeriksaan dapat dilakukan secara lebih sistematis dan mengurangi kemungkinan adanya barang yang terlewat.

Penulis juga merekomendasikan agar koordinasi antara Departemen *Food & Beverage Service* dan *Front Office* tetap dipertahankan melalui pencatatan barang temuan secara lengkap sesuai dengan prosedur *Lost and Found* yang berlaku. Langkah tersebut tidak hanya mempermudah proses pengembalian barang kepada tamu, tetapi juga menjadi bentuk akuntabilitas hotel dalam menjaga keamanan barang milik tamu. Dengan penerapan prosedur yang konsisten serta evaluasi secara berkala, kualitas pelayanan dan kepercayaan tamu terhadap *Four Points by Sheraton Batam* diharapkan dapat terus meningkat.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Penerapan Prosedur Pengamanan Barang Tamu Selama *Meeting Break* di Area Banquet Four Points by Sheraton Batam, dapat disimpulkan bahwa prosedur pengamanan barang tamu telah diterapkan dengan baik oleh Departemen *Food & Beverage Service*. Pengamanan dilakukan melalui pengawasan area *meeting room*, pelaksanaan *final checking* setelah kegiatan selesai, serta penanganan barang temuan dengan melaporkannya kepada *Supervisor* dan menyerahkannya kepada *Front Office* sebagai tempat penyimpanan sementara hingga barang dikembalikan kepada pemiliknya.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa masih terdapat tamu yang meninggalkan barang pribadi, seperti laptop dan *charger*, selama *meeting break* maupun setelah kegiatan selesai. Selain itu, pelaksanaan *final checking* belum selalu dapat dilakukan secara langsung karena staf masih menyelesaikan tugas operasional lainnya. Meskipun demikian, selama pelaksanaan magang tidak ditemukan kasus kehilangan barang. Seluruh barang yang tertinggal berhasil diamankan dan dikembalikan kepada pemiliknya sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prosedur pengamanan barang di area banquet telah mendukung terciptanya pelayanan yang aman, profesional, serta meningkatkan kepercayaan tamu terhadap hotel.

1.2. SARAN

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

1. Four Points by Sheraton Batam diharapkan dapat terus mempertahankan penerapan prosedur pengamanan barang tamu yang telah berjalan dengan baik, terutama melalui pelaksanaan *final checking* secara konsisten setelah kegiatan meeting selesai dan pengawasan berkala selama *meeting break*. Langkah tersebut dapat

membantu memastikan setiap barang yang tertinggal segera ditemukan dan diamankan sebelum tamu menyadari kehilangan barangnya.

2. Koordinasi antara staf *Food & Beverage Service*, *Supervisor*, dan *Front Office* diharapkan tetap dipertahankan serta didukung dengan pencatatan barang temuan yang lengkap sesuai prosedur *Lost and Found*. Selain itu, pemberian pengingat kepada peserta meeting untuk memeriksa kembali barang bawaannya sebelum meninggalkan ruang meeting dapat menjadi langkah sederhana yang membantu mengurangi jumlah barang yang tertinggal serta meningkatkan rasa aman dan kepercayaan tamu terhadap pelayanan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Achjar, K. A. (2023). *Metode penelitian kualitatif: Panduan praktis untuk analisis data kualitatif dan studi kasus*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia. Jl Kenali Jaya No 166, Kota Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Adriansyah, Y. F. (2024). Penerapan SOP Lost and Found pada Departemen Housekeeping. *Jurnal Minfo Polgan.*, 1428-1433.
- Ahmad, F. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumepada Layanan Banquet di Hotel ABC Jakarta. . *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 100-110.
- Kalele, S. W. (2025). Does The Service Quality of Banquet Hall Staff Affect the Guest Satisfaction? A Case Study at Hotel Peninsula Manado. *International Journal of Tourism Business Research*, 52-62.
- Kandari, N. K. (2025). The Application of Service SOP by Guest Service Agent According to Leading Quality Assurance Standard in Jumeirah Bali. *Jurnal SOP Hotel*, 264-275.
- Kaurow, M. K. (2025). Analisis Penanganan Lost and Found di Departemen Housekeeping Swiss-Bellhotel Maleosan Manado. *jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 1121-1135.
- L.J, M. (2021). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Sedu, J. F. (2025). Analisis Peran Staff Banquet untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Operasional Banquet. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 1175-1186.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. &. (2022). *Manajemen dan Strategi Kepuasan Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

Lampiran 1 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas Informan

Keterangan	Isi
Inisial Informan	S R
Jabatan	<i>Asst. Outlet Manager F&B Service</i>
Tempat	<i>Four Points By Sheraton Batam</i>
Tanggal	05 Juli 2026

B. Pedoman Wawancara

No	Pertanyaan Wawancara	Tujuan Wawancara
1	Bagaimana prosedur yang dilakukan apabila ditemukan barang tamu yang tertinggal di ruang meeting?	Mengetahui prosedur penanganan barang tamu yang tertinggal di area meeting.
2	Siapa yang bertanggung jawab dalam proses pengamanan barang tamu yang ditemukan di area banquet?	Mengetahui pihak yang bertanggung jawab dalam penanganan barang temuan.
3	Ke mana barang tamu yang ditemukan disimpan sebelum dikembalikan kepada pemiliknya?	Mengetahui lokasi penyimpanan sementara barang temuan sesuai prosedur hotel.
4	Bagaimana koordinasi antara staf banquet dan Front Office dalam proses pengembalian barang kepada tamu?	Mengetahui alur koordinasi antarbagian dalam penanganan barang tamu.
5	Apakah terdapat kendala yang pernah dihadapi dalam proses pengamanan barang tamu?	Mengetahui kendala yang terjadi selama penerapan prosedur pengamanan barang tamu.

Lampiran 1 2 Hasil Observasi

No	Aspek yang Diamati	Hasil Pengamatan
1	Kondisi ruang meeting saat <i>meeting break</i>	Sebagian peserta meeting meninggalkan ruang meeting untuk menikmati <i>coffee break</i> . Pada beberapa kesempatan masih terdapat barang pribadi, seperti laptop dan charger telepon genggam, yang ditinggalkan di atas meja peserta.
2	Pengawasan area meeting	Staf <i>Food & Beverage Service</i> tetap melakukan pemantauan secara berkala terhadap area meeting selama kegiatan berlangsung. Apabila masih terdapat peserta di dalam ruangan, pintu meeting tetap dibuka dan staf sesekali melakukan pengecekan kondisi ruangan.
3	Penanganan barang tamu yang tertinggal	Barang yang ditemukan oleh staf atau trainee segera diamankan dan dilaporkan kepada Supervisor. Selanjutnya barang diserahkan kepada <i>Front Office</i> sebagai tempat penyimpanan sementara hingga diambil oleh pemiliknya.
4	Proses pemeriksaan (<i>final checking</i>)	Setelah kegiatan meeting selesai, staf melakukan pemeriksaan terhadap ruang meeting untuk memastikan tidak ada barang tamu yang tertinggal. Namun, pemeriksaan tidak selalu dapat dilakukan secara langsung apabila staf masih menangani pekerjaan operasional lainnya.

5	Kendala yang ditemukan	Beberapa tamu tidak langsung menyadari bahwa barang pribadinya tertinggal sehingga baru menghubungi pihak hotel beberapa waktu setelah meninggalkan lokasi meeting. Kondisi ini mengharuskan staf segera melakukan pengecekan kembali ke ruang meeting.
6	Hasil penerapan prosedur	Selama masa observasi, tidak ditemukan kasus kehilangan barang tamu. Seluruh barang yang tertinggal berhasil ditemukan, diamankan, dan dikembalikan kepada pemiliknya sesuai dengan prosedur yang berlaku di hotel.

SOP Kerja Four Points By Sheraton Batam

1. Kehadiran dan Disiplin Kerja

- a. Karyawan wajib hadir sesuai jadwal kerja (shift) yang telah ditentukan.
- b. Melakukan absensi sesuai sistem perusahaan sebelum memulai pekerjaan.
- c. Datang tepat waktu dan mempersiapkan area kerja sebelum operasional dimulai.
- d. Ketidakhadiran, izin, atau keterlambatan harus dilaporkan kepada atasan sesuai prosedur perusahaan.

2. Standar Grooming dan Penampilan

- a. Menggunakan seragam kerja sesuai ketentuan perusahaan.
- b. Menggunakan name tag selama bertugas.
- c. Menjaga kebersihan diri, kerapian rambut, kebersihan kuku, serta penampilan yang profesional.

- d. Mematuhi standar grooming yang telah ditetapkan perusahaan untuk menjaga citra hotel
3. Etika dan Perilaku Kerja
- a. Bersikap ramah, sopan, profesional, dan menghormati tamu maupun rekan kerja.
 - b. Menjaga kerahasiaan informasi perusahaan dan data tamu.
 - c. Mematuhi kode etik perusahaan.
 - d. Menjaga sikap profesional selama berada di lingkungan kerja.
4. Pelaksanaan Tugas
- a. Melaksanakan pekerjaan sesuai job description masing-masing.
 - b. Mengikuti arahan atasan serta SOP departemen.
 - c. Menyelesaikan pekerjaan secara teliti, tepat waktu, dan bertanggung jawab.
 - d. Melaporkan setiap kendala kepada atasan untuk segera ditindaklanjuti.
5. Pelayanan kepada Tamu (Guest Service)
- a. Memberikan pelayanan sesuai standar Marriott International.
 - b. Menyambut tamu dengan ramah dan sopan.
 - c. Memberikan informasi secara jelas dan membantu kebutuhan tamu.
 - d. Menangani keluhan tamu sesuai prosedur atau meneruskannya kepada pihak yang berwenang apabila diperlukan.
6. Komunikasi dan Kerja Sama
- a. Menjalinkan komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun departemen lain.
 - b. Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan.
 - c. Membangun kerja sama tim (Teamwork) untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

7. Keselamatan dan Keamanan Kerja (K3)
 - a. Mematuhi prosedur keselamatan dan kesehatan kerja yang berlaku.
 - b. Menggunakan peralatan kerja sesuai fungsinya.
 - c. Menjaga kebersihan area kerja.
 - d. Melaporkan kondisi yang berpotensi membahayakan keselamatan kerja kepada atasan.
8. Penggunaan Fasilitas Perusahaan
 - a. Menggunakan fasilitas perusahaan secara bertanggung jawab.
 - b. Menjaga aset perusahaan dari kerusakan maupun penyalahgunaan.
 - c. Tidak menggunakan fasilitas perusahaan untuk kepentingan pribadi tanpa izin.
9. Pengembangan Kompetensi
 - a. Mengikuti pelatihan (*training*) yang diselenggarakan perusahaan.
 - b. Berpartisipasi dalam program pengembangan kompetensi dan evaluasi kinerja.
 - c. Meningkatkan pengetahuan serta keterampilan sesuai bidang pekerjaan
10. Penyelesaian Pekerjaan dan Pergantian Shift
 - a. Memastikan seluruh pekerjaan telah diselesaikan sebelum meninggalkan area kerja.
 - b. Melakukan *handover* kepada karyawan pada shift berikutnya apabila diperlukan.
 - c. Memastikan area kerja tetap bersih, rapi, dan siap digunakan untuk operasional berikutnya.
11. Prinsip Umum Pelaksanaan SOP

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, seluruh karyawan diharapkan menerapkan prinsip-prinsip berikut:

 - a. Profesionalisme.
 - b. Integritas.

- c. Disiplin.
- d. Tanggung jawab.
- e. Kerja sama tim (teamwork).
- f. Berorientasi pada kepuasan tamu (guest satisfaction).
- g. Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan.

Lampiran 1 4 Dokumentasi Kegiatan PLI





Lampiran 1 5 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



Nomor : 299a/UN35.1.7.8/PP/2025 Padang, 17 Desember 2025
 Lamp. : 1 lembar
 Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP
 Kepada Yth : Pimpinan Four Points by Sheraton Batam
 Di Tempat

Dengan hormat,
 Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Four Points by Sheraton Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 5 Januari – 4 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Anis Dela Puspita	24135003	Manajemen Perhotelan	FBS	Rian Surenda, S.EI, M.M
2.	Nhafifa Nardhine	24135227	Manajemen Perhotelan	HR	Rian Surenda, S.EI, M.M
3.	Lexi Andrean Syakib	24135147	Manajemen Perhotelan	FBS	Rian Surenda, S.EI, M.M
4.	Fikri Yohanda Fauzi	24135216	Manajemen Perhotelan	TIK	Rian Surenda, S.EI, M.M
5.	Muhammad Rizki Agustiadi	24135149	Manajemen Perhotelan	HK	Rian Surenda, S.EI, M.M
6.	Hady Uqsimu Bissyafaqi	24135174	Manajemen Perhotelan	HK	Rian Surenda, S.EI, M.M
7.	salwa Azzahra	24315199	Manajemen Perhotelan	FBS TIK	Rian Surenda, S.EI, M.M
8.	ribby Dwita putri	24135231	Manajemen Perhotelan	FBS	Rian Surenda, S.EI, M.M
9.	Saima Putri Nasution	24135198	Manajemen Perhotelan	FBP	Rian Surenda, S.EI, M.M

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

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



Yischa Mansvera Pratama, M.Pd.
 NIP. 199502132022032020

Lampiran 1 6 Logbook

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Anis Dela Puspita
NIM : 24135003
Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Bersertifikat : 04 January 2026 – 31 January 2026
Supervisor : Deyan S.C. Tambunan
Departemen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Ket
1	Minggu 04 Januari 2026	06.40 – 09.40	3 Jam	1. Flight Padang – Batam 2. Penulis di jemput shuttle bus dari bandara menuju mess	
2	Senin 05 Januari 2026	08.30 – 17.00	8 Jam 30 Menit	1. Orientasi lingkungan kerja 2. Learning Set Up Table	
3	Selasa 06 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Tamu Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Delivery amenities VIP guest 5. Project cleaning placemat 6. Set Up table	Kerja
4	Rabu 07 Januari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 Menit	1. Check persiapan breakfast 2. Handle tamu breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back bar	Kerja

9	Senin 12 Januari 2026	14.00 – 23.15	9 Jam 15 Menit	1. Melengkapi serving tong/cutleris buffet breakfast 2. Set up table 3. Polishing 4. Belajar cashier 5. Handle In Room Dining (IRD) 6. Handle dinner 7. Belajar closingan bill	Kerja
10	Selasa 13 Januari 2026			DAY OFF	Libur
11	Rabu 14 Januari 2026			DAY OFF	Libur
12	Kamis 15 Januari 2026	07.00 – 19.00	12 Jam	1. Handle breakfast 2. Belajar cashier breakfast 3. Welcoming guest breakfast 4. In guest breakfast 5. Clear up table 6. Closing cashier morning shift 7. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 8. Inventori cutleris evolution restoran 9. Clear up meeting room	Kerja
13	Jumat 16 Januari 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle cashier breakfast 2. In guest breakfast 3. Clear up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Clear up back bar & chiller 6. Cleaning placemat	Kerja

5	Kamis 08 Januari 2026			DAY OFF	Libur
6	Jumat 09 Januari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 Menit	1. Handle Breakfast (Buffet Checker) 2. Handle guest comment 3. Clear up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Handle room service 6. Inventori Cutleris 7. Check Floor	Kerja
7	Sabtu 10 Januari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 Menit	1. Handle tamu breakfast (buffet checker) 2. In guest breakfast 3. Clear up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Project clear up pool bar & pantry 6. Room service	Kerja
8	Minggu 11 Januari 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle tamu breakfast 2. In guest breakfast (handle guest comment) 3. Take out all cutleris 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Soaking tea cup (chineware) 6. Belajar mengenai kopi dan mesin kopi 7. Cleaning foyer/meeting room 8. Handle room service 9. Check floor	Kerja

				plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest 6. Check floor	
20	Jumat 24 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle Breakfast 2. Set Up Table 3. Clear Up Table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest 6. Check floor	Kerja
21	Kamis 25 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle Breakfast 2. Set Up Table 3. Clear Up Table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest 6. Check floor	Kerja
22	Jumat 26 Januari 2026			DAY OFF	Libur
23	Sabtu 27 Januari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 Menit	1. Handle Breakfast 2. Set Up Table 3. Clear Up Table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest 6. Project cleaning placemat 7. Check floor	Kerja

24	Minggu 28 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle Breakfast 2. Set Up Table 3. Clear Up Table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest 6. Handle Room Service 7. Set up banquet 8. Check floor	Kerja
25	Senin 29 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle Breakfast 2. Set Up Table 3. Clear Up Table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest 6. Clear up meeting room 7. Check floor	Kerja
26	Selasa 30 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle Breakfast 2. Set Up Table 3. Clear Up Table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest 6. Clear up meeting room 7. Check floor	Kerja
27	Rabu 31 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle Breakfast 2. Set Up Table 3. Clear Up Table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest	Kerja

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Anis Dela Puspita
NIM : 24135003
Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Bersertifikat : 01 February – 28 February 2026
Supervisor : Deyan S.C. Tambunan
Departemen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Ket
1	Minggu 01 February 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 Menit	1. Handle Breakfast (Buffet Checker) 2. Handle guest comment 3. Clear up table & set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Cleaning back area 6. Handle room service 7. Check Floor	Kerja
2	Senin 02 February 2026			DAY OFF	Libur
3	Selasa 03 February 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Project cleaning placemat	Kerja

				7. Set Up table 8. Dekor restoran untuk perayaan Imlek dan menyambut Ramadhan	Kerja
4	Rabu 04 February 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 Menit	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back bar 5. Handle amenities vip guest 6. Handle Lunch	Kerja
5	Kamis 05 February 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Daily project; cleaning chiller, soaking equipment, cleaning area pantry bar	Kerja
6	Jumat 06 February 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 Menit	1. Handle Breakfast (Buffet Checker) 2. Handle guest comment 3. Clear up table & set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris,	Kerja

				plate, bowl, etc.) 5. Cleaning back area 6. Handle room service 7. Check Floor	
7	Sabtu 07 February 2026			DAY OFF	Lahir
8	Minggu 08 February 2026	07.00 -17.30	10 Jam 30 Menit	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast (handle guest comment) 3. Take out all cutleris 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Soaking tea cup (chinaware) 6. Cleaning foyer/meeting room 7. Handle room service 8. Check floor	Kerja
9	Senin 09 February 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle Breakfast 2. In guest breakfast (handle guest comment) 3. Take out all cutleris 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Handle room service 6. Handle pengantaran Amenities vip guest 7. Check floor	Kerja
10	Selasa 10 February 2026	07.00 – 18.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast	

				(Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Daily project; cleaning placemat 7. Handle room service	Kerja
11	Rabu 11 February 2026			DAY OFF	Libur
12	Kamis 12 February 2026			DAY OFF	Libur
13	Jumat 13 February 2026	07.0 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. Belajar cashier breakfast 3. Welcoming guest breakfast 4. In guest breakfast 5. Clear up table 6. Closing cashier morning shift 7. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 8. Inventori cutleris evolution restoran 9. Clear up meeting room	Kerja
14	Sabtu 14 February 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle cashier breakfast 2. In guest breakfast 3. Clear up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Clear up back bar & chiller 6. Cleaning placemat 7. Cleaning Office	Kerja

15	Minggu 15 February 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast (buffet checker) 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle room service/In Room Dining (IRD)	Kerja
16	Senin 15 February 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast (buffet checker) 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project soaking tea cup 5. Handle room service/In Room Dining (IRD)	Kerja
17	Selasa 16 February 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast (buffet checker) 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning placemat 5. Handle room service/In Room Dining (IRD)	Kerja
18	Rabu 18 February 2026			DAY OFF	Libur
19	Kamis 19 February 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 Menit	1. Handle guest breakfast 2. In guest breakfast 3. Set up table 4. Clear up table 5. Clear up buffet	Kerja

				6. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 7. Set up meeting room 8. Project soaking tea/coffe cup	
20	Jumat 20 February 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle Breakfast 2. Handle guest comment 3. Clear up table & set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Cleaning back area 6. Handle room service 7. Check Floor 8. Prepare IFTAR	Kerja
21	Sabtu 21 February 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle Breakfast 2. Handle guest comment 3. Clear up table & set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Cleaning back area 6. Project cuci placemat 7. cleaning gelas bar 8. Handle room service 9. Check Floor 10. Prepare IFTAR	

27	Jumat 27 February 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Prepare table, buffet Iftar 2. Refill Sugar Bowl 3. Handle Iftar 4. In Guest Iftar 5. Closing buffet iftar 6. Polishing equipment 7. Prepare Set up table, buffet Breakfast 8. Cek Floor	Kerja
28	Sabtu 28 February 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Prepare Equipment, set up table, buffet untuk Iftar 2. Refill Sugar Bowl 3. Handle Iftar 4. In Guest Iftar 5. Closing buffet iftar 6. Polishing equipment 7. Prepare Set up table, buffet Breakfast 8. Cek Floor	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			219 Jam 30 Menit	Jumlah Hari Kerja	21 Hari
				Jumlah Hari Libur	7 Hari

Mengetahui
Supervisor

(Deyan S.C. Tambunan)

Batam, 28 February 2024
Mahasiswa

(Anis Dela Puspita)
NIM: 24135003

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Anis Dela Puspita
NIM : 24135003
Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Bersertifikat : 01 March – 31 March 2026
Supervisor : Deyan S.C. Tambunan
Departemen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Ket
1	Minggu 01 March 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Prepare Equipment, set up table, buffet untuk Iftar 2. Refill Sugar Bowl 3. Handle Iftar 4. In Guest Iftar 5. Closing buffet iftar 6. Polishing equipment 7. Prepare Set up table, buffet Breakfast 8. Cek Floor	Kerja
2	Senin 02 March 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Prepare Equipment, set up table, buffet untuk Iftar 2. Refill Sugar Bowl 3. Handle Iftar 4. In Guest Iftar 5. Closing buffet iftar 6. Polishing equipment 7. Prepare Set up table, buffet Breakfast 8. Cek Floor	Kerja
3	Selasa 03 March 2026			DAY OFF	Libur

4	Rabu 04 March 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch 8. Prepare Iftar	Kerja
5	Kamis 05 March 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Prepare Iftar	Kerja
6	Jumat 06 March 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle Breakfast 2. Handle guest comment 3. Clear up table & set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Open Bar The Lounge 6. Handle room service 7. Check Floor 8. Prepare Iftar	Kerja

7	Sabtu 07 March 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Check Floor 7. Prepare Iftar	Kerja
8	Minggu 07 March 2026	07.00 - 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Take out all cutleris 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Soaking tea cup (chineware) 6. Cleaning foyer meeting room 7. Handle room service 8. Check floor	Kerja
9	Senin 09 March 2026			DAY OFF	Libur
10	Selasa 10 March 2026	07.00 – 18.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Daily project; cleaning placemat 7. Prepare Iftar	Kerja

11	Rabu 11 March 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Prepare Equipment, set up table, buffet untuk Iftar 2. Refill Sugar Bowl 3. Handle Iftar 4. In Guest Iftar 5. Closing buffet iftar 6. Polishing equipment 7. Prepare Set up table, buffet Breakfast 8. Cek Floor	Kerja
12	Kamis 12 March 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Prepare Equipment, set up table, buffet untuk Iftar 2. Refill Sugar Bowl 3. Handle Iftar 4. In Guest Iftar 5. Closing buffet iftar 6. Polishing equipment 7. Set up table, prepare buffet Breakfast 8. Cek Floor	Kerja
13	Jumat 13 March 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Prepare Equipment, set up table, buffet untuk Iftar 2. Refill Sugar Bowl 3. Handle Iftar 4. In Guest Iftar 5. Closing buffet iftar 6. Polishing equipment 7. Refresh Set up table and buffet for Breakfast 8. Cek Floor	Kerja
14	Sabtu 14 March 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Prepare Equipment, set up table, buffet untuk Iftar 2. Refill Sugar Bowl 3. Handle Iftar 4. In Guest Iftar	Kerja

				5. Closing buffet iftar 6. Polishing equipment 7. Refresh Set up table and buffet for Breakfast 8. Cek Floor	
15	Minggu 15 March 2026			DAY OFF	Libur
16	Senin 16 March 2026			DAY OFF	Libur
17	Selasa 17 March 2026	07.00 – 18.00	10 Jam	1. Handle breakfast (buffet checker) 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning office 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor 8. Prepare Iftar	Kerja
18	Rabu 18 March 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast (buffet checker) 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning office 5. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 6. Check Floor 7. Prepare Iftar	Kerja

19	Kamis 18 March 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle guest breakfast 2. In guest breakfast 3. Set up table 4. Clear up table 5. Clear up buffet 6. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 7. Project soaking tea/coffe cup, cleaning dusting cloth 8. Prepare equipment Iftar	Kerja
20	Jumat 20 March 2026	07.00 -18.00	11 Jam	1. Handle Breakfast 2. Handle guest comment 3. Clear up table & set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Cleaning back area 6. Handle room service 7. Check Floor 8. Prepare IFTAR	Kerja
21	Sabtu 21 March 2026			DAY OFF	Libur
22	Minggu 22 March 2026			DAY OFF	Libur
23	Senin 23 March 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle room service/In Room	Kerja

				Dining (IRD) 5. Check Floor	
24	Selasa 24 March 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning office 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Check Floor	Kerja
25	Rabu 25 March 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning placemat 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja
26	Kamis 26 March 2026	07.00 -17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery Welcome	Kerja

				Amenities VIP Guest 7. Check Floor	
27	Jumat 27 March 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle Lunch 5. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 6. Check Floor	Kerja
28	Sabtu 28 March 2026			DAY OFF	Gibur
29	Minggu 29 March 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle room service/In Room Dining (IRD) 5. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 6. Check Floor	Kerja
30	Senin 30 March 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 5. Check Floor	Kerja

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Anis Dela Puspita
NIM : 24135003
Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Bersertifikat : 01 April – 30 April 2026
Supervisor : Deyan S.C. Tambunan
Departemen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Ket
1	Rabu 01 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle guest breakfast 2. In guest breakfast 3. Set up table 4. Clear up table 5. Clear up buffet 6. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 7. Set up meeting room 8. Project soaking tea/coffe cup 9. Check Floor	✓ Kerja
2	Kamis 02 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle guest breakfast 2. In guest breakfast 3. Set up table 4. Clear up table 5. Clear up buffet 6. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 7. Delivery welcome amenities VIP Guest 8. Project cleaning table and chair	Kerja

3	Jumat 03 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Incharge cashier breakfast 2. In guest breakfast 3. Set up table 4. Clear up table 5. Clear up buffet 6. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 7. Delivery welcome amenities VIP Guest 8. Check floor	Kerja
4	Sabtu 04 April 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch	Kerja
5	Minggu 05 April 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	7. Check persiapan breakfast 8. Handle Breakfast 9. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 10. Cleaning back area 11. Delivery amenities VIP guest 12. Check floor	Kerja
6	Senin 06 April 2026			DAY OFF	Libur

7	Selasa 07 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Check Floor 7. Project cleaning pool bar	Kerja
8	Rabu 07 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Take out all cutleris 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Soaking tea cup (chineware) 6. Cleaning foyer meeting room 7. Handle room service 8. Check floor	Kerja
9	Kamis 09 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle guest breakfast 2. In guest breakfast 3. Set up table 4. Clear up table 5. Clear up buffet 6. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 7. Cleaning back bar 8. Delivery welcome amenities VIP Guest 9. Handle lunch	Kerja

10	Jumat 10 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Daily project; cleaning placemat 7. Delivery welcome amenities VIP Guest 8. Check floor	Kerja
11	Sabtu 11 April 2026			DAY OFF	Libur
12	Minggu 12 April 2026			DAY OFF	Libur
13	Senin 13 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle guest breakfast 2. In guest breakfast 3. Set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest 6. Check floor	Kerja
14	Selasa 14 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle guest breakfast 2. In guest breakfast 3. Set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Delivery welcome amenities VIP Guest 6. Handle Lunch	Kerja

15	Rabu 15 April 2026	14.00 – 23.00	9 Jam	1. Set up table 2. Set up cutlery buffet 3. Refill sugar bowl 4. Handle orderan In Room Dining 5. Polishing/prepare equipment restaurant (for breakfast) 6. Check Floor 7. Handle dinner	Kerja
16	Kamis 16 April 2026	11.00 – 22.00	11 Jam	1. Open bar The Lounge 2. Handle lunch 3. Set up table evolution restaurant 4. Set up cutlery buffet 5. Refill sugar bowl 6. Handle orderan In Room Dining 7. Polishing/prepare equipment restaurant (for breakfast) 8. Check floor	Kerja
17	Jumat 17 April 2026			DAY OFF	Libur
18	Sabtu 18 April 2026			DAY OFF	Libur
19	Minggu 19 April 2026	11.00 – 21.30	10 Jam 30 Menit	1. Open bar The Lounge 2. Handle lunch 3. Set up table evolution restaurant 4. Set up cutlery buffet 5. Refill sugar bowl 6. Handle orderan In	Kerja

				7. Room Dining Polishing/prepare equipment restaurant (for breakfast) 8. Check floor	
20	Senin 20 April 2026	14.00 – 23.00	9 Jam	1. Set up table 2. Set up cutlery buffet 3. Refill sugar bowl 4. Handle orderan In Room Dining 5. Polishing/prepare equipment restaurant (for breakfast) 6. Check Floor 7. Handle dinner	Kerja
21	Selasa 21 April 2026	14.00 – 23.00	9 Jam	1. Set up table 2. Set up cutlery buffet 3. Refill sugar bowl 4. Handle orderan In Room Dining 5. Polishing/prepare equipment restaurant (for breakfast) 6. Check Floor 7. Handle dinner	Kerja
22	Rabu 22 April 2026	14.00 – 23.00	9 Jam	1. Set up table 2. Set up cutlery buffet 3. Refill sugar bowl 4. Handle orderan In Room Dining 5. Prepare equipment restaurant (for breakfast) 6. Check Floor 7. Handle dinner	Kerja

23	Kamis 23 April 2026			DAY OFF	Libur
24	Jumat 24 April 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning office 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery welcome amenities VIP guest 7. Check Floor	Kerja
25	Sabtu 25 pril 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning placemat 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja
26	Minggu 26 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Handle room service/In Room Dining (IRD)	Kerja

				6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	
27	Senin 26 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle Lunch 5. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 6. Check Floor	Kerja
28	Selasa 28 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle Lunch 5. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 6. Check Floor	Kerja
29	Rabu 29 April 2026			DAY OFF	Libur
30	Kamis 30 April 2026			DAY OFF	Libur
Total Jumlah Jam Kerja			231 Jam 30 Menit	Jumlah Hari Kerja	22 Hari
				Jumlah Hari Libur	8 Hari

Mengetahui
Supervisor

(Deyan S.C. Tambunan)

Batam, 30 April 2026
Mahasiswa

(Anis Dela Puspita)
NIM: 24135003

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Anis Dela Puspita
NIM : 24135003
Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Bersertifikat : 01 Mei – 31 Mei 2026
Supervisor : Deyan S.C. Tambunan
Departemen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Ket
1	Jumat 01 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning pantry meeting room 5. Handle Lunch 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja
2	Sabtu 02 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery welcome amenities VIP Guest	Kerja
3	Minggu 03 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast	

				(Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning pantry Bar, cleaning chiller back bar. 5. Set up banquet (event meeting room) 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja
4	Senin 04 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch 8. Check Floor	Kerja
5	Selasa 05 Mei 2026			DAY OFF	Libur
6	Rabu 05 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle Breakfast 2. Handle guest comment 3. Clear up table & set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Open Bar The Lounge	Kerja

				6. Handle room service 7. Check Floor	
7	Kamis 07 Mei 2026	07.00 - 18.00	11 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Check Floor 7. Prepare Iftar	Kerja
8	Jumat 08 Mei 2026	07.00 - 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Take out all cutleris 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Soaking tea cup (chineware) 6. Cleaning foyer meeting room 7. Handle room service 8. Check floor	Kerja
9	Sabtu 09 Mei 2026	14.00 - 23.00	9 Jam	1. Set up table 2. Set up cutlery buffet 3. Refill sugar bowl 4. Handle orderan In Room Dining 5. Prepare equipment restaurant (for breakfast) 6. Check Floor 7. Handle dinner	Kerja

10	Minggu 10 Mei 2026			DAY OFF	Libur
11	Senin 11 Mei 2026			DAY OFF	Libur
12	Selasa 12 Mei 2026	11.00 – 21.30	10 Jam 30 Menit	1. Open Bar The Lounge 2. Handle Lunch 3. Polishing equipment restaurant 4. Set up table 5. Set up cutlery buffet breakfast 6. Handle orderan In Room Dining 7. Handle Dinner 8. Check Floor	Kerja
13	Rabu 13 Mei 2026	11.00 – 22.00	11 Jam	1. Prepare table, buffet, equipment lunch 2. Handle buffet lunch 3. Refill sugar bowl 4. Closing buffet lunch 5. Polishing equipment 6. Stand by incharge event banquet 7. Clear up meeting room 8. Set up table/buffet breakfast	Kerja
14	Kamis 14 Mei 2026	14.00 – 21.00	10 Jam	1. Prepare table, buffet lunch 2. Polishing equipment for lunch 3. Set up table and buffet cutlery lunch 4. Handle lunch (clear up, etc) 5. Closing buffet lunch 6. Dusting table	Kerja

				7. Check floor afternoon shift 8. Handle dinner	
15	Jumat 15 Mei 2026			DAY OFF	Libur
16	Sabtu 16 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch 8. Check Floor	Kerja
17	Minggu 17 Mei 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast (buffet checker) 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning office 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja

18	Senin 18 Mei 2026				Libur
19	Selasa 19 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle guest breakfast 2. In guest breakfast 3. Set up table 4. Clear up table 5. Clear up buffet 6. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 7. Project soaking tea/coffe cup, cleaning dusting cloth	Kerja
20	Rabu 20 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle Breakfast 2. Handle guest comment 3. Clear up table & set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Cleaning back area 6. Handle room service 7. Check Floor	Kerja
21	Kamis 21 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest	Kerja

				7. Handle Lunch 8. Check Floor	
22	Jumat 22 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch 8. Check Floor	Kerja
23	Sabtu 23 Mei 2026			DAY OFF	Libur
24	Minggu 24 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning office 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Check Floor	Kerja
25	Senin 25 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning placemat 5. Handle room service/In Room	Kerja

				Dining (IRD) 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	
26	Selasa 26 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja
27	Rabu 27 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle Lunch 5. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 6. Check Floor	Kerja
28	Kamis 28 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle room service/In Room Dining (IRD) 5. Delivery Welcome Amenities VIP	Kerja

				Guest 6. Check Floor	
29.	Jumat 29 Mei 2026				Labor
30	Sabtu 30 Mei 2026	14.00 –23.00	9 Jam	1. Prepare table, buffet lunch 2. Polishing equipment for lunch 3. Set up table and buffet cutlery lunch 4. Handle lunch (clear up, etc) 5. Closing buffet lunch 6. Dusting table 7. Check floor afternoon shift 6. Handle dinner	Kerja
31	Minggu 31 Mei 2026			DAY OFF	OFF
Total Jumlah Jam Kerja			236 Jam 30 Menit	Jumlah Hari Kerja	23 Hari
				Jumlah Hari Libur	8 Hari

Mengetahui
Supervisor

(Deyan S.C. Tambunan)

Batam, 31 Mei 2026
Mahasiswa

(Anis Dela Puspita)
NIM: 24135003

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Anis Dela Puspita
NIM : 24135003
Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Bersertifikat : 01 June – 31 June 2026
Supervisor : Deyan S.C. Tambunan
Departemen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Ket
1	Senin 01 June 2026	07.00 - 18.00	12 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning pantry meeting room 5. Handle Lunch 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja
2	Selasa 02 June 2026	07.00 - 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery welcome amenities VIP Guest	Kerja
3	Rabu 03 June 2026	07.00– 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast	

				3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning pantry Bar, cleaning chiller back bar. 5. Set up banquet (event meeting room) 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja
4	Kamis 04 June 2026	11.00 – 22.00	11 Jam	1. Open Bar The Lounge 2. Handle Lunch 3. Polishing equipment restaurant 4. Set up table 5. Set up cutlery buffet breakfast 6. Handle orderan In Room Dining 7. Handle Dinner 8. Check Floor	Kerja
5	Jumat 05 June 2026	14.00 – 23.00	10 Jam	1. Prepare table, buffet lunch 2. Polishing equipment for lunch 3. Set up table and buffet cutlery lunch 4. Handle lunch (clear up, etc) 5. Closing buffet lunch 6. Dusting table 7. Check floor afternoon shift 7. Handle dinner	Kerja

6	Sabtu 06 June 2026				Libur
7	Minggu 07 June 2026	07.00 - 18.00	11 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Check Floor 7. Prepare Iftar	Kerja
8	Senin 08 June 2026	07.00 - 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Take out all cutleris 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Soaking tea cup (chineware) 6. Cleaning foyer meeting room 7. Handle room service 8. Check floor	Kerja
9	Selasa 09 June 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning office 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Check Floor	Kerja
10	Rabu 10 June 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast	Libur

				(Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning office 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Check Floor	
11	Kamis 11 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning office 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Check Floor	Libur
12	Jumat 12 June 2026				Kerja
13	Sabtu 13 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Delivery welcome amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja
14	Minggu 14 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.)	Kerja

				4. Open Bar The Lounge 5. Handle room service/In Room Dining (IRD) 6. Project center piece 7. Delivery welcome amenities VIP Guest	
15	Senin 15 June 2026			DAY OFF	Libur
16	Selasa 16 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	9. Check persiapan breakfast 10. Handle breakfast 11. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 12. Open Bar The Lounge 13. Cleaning back bar 14. Handle amenities vip guest 15. Handle Lunch 16. Check Floor	Kerja
17	Rabu 17 June 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	8. Handle breakfast (buffet checker) 9. In guest breakfast 10. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 11. Project cleaning office 12. Handle room service/In Room Dining (IRD) 13. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 14. Check Floor	Kerja

18	Kamis 18 June 2026				Libur
19	Jumat 19 June 2026				Kerja
20	Sabtu 20 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle Breakfast 2. Handle guest comment 3. Clear up table & set up table 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Cleaning back area 6. Handle room service 7. Check Floor	Kerja
21	Minggu 21 June 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch 8. Check Floor	Kerja
22	Senin 22 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The	Kerja

				Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch 8. Check Floor	
23	Selasa 23 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch 8. Check Floor	Kerja
24	Rabu 24 June 2026	11.00 – 21.00	10 Jam	1. Open Bar The Lounge 2. Handle Lunch 3. Polishing equipment restaurant 4. Set up table 5. Set up cutlery buffet breakfast 6. Handle orderan In Room Dining 7. Handle Dinner 8. Check Floor	Kerja
25	Kamis 25 June 2026				Kerja
26	Jumat 26 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	8. Handle breakfast 9. In guest breakfast 10. Closingan breakfast (Polishing cutleris,	

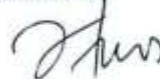
				plate, bowl, etc.) 11. Open Bar The Lounge 12. Handle room service/In Room Dining (IRD) 13. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 14. Project cleaning placemat 15. Check Floor	Kerja
27	Sabtu 27 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle Lunch 5. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 6. Check Floor	Kerja
28	Minggu 28 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Handle room service/In Room Dining (IRD) 5. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 6. Check Floor	Kerja
29	Senin 29 June 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.)	

				4. Handle room service/In Room Dining (IRD) 5. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 6. Check Floor	Kerja
30	Selasa 30 June 2026	14.00 – 23.00	9 Jam	1. Prepare table, buffet lunch 2. Polishing equipment for lunch 3. Set up table and buffet cutlery lunch 4. Handle lunch (clear up, etc) 5. Closing buffet lunch 6. Dusting table 7. Check floor afternoon shift 8. Handle dinner	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			245 Jam	Jumlah Hari Kerja	24 Hari
				Jumlah Hari Libur	6 Hari

Mengetahui
Supervisor


(Deyah S.C. Tambunan)

Batam, 30 June 2026
Mahasiswa


(Anis Dela Puspita)
NIM: 24135003

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Anis Dela Puspita
NIM : 24135003
Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
Waktu Magang Bersertifikat : 01 July – 09 July 2026
Supervisor : Deyan S.C. Tambunan
Departemen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Ket
1	Rabu 01 July 2026			DAY OFF	Libur
2	Kamis 02 July 2026			DAY OFF	Libur
3	Jumat 03 July 2026	07.00– 17.00	10 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Project cleaning pantry Bar, cleaning chiller back bar. 5. Set up banquet (event meeting room) 6. Delivery Welcome Amenities VIP Guest 7. Check Floor	Kerja
4	Sabtu 04 July 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris,	

				plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch 8. Check Floor	Kerja
5	Minggu 05 July 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing equipment; cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Open Bar The Lounge 5. Cleaning back bar 6. Handle amenities vip guest 7. Handle Lunch 8. Check Floor	Kerja
6	Senin 06 July 2026				Libur
7	Selasa 07 July 2026	07.00 - 18.00	11 Jam	1. Check persiapan breakfast 2. Handle Breakfast 3. Closingan Breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 4. Cleaning back area 5. Delivery amenities VIP guest 6. Check Floor 7. Prepare Iftar	Kerja

8	Rabu 08 July 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Handle breakfast 2. In guest breakfast 3. Take out all cutleris 4. Closingan breakfast (Polishing cutleris, plate, bowl, etc.) 5. Soaking tea cup (chineware) 6. Cleaning foyer meeting room 7. Handle room service 8. Check floor	Kerja
9	Kamis 09 July 2026			OUTING	Last Day
Total Jumlah Jam Kerja			52 Jam	Jumlah Hari Kerja	5 Hari
				Jumlah Hari Libur	3 Hari

Mengetahui
Supervisor

(Deyan S.C. Tambunan)

Batam, 10 July 2026
Mahasiswa

(Anis Dela Puspita)
NIM: 24135003

Lampiran 1 7 Lembar Konsultasi Pembimbing PLI



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



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING PLI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Anis Della Puspita
 Unit Kegiatan Praktek : Magang Berasampek 1
 Nama Perusahaan/Industri : Fair Point by Sheraton Batam
 Jadwal Kegiatan : 01 Januari - 09 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	22/Jul/2026	Profil dan fasilitas hotel masi terlalu panjang sehingga Perlu diringkas. dan menghapus gambar fasilitas dan menjadikan profil hotel secara umum. Selain itu laporan studi kasus Perlu ditambahkan sop hotel yg sesuai dgn pembahasan	tingkat prof. 1 dan fasilitas hotel agar lebih fokus pada informasi penting. Tambahan sop yang berkaitan dengan teori yg digunakan	
	24/Jul/2026	Penulisan Nama dosen ada yg menggunakan Dr. ada yg tidak. Masih kurang rapi	Perhatikan cara penulisan nama & gelar dosen.	

Diketahui Oleh Dosen Pembimbing PLI


Rian Surenda S.EI, M.M
NIDN. 0010039002

Lampiran 1 8 Lembar Konsultasi Supervisor Industri



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : ANIS Dola Purpita
Unit Kegiatan Praktek : Masang Berdampak 1
Nama Perusahaan/Industri : Four Points By Sheraton Batam
Jadwal Kegiatan : 05 Januari - 09 Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Devan S.C Tambunan
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Bartender

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	23/5-2026	Evaluasi ketepatan posting bill pada sistem POS, pembayaran tunai sebelumnya di proses menggunakan Visa, namun pada saat proses settle bill posting pada tabel Mastercard. Dilakukan pendekatan mengenai ketelitian dalam proses transaksi dan penggunaan metode pembayaran yang sesuai.	- Menunjukkan ketelitian saat memilih metode pembayaran di POS, melakukan pengecekan kembali sebelum menyelesaikan bill transaksi, serta memastikan semua transaksi yang digunakan sesuai dengan tagihan hutang yang dipik untuk mengahiri kesalahan Posting.	

FOUR POINTS
BY SHERATON
DEVAN S.C. Tambunan
Tanda tangan dan penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 1 9 Data Pendukung Lainnya (Sertifikat, Surat Permohonan, dll)

