

LAPORAN STUDI KASUS
PROSEDUR PENYELENGGARAAN BUFFET IFTAR DI HOTEL
HARPER PREMIER NAGOYA BATAM

Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mata Kuliah
Pengalaman Industri (PLI)



Oleh:

Anandhita Septi Wahyuni / 24135156

Dosen Pembimbing	: Waryono, S.Pd., M.M.Par
Supervisor	: Joni Emri (Sous Chef)

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

2026

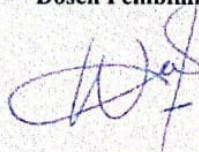
HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak FPP-UNP
Semester Januari – Juli 2026**

**Anandhita
Septi Wahyuni
NIM: 24135156**

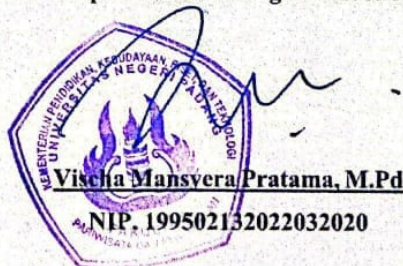
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Dosen Pembimbing**



**Waryono, S.Pd., M.M.Par
NIP.198103302006041003**

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



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

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak FPP-UNP
Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Anandhita Septi Wahyuni

NIM: 24135167

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Singgih Kisworo

Head Chef



HARPER PREMIER NAGOYA BATAM

Suharyanto

Human Resources Department

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Studi Kasus ini yang dilaksanakan di Harper Premiere Nagoya Batam. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari – Juli 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M. Sc, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Feri Ferdian, S. ST., M.M., Ph. D., CHE. selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd, selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Sukma Yudistira, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Bapak Waryono, S.Pd., M.M.Par selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Yanuar Dedy S, selaku General Manager of Hotel Harper Primer Nagoya Batam.
8. Bapak Harry Purnawirawan selaku Operation Manager Hotel Harper Premier Nagoya Batam
9. Bapak Suharyanto selaku Human Resources Manager di Hotel Harper Primer Nagoya Batam.

10. Bapak Singgih Kisworo selaku Head Chef Harper Premier Nagoya Batam
11. Bapak Joni Emri Selaku Sous Chef Harper Premier Nagoya Batam
12. Bapak Anton Wiajaya Selaku CDP Harper Premiere Nagoya Batam Harper Premier Nagoya Batam
13. Ibuk Marita Yeni Selaku Commis Pastry yang sudah mengajarkan banyak hal tentang pastry kepada penulis.
14. Seluruh Staff Kitchen Department Harper Premier Nagoya Batam yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung.
15. Dan yang terakhir, kepada sahabat serta teman-teman yang memberikan dukungan dan semangat kepada penulis yang telah menyelesaikan laporan Magang Bersertifikat ini.

Laporan studi kasus ini berisi uraian mengenai hasil analisis dan pembahasan terhadap permasalahan yang dikaji oleh penulis. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai studi kasus yang dibahas serta menambah wawasan dan pemahaman bagi para pembaca.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa laporan studi kasus ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun sebagai bahan evaluasi dan perbaikan di masa yang akan datang.

Batam, 12 Juni 2026

Penulis

Anandhita Septi
Wahyuni

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	3
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Food and Beverage Product Departement	6
2.1.2 Buffet Iftar	6
2.1.3 Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab	7

2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Pemikiran	10
BAB III METODE STUDI KASUS	12
3.1 Jenis Penelitian.....	12
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	15
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	15
3.3.1 Sejarah Archipelago Group.....	13
3.3.2 Sejarah Harper Premier Nagoya Batam.....	14
3.3.3 Visi dan Misi Archipelago Group	15
3.3.4 Fasilitas Harper Premier Nagoya Batam.....	16
3.3.5 Struktur Organisasi Harper Premier Nagoya Batam.....	19
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	23
3.4.1 Subjek Studi Kasus	23
3.4.2 Objek Studi Kasus	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.6 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	26
4.2 Temuan Studi Kasus	27
4.3 Analisis Permasalahan	28
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	28
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	31
5.1 Kesimpulan	31

5.2 Saran.....	33
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN.....	34
Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	34
Lampiran 2 Hasil Observasi	34
Lampiran 3 Hasil Wawancara	35
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan PLI	37
Lampiran 5 Surat Keterangan PLI	38
Lampiran 6 Logbook PLI.....	39
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing	40
Lampiran 8 Lembar Konsultasi dengan Supervisor.....	41

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Room Facility.....	16
Tabel 3.2 Meeting Room Facility	17

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	11
Gambar 3.1 Brand Hotel	14
Gambar 3.2 Harper Premier Nagoya Batam	14
Gambar 3.3 Logo Harper Premier Nagoya Batam.....	15
Gambar 3.4 Deluxe Room.....	16
Gambar 3.5 Suite Room.....	16
Gambar 3.6 Aster 1	17
Gambar 3.7 Aster 2	17
Gambar 3.8 Tulip	18
Gambar 3.9 Anggrek.....	18
Gambar 3.10 Svarga Premier Bistro	19
Gambar 3.11 Struktur Organisasi.....	19

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	34
Lampiran 2 Hasil Observasi	34
Lampiran 3 Hasil Wawancara	35
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan PLI	37
Lampiran 5 Surat Keterangan PLI	38
Lampiran 6 Logbook PLI.....	39
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing	40
Lampiran 8 Lembar Konsultasi dengan Supervisor.....	41

ABSTRAK

Buffet iftar adalah salah satu bentuk pelayanan makanan dan minuman di hotel yang disajikan secara prasmanan selama bulan Ramadan sebagai sarana berbuka puasa bagi tamu. Penyelenggaraan buffet iftar memerlukan perencanaan, koordinasi, dan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang baik agar seluruh rangkaian kegiatan dapat berjalan secara efektif dan memberikan kepuasan kepada tamu. Harper Premiere Nagoya Batam merupakan salah satu hotel yang menyelenggarakan buffet iftar setiap bulan Ramadan sebagai bagian dari pelayanan Food and Beverage Department.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam, mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat dalam pelaksanaannya, serta menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pada operasional buffet iftar. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Chef de Partie Kitchen, Commis Kitchen, dan Daily Worker Pastry yang terlibat langsung dalam penyelenggaraan buffet iftar.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Tahapan penyelenggaraan meliputi perencanaan menu, persiapan bahan baku, proses produksi makanan, penataan buffet, pelayanan kepada tamu, pengisian ulang (refill) makanan, hingga evaluasi setelah kegiatan selesai. Keberhasilan penyelenggaraan buffet iftar didukung oleh koordinasi yang baik antara tim kitchen, pastry, dan Food and Beverage Service, pembagian tugas yang jelas, ketersediaan bahan baku, serta persiapan operasional yang matang. Sementara itu, kendala yang dihadapi antara lain peningkatan jumlah tamu secara mendadak, keterbatasan waktu menjelang berbuka puasa, dan proses adaptasi Daily Worker selama bulan Ramadan. Kendala tersebut dapat diatasi melalui komunikasi yang efektif, kerja sama tim, serta penyediaan makanan cadangan sehingga pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa penerapan SOP pada penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam telah berjalan dengan baik dan berperan penting dalam menjaga kelancaran operasional serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Oleh karena itu, hotel diharapkan dapat terus mempertahankan penerapan SOP, meningkatkan koordinasi antarbagian, serta melakukan evaluasi secara berkala untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan buffet iftar pada masa mendatang.

Kata Kunci: Buffet iftar, Standar Operasional Prosedur, Food and Beverage Department, Harper Premiere Nagoya Batam.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan akomodasi, makanan, dan minuman yang berkualitas. Persaingan antarhotel mendorong setiap perusahaan untuk terus berinovasi dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Salah satu bentuk inovasi yang banyak dilakukan hotel berbintang adalah menghadirkan program promosi musiman yang mampu menarik minat masyarakat, khususnya pada momen-momen tertentu seperti bulan Ramadan. Pada bulan suci tersebut, banyak hotel menyelenggarakan buffet iftar sebagai salah satu produk unggulan Food and Beverage Department untuk meningkatkan jumlah kunjungan tamu sekaligus memberikan pengalaman berbuka puasa yang nyaman dan berkesan.

Batam merupakan salah satu kota yang memiliki perkembangan industri pariwisata dan perhotelan yang cukup pesat. Letaknya yang berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia menjadikan Batam sebagai destinasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara. Kondisi tersebut menyebabkan hotel-hotel di Batam berlomba menghadirkan berbagai program promosi, salah satunya buffet iftar selama bulan Ramadan. Program tersebut tidak hanya bertujuan meningkatkan pendapatan hotel, tetapi juga menjadi sarana memperkenalkan kualitas pelayanan Food and Beverage Department kepada masyarakat.

Harper Premiere Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang berada di bawah naungan Archipelago International. Setiap bulan Ramadan, hotel ini menyelenggarakan buffet iftar yang berlokasi di Svarga Premier Bistro. Buffet iftar tersebut menawarkan berbagai pilihan menu makanan dan minuman, mulai dari hidangan pembuka, makanan utama, live cooking, hingga aneka dessert yang dipersiapkan oleh tim kitchen dan pastry. Pelaksanaan buffet iftar membutuhkan koordinasi yang baik antarbagian agar seluruh hidangan dapat disajikan tepat waktu, memiliki kualitas yang baik, dan mampu memenuhi kebutuhan tamu yang datang dalam jumlah besar pada waktu yang hampir bersamaan.

Dalam operasional buffet iftar, terdapat beberapa tahapan yang harus dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). Tahapan tersebut dimulai dari perencanaan menu, persiapan bahan baku, proses produksi makanan, penataan meja buffet, penyajian makanan kepada tamu, proses refill makanan selama buffet berlangsung, hingga penutupan buffet setelah seluruh kegiatan selesai. Setiap tahapan harus dilakukan secara sistematis agar pelayanan berjalan lancar dan kualitas makanan tetap terjaga. Kegagalan pada salah satu tahapan dapat memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis memperoleh pengalaman langsung mengenai proses penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam, khususnya pada bagian pastry. Penulis terlibat dalam proses persiapan dessert, pembuatan produk pastry, finishing produk, penataan buffet dessert, serta membantu proses refill selama buffet berlangsung. Dari pengalaman tersebut diketahui bahwa keberhasilan penyelenggaraan buffet iftar tidak hanya bergantung pada kualitas makanan, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi antarbagian, ketepatan waktu produksi, kesiapan sumber daya manusia, serta kemampuan tim dalam mengantisipasi peningkatan jumlah tamu secara mendadak.

Hasil wawancara dengan Chef de Partie Kitchen, Commis Kitchen, dan Daily Worker Pastry menunjukkan bahwa penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam telah dilaksanakan sesuai prosedur yang berlaku. Persiapan bahan dilakukan sejak pagi hari, proses memasak dimulai sekitar pukul 13.00–14.00, penataan buffet dilakukan sekitar pukul 15.30–16.00, dan tamu mulai menikmati hidangan sejak pukul 17.30. Operasional buffet didukung sekitar sepuluh staf kitchen serta enam orang Daily Worker yang bertugas membantu operasional kitchen maupun pastry selama bulan Ramadan. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti peningkatan jumlah tamu secara tiba-tiba sehingga tim kitchen harus segera menambah produksi makanan dan dessert agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik menyusun laporan studi kasus dengan judul "Prosedur Penyelenggaraan Buffet Iftar di Harper Premiere Nagoya Batam". Melalui laporan ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai

tahapan penyelenggaraan buffet iftar, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta rekomendasi yang dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Department pada kegiatan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana tahapan prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam.
2. Bagaimana koordinasi antara tim kitchen, pastry, dan service selama penyelenggaraan buffet iftar.
3. Apa saja faktor yang mendukung kelancaran penyelenggaraan buffet iftar.
4. Apa saja kendala yang dihadapi selama penyelenggaraan buffet iftar.
5. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas penyelenggaraan buffet iftar

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam?
2. Bagaimana koordinasi kerja antarbagian selama operasional buffet iftar?
3. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat dalam penyelenggaraan buffet iftar?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk meningkatkan pelaksanaan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Adapun tujuan penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Mendeskripsikan prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam.

2. Mengetahui koordinasi antara tim kitchen, pastry, dan service selama buffet berlangsung.
3. Menganalisis faktor pendukung dan faktor penghambat penyelenggaraan buffet iftar.
4. Memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan kualitas penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Penyusunan studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

- **Bagi Penulis**

Laporan ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, dan keterampilan penulis mengenai prosedur penyelenggaraan buffet iftar serta penerapan SOP pada operasional Food and Beverage Department di Harper Premiere Nagoya Batam.

- **Bagi Harper Premiere Nagoya Batam**

Hasil studi kasus ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan buffet iftar serta memperkuat koordinasi antarbagian sehingga operasional dapat berjalan lebih efektif.

- **Bagi Institusi Pendidikan**

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber pembelajaran bagi mahasiswa, dosen, maupun pihak kampus, khususnya pada bidang perhotelan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai tambahan literatur mengenai operasional Kitchen, khususnya penyelenggaraan buffet iftar, sehingga dapat mendukung proses pembelajaran dan menjadi acuan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian atau menyusun laporan studi kasus dengan topik yang sejenis.

- **Bagi Pembaca**

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman yang lebih mendalam mengenai prosedur penyelenggaraan buffet iftar di hotel, khususnya pada proses persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi pelayanan. Selain itu, pembaca diharapkan dapat memahami pentingnya koordinasi antar departemen, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta kerja sama tim dalam menciptakan pelayanan buffet iftar yang efektif, efisien, dan berkualitas. Hasil studi kasus ini juga diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa, praktisi, maupun pembaca yang ingin mempelajari operasional penyelenggaraan buffet iftar di industri perhotelan serta sebagai bahan acuan untuk penelitian selanjutnya di bidang perhotela

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Food and Beverage Product Departement

Food and Beverage Product Department merupakan salah satu departemen operasional hotel yang bertanggung jawab dalam proses pengolahan, penyajian, serta menjaga kualitas makanan yang disajikan kepada tamu. Departemen ini berperan penting dalam menghasilkan berbagai jenis hidangan sesuai dengan standar hotel, baik untuk restoran, banquet, room service, maupun berbagai acara khusus, termasuk penyelenggaraan buffet iftar pada bulan Ramadan.

Dalam pelaksanaan tugasnya, Food and Beverage Product Department bekerja sama dengan Food and Beverage Service Department untuk memastikan seluruh makanan tersedia tepat waktu, memiliki kualitas yang baik, serta memenuhi standar kebersihan dan keamanan pangan. Keberhasilan operasional buffet iftar sangat dipengaruhi oleh koordinasi yang baik antarbagian sehingga pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara efektif dan efisien.

2.1.2 Buffet Iftar

Buffet iftar merupakan salah satu bentuk pelayanan makanan secara prasmanan yang diselenggarakan hotel selama bulan Ramadan sebagai sarana berbuka puasa bagi para tamu. Pada sistem buffet, tamu dapat memilih sendiri berbagai jenis makanan dan minuman yang telah disusun secara menarik pada meja buffet sesuai dengan kebutuhan dan selera masing-masing.

Penyelenggaraan buffet iftar membutuhkan perencanaan yang matang, mulai dari penyusunan menu, persiapan bahan baku, proses produksi, penataan makanan, hingga pengisian ulang makanan selama operasional berlangsung. Seluruh proses tersebut harus dilakukan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kualitas makanan tetap terjaga serta pelayanan kepada tamu berjalan dengan baik.

Di Harper Premiere Nagoya Batam, buffet iftar menjadi salah satu program tahunan yang bertujuan memberikan pengalaman berbuka puasa yang nyaman melalui penyajian berbagai menu makanan, termasuk hidangan pembuka,

makanan utama, serta aneka dessert dan takjil.

2.1.3 Kualitas Pelayanan

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan setiap aktivitas operasional agar berjalan secara konsisten, efektif, dan sesuai standar yang telah ditetapkan perusahaan.

Dalam penyelenggaraan buffet iftar, SOP berfungsi sebagai pedoman mulai dari tahap persiapan bahan makanan, proses produksi, penyajian, pengaturan display buffet, pengendalian kualitas makanan, hingga proses pembersihan setelah operasional selesai. Penerapan SOP bertujuan menjaga kualitas makanan, meningkatkan efisiensi kerja, meminimalkan kesalahan operasional, serta memastikan keamanan pangan bagi tamu.

Pelaksanaan SOP yang baik juga membantu meningkatkan koordinasi antarbagian sehingga seluruh rangkaian penyelenggaraan buffet iftar dapat berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan.

2.1.4 Tugas dan Tanggung Jawab

Prosedur penyelenggaraan buffet iftar merupakan serangkaian tahapan kerja yang dilakukan secara sistematis mulai dari tahap perencanaan hingga evaluasi setelah kegiatan berlangsung. Prosedur tersebut bertujuan untuk memastikan seluruh kegiatan operasional dapat berjalan dengan lancar serta memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.

Tahapan penyelenggaraan buffet iftar meliputi penyusunan menu, persiapan bahan baku, proses produksi makanan, penataan makanan pada meja buffet, koordinasi antara Food and Beverage Product dengan Food and Beverage Service, pemantauan ketersediaan makanan selama operasional berlangsung, serta proses pembersihan area kerja setelah buffet selesai.

Pelaksanaan prosedur yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) akan membantu menjaga kualitas makanan, meningkatkan efisiensi kerja karyawan, serta memberikan kepuasan kepada tamu yang menikmati buffet iftar.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dalam penyusunan studi kasus ini. Selain itu, penelitian terdahulu juga menjadi dasar dalam membandingkan hasil penelitian yang dilakukan penulis dengan penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Peneliti	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Nabila Hasna, Lilis Sulandari, Ila Huda Puspita Dewi, & Mafisa Restami (2025)	Implementation of Zero Food Waste in the Buffet Restaurant Service (Case Study: Sheraton Grand Jakarta Hotel)	Penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan buffet yang baik memerlukan perencanaan produksi, pengendalian persediaan, dan koordinasi antarbagian untuk mengurangi food waste tanpa menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu.
2.	Lorenz Egan Adi Dharma, Bawa Mulyono Hadi, Achmad Taufiq, & Daniel Pandu Mau (2024)	Efektivitas Penyajian Breakfast À La Carte dan Buffet pada Restoran Hotel: Studi Kasus di Prego K Gallery Hotel	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem buffet mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dan memberikan lebih banyak pilihan menu kepada tamu, namun memerlukan pengelolaan operasional yang baik agar kualitas makanan tetap terjaga
3.	Maharani Dwi Pratiwi, Achmad Taufiq, Mahmudi, Ivy Dian	Analisis Kepuasan Pelanggan dan Pengaruh Variasi Menu terhadap	Penelitian menyimpulkan bahwa variasi menu buffet berpengaruh positif terhadap kepuasan dan loyalitas tamu. Semakin beragam dan berkualitas menu yang disajikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan

	Puspitasari Prabowo, & Daniel Pandu Mau (2023)	Loyalitas Tamu pada Buffet Breakfast di Verandah Restaurant, Hotel Eastparc Yogyakarta	
4.	Syahlil Ramdan Nugroho & Siti Anggrina (2025)	Penerapan Hygiene dan Sanitasi pada Departemen Food & Beverage Service di Hotel The Sira, A Luxury Collection Resort & Spa, Lombok	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan hygiene dan sanitasi sesuai SOP sangat penting untuk menjaga keamanan pangan, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu pada operasional Food & Beverage
5.	Farrah & Gerard Rosenhart (2017)	Pentingnya Perlengkapan Kerja Sesuai Standard Operational Procedure di Food and Beverage Room Service terhadap Produktivitas Hotel Aston Marina	Penelitian menunjukkan bahwa penerapan SOP serta kelengkapan peralatan kerja berpengaruh terhadap produktivitas karyawan Food and Beverage dan kelancaran pelayanan kepada tamu hotel.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa keberhasilan operasional buffet di hotel dipengaruhi oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antardepartemen, pengendalian kualitas makanan, penerapan hygiene dan sanitasi, serta pengelolaan buffet yang efektif. Selain itu, variasi menu, ketepatan proses produksi, dan penyajian makanan juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Oleh karena itu, penelitian ini berfokus pada **prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam**, mulai dari tahap persiapan, produksi, penyajian, hingga evaluasi pelaksanaan buffet iftar sebagai upaya memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu..

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran mengenai alur berpikir penulis dalam menganalisis permasalahan yang diteliti. Dalam studi kasus ini, penulis memfokuskan penelitian pada **prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam**. Pelaksanaan buffet diawali dengan persiapan bahan baku, proses produksi makanan, penataan meja buffet, penyajian kepada tamu, pengisian ulang (refill), hingga evaluasi setelah kegiatan selesai. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Keberhasilan penyelenggaraan buffet iftar dipengaruhi oleh beberapa faktor pendukung seperti kerja sama tim, koordinasi antarbagian, pembagian tugas yang jelas, dan kesiapan bahan makanan. Sebaliknya, faktor penghambat seperti penambahan jumlah tamu secara mendadak dan keterbatasan waktu operasional dapat memengaruhi kelancaran pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini menganalisis hubungan antara penerapan SOP, koordinasi kerja, faktor pendukung, faktor penghambat, dan kualitas penyelenggaraan buffet iftar sebagai dasar untuk memberikan rekomendasi perbaikan.

Adapun kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Prosedur Penyelenggaraan Buffet Iftar di Harper Premiere Nagoya Batam



Food and Beverage Product Department



Standar Operasional Prosedur (SOP) Penyelenggaraan Buffet Iftar



Tahapan Penyelenggaraan Buffet Iftar

- Perencanaan Menu
- Persiapan Bahan Baku
 - Proses Produksi
 - Penyajian Buffet
 - Evaluasi



Analisis Pelaksanaan

- Faktor Pendukung
- Kendala



Rekomendasi Perbaikan



Penyelenggaraan Buffet Iftar yang Efektif, Efisien, Berkualitas, dan
Meningkatkan Kepuasan Tamu

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

BAB III METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus (case study). Metode deskriptif digunakan untuk menggambarkan secara sistematis mengenai prosedur penyelenggaraan buffet iftar pada Departement Food and Beverage Product di Harper Premier Nagoya Batam berdasarkan fakta yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian hanya berfokus pada satu objek penelitian, yaitu penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam. Melalui pendekatan ini penulis dapat mengamati secara langsung proses kerja yang dilakukan oleh tim kitchen dan pastry, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kelancaran operasional, serta menganalisis kendala yang muncul selama penyelenggaraan buffet berlangsung.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Harper Premiere Nagoya Batam yang beralamat di Jl. Imam Bonjol, Nagoya, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Harper Premiere Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang yang bergerak di bidang jasa perhotelan dan memberikan pelayanan akomodasi, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya kepada tamu.

Pelaksanaan PLI berlangsung selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai 28 Januari 2025 hingga 27 Juli 2025, sesuai dengan ketentuan Program Studi serta kebijakan yang berlaku di Harper Premiere Nagoya

Batam. Selama pelaksanaan PLI, penulis ditempatkan pada Departemen Food and Beverage Product di bagian Pastry.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Sejarah Archipelago Group

Archipelago International, sebelumnya dikenal sebagai Aston International, adalah perusahaan manajemen perhotelan yang didirikan pada tahun 1997 di Indonesia. Seiring perkembangannya, perusahaan ini telah berekspansi ke berbagai wilayah di Asia Tenggara, Afrika, dan Amerika Latin dengan jumlah properti lebih dari 150 yang mencakup hotel, kondotel, resort, apartemen layanan, dan hotel butik. Selain itu, terdapat sekitar 100 properti yang masih dalam tahap pengembangan.

Archipelago International merupakan salah satu operator manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara, dengan lebih dari 200 properti yang beroperasi di Indonesia, Malaysia, dan Filipina. Perusahaan ini juga dikenal sebagai satu-satunya grup hotel yang pernah mengelola Village of Athletes pada ajang besar internasional, yaitu Asian Games ke-18 tahun 2018.

Archipelago International menaungi berbagai merek hotel seperti Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, FaveHotels, NEO, dan Kamuela. Seluruh brand tersebut dikelola untuk memenuhi kebutuhan pasar yang beragam, mulai dari ekonomi hingga kelas premium.

Pada awal perkembangannya, perusahaan ini sempat terdampak krisis finansial di Indonesia pada akhir tahun 1990-an sehingga pertumbuhannya tidak terlalu pesat dalam satu dekade pertama. Namun, sejak tahun 2009, seiring meningkatnya tren wisata domestik dengan harga terjangkau, Archipelago International mulai melakukan ekspansi agresif dengan membuka berbagai properti baru setiap tahunnya.

Pada tahun 2013, nama perusahaan resmi diubah dari Aston International menjadi Archipelago International untuk mencerminkan perluasan bisnis yang tidak hanya berfokus pada merek Aston, tetapi juga mencakup berbagai brand hotel lainnya di tingkat internasional.



Gambar 3.1 Brand Hotel

3.3.2 Sejarah Harper Premier Nagoya Batam



Gambar 3.2 Harper Premier Nagoya Batam

Manajemen Archipelago International merupakan jaringan manajemen hotel layanan lengkap di Asia Tenggara dan salah satu yang terbesar di Indonesia. Archipelago International memasuki pasar Asia Tenggara pada tahun 1997 dan memiliki lebih dari 200 properti yang mencakup hotel, kondotel, resort, apartemen layanan, dan hotel butik, di mana lebih dari 150 di antaranya telah beroperasi (terdiri dari lebih dari 20.000 kamar), serta sekitar 100 hotel lainnya masih dalam tahap pengembangan.

Harper Premier Nagoya Batam merupakan salah satu hotel berbintang 3 yang berada di bawah naungan Archipelago International. Hotel ini mulai beroperasi pada tahun 2024 dan hadir sebagai bagian dari pengembangan kawasan perhotelan di Batam, khususnya di area Nagoya yang strategis.

Harper Premier Nagoya Batam memiliki sekitar 210 kamar yang luas dan nyaman dengan berbagai tipe kamar seperti Deluxe dan Suite. Setiap kamar dirancang modern dengan fasilitas lengkap seperti Google Nest Hub, Smart TV, WiFi, minibar, serta perlengkapan kamar mandi yang nyaman dan mewah.

Hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran di lantai atas yang menyajikan hidangan internasional dan lokal dengan pemandangan kota Batam, spa untuk relaksasi tamu, serta fasilitas bisnis yang mendukung kegiatan profesional.

Dari segi lokasi, Harper Premier Nagoya Batam berada di kawasan Nagoya Thamrin City yang sangat strategis, dekat dengan pusat perbelanjaan seperti Nagoya Hill Mall serta mudah diakses dari Bandara Internasional Hang Nadim maupun pelabuhan ferry Batam Centre.

Fasilitas hotel mencakup resepsionis 24 jam, area parkir, restoran, layanan spa, serta ruang pertemuan yang dapat digunakan untuk berbagai acara bisnis maupun sosial dengan kapasitas yang memadai. Setiap kamar juga dilengkapi dengan fasilitas modern seperti AC, TV, WiFi, minibar, pembuat kopi/teh, serta kamar mandi pribadi yang nyaman.

Gambar 3.3 Logo Harper Premier Nagoya Batam



3.3.3 Visi dan Misi Archipelago Group

3.3.3.1 Visi

Visi adalah pandangan atau gambaran ke depan mengenai sistem suatu perusahaan yang akan dituju, sedangkan misi merupakan cara atau pernyataan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan tersebut. Archipelago International memiliki visi dan misi sebagai berikut

Visi To be the most trusted and preferred hospitality partner in the markets we serve, recognized for great guest experiences, strong owner relationships, and teams that take pride in their work

3.3.3.2 Misi

Misi To deliver memorable guest experiences, develop and empower our people, and support our owners in building hotels that perform well and operate with pride. We achieve this through strong execution, teamwork and a commitment to quality across all our brands

3.3.4 Fasilitas Harper Premier Nagoya Batam

Tabel 3.1 Room Facility

No	Tipe	Fasilitas	Harga	Total Unit
1.	Deluxe Room (24 sqm)	Kamar tersedia dalam pilihan Smoking Room dan Non-Smoking Room, serta dilengkapi dengan Google Nest, electric kettle, 5 hanger, minibar, Wi-Fi, hair dryer, shower, serta bathroom amenities yang terdiri dari 2 bath towels, 1 hand towel, 1 shower cap, 1 cotton bud set, 2 toothbrushes beserta toothpaste, dan 1 hand soap untuk menunjang kenyamanan selama menginap.	IDR 1,941,623 net	179
	 <i>Gambar 3.4 Deluxe Room</i>			
2.	Suite Room (38 sqm)	Kamar dilengkapi dengan ruang tamu, Smart TV, Google Nest, electric kettle, 5 hanger, Safety Deposit Box (SDB), minibar, Wi-Fi, hair dryer, shower, serta bathroom amenities yang	IDR 2,796,623 net	30
	 <i>Gambar 3.5 Suite Room</i>			

		terdiri dari 3 bath towels, 2 hand towels, 2 face towels, 2 kimono (bathrobes), shower cap, cotton bud set, 2 toothbrushes beserta toothpaste, dan 1 hand soap, untuk menunjang kenyamanan selama menginap.		
--	--	---	--	--

(Sumber: <https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoya-batam>)

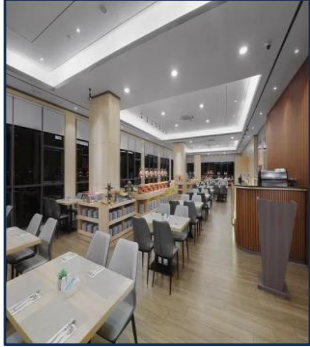
Tabel 3.2 Meeting Room Facility

No	Type	Facility	Capacity
1.	Aster 1 (82 Sqm)  <i>Gambar 3.6 Aster 1</i>	Dilengkapi dengan LED display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, sound system, microphone, air conditioning, natural daylight, flexible seating arrangement, coffee break area, serta dukungan tim banquet profesional.	100 guests
2.	Aster 2 (116 Sqm)  <i>Gambar 3.7 Aster 2</i>	Dilengkapi dengan LED display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, sound system, microphone, air conditioning, natural daylight, flexible seating arrangement, serta layanan coffee break dan banquet.	126 guests

3.	Tulip (54 Sqm)  <i>Gambar 3.8 Tulip</i>	Dilengkapi dengan interactive display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, air conditioning, sound system, microphone, conference table, serta fasilitas pendukung presentasi.	15 guests
4.	Anggrek (54 Sqm)  <i>Gambar 3.9 Anggrek</i>	Dilengkapi dengan LED display, Wi-Fi berkecepatan tinggi, sound system, microphone, air conditioning, flexible seating arrangement, serta layanan coffee break dan banque	60 guests

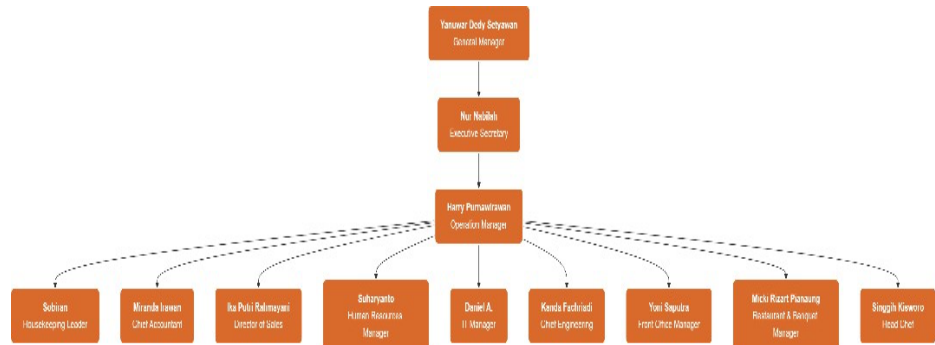
(Sumber: <https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoya-batam>)

Tabel 3.3 Food & Beverage Harper Premier Nagoya Batam

No	Nama Restaurant	Jam Buka	Metode Pelayanan	Fasilitas
1.	Svarga Premier Bistro  Gambar 3.10 Svarga Premier Bistro	10.00 - 22.00	Buffet & à la carte	Toilet, Smoking Area,I, Restaurant Overview, Indonesian & International Cuisine, Free Wifi

(Sumber: <https://www.harperhotels.com/id/hotel/view/17/harper-premier-nagoya-batam>)

3.3.5 Struktur Organisasi Harper Premier Nagoya Batam



Gambar 3.11 Struktur Organisasi

Berdasarkan struktur organisasi di atas, berikut dijabarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan dalam struktur organisasi Harper Premier Nagoya Batam. Seperti halnya organisasi pada umumnya, Harper Premier Nagoya Batam juga memiliki struktur organisasi yang memperlihatkan job description dari setiap department. Adapun struktur organisasi hotel tersebut adalah sebagai berikut:

1. General Manager : General Manager merupakan pimpinan tertinggi di hotel yang bertanggung jawab terhadap seluruh operasional hotel

secara keseluruhan serta menerima laporan dari setiap Head of Department. General Manager membawahi beberapa departemen, yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, Food & Beverage Service Department, Food & Beverage Product Department, Accounting Department, Human Resource Department, Sales & Marketing Department, dan Engineering Department, serta dibantu oleh Executive Secretary dan Assistant Manager.

2. Executive Assistant Manager : Executive Assistant Manager bertindak sebagai pembantu umum dalam pelaksanaan operasional hotel sehari-hari. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut:
 - Bertanggung jawab kepada General Manager
 - Membuat laporan kepada atasan mengenai perkembangan perusahaan secara berkala setiap bulan
 - Mengawasi kinerja setiap departemen
 - Mengadakan rapat dengan kepala departemen untuk membahas informasi dan permasalahan operasional.
3. Operation Manager : Operation Manager merupakan posisi manajemen yang bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengoordinasikan seluruh kegiatan operasional hotel agar berjalan dengan efektif dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Operation Manager bertugas memastikan setiap departemen operasional, seperti Front Office, Housekeeping, Food and Beverage, serta departemen terkait lainnya, dapat menjalankan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Selain itu, Operation Manager juga bertanggung jawab dalam melakukan pengawasan terhadap kualitas pelayanan, mengevaluasi kinerja setiap departemen, menangani permasalahan operasional yang terjadi, serta memastikan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) berjalan dengan optimal. Dalam menjalankan

tugasnya, Operation Manager berperan sebagai penghubung antara manajemen hotel dan departemen operasional untuk menciptakan koordinasi kerja yang efektif serta meningkatkan kepuasan tamu.

4. Human Resource Departement : Human Resource Department merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam pengelolaan administrasi kepegawaian di hotel. Departemen ini menangani proses rekrutmen, pengangkatan, promosi, mutasi, pemberian peringatan, hingga pemberhentian karyawan. Selain itu, HRD juga bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelatihan (training) bagi karyawan baru, yang biasanya dilakukan selama masa tertentu sebelum penempatan kerja sesuai kemampuan dan keterampilan.
5. Accounting Departement : Accounting Department dipimpin oleh seorang Chief Accountant yang dibantu oleh Assistant Chief Accountant. Departemen ini bertanggung jawab dalam pengelolaan keuangan dan pembukuan hotel hingga menghasilkan laporan keuangan (financial statement). Chief Accountant membawahi beberapa bagian, yaitu:

- Cost Control Receiving
- IA & AR
- Purchasing & Store
- AP & GC

Tugas dan tanggung jawab Accounting Department meliputi:

- Mencetak dan merekap seluruh transaksi penjualan dari berbagai sumber pendapatan secara berkala
- Melaksanakan inventarisasi perusahaan
- Menyusun tarif dan pengelolaan harga penjualan
- Mengaturpengadaan barang yang dibutuhkan operasional hotel
- Melakukan pengecekan dan kontrol terhadap seluruh pembukuan keuangan

6. Sales & Marketing Departement : Sales & Marketing Department memiliki peran penting dalam meningkatkan tingkat hunian (occupancy) hotel. Departemen ini bertugas mempromosikan hotel kepada masyarakat luas dengan tujuan meningkatkan jumlah tamu, memperkenalkan fasilitas hotel, serta memastikan pelayanan yang diberikan dapat menarik minat pelanggan.
7. Front Office Departement : Front Office Department merupakan pusat informasi dan layanan utama di hotel. Departemen ini menjadi tempat pertama tamu mendapatkan kesan saat datang dan kesan terakhir saat meninggalkan hotel. Front Office bertanggung jawab dalam memberikan informasi, instruksi, serta pelayanan kepada tamu selama menginap.
8. Housekeeping Departement : Housekeeping Department bertugas dalam menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan kamar tamu serta area publik hotel. Departemen ini juga bertanggung jawab terhadap pengelolaan guest room dan guest supplies. Housekeeping dipimpin oleh Housekeeping leader yang dibantu oleh Housekeeping Supervisor dalam pelaksanaan operasional sehari-hari.
9. Food & Beverage Departement : Food & Beverage Department mencakup Restaurant, Room Service, Bar & Lounge, serta Banquet. Departemen ini bertanggung jawab dalam penyediaan makanan dan minuman bagi tamu hotel. Food & Beverage Service fokus pada pelayanan kepada tamu, termasuk tata cara greeting, taking order, dan service standard. Selain melayani makanan dan minuman, departemen ini juga menangani produk F&B baik alkohol maupun non-alkohol di restoran dan bar. Food & Beverage Department berada di bawah pengawasan Food & Beverage Manager yang dibantu oleh Restaurant Manager, Bar & Lounge Manager, serta beberapa supervisor.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah Food and Beverage Product Department, khususnya bagian Pastry di Harper Premiere Nagoya Batam. Pemilihan bagian Pastry sebagai subjek studi kasus didasarkan pada keterlibatannya secara langsung dalam proses penyelenggaraan buffet iftar, terutama dalam menyiapkan berbagai menu dessert dan takjil yang disajikan kepada tamu selama bulan Ramadan. Bagian Pastry bertanggung jawab dalam mempersiapkan bahan baku, mengolah produk, melakukan penataan hidangan, serta menjaga kualitas dan ketersediaan makanan selama operasional buffet berlangsung.

Selain bagian Pastry, subjek pendukung dalam studi kasus ini adalah Head Chef, Sous Chef, Chef de Partie (CDP), Commis, dan trainee yang terlibat dalam proses penyelenggaraan buffet iftar. Pihak-pihak tersebut menjadi sumber informasi untuk memperoleh data mengenai prosedur kerja, pembagian tugas, koordinasi antarbagian, serta kendala yang dihadapi selama proses penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam. Objek penelitian ini berfokus pada seluruh tahapan penyelenggaraan buffet iftar, mulai dari perencanaan menu, persiapan bahan baku, proses produksi makanan, penataan hidangan pada area buffet, hingga pelaksanaan dan evaluasi setelah buffet selesai.

Selain itu, studi kasus ini juga membahas koordinasi antara Food and Beverage Product Department dengan Food and Beverage Service Department dalam mendukung kelancaran operasional buffet iftar. Penelitian ini juga mengidentifikasi faktor pendukung, kendala yang dihadapi selama proses penyelenggaraan buffet, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Melalui analisis terhadap objek kasus ini, diharapkan dapat diketahui bagaimana prosedur penyelenggaraan buffet iftar dilaksanakan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) sehingga mampu memberikan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan kepuasan tamu di Harper Premiere Nagoya Batam.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan metode yang digunakan untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyusunan studi kasus. Dalam penelitian ini, pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa metode, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga metode tersebut digunakan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek yang diteliti. Dalam studi kasus ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Harper Premiere Nagoya Batam, khususnya pada Departemen Food and Beverage Product di bagian pastry. Melalui observasi ini, penulis mengamati secara langsung proses kerja Pastry, mulai dari persiapan bahan baku, proses produksi dessert dan takjil, penataan hidangan pada area buffet, hingga proses pengisian ulang (*refill*) makanan selama operasional berlangsung. Observasi ini bertujuan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai prosedur penyelenggaraan buffet iftar sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diterapkan oleh hotel.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan pihak yang memiliki informasi mengenai objek penelitian. Dalam studi kasus ini, wawancara dilakukan dengan Head Chef, Sous Chef, Chef de Partie (CDP), Demi Chef, Commis, serta trainee yang terlibat dalam penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai prosedur kerja, pembagian tugas, koordinasi antarbagian, kendala yang dihadapi selama penyelenggaraan buffet iftar, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas makanan dan pelayanan kepada tamu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan berbagai dokumen atau bukti pendukung yang berkaitan dengan studi kasus. Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh melalui foto

kegiatan selama proses penyelenggaraan buffet iftar, Standar Operasional Prosedur (SOP), struktur organisasi Food and Beverage Product Department, daftar menu buffet iftar, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan akurat.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dikumpulkan, dikelompokkan, serta dianalisis untuk memperoleh gambaran mengenai prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam.

Analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu mengumpulkan data yang diperoleh selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI), mengelompokkan data berdasarkan tahapan penyelenggaraan buffet iftar, menganalisis data dengan mengacu pada teori dan penelitian terdahulu, kemudian menarik kesimpulan serta memberikan rekomendasi terhadap kendala yang ditemukan selama pelaksanaan buffet iftar. Tahapan tersebut dilakukan agar hasil penelitian dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya mengenai prosedur penyelenggaraan buffet iftar yang diterapkan di Harper Premiere Nagoya Batam. Pendekatan ini sejalan dengan penelitian deskriptif studi kasus yang menekankan pemahaman secara mendalam terhadap suatu fenomena melalui berbagai sumber data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Berdasarkan hasil pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Harper Premiere Nagoya Batam, penulis mengamati secara langsung prosedur penyelenggaraan buffet iftar yang dilaksanakan oleh Food and Beverage Product Department, khususnya pada bagian Pastry. Buffet iftar merupakan salah satu program tahunan hotel yang diselenggarakan selama bulan Ramadan untuk memenuhi kebutuhan tamu berbuka puasa dengan menyediakan berbagai pilihan hidangan, mulai dari takjil, makanan utama, hingga aneka dessert.

Dalam pelaksanaannya, penyelenggaraan buffet iftar diawali dengan perencanaan menu, persiapan bahan baku, proses produksi, penataan makanan pada meja buffet, serta pengawasan selama buffet berlangsung. Seluruh tahapan tersebut dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku agar kualitas makanan tetap terjaga dan pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan baik.

Selama pelaksanaan PLI, penulis menemukan beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran penyelenggaraan buffet iftar, seperti meningkatnya jumlah tamu saat bulan Ramadan, keterbatasan waktu produksi, perlunya pengisian ulang (*refill*) makanan secara cepat, serta koordinasi antarbagian yang harus dilakukan secara efektif. Kendala tersebut menjadi tantangan bagi seluruh tim Food and Beverage Product dalam menjaga kualitas makanan dan kelancaran pelayanan selama buffet berlangsung.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Harper Premiere Nagoya Batam, ditemukan beberapa temuan dalam penyelenggaraan buffet iftar sebagai berikut:

1. Persiapan Produksi yang Membutuhkan Perencanaan yang Matang

Persiapan buffet iftar dimulai beberapa jam sebelum waktu operasional dengan melakukan penimbangan bahan baku, pembuatan adonan, pengolahan dessert, serta persiapan berbagai menu takjil. Seluruh kegiatan

harus dilakukan sesuai jadwal agar seluruh hidangan siap disajikan sebelum tamu datang .

2. Tingginya Jumlah Tamu Saat Buffet Berlangsung

Selama bulan Ramadan, jumlah tamu yang mengikuti buffet iftar mengalami peningkatan sehingga kebutuhan makanan juga meningkat. Kondisi ini mengharuskan tim kitchen, khususnya bagian Pastry, bekerja lebih cepat dalam menyiapkan serta mengisi kembali hidangan yang mulai habis.

3. Koordinasi Antarbagian dalam Pelaksanaan Buffet

Penyelenggaraan buffet iftar memerlukan koordinasi yang baik antara Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service. Komunikasi yang baik diperlukan agar proses penyajian, pengisian ulang makanan, dan penanganan permintaan tamu dapat berjalan dengan lancar.

4. Menjaga Kualitas Dessert Selama Buffet Berlangsung

Dessert yang telah disajikan pada meja buffet harus tetap dijaga kualitas, kebersihan, dan tampilannya hingga buffet selesai. Oleh karena itu, dilakukan pengecekan secara berkala terhadap kondisi makanan agar tetap layak disajikan kepada tamu.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus tersebut, permasalahan yang terjadi dapat dianalisis sebagai berikut:

1. Keterbatasan Waktu Produksi

Banyaknya menu yang harus diproduksi dalam waktu yang terbatas menuntut seluruh staf kitchen bekerja secara efektif. Apabila proses produksi mengalami keterlambatan, maka penyajian buffet juga akan terhambat.

2. Peningkatan Jumlah Tamu

Meningkatnya jumlah tamu menyebabkan konsumsi makanan menjadi lebih cepat sehingga diperlukan proses refill yang tepat waktu agar seluruh menu tetap tersedia selama operasional buffet berlangsung.

3. Pentingnya Koordinasi Antarbagian

Kelancaran penyelenggaraan buffet sangat bergantung pada komunikasi antara bagian kitchen dan service. Kurangnya koordinasi dapat menyebabkan keterlambatan pengisian ulang makanan maupun ketidaksesuaian penyajian menu.

4. Pengendalian Kualitas Makanan

Kualitas makanan harus tetap terjaga mulai dari proses produksi hingga penyajian. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan secara berkala terhadap rasa, tekstur, kebersihan, serta tampilan makanan selama buffet berlangsung.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan Berdasarkan teori mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP), seluruh kegiatan operasional hotel harus dilaksanakan sesuai prosedur yang telah ditetapkan agar pelayanan berjalan secara efektif dan efisien. Dalam penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam, setiap tahapan mulai dari perencanaan menu, persiapan bahan baku, proses produksi, penyajian, hingga evaluasi telah mengikuti prosedur kerja yang diterapkan oleh Food and Beverage Product Department.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa keberhasilan penyelenggaraan buffet iftar dipengaruhi oleh kerja sama tim, koordinasi antarbagian, kesiapan bahan baku, serta pengendalian kualitas makanan. Temuan tersebut sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa penerapan SOP dan koordinasi yang baik dapat meningkatkan efektivitas operasional buffet serta kualitas pelayanan kepada tamu.

Namun demikian, peningkatan jumlah tamu selama bulan Ramadan menyebabkan kebutuhan produksi makanan menjadi lebih tinggi sehingga diperlukan pengelolaan waktu, sumber daya manusia, dan pengisian ulang makanan secara optimal agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan yang ditemukan, beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi antara Food and Beverage Product dan Food and Beverage Service

Hotelperlu meningkatkan komunikasi antara Food and Beverage Product Department dan Food and Beverage Service Department selama penyelenggaraan buffet iftar. Setiap informasi mengenai kesiapan menu, kebutuhan pengisian ulang (*refill*), maupun kendala operasional harus disampaikan secara jelas dan dilakukan konfirmasi agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan lancar.

2. Melakukan Persiapan Bahan Baku Secara Optimal

Pihak kitchen perlu melakukan persiapan bahan baku (*mise en place*) secara lebih terencana sebelum operasional buffet dimulai. Persiapan yang baik akan mempercepat proses produksi, mengurangi keterlambatan penyajian makanan, serta membantu menjaga kelancaran operasional buffet iftar.

3. Meningkatkan Pengawasan Kualitas Makanan

Seluruh makanan yang akan disajikan perlu diperiksa kembali sebelum ditempatkan pada meja buffet. Pemeriksaan dilakukan terhadap rasa, tekstur, kebersihan, suhu penyajian, dan tampilan makanan agar kualitas hidangan tetap terjaga sesuai dengan standar hotel.

4. Melakukan Pengawasan Ketersediaan Menu Buffet Secara Berkala

Selama buffet berlangsung, staf kitchen perlu melakukan pengecekan secara rutin terhadap jumlah makanan yang tersedia pada meja buffet. Pengisian ulang (refill) harus dilakukan sebelum makanan habis sehingga seluruh menu tetap tersedia dan tamu dapat menikmati hidangan tanpa harus menunggu.

5. Meningkatkan Efektivitas Pembagian Tugas Tim Kitchen

Food and Beverage Product Department perlu melakukan pembagian tugas yang jelas kepada setiap staf kitchen sesuai dengan tanggung jawab masing-masing. Pembagian tugas yang terorganisir akan meningkatkan efisiensi kerja, mempercepat proses produksi dan refill makanan, serta mendukung kelancaran penyelenggaraan buffet iftar.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai "Prosedur Penyelenggaraan Buffet Iftar di Harper Premiere Nagoya Batam", dapat disimpulkan bahwa penyelenggaraan buffet iftar merupakan salah satu kegiatan operasional yang memerlukan perencanaan, koordinasi, dan pelaksanaan yang baik agar dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu. Dalam pelaksanaannya, Food and Beverage Product Department, khususnya bagian Pastry, memiliki peran penting dalam menyiapkan berbagai menu dessert dan takjil sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Berdasarkan hasil temuan studi kasus, prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu perencanaan menu, persiapan bahan baku, proses produksi makanan, penataan hidangan pada meja buffet, pelaksanaan buffet, serta evaluasi setelah kegiatan selesai. Setiap tahapan dilaksanakan secara terkoordinasi dengan melibatkan Food and Beverage Product Department dan Food and Beverage Service Department untuk memastikan seluruh hidangan tersedia tepat waktu dan sesuai dengan standar kualitas hotel.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang dapat memengaruhi kelancaran operasional buffet iftar. Kendala tersebut antara lain meningkatnya jumlah tamu selama bulan Ramadan yang menyebabkan proses pengisian ulang (*refill*) makanan harus dilakukan lebih cepat, keterbatasan waktu produksi karena banyaknya menu yang harus disiapkan, serta perlunya koordinasi yang efektif antara bagian kitchen dan service agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik.

Selain itu, menjaga kualitas makanan selama buffet berlangsung juga menjadi tantangan tersendiri. Seluruh hidangan harus tetap memenuhi standar rasa, kebersihan, keamanan pangan, dan tampilan hingga operasional buffet

selesai. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan secara berkala terhadap kualitas makanan serta ketersediaan menu pada meja buffet agar kepuasan tamu tetap terjaga.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat diketahui bahwa keberhasilan penyelenggaraan buffet iftar tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya, tetapi juga dipengaruhi oleh penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antarbagian, kesiapan bahan baku, pengelolaan waktu produksi, serta pengendalian kualitas makanan. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi, persiapan produksi yang lebih matang, pengawasan kualitas makanan, serta evaluasi operasional secara berkala menjadi faktor penting dalam mendukung penyelenggaraan buffet iftar yang lebih efektif, efisien, dan mampu meningkatkan kepuasan tamu di Harper Premiere Nagoya Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai upaya perbaikan terhadap permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan tugas Prosedur Penyelenggaraan Buffet Iftar di Harper Premiere Nagoya Batam.

1. Meningkatkan Koordinasi Antarbagian

Berdasarkan pentingnya kerja sama selama penyelenggaraan buffet iftar, diperlukan peningkatan koordinasi antara Food and Beverage Product Department dengan Food and Beverage Service Department. Setiap informasi mengenai kesiapan menu, kebutuhan pengisian ulang (*refill*), maupun kendala operasional sebaiknya disampaikan secara jelas dan dilakukan konfirmasi agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan dengan lancar.

2. Melakukan Persiapan Produksi Secara Optimal

Untuk menghindari keterlambatan dalam penyajian makanan, diperlukan perencanaan menu dan persiapan bahan baku (*mise en place*) yang lebih matang sebelum operasional buffet dimulai.

3. Meningkatkan Pengawasan Kualitas Makanan

Seluruh makanan yang akan disajikan pada buffet iftar perlu diperiksa kembali sebelum dan selama operasional berlangsung. Pemeriksaan dilakukan terhadap rasa, kebersihan, suhu penyajian, tekstur, dan tampilan makanan agar kualitas hidangan tetap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel dan memberikan kepuasan kepada tamu.

4. Melakukan Pengelolaan Persediaan Bahan Baku dan Menu Buffet Secara Efektif

Pihak kitchen perlu melakukan pengawasan terhadap ketersediaan bahan baku dan jumlah makanan yang disajikan pada buffet secara berkala. Selain itu, proses pengisian ulang (*refill*) makanan harus dilakukan tepat waktu agar seluruh menu tetap tersedia selama buffet berlangsung, terutama ketika jumlah tamu meningkat.

5. Meningkatkan Efektivitas Kinerja Tim Kitchen

Food and Beverage Product Department diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan kerja sama tim, komunikasi, ketelitian, dan pengelolaan waktu selama penyelenggaraan buffet iftar. Dengan pembagian tugas yang jelas dan koordinasi yang baik, proses produksi, penyajian, serta pengisian ulang makanan dapat berjalan lebih efektif sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga sesuai dengan standar Harper Premiere Nagoya Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D., & Sri Ika. (2021). *Dampak Standar Operasional Prosedur terhadap Kinerja Karyawan dalam Meningkatkan Kualitas Produk (Makanan) serta Kepuasan Tamu di Hotel Yellow Star Ambarukmo*.
- Astina, M. A., Sanjaya, I. W. K., & Setia Wati, I. G. (2023). *Analisis Penerapan Standard Operating Procedure Pelayanan Breakfast Buffet di Four Star by Trans Hotel Renon*.
- Harper Premiere Nagoya Batam. (2026). *Harper Premiere Nagoya Batam*.
Diakses dari website resmi Harper Premiere Nagoya Batam.
- Hasna, N., Sulandari, L., Dewi, I. H. P., & Restami, M. (2025). *Implementation of Zero Food Waste in the Buffet Restaurant Service (Case Study: Sheraton Grand Jakarta Hotel)*.
- Sailendra. (2015). *Langkah-Langkah Praktis Membuat Standar Operasional Prosedur (SOP)*. Yogyakarta: Trans Idea Publishing.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-2). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (Edisi ke-5). Yogyakarta: Andi.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications
- .

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Pedoman Wawancara

Judul Penelitian : Prosedur Penyelenggaraan Buffet Iftar pada Food and Beverage Product Department di Harper Premier Nagoya Batam

1. Nama Narasumber : Anton Wijaya
2. Jabatan : Chef de Partie
3. Hari/Tanggal : Kamis/23 Juli 2026

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam?
2. Bagaimana proses penyusunan menu buffet iftar?
3. Bagaimana tahapan persiapan bahan baku sebelum buffet iftar dimulai?
4. Bagaimana proses produksi makanan, khususnya menu dessert dan takjil?
5. Bagaimana koordinasi antara Food and Beverage Product Department dengan Food and Beverage Service Department selama penyelenggaraan buffet iftar?
6. Bagaimana proses penataan (display) makanan pada meja buffet?
7. Kendala apa saja yang sering dihadapi selama penyelenggaraan buffet iftar?
8. Bagaimana cara mengatasi kendala yang terjadi selama proses penyelenggaraan buffet iftar?
9. Bagaimana cara menjaga kualitas makanan selama buffet berlangsung?
10. Menurut Bapak/Ibu, faktor apa yang paling berpengaruh terhadap keberhasilan penyelenggaraan buffet iftar?

Lampiran 2 Hasil Observasi

B. Hasil Observasi

Berdasarkan Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Food and Beverage Product Department, khususnya pada bagian Pastry di Harper Premiere Nagoya Batam, penulis mengamati bahwa

penyelenggaraan buffet iftar dilaksanakan melalui beberapa tahapan yang telah disesuaikan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.

Kegiatan diawali dengan penyusunan menu buffet iftar yang dilakukan oleh tim kitchen. Setelah menu ditentukan, staf kitchen melakukan persiapan bahan baku (*mise en place*), seperti penimbangan bahan, pemotongan buah, serta penyiapan bahan untuk pembuatan dessert dan takjil. Selanjutnya dilakukan proses produksi berbagai hidangan yang akan disajikan pada buffet iftar sesuai dengan standar kualitas hotel.

Berdasarkan hasil observasi, penulis juga mengamati bahwa keberhasilan penyelenggaraan buffet iftar didukung oleh koordinasi yang baik antara Food and Beverage Product Department dan Food and Beverage Service Department. Komunikasi yang efektif, pembagian tugas yang jelas, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional dan kualitas pelayanan selama buffet iftar berlangsung di Harper Premiere Nagoya Batam

Lampiran 3 Hasil Wawancara

C. Hasil Wawancara

Nama Narasumber : Anton Wijaya

Jabatan : Chef de Partie

Hari/Tanggal : Kamis/23 Juli 2026

No	Pertanyaan	Ringkasan Jawaban
1.	Bagaimana prosedur penyelenggaraan buffet iftar di Harper Premiere Nagoya Batam?	Penyelenggaraan buffet iftar diawali dengan perencanaan menu, persiapan bahan baku, proses produksi, penataan hidangan pada meja buffet, pelaksanaan buffet, dan diakhiri dengan evaluasi setelah operasional selesai.

2.	Bagaimana proses persiapan buffet iftar sebelum operasional dimulai?	Tim kitchen melakukan <i>mise en place</i> , menyiapkan bahan baku, memproduksi makanan dan dessert, serta menata hidangan sesuai dengan standar hotel sebelum tamu datang.
3.	Kendala apa yang sering dihadapi selama penyelenggaraan buffet iftar?	Kendala yang sering dihadapi antara lain meningkatnya jumlah tamu, keterbatasan waktu produksi, serta kebutuhan pengisian ulang (<i>refill</i>) makanan selama buffet berlangsung.
4.	Bagaimana cara mengatasi kendala tersebut?	Melakukan pembagian tugas yang jelas, meningkatkan koordinasi antara tim kitchen dan service, menyiapkan bahan baku lebih awal, serta melakukan <i>refill</i> makanan secara berkala agar seluruh menu tetap tersedia.

Lampiran 4 Dokumentasi kegiatan PLI



Lampiran 5 Surat Keterangan PLI



Batam, 18 Oktober 2025

No : 077/LO/HPNB/HR/X/2025
Perihal : Penerimaan *On The Job Training*

Kepada Yth.

Pimpinan Universitas Negeri Padang

Sehubungan dengan program magang antar Harper Premier Nagoya Batam dan Universitas Negeri Padang yang akan dilakukan pada periode Januari 2026 - Juli 2026 maka dengan ini kami sampaikan hasil dari interview yang telah di laksanakan adalah :

Nama	Departemen	Keterangan
Andara Yonata Meyza	Front Office	Lulus
Anandhita	FB Product	Lulus
Defri Arianto	Housekeeping	Lulus
Muh Fadhli Muthahari	Housekeeping	Lulus
Muh Najib	Housekeeping	Lulus
Masyariq Anwar Luxvi	Housekeeping	Lulus
Egi Saputra	Housekeeping	Lulus
Hafiz Orenza	Housekeeping	Lulus

Mohon kiranya mahasiswa yang di nyatakan lulus dapat menyiapkan dokumen sebagai berikut :

1. CV terbaru & Application Form Trainee, KTP & KK
2. Surat Keterangan Medical Check-up (Cek Fisik, Urin Rutin, Darah lengkap, Thorax, HBsAg) + **Rectal Swab (untuk *Food Handler/ FB Service/ FB Kitchen*)** soft file diserahkan ke HRD sebelum siswa berangkat, hasil medical *Unfit* dapat membatalkan penerimaan.
3. BPJS Kesehatan Aktif dan harap faskes peserta pindah ke faskes Batam

Demikian surat keterangan konfirmasi peserta magang ini kami sampaikan. Atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.

Hormat Kami,



Suharyanto

HR Manager

Lampiran 6 Logbook PLI

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Anandhita Septi Wahyuni

NIM : 24135156

Program Studi : Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 082195262092

Supervisor :

Nama Industri : Harper Premiere Nagoya Batam

Waktu Pelaksanaan PLI : 28 Januari 2026 – 28 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf Supervisor
1	Rabu, 28/01/26	10.00- 13.00	• Inducion • Training Archipelago Value • Showing Area Hotel		
2	Kamis, 29/01/26	06.00- 16.30	• Showing Area Kitchen • Belajar membuat waffle • Showing Area Rooftop		
3	Jum'at 30/01/26	06.00- 16.30	• Belajar Jaga Live Stall Cooking • Belajar membuat adonan waffle dan bnb		
4	Sabtu, 31/01/26	06.00- 16.30	• Jaga live stall dan runner buffe • Membuat adonan waffle,		

Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET
DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof. Dr. Hamka, Kampus UNP Air Tawar Padang, 25131

CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Anandhita Septi Wahyuni
Jurusan/NIM : Manajemen Perhotelan/24135156
Tempat PLI : Harper Premiere Nagoya Batam

Tanggal	Topik/Masalah yang di Bahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
23/07/2026	Konsultasi judul laporan	-	
24/07/2026	Perbaikan format laporan	Memperbaiki format laporan sesuai dengan sistematika studi kasus yang diberikan	

Diketahui Oleh:
Dosen Pembimbing

Warvono, S.Pd., M.Par.
NIP: 198103302006041003

Lampiran 8 Lembar Konsultasi dengan Supervisor



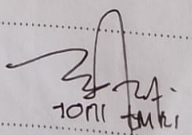
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Anandhita Sapti Wahyuni
 Unit Kegiatan Praktek : Pastery Section
 Nama Perusahaan/Industri : Harbor Nagoya Batam
 Jadwal Kegiatan :
 Nama Supervisor (Penilai) : JONI EMRI
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Sous Chef

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	15 Juni 26	Standart Racapi dan Method cooking	Mempertaharui resep dan pengolahan bahan baku dengan standart baru	
2	30 Juni 26	Standart SOP	1. Preparation 2. Cooking 3. Plating 4. Quality check	
3	2 Juli 26	Standart faktur	1. ukuran potongan 2. Pembuatan sauce dan Jam Homemade	
4	15 Juli 26	Standart Safety	1. cross combi nation 2. personal 3. Daily training 4. feedback loop	



 Tanda tangan