

LAPORAN STUDI KASUS

ANALISIS PENERAPAN *SEQUENCE OF SERVICE* PADA PELAYANAN *BREAKFAST* DALAM MENDUKUNG *GUEST EXPERIENCE* DI FAHIRA HOTEL SYARIAH PADANG

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



Oleh:

Larashati Efenda / 24135117

Dosen Pembimbing : Khairani Saladin, S.E., M.Sc
General Manager : Ega Endeska Putra

**PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
DEPARTEMEN PARIWISATA
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2026**

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Magang
Berdampak 1**

FPP-UNP

SEMESTER Juli -Desember 2026

Oleh:

Larashati Efenda

NIM: 24135117

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing

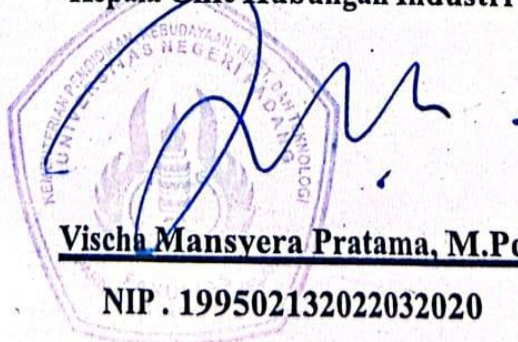


Khairani Saladin, S.E., M.Sc.

NIP. 199411212023212030

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd

NIP . 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Magang
Berdampak 1
SEMESTER Juli -Desember 2026**

Oleh:

Larashati Efenda

NIM: 24135117

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Pembimbing Industri

A stylized signature in black ink, written over a faint yellow watermark of a crown and the letter 'F'.

Ega Endeska Putra

General Manager

A stylized signature in black ink, written over a faint yellow watermark of a crown and the letter 'F'.

Ega Endeska Putra

General Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Magang Berdampak 1 dengan judul "Analisis Penerapan *Sequence of Service* pada Pelayanan *Breakfast* dalam Mendukung *Guest Experience* di Fahira Hotel Syariah Padang" yang dilaksanakan di Fahira Hotel Syariah Padang. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat pelaksanaan Magang Berdampak 1 pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, semester Januari–Juli 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak 1 berlangsung dan selesainya penyusunan laporan ini, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

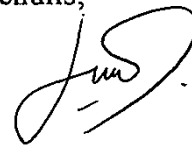
1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., selaku Ketua Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku Koordinator Pengalama Lapangan Industri Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Sukma Yudistira, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Ibu Khairani Saladin, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Ega Endeska Putra selaku *General Manager* Fahira Hotel Syariah Padang.
8. Seluruh *Stafff Accounting Department* dan *Food and Beverage Service Department* Fahira Hotel Syariah Padang yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan selama melaksanakan magang berdampak 1

9. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis

Laporan ini disusun berdasarkan kegiatan dan pengalaman yang penulis peroleh selama 6 bulan melaksanakan Pengalaman Lapangan Lapangan Industri 1 di Fahira Hotel Syariah Padang. Penulis berharap laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan kegiatan magang tersebut. Penulis menyadari masih terdapat kekurangan dalam penyusunan laporan ini, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan ke depannya

Padang, 15 Juli 2026

Penulis,



Larashati Efenda

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	3
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Hotel	5
2.1.2 Food and Beverage Service	6
2.1.3 Sequence of Service	7
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Pemikiran	10
BAB III METODE STUDI KASUS	11
3.1 Jenis Penelitian	11
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	11
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	12
3.3.1 Gambaran Umum Fahira Hotel Syariah Padang.....	12
3.3.2 Visi dan Misi Fahira Hotel Syariah Padang	13
3.3.3 Fasilitas Fahira Hotel Syariah Padang	13

3.3.4 Struktur Organisasi.....	19
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	22
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	23
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	24
4.1 Gambaran Umum Kasus	24
4.1.1 Gambaran Pelayanan <i>Breakfast</i>	24
4.1.2 Gambaran Penerapan <i>Sequence of Service</i>	24
4.2 Temuan Studi Kasus	25
4.2.1 Hasil Observasi	25
4.2.2 Hasil Wawancara	25
4.2.3 Kendala yang Ditemukan.....	26
4.3 Analisis Permasalahan	26
4.3.1 Tamu Datang Secara Bersamaan	26
4.3.2 <i>Staff</i> melakukan <i>Multitasking</i>	27
4.3.3 Keterlambatan <i>Clearing Table</i>	27
4.3.4 Keterlambatan <i>Refill</i> Makanan	27
4.3.5 Tamu Lupa Membawa <i>Breakfast Voucher</i>	27
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	28
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	30
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	32
5.1 Kesimpulan	32
5.2 Saran	32
DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL1

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	8
Tabel 3.1 Jenis kamar pada Fahira Hotel Syariah Padang	14
Tabel 3.2 Tipe dan Harga Kamar Hotel Fahira Syariah Padang.....	14

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Alur Pelayanan <i>Breakfast</i> di Fahira Hotel Syariah Padang.....	10
Gambar 3.1 Bangunan Fahira Hotel Syariah Padang	12
Gambar 3.2 <i>Superior King/Twin Room</i>	15
Gambar 3.3 <i>Deluxe Room</i>	16
Gambar 3.4 <i>Grand Deluxe Room</i>	17
Gambar 3.5 <i>Restaurant</i>	18
Gambar 3.6 Struktur Organisasi Fahira Hotel Syariah Padang.....	20

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	35
Lampiran 2 Hasil Observasi	37
Lampiran 3 Dokumentasi kegiatan PLI	38
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	42
Lampiran 5 Logbook.....	43
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing.....	66
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Supervisor	67
Lampiran 8 Sertifikat Fahira Hotel Syariah Padang	68s

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *Sequence of Service* dalam meningkatkan *guest experience* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi terhadap General Manager, *Staff Food and Beverage Service*, dan *Staff Front Office*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), yang meliputi *greeting*, verifikasi *breakfast voucher*, mengarahkan tamu ke meja, memberikan pelayanan selama *breakfast*, *clearing table*, dan *farewell*. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, seperti tamu datang secara bersamaan, *Staff* melakukan *multitasking*, keterlambatan *clearing table*, keterlambatan *refill* makanan, serta tamu yang lupa membawa *breakfast voucher*. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa tahapan *Sequence of Service* belum dapat diterapkan secara optimal sehingga berpotensi memengaruhi *guest experience* tamu. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui pembagian tugas *Staff* yang lebih efektif, peningkatan koordinasi antara Departemen *Food and Beverage Service* dan *Front Office*, percepatan *clearing table* dan *refill* makanan, serta evaluasi pelayanan secara berkala agar penerapan *Sequence of Service* dapat berjalan lebih optimal dan *guest experience* tamu di Fahira Hotel Syariah Padang semakin meningkat.

Kata kunci: *Sequence of Service*, *guest experience*, pelayanan *breakfast*, *Food and Beverage Service*.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan bagian dari sektor pariwisata yang bergerak di bidang penyediaan jasa akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai layanan pendukung lainnya yang mengutamakan kualitas pelayanan untuk menciptakan kepuasan tamu (*guest experience*). Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang dapat memengaruhi pengalaman tamu (*guest experience*). Menurut Susnita (2020), terdapat beberapa faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu, yaitu kualitas pelayanan, nilai yang diterima, keadilan dalam perlakuan, dan kepuasan emosional. Kualitas pelayanan mencakup berbagai aspek seperti keramahan *Staff*, kebersihan kamar, serta kecepatan dan ketepatan dalam merespons permintaan tamu.

Salah satu departemen yang berperan penting dalam menciptakan *guest experience* adalah *Food and Beverage Service*. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, baik melalui restoran, *room service*, maupun pelayanan *breakfast*. Di antara berbagai jenis pelayanan tersebut, *breakfast* merupakan salah satu layanan yang memiliki tingkat interaksi tinggi antara tamu dan *Staff food and beverage service* karena hampir seluruh tamu yang menginap memanfaatkan fasilitas tersebut pada waktu yang bersamaan.

Agar pelayanan *breakfast* dapat berjalan secara konsisten dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, setiap hotel menerapkan *Standard Operating Procedure (SOP)* sebagai pedoman kerja bagi *Staff*. Salah satu SOP yang digunakan adalah *Sequence of Service*, yaitu urutan pelayanan yang harus dilaksanakan oleh *Staff food and beverage service* mulai dari menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, memberikan pelayanan, memenuhi kebutuhan tamu selama berada di restoran, menangani keluhan apabila terjadi permasalahan, hingga mengakhiri pelayanan dengan mengucapkan terima kasih kepada tamu. Penerapan *Sequence of Service* yang baik

diharapkan mampu menciptakan pelayanan yang efektif, profesional, dan memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Fahira Hotel Syariah Padang, penulis memperoleh kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam operasional pelayanan *breakfast*. Dalam pelaksanaannya, sebagian besar tahapan *Sequence of Service* telah diterapkan sesuai dengan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang berlaku. Namun, pada kondisi tertentu, terutama ketika jumlah tamu *breakfast* meningkat dalam waktu yang bersamaan, masih terdapat beberapa tahapan pelayanan yang belum dapat dilaksanakan secara optimal. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh tingginya aktivitas operasional restoran sehingga *Staff food and beverage service* harus menangani berbagai tugas secara bersamaan, seperti menyambut tamu, melakukan verifikasi *breakfast*, memenuhi permintaan tamu, serta membersihkan meja yang telah digunakan. Akibatnya, beberapa tahapan *Sequence of Service* belum dapat diterapkan secara optimal sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan kenyamanan tamu selama menikmati *breakfast*. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis dan evaluasi terhadap penerapan *Sequence of Service* untuk mengetahui pelaksanaannya serta kendala yang dihadapi pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul **"Analisis Penerapan *Sequence of Service* dalam Mendukung *Guest Experience* di Fahira Hotel Syariah Padang."**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut.

1. Penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang belum selalu terlaksana secara optimal pada kondisi operasional tertentu.
2. Meningkatnya jumlah tamu pada waktu *breakfast* menyebabkan *Staff food and beverage service* harus menangani beberapa tugas pelayanan secara bersamaan.

3. Beberapa tahapan *Sequence of Service* berpotensi tidak terlaksana secara optimal sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan *guest experience*.
4. Terdapat kendala dalam pelaksanaan *Sequence of Service* yang memerlukan evaluasi agar pelayanan *breakfast* berjalan lebih optimal.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang?
2. Apa kendala yang dihadapi dalam penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang?
3. Bagaimana pengaruh penerapan *Sequence of Service* terhadap *guest experience* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan yang ingin dicapai dalam studi kasus ini adalah:

1. Menganalisis penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang.
3. Menganalisis penerapan *Sequence of Service* dalam mendukung *guest experience* di Fahira Hotel Syariah Padang.

1.5 Manfaat Studi Kasus

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

1. Bagi Penulis.

Menambah pengetahuan, pengalaman, dan kemampuan penulis dalam menganalisis penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di industri perhotelan.

2. Bagi Fahira Hotel Syariah Padang.

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan dalam mendukung kualitas penerapan *Sequence of Service* sehingga pelayanan kepada tamu menjadi lebih optimal.

3. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa lain dalam penyusunan laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), khususnya yang berkaitan dengan operasional *Food and Beverage Service*.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya.

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi penelitian selanjutnya yang membahas penerapan *Sequence of Service*, pelayanan *breakfast*, maupun *guest experience* di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis usaha akomodasi yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan sektor pariwisata. Keberadaan hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap bagi wisatawan, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas dan layanan untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap. Seiring dengan perkembangan industri perhotelan, hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas melalui penyediaan fasilitas yang memadai, sumber daya manusia yang profesional, serta penerapan standar operasional yang baik. Oleh karena itu, hotel menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan kepuasan dan pengalaman positif bagi tamu (*guest experience*). Beberapa ahli memberikan definisi mengenai hotel sebagai berikut:

- a) Menurut Al Bataafi (2005, *as cited in* Novra et al., 2024), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan dan persyaratan yang ditetapkan oleh pemerintah.
- b) Menurut Sulastiyono (2006, *as cited in* Novra et al., 2024), hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata yang menyediakan jasa akomodasi secara komersial dengan fasilitas utama berupa kamar tamu, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya seperti fasilitas olahraga, laundry, dan pelayanan lainnya.
- c) Menurut Agusnawar (2000, *as cited in* Novra et al., 2024), hotel adalah suatu bentuk usaha yang bergerak di bidang pelayanan jasa kepada tamu dengan memberikan pelayanan secara fisik, psikologis, serta menjamin keamanan selama tamu menggunakan fasilitas maupun menikmati pelayanan yang tersedia di hotel.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu usaha akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas dan pelayanan penunjang lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu selama menginap.

2.1.2 *Food and Beverage Service*

Food and Beverage Service merupakan salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh Food and Beverage Service dapat memengaruhi kepuasan tamu serta menciptakan pengalaman yang baik selama menginap.

Beberapa ahli memberikan pengertian mengenai *Food and Beverage Service* sebagai berikut.

- a) Menurut Soekresno dan Pendit (1998, *as cited in* Pratiwi et al., 2023), *Food and Beverage Service* merupakan bentuk usaha yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi seluruh kebutuhan makanan dan minuman tamu.
- b) Menurut Arief (2005, *as cited in* Pratiwi et al., 2023), *Food and Beverage Service* adalah bentuk pelayanan yang tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi dalam kondisi tertentu juga ikut serta dalam proses produksi dan pengolahan makanan serta minuman.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Service* merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, mulai dari proses penyajian hingga memastikan kebutuhan tamu terpenuhi sesuai dengan standar operasional hotel sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas.

2.1.3 *Sequence of Service*

Sequence of Service merupakan pedoman atau urutan pelayanan yang harus dilaksanakan oleh seorang *waiter* maupun *waitress* dalam melayani tamu. Penerapan *Sequence of Service* bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang teratur, konsisten, dan sesuai dengan standar operasional sehingga dapat memberikan kepuasan serta pengalaman yang baik bagi tamu.

Menurut Mertayasa (2012, *as cited in* Dewi et al., 2024), *Sequence of Service* adalah urutan atau tata cara seorang *waiter* maupun *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu sejak tamu memasuki restoran hingga meninggalkan restoran. Dalam pelaksanaannya, pelayanan makanan dan minuman merupakan bagian dari operasional *Food and Beverage Service* yang bertugas menyiapkan serta menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, baik di restoran maupun melalui *room service*. Adapun tahapan *Sequence of Service* meliputi:

1. Menyambut tamu (*welcoming the guest*).
2. Mempersilakan tamu duduk (*seating the guest*).
3. Menyiapkan pelengkap makanan (*preparing of condiments*).
4. Memberikan daftar menu (*giving the menu*).
5. Mencatat pesanan (*taking order*).
6. Mengambil pesanan dari bagian *kitchen* (*bringing the food from the kitchen*).
7. Menyajikan makanan (*food serving*).
8. Menawarkan makanan penutup (*dessert suggestion*).
9. Mengganti asbak (*changing the ashtray*).
10. Menyerahkan tagihan (*settle bill*).
11. Mengucapkan terima kasih kepada tamu (*say thank you*).

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Sequence of Service* merupakan urutan pelayanan yang menjadi pedoman bagi *Staff Food and Beverage Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu secara sistematis dan profesional, sehingga pelayanan dapat berlangsung secara efektif serta mendukung terciptanya *guest experience* yang baik.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk mendukung keaslian dan memperkuat landasan teoritis dalam penelitian ini, peneliti membandingkan beberapa penelitian terdahulu yang memiliki relevansi dengan topik kualitas pelayanan, *Sequence of Service*, dan dampaknya terhadap kepuasan atau pengalaman tamu di industri perhotelan. Ringkasan pemetaan penelitian terdahulu disajikan dalam Tabel 1 berikut:

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

No	Penulis & Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Dewi Ernawati & Leo Alexander Tambunan (2022)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Tamu di Masa Pandemi di Hotel X Gading Serpong	Kuantitatif	Secara simultan, kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu (80,9%). Secara parsial, hanya variabel <i>reliability</i> dan <i>assurance</i> yang berpengaruh positif signifikan.	Meneliti tentang industri perhotelan, fokus pada kualitas pelayanan, dan dampaknya terhadap kepuasan/ pengalaman tamu.	Menerapkan metode Kuantitatif, fokus pada kepuasan umum masa pandemi, tidak membahas spesifik tentang <i>Sequence of Service</i> breakfast.
2	Fera Dhian Anggraini & Lulux Beru Utami (2022)	Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service Terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta	Kualitatif	Upaya peningkatan kinerja melalui pelatihan berkala dan <i>outing</i> berhasil mengoptimalkan pelayanan pramusaji sesuai SOP/ <i>Sequence of Service</i> , sehingga kepuasan tamu dan penjualan meningkat.	Menggunakan pendekatan Kualitatif, berfokus di departemen F&B Service, membahas tentang kinerja pramusaji dan penerapan SOP <i>Sequence of Service</i> .	Fokus utama pada peningkatan kinerja pramusaji untuk penjualan hotel secara umum; bukan berfokus pada analisis kendala operasional spesifik saat breakfast crowded.

3	Anita Sari & Fareis Althalets (2021)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Department Terhadap Kepuasan Konsumen di Mesra Business and Resort Hotel Samarinda	Kuantitatif	Secara simultan, kualitas pelayanan F&B berpengaruh signifikan (76,3%). Secara parsial, dimensi <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> berpengaruh signifikan, sedangkan <i>reliability</i> dan <i>tangibles</i> tidak berpengaruh. Teridentifikasi kendala berupa kehabisan menu breakfast.	Mengkaji pelayanan di <i>Food and Beverage Department</i> ; mengidentifikasi masalah riil dalam operasional pelayanan makan pagi (<i>breakfast</i>).	Menggunakan metode Kuantitatif, cakupan F&B Department secara menyeluruh, tidak menganalisis tahapan <i>Sequence of Service</i> secara detail.
4	Fera Dhian Anggraini & Mahbubah (2022)	Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Menaikkan Kunjungan Tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta	Kualitatif	Penerapan SOP dan <i>Sequence of Service</i> (SOS) di restoran berjalan efektif dan fleksibel sesuai situasi. Hal ini terbukti signifikan meningkatkan kualitas pelayanan dan volume kunjungan tamu <i>repeater</i> .	Menggunakan metode kualitatif; meneliti implementasi SOP dan tahapan <i>Sequence of Service</i> di restoran hotel untuk meningkatkan kepuasan tamu.	Lokasi penelitian berbeda, berfokus pada dampak volume kunjungan tamu secara umum, tidak menitikberatkan pada kendala <i>Staff</i> yang merangkap tugas saat kondisi ramai.
5	Nurul Wasillah & Yuliana (2024)	Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan Karyawan terhadap Kepuasan Tamu <i>Breakfast</i> di Hotel Pangeran City Padang	Kuantitatif	Variabel pelayanan karyawan berkategori cukup (44,32%). Pelayanan karyawan berpengaruh terhadap kepuasan tamu dengan <i>R Square</i> 17%. Penelitian menyarankan perbaikan mutu operasional	Meneliti objek operasional makan pagi (<i>breakfast</i>), berlokasi pada akomodasi perhotelan di kota Padang	Penelitian berfokus pada analisis statistik makro kuantitatif, penelitian ini berfokus pada observasi mikro teknis 6 langkah <i>Sequence of Service</i> dan hambatan di lapangan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran alur berpikir penulis dalam melakukan penelitian berdasarkan teori-teori yang telah diuraikan pada landasan teori. Kerangka pemikiran ini menjelaskan hubungan antara penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast dengan *guest experience* di Fahira Hotel Syariah Padang. Melalui kerangka pemikiran ini, penelitian difokuskan pada analisis pelaksanaan *Sequence of Service*, identifikasi kendala yang terjadi selama pelayanan breakfast, serta rekomendasi perbaikan untuk mendukung kualitas pelayanan dan *guest experience*.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Alur Analisis Pelayanan Breakfast di Fahira Hotel Syariah Padang

Sumber: Penulis, 2026

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus. Menurut Creswell et al. (2014, dalam Arianto, 2024), salah satu ciri utama penelitian kualitatif adalah pengumpulan data dalam bentuk narasi, bukan angka. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dokumentasi, maupun studi kasus, kemudian dianalisis untuk menemukan tema, pola, dan hubungan yang berkaitan dengan konteks penelitian.

Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian ini bertujuan mendeskripsikan penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang, mengidentifikasi kendala yang terjadi selama pelaksanaannya. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk mendukung *guest experience*.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Fahira Hotel Syariah Padang yang beralamat di Jalan Ujung Gurun No. 69, Ujung Gurun, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Lokasi ini dipilih karena merupakan tempat penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), sehingga penulis dapat melakukan pengamatan secara langsung terhadap penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast*. Penelitian dilaksanakan selama kegiatan PLI, yaitu mulai 15 Januari 2026 hingga 15 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis mengumpulkan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh informasi mengenai penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Gambaran Umum Fahira Hotel Syariah Padang



Gambar 3.1 Bangunan Fahira Hotel Syariah Padang

Sumber: https://id.hotels.com/ho3699147840/fahira-hotel-syariah-padang/?locale=id_ID&siteid=321200046, 2026

Fahira Hotel Syariah Padang merupakan hotel berbintang dua yang berada di bawah naungan Fahira Hotel Bukittinggi. Hotel ini mulai beroperasi pada 3 April 2025 dengan mengusung konsep halal *hospitality*. Konsep tersebut tercermin melalui tagline "*With Sharia, Feeling Homey and Comfy*", yang menggambarkan komitmen hotel dalam memberikan pelayanan yang nyaman, ramah, dan sesuai dengan prinsip syariah.

Fahira Hotel Syariah Padang memiliki gedung lima lantai dengan total 33 kamar yang terdiri atas Superior Room, Deluxe Room, Grand Deluxe Room, dan Fahira Japandi Suites. Salah satu ciri khas hotel ini adalah Fahira Japandi Suites, yaitu tipe kamar yang mengusung konsep Japandi dengan desain menyerupai apartemen, sehingga memberikan suasana menginap yang lebih nyaman, luas, dan berbeda dibandingkan tipe kamar lainnya.

Selain menyediakan berbagai tipe kamar, Fahira Hotel Syariah Padang juga dilengkapi fasilitas pendukung, seperti restoran, room service, musala, area parkir, dan layanan resepsionis 24 jam untuk menunjang kenyamanan tamu selama menginap.

3.3.2 Visi dan Misi Fahira Hotel Syariah Padang

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, Fahira Hotel Syariah Padang berpedoman pada visi dan misi sebagai arah dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap tamu. Adapun visi dan misi Fahira Hotel Syariah Padang adalah sebagai berikut:

a) Visi

Menjadi hotel syariah bintang dua pilihan utama di Sumatera Barat yang menghadirkan kenyamanan, keramahan, dan ketenangan berlandaskan nilai-nilai syariah. Mewujudkan pengalaman menginap yang bersahaja namun berkesan, menjadi kebanggaan bagi tamu, karyawan, dan masyarakat.

b) Misi

1. Memberikan pelayanan ramah, tulus, dan profesional sesuai prinsip syariah kepada setiap tamu.
2. Menyediakan fasilitas yang nyaman, bersih, dan fungsional untuk mendukung kebutuhan tamu bisnis, keluarga, dan wisatawan.
3. Mengedepankan inovasi sederhana dalam pelayanan untuk menciptakan pengalaman menginap yang efisien dan berkesan.
4. Berperan aktif dalam kontribusi sosial dan pemberdayaan masyarakat sekitar sebagai bagian dari tanggung jawab hotel syariah.
5. Menanamkan budaya kerja yang harmonis, jujur, dan penuh semangat di seluruh lini operasional.

3.3.3 Fasilitas Fahira Hotel Syariah Padang

Fahira Hotel Syariah Padang menyediakan berbagai fasilitas penunjang untuk menunjang kenyamanan tamu, antara lain:

A) *Room*

Tabel 3.1 Jenis kamar pada Fahira Hotel Syariah Padang

Tipe Kamar	Ukuran	Total Kamar
Superior	24 m2	15
Deluxe	28 m2	7
Grand Deluxe	30 m2	10
Japandi Suites	63 m2	1
Jumlah Kamar		33

Tabel 3.2 Tipe dan Harga Kamar Hotel Fahira Syariah Padang

No	Tipe kamar	Fasilitas	Rate	View
1.	Superior Room	King koil bed, Prayer mat(sajadah) and al-quran, AC, Smart tv, Working chair, Wi-fi, Bathroom with hot and cold water, coffee and tea, complimentary mineral water	Rp. 500.000	City View
2.	Deluxe Room	King koil bed, prayer mat(sajadah) and al-quran, smart tv, working desk and chair,cozy coffee table and chair, wi-fi, bathroom with hot and cold shower in a modern design, complimentary mineral water, coffee and tea making facilities	Rp. 650.000	City View
3.	Grand Deluxe Room	King koil bed, prayer mat(sajadah) and al-quran, smart tv, working desk and chair,cozy coffee table and chair, wi-fi, bathroom with hot and cold shower in a modern design, complimentary mineral water, coffee and	Rp. 750.000	Sea View

		tea making facilities, cozy sofa bed		
4.	Fahira Japandi Suites	King koil king-size bed, prayer mat(sajadah) and al-quran, air conditioner in living room and bedroom, spacious furnished living room, tv in both living room and bedroom, tatami-style area with tea set, two-door refrigerator, electric stove with basic cooking utensils, drinking water dispenser, kitchen sink, bathub and shower with hot and cold water, wardrobe	Rp. 1.250.000	Sea View

(1) *Superior Room*



Gambar 3.2 *Superior King/Twin Room*

Sumber: https://id.hotels.com/ho3699147840/fahira-hotel-syariah-padang/?locale=id_ID&siteid=321200046, 2026

Superior King/Twin merupakan tipe kamar di Fahira Hotel Syariah Padang dengan tarif mulai dari Rp500.000 per malam. Kamar seluas 24 meter persegi ini dirancang nyaman dan fungsional, serta dilengkapi dengan dua tempat tidur *single* berukuran 90 × 200 cm, sehingga cocok bagi rekan perjalanan, kolega, maupun keluarga yang menginginkan tempat tidur terpisah. Dengan lantai granit hitam yang elegan dan pencahayaan yang lembut, kamar ini memberikan suasana modern dan nyaman. Fasilitas yang tersedia meliputi *AC*, *Smart TV*, *Wi-*

Fi gratis, kursi kerja, kamar mandi dengan air panas dan dingin, handuk, peralatan mandi, lemari pakaian, cermin, tempat sampah, sajadah, Al-Qur'an, pemanas air minum, serta kopi dan teh. *Superior King/Twin* menjadi pilihan yang tepat bagi tamu yang mengutamakan kenyamanan dan fungsionalitas selama menginap.

(2) *Deluxe Room*



Gambar 3.3 *Deluxe Room*

Sumber: https://id.hotels.com/ho3699147840/fahira-hotel-syariah-padang/?locale=id_ID&siteid=321200046, 2026

Tipe kamar *Deluxe* di Fahira Hotel Syariah Padang ditawarkan dengan tarif mulai dari Rp650.000 per malam. Kamar seluas 28 meter persegi ini dirancang untuk memberikan kenyamanan yang lebih optimal dengan dua kasur berukuran 200×100 cm yang dapat diatur menjadi tempat tidur *twin* atau satu tempat tidur *king* sesuai kebutuhan tamu. Desain kamar yang menggunakan lantai granit hitam dengan pencahayaan hangat menciptakan suasana yang elegan dan nyaman. Fasilitas yang tersedia meliputi *AC*, *Smart TV*, *Wi-Fi* gratis, kursi kerja, meja dan kursi santai, kamar mandi dengan air panas dan dingin, handuk, peralatan mandi, lemari pakaian, cermin, tempat sampah, sajadah, Al-Qur'an, pemanas air minum, serta kopi dan teh. Dengan fasilitas yang lengkap, kamar *Deluxe* menjadi pilihan yang tepat bagi tamu yang menginginkan kenyamanan, fleksibilitas, dan suasana menginap yang lebih eksklusif.

(3) *Grand Deluxe Room*



Gambar 3.4 *Grand Deluxe Room*

Sumber: https://id.hotels.com/ho3699147840/fahira-hotel-syariah-padang/?locale=id_ID&siteid=321200046, 2026

Tipe kamar *Grand Deluxe* di Fahira Hotel Syariah Padang ditawarkan dengan tarif mulai dari Rp750.000 per malam. Kamar seluas 30 meter persegi ini dirancang untuk memberikan kenyamanan dan kemewahan dengan dilengkapi satu tempat tidur *king* berukuran 200 × 200 cm. Desain *interior* yang elegan dipadukan dengan lantai granit hitam mengkilap serta pencahayaan hangat menciptakan suasana yang nyaman dan menenangkan. Fasilitas yang tersedia meliputi AC, *Smart TV*, *Wi-Fi* gratis, kursi kerja, sofa bed, kamar mandi dengan air panas dan dingin, handuk, peralatan mandi, lemari pakaian, cermin, tempat sampah, sajadah, Al-Qur'an, pemanas air minum, serta kopi dan teh. Dengan fasilitas yang lengkap dan suasana yang mewah, kamar *Grand Deluxe* menjadi pilihan yang ideal bagi tamu yang melakukan perjalanan bisnis maupun berlibur.

(4) *Fahira Japandi Suites*

Tipe kamar Fahira *Japandi Suites* di Fahira Hotel Syariah Padang ditawarkan dengan tarif sekitar Rp1.300.000 per malam. Kamar ini mengusung konsep *Japandi* yang memadukan gaya minimalis Jepang dan Skandinavia, sehingga menghadirkan suasana yang modern, elegan, dan nyaman. Kamar dilengkapi dengan tempat tidur *King Koil* berukuran *king*, ruang tamu yang luas dan berperabot, area bergaya tatami yang dilengkapi set teh, serta fasilitas dapur sederhana untuk

menunjang kenyamanan tamu selama menginap. Fasilitas lainnya meliputi pendingin ruangan di ruang tamu dan kamar tidur, televisi di ruang tamu dan kamar tidur, kulkas dua pintu, kompor listrik beserta peralatan masak dasar, dispenser air minum, wastafel dapur, kamar mandi dengan bak mandi (*bathtub*) dan *standing shower* yang dilengkapi air panas dan dingin, lemari pakaian, sajadah, Al-Qur'an, serta berbagai perlengkapan penunjang lainnya. Dengan fasilitas yang lengkap dan desain yang eksklusif, Fahira *Japandi Suites* menjadi pilihan yang tepat bagi tamu yang menginginkan pengalaman menginap yang lebih mewah, baik untuk perjalanan bisnis maupun liburan bersama keluarga.

B) *Restaurant*



Gambar 3.5. *Restaurant*

Sumber: https://id.hotels.com/ho3699147840/fahira-hotel-syariah-padang/?locale=id_ID&siteid=321200046, 2026

Restaurant merupakan salah satu fasilitas yang tersedia di Fahira Hotel Syariah Padang sebagai tempat bagi tamu untuk menikmati makanan dan minuman. *Restaurant* ini memiliki area *indoor* dan *outdoor* yang dapat digunakan sesuai kenyamanan tamu. Restoran melayani sarapan (*breakfast*) setiap hari pukul 07.00–10.00 WIB, kemudian kembali beroperasi untuk layanan umum pada pukul 11.00–21.30 WIB. Restoran menyajikan berbagai pilihan menu, meliputi hidangan utama, makanan penutup (*dessert*), *pastry*, kopi, minuman non-kopi, teh, jus, serta minuman tanpa alkohol (*mocktail*). Beberapa menu yang menjadi favorit tamu antara lain

Ayam Bumbu Bali, *Chicken Steak*, *Tom Yum Seafood*, serta Fahira Cheese yang merupakan *pastry* unggulan di Fahira Hotel Syariah Padang. Seluruh menu yang disajikan telah disesuaikan dengan konsep halal *hospitality* yang diterapkan oleh hotel.

C) Fasilitas Lainnya

a) Musholla

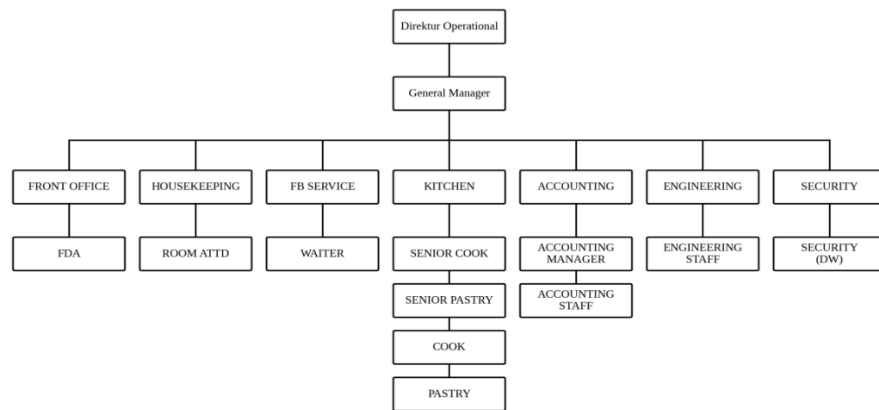
Musholla merupakan salah satu fasilitas yang disediakan oleh Fahira Hotel Syariah Padang untuk memenuhi kebutuhan ibadah tamu. Musholla terletak di lantai dasar, tepatnya di area lobby, sehingga mudah diakses oleh tamu. Fasilitas ini dilengkapi dengan perlengkapan salat, seperti sajadah dan mukena, untuk menunjang kenyamanan tamu dalam beribadah selama menginap.

b) Parkir Area

Parkir Area merupakan fasilitas yang disediakan oleh Fahira Hotel Syariah Padang bagi tamu yang menggunakan kendaraan pribadi. Area parkir terletak di bagian depan hotel dengan kapasitas yang memadai untuk kendaraan roda dua maupun roda empat, sehingga memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi tamu selama berkunjung maupun menginap.

3.3.4 Struktur Organisasi

Struktur perusahaan merupakan susunan organisasi yang menunjukkan pembagian tugas, wewenang, tanggung jawab, serta hubungan kerja antar bagian dalam suatu perusahaan. Struktur organisasi di Fahira Hotel Syariah Padang disusun untuk mendukung kelancaran operasional hotel sehingga setiap departemen dapat menjalankan tugas dan fungsinya secara efektif.



Gambar 3.6. Struktur Organisasi

Sumber: Penulis, 2026

Adapun tugas dan tanggung jawab setiap jabatan dalam struktur organisasi Fahira Hotel Syariah Padang adalah sebagai berikut:

1) *Direktur Operasional*

Bertanggung jawab menetapkan kebijakan operasional serta mengawasi jalannya kegiatan hotel secara keseluruhan.

2) *General Manager*

Bertanggung jawab memimpin, mengoordinasikan, dan mengawasi seluruh kegiatan operasional hotel agar berjalan sesuai dengan tujuan perusahaan.

3) *Front Office*

a) *Front Desk Agent (FDA)*

Bertugas melayani tamu di area resepsionis, mengelola administrasi tamu, serta memberikan informasi yang dibutuhkan selama menginap.

4) *Housekeeping*

a) *Room Attendant*

Bertugas membersihkan, merapikan, dan menyiapkan kamar agar siap digunakan oleh tamu.

5) *Food and Beverage Service*

a) *Waiter*

Bertugas melayani tamu, menyajikan makanan dan minuman, serta memastikan kebutuhan tamu terpenuhi.

6) *Kitchen*

a) *Senior Cook*

Bertugas mengawasi proses pengolahan makanan serta mengoordinasikan kegiatan operasional dapur.

b) *Senior Pastry*

Bertugas mengawasi pembuatan berbagai produk *pastry and bakery*.

c) *Cook*

Bertugas mengolah dan menyiapkan makanan sesuai dengan standar operasional hotel.

7) *Pastry*

Bertugas membuat dan menyiapkan berbagai produk *pastry* dan hidangan penutup.

8) *Accounting Manager*

Bertanggung jawab mengelola dan mengawasi seluruh kegiatan administrasi serta keuangan hotel, termasuk penyusunan laporan keuangan.

a) *Accounting Staff*

Bertugas melakukan pencatatan transaksi keuangan, mengelola administrasi keuangan, serta membantu penyusunan laporan keuangan hotel.

9) *Engineering*

Bertanggung jawab melakukan perawatan dan perbaikan fasilitas serta peralatan hotel.

a) *Engineering Staff*

Bertugas melaksanakan pemeriksaan, pemeliharaan, dan perbaikan fasilitas hotel agar tetap berfungsi dengan baik.

10) Security

a) Security (Daily Worker)

Bertugas membantu pelaksanaan pengamanan sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan *breakfast* di *Food and Beverage Service* Fahira Hotel Syariah Padang, yaitu *General Manager*, *Staff* operasional *Food and Beverage Service*, serta *Staff Front Office*. Keempat narasumber tersebut dipilih karena memiliki peran dan tanggung jawab yang saling berkaitan dalam penerapan *Sequence of Service*, mulai dari pemberian *breakfast voucher*, proses verifikasi tamu, pelaksanaan pelayanan *breakfast*, hingga pengawasan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Objek dalam studi kasus ini adalah penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang. Kajian penelitian difokuskan pada pelaksanaan setiap tahapan *Sequence of Service*, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan *breakfast*, serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan dalam rangka mendukung *guest experience*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Pada penelitian ini, data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang untuk mengetahui pelaksanaan setiap tahapan pelayanan serta kendala yang terjadi selama operasional.

Selanjutnya, wawancara dilakukan kepada *General Manager*, *Staff* operasional *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Service*, dan *Staff Front Office* guna memperoleh informasi mengenai penerapan *Sequence of Service*, kendala yang

dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk mendukung *guest experience*. Selain itu, dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen pendukung, seperti *Standard Operating Procedure* (SOP), *breakfast voucher*, struktur organisasi, foto kegiatan pelayanan breakfast, serta dokumen lain yang berkaitan dengan penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Menurut Miles dan Huberman (1994 *as cited in* Safira *et al.*, 2023), metode analisis data terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi kemudian dianalisis untuk mengetahui penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast di Fahira Hotel Syariah Padang, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama pelaksanaannya, serta memberikan rekomendasi perbaikan dalam upaya mendukung *guest experience*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

4.1.1 Gambaran Pelayanan *Breakfast*

Pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang merupakan salah satu layanan yang diberikan kepada tamu yang menginap dan telah memperoleh fasilitas *breakfast*. *Breakfast* dilaksanakan setiap hari di restoran hotel mulai pukul 07.00 WIB sampai dengan 10.00 WIB dengan sistem *buffet*, sehingga tamu dapat memilih makanan dan minuman sesuai dengan kebutuhan. Sebelum menikmati *breakfast*, tamu diwajibkan menyerahkan *breakfast voucher* yang telah diberikan oleh *Front Office* pada saat proses *check-in*. *Voucher* tersebut digunakan sebagai bukti bahwa tamu berhak memperoleh fasilitas *breakfast* sesuai dengan jumlah yang tercantum pada *voucher*.

Dalam pelaksanaannya, pelayanan *breakfast* melibatkan koordinasi antara Departemen *Food and Beverage Service* dan *Front Office*. *Front Office* bertugas memberikan *breakfast voucher* kepada tamu saat *check-in* serta menyampaikan informasi mengenai lokasi dan waktu pelayanan *breakfast*. Sementara itu, *Staff Food and Beverage Service* bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu selama berada di restoran hingga pelayanan selesai.

4.1.2 Gambaran Penerapan *Sequence of Service*

Penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang dimulai dengan menyambut tamu (*greeting*) secara ramah. Selanjutnya, *Staff* melakukan pemeriksaan *breakfast voucher* dan verifikasi nomor kamar. Setelah proses verifikasi selesai, tamu dipersilakan menuju meja yang tersedia untuk menikmati *breakfast*.

Selama pelayanan berlangsung, *Staff* memberikan pelayanan sesuai kebutuhan tamu, menjaga kebersihan area restoran, melakukan *refill* makanan

dan minuman apabila diperlukan, serta membantu memenuhi permintaan tamu. Setelah tamu selesai menikmati *breakfast*, *Staff* melakukan *clearing table* dengan membersihkan meja dan peralatan makan yang telah digunakan. Pelayanan diakhiri dengan mengucapkan salam perpisahan (*farewell*) sebagai bentuk pelayanan kepada tamu.

4.2 Temuan Studi Kasus

4.2.1 Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* telah dilaksanakan sesuai dengan alur pelayanan yang berlaku di Fahira Hotel Syariah Padang. *Staff* menyambut tamu, melakukan pemeriksaan *breakfast voucher*, mempersilakan tamu menuju meja, memberikan pelayanan selama tamu menikmati *breakfast*, melakukan *clearing table*, serta mengucapkan salam perpisahan kepada tamu.

Namun, pada saat jumlah tamu meningkat secara bersamaan, beberapa tahapan pelayanan belum dapat dilakukan secara optimal. Kondisi tersebut terjadi karena *Staff* harus melayani banyak tamu sekaligus sehingga beberapa tahapan pelayanan dilakukan secara lebih singkat atau tertunda.

4.2.2 Hasil Wawancara

Hasil wawancara dengan *General Manager* menunjukkan bahwa penerapan *Sequence of Service* menjadi salah satu pedoman pelayanan *breakfast* untuk menciptakan kenyamanan tamu. Manajemen menekankan pentingnya pelayanan yang ramah, kebersihan area restoran, ketersediaan makanan, serta respons yang cepat terhadap kebutuhan tamu agar *guest experience* tetap terjaga.

Berdasarkan wawancara dengan *Staff* Operasional Food and Beverage Service, diketahui bahwa seluruh tahapan *Sequence of Service* telah diterapkan sesuai dengan prosedur pelayanan. Akan tetapi, ketika restoran dalam kondisi

ramai, beberapa tahapan seperti *greeting*, *clearing table*, dan *farewell* belum dapat dilakukan secara maksimal karena *Staff* harus menangani beberapa pekerjaan secara bersamaan.

Hasil wawancara dengan *Front Office* menunjukkan bahwa koordinasi dengan Departemen *Food and Beverage Service* dilakukan melalui penyampaian data tamu yang memperoleh fasilitas *breakfast*. Selain itu, apabila terjadi kehilangan *breakfast voucher* atau perubahan jumlah tamu, *Front Office* melakukan verifikasi data untuk mendukung kelancaran pelayanan *breakfast*.

4.2.3 Kendala yang Ditemukan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, ditemukan beberapa kendala dalam penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast*, yaitu:

1. Tamu datang secara bersamaan pada jam *breakfast*.
2. *Staff* harus melakukan beberapa pekerjaan (*multitasking*) dalam waktu yang sama.
3. Terjadi keterlambatan *clearing table* ketika restoran ramai.
4. Terjadi keterlambatan *refill* makanan dan minuman.
5. Masih terdapat tamu yang lupa membawa *breakfast voucher* sehingga memerlukan proses verifikasi dengan *Front Office*.

4.3 Analisis Permasalahan

4.3.1 Tamu Datang Secara Bersamaan

Jumlah tamu yang datang pada waktu yang hampir bersamaan menyebabkan beban kerja *Staff* meningkat. Dalam kondisi tersebut, *Staff* harus melayani proses penyambutan- tamu, pemeriksaan *breakfast voucher*, mengarahkan tamu ke meja, serta memenuhi berbagai permintaan tamu secara bersamaan. Akibatnya, beberapa tahapan *Sequence of Service* tidak dapat dilakukan secara optimal.

4.3.2 Staff Melakukan *Multitasking*

Pada saat operasional *breakfast* berlangsung, *Staff* tidak hanya bertugas melayani tamu, tetapi juga menjaga kebersihan area restoran, melakukan *refill* makanan, serta membersihkan meja yang telah digunakan. Banyaknya pekerjaan yang dilakukan secara bersamaan menyebabkan fokus *Staff* terbagi sehingga pelayanan kepada tamu menjadi kurang maksimal.

4.3.3 Keterlambatan *Clearing Table*

Keterlambatan *clearing table* terjadi karena *Staff* harus mendahulukan pelayanan kepada tamu yang baru datang dan memenuhi permintaan tamu yang sedang menikmati *breakfast*. Akibatnya, beberapa meja belum dapat segera dibersihkan sehingga tamu berikutnya harus menunggu meja tersedia.

4.3.4 Keterlambatan *Refill Makanan*

Pada saat jumlah tamu meningkat, konsumsi makanan juga meningkat sehingga beberapa menu *breakfast* lebih cepat habis. Kondisi tersebut menyebabkan *Staff* harus segera berkoordinasi dengan bagian dapur untuk melakukan *refill*. Apabila proses *refill* memerlukan waktu, ketersediaan makanan di area *buffet* menjadi berkurang dan dapat memengaruhi kenyamanan tamu.

4.3.5 Tamu Lupa Membawa *Breakfast Voucher*

Masih terdapat tamu yang lupa membawa *breakfast voucher* ketika akan menikmati *breakfast*. Dalam kondisi tersebut, *Staff Food and Beverage Service* harus melakukan konfirmasi kepada *Front Office* untuk memastikan hak tamu memperoleh fasilitas *breakfast*. Meskipun koordinasi antar departemen berjalan dengan baik, proses verifikasi tersebut memerlukan waktu tambahan sehingga berpotensi memperlambat pelayanan, terutama ketika restoran sedang ramai.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan tahapan pelayanan yang berlaku, yaitu dimulai dari *greeting*, verifikasi *breakfast voucher*, mempersilakan tamu menuju meja, memberikan pelayanan selama tamu menikmati *breakfast*, melakukan *clearing table*, hingga mengakhiri pelayanan dengan *farewell*. Namun, pada saat jumlah tamu meningkat secara bersamaan, beberapa tahapan pelayanan belum dapat diterapkan secara optimal karena *Staff* harus menangani beberapa pekerjaan dalam waktu yang sama.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Mertayasa (2012) yang menyatakan bahwa *Sequence of Service* merupakan urutan pelayanan yang dilakukan oleh *Staff* restoran sejak tamu datang hingga meninggalkan restoran. Setiap tahapan pelayanan memiliki peran penting dalam menciptakan pelayanan yang sistematis sehingga dapat memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu. Berdasarkan hasil penelitian, tahapan tersebut telah diterapkan di Fahira Hotel Syariah Padang, meskipun pada kondisi operasional yang ramai masih terdapat beberapa tahapan yang belum berjalan secara maksimal.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Dewi Ernawati dan Leo Alexander Tambunan (2022) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu hotel. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas kualitas pelayanan di industri perhotelan serta pengaruhnya terhadap pengalaman tamu. Perbedaannya, penelitian Dewi dan Tambunan menggunakan metode kuantitatif dan tidak membahas secara khusus penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast*.

Selanjutnya, penelitian Fera Dhian Anggraini dan Lulux Beru Utami (2022) menunjukkan bahwa peningkatan kinerja *waiter* dan *waitress* melalui pelatihan serta penerapan SOP dan *Sequence of Service* mampu mendukung kualitas pelayanan dan penjualan hotel. Hasil tersebut sejalan dengan penelitian ini karena menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan *Staff* dalam menerapkan *Sequence of Service*. Perbedaannya, penelitian tersebut lebih berfokus

pada peningkatan kinerja pramusaji secara umum, sedangkan penelitian ini menganalisis penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast beserta kendala yang dihadapi saat operasional berlangsung.

Penelitian Anita Sari dan Fareis Althalets (2021) juga mendukung hasil penelitian ini. Penelitian tersebut menyatakan bahwa kualitas pelayanan *Food and Beverage Department* berpengaruh terhadap kepuasan konsumen serta menemukan adanya kendala berupa kehabisan menu breakfast. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena sama-sama mengidentifikasi kendala dalam operasional pelayanan breakfast. Perbedaannya, penelitian Anita Sari dan Fareis Althalets menggunakan pendekatan kuantitatif dan membahas pelayanan *Food and Beverage Department* secara umum, sedangkan penelitian ini lebih menitikberatkan pada penerapan *Sequence of Service* selama pelayanan breakfast.

Selain itu, penelitian Fera Dhian Anggraini dan Mahbubah (2022) menunjukkan bahwa penerapan SOP dan *Sequence of Service* di restoran hotel mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta meningkatkan kunjungan tamu. Hasil penelitian tersebut sejalan dengan penelitian ini karena sama-sama membahas penerapan *Sequence of Service* sebagai pedoman pelayanan restoran. Perbedaannya, penelitian tersebut lebih menekankan peningkatan jumlah kunjungan tamu, sedangkan penelitian ini berfokus pada kendala yang dihadapi *Staff* ketika memberikan pelayanan breakfast pada kondisi restoran yang ramai.

Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini memiliki kesesuaian dengan teori dan penelitian terdahulu, yaitu penerapan *Sequence of Service* berperan penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Meskipun demikian, penelitian ini menunjukkan bahwa faktor operasional, seperti tingginya jumlah tamu, keterbatasan waktu pelayanan, dan beban kerja *Staff*, menjadi tantangan yang menyebabkan beberapa tahapan *Sequence of Service* belum dapat diterapkan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan agar seluruh tahapan pelayanan dapat berjalan secara konsisten sehingga *guest experience* tamu tetap terjaga.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis permasalahan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dilakukan oleh Fahira Hotel Syariah Padang untuk mengoptimalkan penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast sehingga *guest experience* tamu dapat terus ditingkatkan.

- 1) Mengoptimalkan pembagian tugas *Staff* pada jam operasional breakfast yang ramai

Pada saat jumlah tamu meningkat secara bersamaan, *Staff* sering kali harus menangani beberapa pekerjaan dalam waktu yang sama (*multitasking*). Oleh karena itu, perlu dilakukan pembagian tugas yang lebih jelas, seperti penugasan khusus untuk *greeting* dan verifikasi *breakfast voucher*, pelayanan tamu, *clearing table*, serta *refill* makanan. Dengan pembagian tugas yang terstruktur, setiap tahapan *Sequence of Service* dapat dilaksanakan secara lebih optimal.

- 2) Meningkatkan koordinasi antara Food and Beverage Service dan Front Office

Koordinasi yang baik antara kedua departemen perlu terus dipertahankan, terutama dalam proses verifikasi *breakfast voucher* dan data tamu yang memperoleh fasilitas breakfast. Selain itu, Front Office dapat kembali mengingatkan tamu mengenai penggunaan *breakfast voucher* saat proses *check-in* agar kendala akibat tamu lupa membawa voucher dapat diminimalkan.

- 3) Meningkatkan ketepatan waktu *clearing table* dan *refill* makanan

Staff perlu lebih memperhatikan kondisi area restoran, terutama pada saat tingkat kunjungan tamu tinggi. *Clearing table* sebaiknya dilakukan sesegera mungkin setelah tamu selesai menikmati breakfast, sedangkan *refill* makanan perlu dilakukan sebelum persediaan di area buffet habis. Langkah ini bertujuan menjaga kenyamanan tamu dan kelancaran pelayanan.

- 4) Melakukan evaluasi pelayanan breakfast secara berkala

Pihak manajemen disarankan melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast. Evaluasi

dapat dilakukan melalui pengamatan langsung, diskusi dengan *Staff*, maupun masukan dari tamu. Hasil evaluasi tersebut dapat menjadi dasar dalam melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

5) Mempertahankan budaya pelayanan yang ramah dan responsif

Keramahan, kesigapan, dan kemampuan *Staff* dalam merespons kebutuhan tamu perlu terus dipertahankan karena menjadi salah satu faktor yang memengaruhi *guest experience*. Meskipun restoran berada dalam kondisi ramai, *Staff* tetap diharapkan memberikan pelayanan yang sopan, cepat, dan profesional sesuai dengan tahapan *Sequence of Service*.

Apabila rekomendasi tersebut diterapkan secara konsisten, diharapkan penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan *breakfast* di Fahira Hotel Syariah Padang dapat berjalan lebih optimal. Pembagian tugas yang lebih terstruktur, koordinasi yang semakin baik antara *Food and Beverage Service* dan *Front Office*, ketepatan waktu dalam melakukan *clearing table* dan *refill* makanan, serta evaluasi pelayanan secara berkala akan membantu meminimalkan kendala yang terjadi selama operasional. Dengan demikian, proses pelayanan *breakfast* menjadi lebih efektif dan efisien, kualitas pelayanan meningkat, serta *guest experience* dan kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan sehingga memberikan citra positif bagi Fahira Hotel Syariah Padang.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast di Fahira Hotel Syariah Padang secara umum telah berjalan dengan baik. Tahapan pelayanan yang meliputi *greeting*, verifikasi *breakfast voucher*, mempersilakan tamu menuju meja, memberikan pelayanan selama breakfast berlangsung, melakukan *clearing table*, hingga *farewell* telah diterapkan oleh *Staff Food and Beverage Service* sebagai upaya memberikan pelayanan yang baik kepada tamu.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan penerapan *Sequence of Service* belum berjalan secara optimal, terutama ketika jumlah tamu breakfast meningkat secara bersamaan. Kendala tersebut meliputi *Staff* yang harus menangani beberapa pekerjaan sekaligus (*multitasking*), keterlambatan *clearing table*, keterlambatan *refill* makanan, serta tamu yang lupa membawa *breakfast voucher*. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan dan *guest experience* tamu.

Meskipun demikian, koordinasi antara Departemen *Food and Beverage Service* dan Front Office serta upaya manajemen dalam mengarahkan *Staff* untuk bekerja secara proaktif telah membantu menjaga kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penerapan *Sequence of Service* yang didukung dengan koordinasi yang baik dan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan diharapkan dapat semakin mendukung *guest experience* tamu di Fahira Hotel Syariah Padang.

5.2 Saran

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

- 1) Bagi Fahira Hotel Syariah Padang

Pihak hotel diharapkan dapat terus meningkatkan penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast melalui pembagian tugas *Staff* yang lebih

efektif, terutama pada jam operasional yang memiliki tingkat kunjungan tamu tinggi. Selain itu, evaluasi pelayanan secara berkala perlu dilakukan untuk memastikan setiap tahapan pelayanan dapat berjalan secara optimal.

2) Bagi Departemen Food and Beverage Service

Staff Food and Beverage Service diharapkan dapat meningkatkan koordinasi dan kerja sama selama operasional breakfast berlangsung, sehingga proses *greeting*, pelayanan kepada tamu, *clearing table*, *refill* makanan, hingga *farewell* dapat dilakukan dengan lebih efektif. *Staff* juga perlu menjaga keramahan, ketepatan, dan responsivitas dalam memberikan pelayanan agar *guest experience* tamu tetap terjaga.

3) Bagi Front Office

Front Office diharapkan dapat terus menjaga koordinasi yang baik dengan Departemen *Food and Beverage Service*, terutama dalam penyampaian data tamu yang memperoleh fasilitas breakfast. Selain itu, *Staff* Front Office dapat mengingatkan tamu mengenai penggunaan *breakfast voucher* pada saat proses *check-in* untuk meminimalkan kendala selama pelayanan breakfast.

4) Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan kajian mengenai penerapan *Sequence of Service* pada jenis pelayanan hotel lainnya, seperti *lunch*, *dinner*, atau *room service*. Selain itu, penelitian juga dapat menggunakan metode yang berbeda atau menambahkan perspektif tamu sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif mengenai peningkatan *guest experience* di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D., & Mahbubah. (2022). Penerapan standar operasional prosedur dalam menaikkan kunjungan tamu di Hotel Eastparc Yogyakarta. *MABHA Jurnal*, 3(2), 70–81.
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya meningkatkan kinerja *waiter* atau *waitress* dalam menunjang keberhasilan operasional *food and beverage service* terhadap penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta. *MABHA Jurnal*, 3(1), 10–18.
- Dewi, N. S., Indriastuti, W. A., & Legowo, J. T. (2024). Peran *waiter & waitress* dalam penerapan *sequences of service* di Cinnamon Restaurant The Alana Hotel and Convention Center Solo. *MABHA Jurnal*, 5(1), 47–57.
- Ernawati, D., & Tambunan, L. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di masa pandemi di Hotel X Gading Serpong. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi dan Bisnis*, 1(2), 21–26.
- Novra, E., et al. (2024). *Akuntansi perhotelan*. Media Pustaka Indo. https://www.google.com/books/edition/_/O-wSEQAAQBAJ?hl=id
- Pratiwi, N., Legowo, J. T., & Anandita, A. (2023). Penerapan *standard hygiene sanitasi* dan keselamatan kerja *food and beverage service department* Sheraton Taoyuan Hotel Taiwan. *MABHA Jurnal*, 4(2), 112–119.
- Sari, A., & Althalets, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan *food and beverage department* terhadap kepuasan konsumen di Mesra Business and Resort Hotel Samarinda. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 2(3), 260–268.
- Susnita, T. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Hotel Libra Kadipaten Kabupaten Majalengka. *JURIPOL (Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Medan)*, 3(1), 73–84. <https://doi.org/10.33395/juripol.v3i1.10485>
- Wasillah, N., & Yuliana. (2024). Pengaruh kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu *breakfast* di Hotel Pangeran City Padang. *Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 2(4), 125–134.¹sss

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Pedoman Wawancara *General Manager* (GM)

Narasumber : *General Manager* Fahira Hotel Syariah Padang

Tujuan : Memperoleh informasi mengenai kebijakan dan penerapan *Sequence of Service* dalam meningkatkan *guest experience*.

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana kebijakan penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast di Fahira Hotel Syariah Padang?
2. Apakah penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan? Jika belum, apa penyebabnya?
3. Kendala apa yang paling sering dihadapi dalam penerapan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast?
4. Upaya apa yang dilakukan pihak manajemen untuk mengatasi kendala tersebut agar kualitas pelayanan tetap terjaga?
5. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penerapan *Sequence of Service* berpengaruh terhadap *guest experience*?

B. Pedoman Wawancara Operasional *Food and Beverage Service*

Narasumber : *Supervisor/Captain/Waiter Food and Beverage Service*

Tujuan : Memperoleh informasi mengenai pelaksanaan *Sequence of Service* pada pelayanan breakfast serta kendala yang dihadapi selama proses pelayanan.

Daftar Pertanyaan

1. Apa saja tahapan *Sequence of Service* yang diterapkan dalam pelayanan breakfast di Fahira Hotel Syariah Padang?
2. Apakah seluruh tahapan *Sequence of Service* telah dilaksanakan sesuai dengan SOP? Jika belum, pada tahapan apa yang belum sesuai dan apa penyebabnya?

3. Kendala apa yang paling sering dihadapi selama proses pelayanan breakfast, termasuk pada proses pemeriksaan *breakfast voucher*?
4. Apa yang dilakukan *Staff* apabila tamu tidak membawa *breakfast voucher*, jumlah tamu melebihi kuota pada voucher, atau terdapat tamu tambahan (*extra guest*)?
5. Bagaimana prosedur pemberian *additional breakfast charge* kepada tamu tambahan serta koordinasi yang dilakukan dengan departemen terkait agar pelayanan tetap berjalan lancar?

C. Pedoman Wawancara Front Office

Narasumber : *Staff Front Office*

Tujuan : Memperoleh informasi mengenai koordinasi *Front Office* dengan *Food and Beverage Service* dalam mendukung kelancaran pelayanan *breakfast*.

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana prosedur pemberian *breakfast voucher* kepada tamu pada saat proses *check-in*?
2. Bagaimana koordinasi antara *Front Office* dan *Food and Beverage Service* terkait data tamu yang memperoleh fasilitas breakfast?
3. Bagaimana prosedur apabila terjadi perubahan jumlah tamu atau tamu kehilangan *breakfast voucher*?
4. Apakah *Front Office* pernah menerima keluhan tamu terkait pelayanan *breakfast*? Jika ya, bagaimana tindak lanjut yang dilakukan?
5. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana koordinasi antara *Front Office* dan *Food and Beverage Service* dapat mendukung kelancaran pelayanan *breakfast*?

Lampiran 2 Hasil Observasi

Tabel 1 Hasil Observasi

NO	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1	<i>Greeting</i>	Staff menyambut tamu dengan salam dan sapaan yang ramah saat tamu memasuki area <i>restaurant</i> untuk <i>breakfast</i>
2	Verifikasi <i>breakfast voucher</i>	<i>Staff</i> meminta dan memeriksa <i>breakfast voucher</i> sebelum tamu memasuki area restoran.
3	Mengarahkan tamu ke meja	Setelah verifikasi selesai, tamu dipersilakan menuju meja yang tersedia.
4	Pelayanan selama <i>breakfast</i>	<i>Staff</i> membantu kebutuhan tamu, menjaga kebersihan area restoran, serta memberikan pelayanan selama <i>breakfast</i> berlangsung.
5	<i>Clearing table</i>	<i>Staff</i> mengangkat peralatan makan yang telah digunakan dan menata kembali meja. Pada saat restoran ramai, <i>clearing table</i> terkadang mengalami keterlambatan.
6	<i>Refill</i> makanan	<i>Staff</i> melakukan koordinasi dengan bagian <i>Food and Beverage Product</i> untuk mengisi kembali makanan yang hampir habis. Pada jam sibuk, <i>refill</i> terkadang terlambat.
7	<i>Farewell</i>	<i>Staff</i> mengucapkan terima kasih kepada tamu setelah selesai menikmati <i>breakfast</i> . Pada saat jumlah tamu tinggi, tahapan ini terkadang tidak dapat dilakukan kepada seluruh tamu.

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI

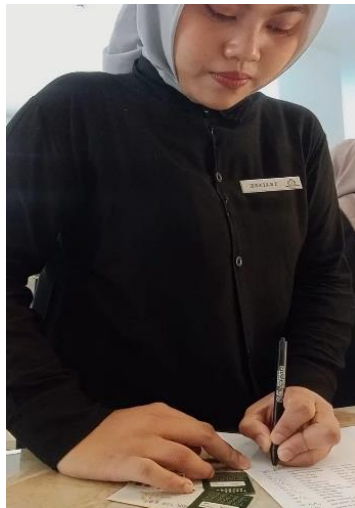
1.Area Restoran Breakfast Fahira Hotel Syariah Padang.



2. Persiapan Minuman untuk *Breakfast*.



3. Verifikasi Voucher Breakfast



4. Clearing Table



5. Polishing



6. Taking Order Room Service



7. Breakfast Voucher Fahira Hotel Syariah Padang.



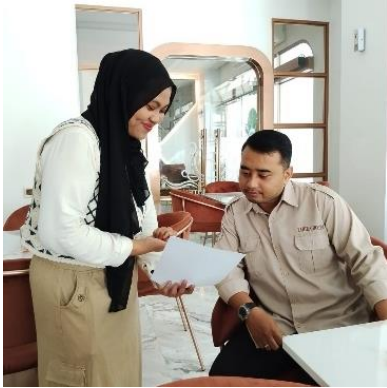
8. *Training Service Excellent* di Fahira Hotel Syariah Padang



9. Dokumentasi bersama *General Manager* Fahira Hotel Syariah Padang.



10. Wawancara dengan Staff Food and Beverage Service.



11. Wawancara dengan Staff Front Office.



12. Dokumentasi Bersama Seluruh *Staff* Fahira Hotel Syariah Padang.



Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



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



SURAT TUGAS

No. 296c/UN35.1.7.8/PP/2025

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Ezi Ramadhani	24135012	Manajemen Perhotelan	Fahira Hotel Padang	15 Januari s.d 15 Juli 2026
Larashati Efenda	24135117	Manajemen Perhotelan	Fahira Hotel Padang	15 Januari s.d 15 Juli 2026

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

Khairani Saladin, S.E., M.Sc.

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

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode Januari-Juni
Tahun 2026

Nama : Larashati Efenda
NIM : 24135117
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : +6282314514929
Manager : Ega Endeska Putra
Nama Industri : Fahira Hotel Syariah Padang
Waktu Pelaksanaan PLI : 15 Januari – 15 Juli 2026
Departemen : Accounting dan F&B Service

NO	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Keterangan
1	Kamis, 15 Januari 2026	08.00-17.00	Pengenalan area dan fasilitas hotel, serta perkenalan dengan Staff hotel, Pengenalan terhadap sistem VHP dan belajar cara penggunaan nya.	kerja
2	Jumat, 16 Januari 2026	Libur		
3	Sabtu, 17 Januari 2026	08.00-17.00	Mempelajari struktur organisasi, tugas, dan alur kerja departemen Accounting (Purchasing & Receiving), mempelajari penggunaan sistem VHP dan	kerja

			prosedur administrasi Purchasing & Receiving.	
4	Minggu, 18 Januari 2026	Libur		
5	Senin, 19 Januari 2026	08.00-17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
6	Selasa, 20 Januari 2026	08.00-17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
7	Rabu, 21 Januari 2026	08.00-17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
8	Kamis, 22 Januari 2026	08.00-17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok,	kerja

			mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	
9	Jumat, 23 Januari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
10	Sabtu, 24 Januari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
11	Minggu, 25 Januari 2026	Libur		
12	Senin, 26 Januari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
13	Selasa, 27 Januari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan	kerja

			dan mengarsipkan dokumen pembelian.	
14	Rabu, 28 Januari 2026	08.00-17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
15	Kamis, 29 Januari 2026	08.00-17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
16	Jumat, 30 Januari 2026	08.00-17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
17	Sabtu, 31 Januari 2026	08.00-17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
18	Minggu, 01 Februari 2026	Libur		

19	Senin, 02 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
20	Selasa, 03 Februari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
21	Rabu, 04 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
22	Kamis, 05 Februari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
23	Jumat, 06 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja

24	Sabtu, 07 Februari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
25	Minggu, 08 Februari 2026	Libur		
26	Senin, 09 Februari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
27	Selasa, 10 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
28	Rabu, 11 Februari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja

29	Kamis, 12 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
30	Jumat, 13 Februari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
31	Sabtu, 14 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
32	Minggu, 15 Februari 2026	Libur		
33	Senin, 16 Februari 2026	08.00- 17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
34	Selasa, 17 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan	kerja

			dan mengarsipkan dokumen pembelian.	
35	Rabu, 18 Februari 2026	08.00-17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
36	Kamis, 19 Februari 2026	08.00-17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
37	Jumat, 20 Februari 2026	08.00-17.00	Pelayanan di area restoran (in charge restoran hingga pukul 10.00), memeriksa laporan Night Audit dan remittance serta membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, faktur, dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
38	Sabtu, 21 Februari 2026	08.00-17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
39	Minggu, 22 Februari 2026	Libur		

40	Senin, 23 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
41	Selasa, 24 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
42	Rabu, 25 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
43	Kamis, 26 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
44	Jumat, 27 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja

45	Sabtu, 28 Februari 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
46	Minggu, 01 Maret 2026	Libur		
47	Senin, 02 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
48	Selasa, 03 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
49	Rabu, 04 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
50	Kamis, 05 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja

51	Jumat, 06 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
52	Sabtu, 07 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
53	Minggu, 08 Maret 2026	Libur		
54	Senin, 09 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
55	Selasa, 10 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
56	Rabu, 11 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja

57	Kamis, 12 Maret 2026	08.00- 17.00	Memeriksa laporan Night Audit dan remittance, membantu pengecekan Purchase Order (PO), barang dari supplier, serta mencocokkannya dengan faktur dan data stok, mengelompokkan dan mengarsipkan dokumen pembelian.	kerja
58	Jumat, 13 Maret 2026	–	Mempelajari cara pembuatan minuman, melakukan setup meja dan kursi untuk persiapan acara berbuka puasa, menyajikan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan hotel.	kerja
59	Sabtu, 14 Maret 2026	–	Pembuatan minuman, melakukan setup meja dan kursi untuk persiapan acara berbuka puasa, menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, Menyambut dan melayani tamu yang datang ke restoran.	kerja
60	Minggu, 15 Maret 2026	Libur		
61	Senin, 16 Maret 2026	–	Pembuatan minuman, melakukan setup meja dan kursi untuk persiapan acara berbuka puasa, menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, Menyambut dan melayani tamu yang datang ke restoran.	kerja
62	Selasa, 17 Maret 2026	15.00- 23.01	Pembuatan minuman, melakukan setup meja dan kursi untuk persiapan acara berbuka puasa, menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, Menyambut dan melayani tamu yang datang ke restoran.	kerja
63	Rabu, 18 Maret 2026	15.00- 23.02	Pembuatan minuman, melakukan setup meja dan kursi untuk persiapan acara berbuka puasa, menyajikan makanan dan minuman kepada tamu,	kerja

			Menyambut dan melayani tamu yang datang ke restoran.	
64	Kamis, 19 Maret 2026	15.00- 23.03	Pembuatan minuman, melakukan setup meja dan kursi untuk persiapan acara berbuka puasa, menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, Menyambut dan melayani tamu yang datang ke restoran.	kerja
65	Jumat, 20 Maret 2026	15.00- 23.04	Pembuatan minuman, melakukan setup meja dan kursi untuk persiapan acara berbuka puasa, menyajikan makanan dan minuman kepada tamu, Menyambut dan melayani tamu yang datang ke restoran.	kerja
66	Sabtu, 21 Maret 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
67	Minggu, 22 Maret 2026	Libur		
68	Senin, 23 Maret 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
69	Selasa, 24 Maret 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
70	Rabu, 25 Maret 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
71	Kamis, 26 Maret 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja

72	Jumat, 27 Maret 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
73	Sabtu, 28 Maret 2026	Libur		
74	Minggu, 29 Maret 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
75	Senin, 30 Maret 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
76	Selasa, 31 Maret 2026	14.00- 22.00	Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator dan yang di restauran, mengantarkan pesanan tamu, penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran	kerja
77	Rabu, 01 April 2026	Libur		
78	Kamis, 02 April 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
79	Jumat, 03 April 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
80	Sabtu, 04 April 2026	06.00- 14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
81	Minggu, 05 April 2026	Libur		
82	Senin, 06 April 2026	14.00- 22.00	Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator dan yang di restauran, mengantarkan pesanan tamu, penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran	kerja

83	Selasa, 07 April 2026	14.00-22.00	Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator dan yang di restoran, mengantarkan pesanan tamu, penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran	kerja
84	Rabu, 08 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
85	Kamis, 09 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
86	Jumat, 10 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
87	Sabtu, 11 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
88	Minggu, 12 April 2026	Libur		
89	Senin, 13 April 2026	14.00-22.00	Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator dan yang di restoran, mengantarkan pesanan tamu, penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran	kerja
90	Selasa, 14 April 2026	14.00-22.00	Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator dan yang di restoran, mengantarkan pesanan tamu, penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran	kerja
91	Rabu, 15 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
92	Kamis, 16 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja

93	Jumat, 17 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
94	Sabtu, 18 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
95	Minggu, 19 April 2026	Libur		
96	Senin, 20 April 2026	14.00-22.00	Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator dan yang di restoran, mengantarkan pesanan tamu, penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran	kerja
97	Selasa, 21 April 2026	14.00-22.00	Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator dan yang di restoran, mengantarkan pesanan tamu, penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran	kerja
98	Rabu, 22 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
99	Kamis, 23 April 2026	06.00-14.01	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
100	Jumat, 24 April 2026	06.00-14.02	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
101	Sabtu, 25 April 2026	06.00-14.03	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
102	Minggu, 26 April 2026	Libur		
103	Senin, 27 April 2026	14.00-22.00	Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator dan yang di restoran, mengantarkan pesanan	kerja

			tamu, penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran	
104	Selasa, 28 April 2026	14.00-22.00	Menerima dan memproses pesanan room servis melalui telepon operator dan yang di restoran, mengantarkan pesanan tamu, penggunaan sistem VHP untuk closingan restoran	kerja
105	Rabu, 29 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
106	Kamis, 30 April 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
107	Jumat, 01 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
108	Sabtu, 02 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
109	Minggu, 03 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
110	Senin, 04 Mei 2026	Libur		
111	Selasa, 05 Mei 2026	Libur		
112	Rabu, 06 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
113	Kamis, 07 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
114	Jumat, 08 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast,	kerja

			closing dan merapikan area breakfast.	
115	Sabtu, 09 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
116	Minggu, 10 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
117	Senin, 11 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
118	Selasa, 12 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
119	Rabu, 13 Mei 2026	Libur		
120	Kamis, 14 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
121	Jumat, 15 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
122	Sabtu, 16 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
123	Minggu, 17 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
124	Senin, 18 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
125	Selasa, 19 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja

126	Rabu, 20 Mei 2026	Libur		
127	Kamis, 21 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
128	Jumat, 22 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
129	Sabtu, 23 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
130	Minggu, 24 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
131	Senin, 25 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
132	Selasa, 26 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
133	Rabu, 27 Mei 2026	Libur		
134	Kamis, 28 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
135	Jumat, 29 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
136	Sabtu, 30 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
137	Minggu, 31 Mei 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja

138	Senin, 01 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
139	Selasa, 02 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
140	Rabu, 03 Juni 2026	Libur		
141	Kamis, 04 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
142	Jumat, 05 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
143	Sabtu, 06 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
144	Minggu, 07 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
145	Senin, 08 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
146	Selasa, 09 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
147	Rabu, 10 Juni 2026	Libur		
148	Kamis, 11 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
149	Jumat, 12 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja

150	Sabtu, 13 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
151	Minggu, 14 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
152	Senin, 15 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
153	Selasa, 16 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
154	Rabu, 17 Juni 2026	Libur		
155	Kamis, 18 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
156	Jumat, 19 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
157	Sabtu, 20 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
158	Minggu, 21 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
159	Senin, 22 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
160	Selasa, 23 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
161	Rabu, 24 Juni 2026	Libur		

162	Kamis, 25 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
163	Jumat, 26 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
164	Sabtu, 27 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
165	Minggu, 28 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
166	Senin, 29 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
167	Selasa, 30 Juni 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
168	Rabu, 01 Juli 2026	Libur		
169	Kamis, 02 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
170	Jumat, 03 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
171	Sabtu, 04 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
172	Minggu, 05 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja

173	Senin, 06 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
174	Selasa, 07 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
175	Rabu, 08 Juli 2026	Libur		
176	Kamis, 09 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
177	Jumat, 10 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
178	Sabtu, 11 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
179	Minggu, 12 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
180	Senin, 13 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
181	Selasa, 14 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja
182	Rabu, 15 Juli 2026	06.00-14.00	Persiapan area breakfast, pelayanan tamu selama breakfast, closing dan merapikan area breakfast.	kerja

Padang, 20 Juli 2026

General Manager



Ega Endeska Putra

Mahasiswa



Larashati Efenda
NIM24135117

Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI

Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id.



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Larashati Efendi
Unit Kegiatan Praktek : FBS (Food and Beverage Service)
Nama Perusahaan/Industri : Fadhira Hotel Syarifah Padang
Jadwal Kegiatan : 15 Januari - 15 Juli
Nama Dosen Pembimbing : Khairani Saladin, S.E., M.Sc.

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Rabu / 31 Desember 2025	Bimbingan Proposal magang	sesuaikan dengan pedoman penulisan	
2.	Selasa / 19 Mei 2026	Bimbingan Judul dan ACC Judul	• menyesuaikan judul dengan fokus penelitian dan sesuai dengan kondisi di lokasi	
3.	Senin / 29 Juni 2026	Bimbingan laporan, Konsultasi format penulisan laporan	• menyesuaikan format laporan sesuai pedoman yaitu huruf, spasi dan lain-lain	
4.	Selasa / 14 Juli 2026	Bimbingan laporan BAB I - III	• menyempurnakan isi bab I, memperbaiki margin, merapikan tata letak sesuai standar	
5.	Selasa / 21 Juli 2026	Bimbingan laporan BAB I - III	• memperjelas pembahasan, memperbaiki bagian yang kurang tepat	
6.	Rabu / 22 Juli 2026	Revisi penulisan, BAB IV-V	• memperbaiki tata pengantar, ejaan, tanda baca.	

Padang, Juli 2026

Khairani Saladin, S.E., M.Sc



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) : Larashati Efenda
Unit Kegiatan Praktek : Food and Beverage Service
Nama Perusahaan/Industri : Fahira Hotel Syariah Padang
Jadwal Kegiatan : 15 Januari - 15 Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Ega Endeska Putra
Jabatan Supervisor di Perusahaan : General Manager

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	Senin / 29 Juni 2026	Konsultasi Nilai dan ajukan judul	Judul disarankan agar sesuai dengan permasalahan terjadi	
2	Rabu / 15 Juli 2026	Konsultasi Laporan BAB I-III wawancara ,	memperbaiki isi bab I-III , menyempurnakan wawancara dan melatukan wawancara	
3	Senin / 20 Juli 2026	Konsultasi laporan bab IV -V	melengkapi hasil dari wawancara pembahasan, kesimpulan sehingga lebih sistematis dan mampu menjawab tujuan penelitian.	
4	Selasa / 21 Juli 2026	Konsultasi Laporan secara keseluruhan	memperbaiki kesalahan pengetikan menyempurnakan nama penulisan 'Fahira Hotel Syariah Padang' secara konsisten.	

Diketahui oleh:
General Manager

Ega Endeska

INDUSTRIAL INTERNSHIP CERTIFICATE

NO : FHP/GM/CRT/2026/VII/002

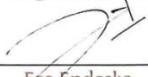
THIS CERTIFICATE IS PRESENT TO :

Larashati Efenda

Universitas Negeri Padang

This is to certify that the participant has completed an Industrial Internship at **Fahira Hotel Padang** from January 15th, 2025 to July 15th, 2026. This internship is part of the Internship Program for undergraduates from Universitas Negeri Padang, majoring in D4 Hospitality Management. The participant is awarded the grade of "**Outstanding**" for demonstrating exceptional competence and professional standards.

Padang, March 30th, 2026


Ega Endeska
General Manager