

LAPORAN STUDI KASUS
DI HOTEL ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
“IMPLEMENTASI PELAYANAN A LA CARTE PADA SAAT OKUPANSI
TINGGI DI BASIL RESTORAN ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE”



OLEH :

INDAH SHALSABILLA YUNIUS

NIM : 24135018

DOSEN PEMBIMBING :

Hendri Azwar, S.ST., M.Par. Ph.D., CHE

MANAGER F&B Service :

Hafid Al Ansori

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak I FPP-UNP**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Indah Shalsabilla Yunius

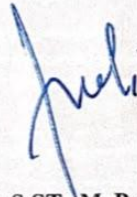
NIM: 24135018

Program Studi Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Hendri Azwar, S.ST., M. Par., Ph.D., CHE.
NIP:181027

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Visca Mansvera Pratama, M. Pd.
NIP: 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan Penyelesaian
Magang Berdampak I
Semester Januari – Juli 2026**

Oleh:

**Indah Salsabilla Yunius
NIM:24135018**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

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

Food & Beverage Manager



Hafid al Ansori

Director of Human Resource Department



Sukma Wandansari

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan studi kasus yang berjudul **IMPLEMENTASI PELAYANAN *A' La Carte* PADA SAAT TINGKAT OKUPANSI TINGGI DI BASIL RESTAURANT ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE** dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan oleh mahasiswa Universitas Negeri Padang. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman kerja nyata kepada mahasiswa, meningkatkan keterampilan dan keahlian, serta menambah wawasan mengenai dunia kerja khususnya di departemen *Food and Beverage Service* perhotelan.

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Selain itu, laporan ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai pelaksanaan pelayanan *a la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence serta pengalaman yang penulis peroleh selama melaksanakan praktik kerja di industri perhotelan. Melalui kegiatan ini, penulis dapat memahami secara langsung standar pelayanan restoran, prosedur operasional, serta pentingnya memberikan pelayanan yang profesional untuk menciptakan kepuasan tamu.

Selama melaksanakan PLI di Aston Batam Hotel & Residence, penulis memperoleh banyak pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan yang sangat bermanfaat, khususnya dalam bidang *Food and Beverage Service*. Penulis juga belajar mengenai pentingnya disiplin, tanggung jawab, komunikasi yang baik, serta kerja sama tim dalam mendukung kelancaran operasional restoran.

Dalam penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa laporan tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya.
2. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.

3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par., M.Si.Par., CHE., selaku Ketua Departement Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Samuel Martin Pradana., M.Tr. T., selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Azmen Kahar, S.E., M.M., sebagai Dosen Pembimbing Akadmik yang telah membina penulis selama menduduki bangku kuliah di Universitas Negeri Padang.
7. Bapak Hendri Azwar, S.ST., M.Par., Ph.D., CHE., selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Beben Subekti, selaku *General Manager* Aston Batam Hotel & Residence.
9. Ibu Sukma Wandansari, selaku *Head of Department Human of Resource* Aston Batam Hotel & Residence.
10. Bapak Hafid Al Ansori, selaku *Head of Department Food and Beverage* Aston Batam Hotel & Residence.
11. Ibu Priscilla Fairus J. K. Tjobo, selaku *Restaurant and Bar Manager* Aston Batam Hotel & Residence.
12. Bapak Rizal, selaku *Leader Basil Restaurant* Aston Batam Hotel & Residence.
13. Dan khususnya kepada Bapak Maulana, Bapak Hermon, Bapak Hafiz, Ibu Muti, Ibu Nengsih, dan Ibu Shadira selaku *staff/DW waiter and waitress* Aston Batam Hotel & Residence yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan selama melaksanakan PLI di *Basil Restaurant* Aston Batam Hotel & Residence.

14. Kepada Orangtua dan keluarga penulis yang telah banyak mendukung dan mendoakan penulis selama penulis melaksanakan PLI di Aston Batam Hotel & Residence.
15. Kepada teman teman penulis yang berada di *Basil Restaurant* dan teman teman di *dormitory Archipelago* khususnya dikamar *Lotus* yang telah membantu dan mendukung dalam proses Pengalaman Lapangan Industri di Aston Batam Hotel & Residence

Bagi semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa penulis sebutkan satu per satu. Penulis hanya bisa mengucapkan terima kasih dan mendoakan, agar semua kebaikan dan dukungan semuanya dapat dibalas oleh Tuhan Yang Maha Esa. Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi penulis maupun pembaca serta menjadi tambahan pengetahuan mengenai dunia industri perhotelan.

Batam, 27 Juli 2026

Indah Shalsabilla Yunius

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LATAR BELAKANG.....	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	3
1.3 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.4 TUJUAN STUDI KASUS	4
1.5 MANFAAT STUDI KASUS	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 LANDASAN TEORI.....	6
2.2 PENELITIAN TERDAHULU	26
2.3 KERANGKA PEMIKIRAN	29
BAB III METODE STUDI KASUS	32
3.1 JENIS PENELITIAN.....	32
3.2 LOKASI DAN WAKTU PLI	32
3.3 PROFIL ORGANISASI / PERUSAHAAN.....	33
3.4 SUBJEK DAN OBJEK STUDI KASUS.....	39
3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA	40
3.6 TEKNIK ANALISA DATA.....	41
BAB IV	42
HASIL DAN PEMBAHASAN	42
4.1 GAMBARAN UMUM KASUS	42
4.2 TEMUAN STUDI KASUS	43
4.3 ANALISIS PERMASALAHAN.....	44
4.4 PEMBAHASAN BERDASARKAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU.....	46
4.5 SOLUSI ATAU REKOMENDASI PERBAIKAN	49
BAB V.....	53

PENUTUP	53
5.1 KESIMPULAN.....	53
5.2 SARAN.....	54
DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	59
1. PEDOMAN WAWANCARA.....	59
2. HASIL OBSERVASI.....	59
3. DOKUMENTASI PLI.....	60
4. SURAT KETERANGAN PLI.....	65
5. LOGBOOK	67
6. LEMBAR KONSULTASI.....	103
.....	103

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 penelitian terdahulu	29
Table 3.1 Struktur Organisasi	35

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Aston Batam Hotel & Residence.....	33
Gambar 2. Aston Batam Hotel & Residence.....	33
Gambar 3. Brand Archipelago Group	34

ABSTRAK

Pelayanan *à la carte* merupakan salah satu bentuk pelayanan restoran yang menuntut ketepatan, kecepatan, dan kualitas pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, pelayanan *à la carte* pada kondisi operasional normal telah berjalan dengan baik. Namun, pada saat tingkat okupansi hotel tinggi, peningkatan jumlah tamu menyebabkan beban kerja karyawan meningkat sehingga pelaksanaan pelayanan menghadapi berbagai kendala. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan, koordinasi antardepartemen, serta kualitas interaksi antara pramusaji dan tamu. Oleh karena itu, studi kasus ini dilakukan untuk mengkaji kendala yang terjadi dalam implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

Tujuan studi kasus ini adalah untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan *à la carte* selama periode okupansi tinggi, menganalisis penyebab terjadinya kendala tersebut, serta memberikan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan di Basil Restaurant.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini meliputi observasi langsung selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri, wawancara dengan *supervisor* dan pramusaji (*waiter/waitress*), serta dokumentasi terhadap aktivitas operasional restoran. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif untuk menggambarkan kondisi pelayanan yang terjadi di lapangan.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa kendala utama dalam implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi meliputi meningkatnya waktu tunggu penyajian makanan dan minuman, tingginya beban kerja pramusaji, terbatasnya jumlah tenaga kerja pada jam-jam sibuk, serta koordinasi yang lebih kompleks antara bagian pelayanan dan dapur. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan kepada tamu cenderung lebih berfokus pada penyelesaian operasional dibandingkan pemberian pelayanan yang bersifat personal. Meskipun demikian, penerapan SOP tetap diupayakan melalui kerja sama tim dan komunikasi yang baik antarbagian sehingga kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan.

Berdasarkan hasil studi kasus, disarankan agar pihak hotel melakukan penyesuaian jumlah tenaga kerja pada periode okupansi tinggi, meningkatkan koordinasi melalui *briefing* sebelum operasional, serta memberikan pelatihan secara berkala mengenai manajemen pelayanan pada kondisi restoran yang sibuk. Upaya tersebut diharapkan dapat membantu mempertahankan kualitas pelayanan *à la carte* dan meningkatkan kepuasan tamu meskipun jumlah pengunjung mengalami peningkatan.

Kata Kunci: Pelayanan, Pelayanan *À La Carte*, Okupansi Tinggi, Food and Beverage Service, Basil Restaurant.

ABSTRACT

À la carte service is a restaurant service system that requires accuracy, promptness, and high-quality service in accordance with the established Standard Operating Procedures (SOP). At Basil Restaurant, Aston Batam Hotel & Residence, à la carte service is generally implemented effectively under normal operating conditions. However, during periods of high hotel occupancy, the significant increase in the number of guests creates operational challenges that affect the service process. These challenges may influence service speed, interdepartmental coordination, and the quality of interactions between service staff and guests. Therefore, this case study was conducted to examine the challenges encountered in the implementation of à la carte service during high occupancy periods at Basil Restaurant, Aston Batam Hotel & Residence.

The objective of this case study is to identify the challenges encountered in the implementation of à la carte service during periods of high occupancy, analyze the factors contributing to these challenges, and provide recommendations to improve the quality of restaurant service.

The data collection methods employed in this study included direct observation during the Industrial Field Experience program, interviews with the restaurant supervisor and service staff (waiters and waitresses), and documentation of restaurant operational activities. The collected data were analyzed descriptively to provide a comprehensive overview of the actual service conditions.

The findings indicate that the primary challenges in implementing à la carte service during high occupancy periods include longer food and beverage serving times, increased workload for service staff, limited manpower during peak hours, and more complex coordination between the restaurant service team and the kitchen. As a result, service delivery tends to focus more on operational efficiency than on providing personalized guest experiences. Nevertheless, the restaurant consistently strives to maintain service quality by adhering to Standard Operating Procedures (SOP), supported by effective teamwork and communication among departments.

Based on the findings, it is recommended that the hotel adjust staffing levels during peak occupancy periods, strengthen coordination through pre-shift briefings, and provide regular training on service management during busy operations. These measures are expected to help maintain the quality of à la carte service and enhance guest satisfaction despite increased guest volume.

Keywords: *Challenges, À La Carte Service, High Occupancy, Food and Beverage Service, Basil Restaurant.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan akomodasi, makanan, minuman, serta pelayanan yang berkualitas. Dalam industri ini, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang menentukan kepuasan tamu dan citra sebuah hotel. Salah satu departemen yang memiliki peran besar dalam memberikan pengalaman kepada tamu adalah **Food and Beverage Service**, khususnya restoran hotel. Restoran tidak hanya berfungsi sebagai tempat menikmati makanan dan minuman, tetapi juga menjadi salah satu fasilitas yang dapat memberikan nilai tambah terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Salah satu sistem pelayanan yang banyak diterapkan pada restoran hotel berbintang adalah pelayanan *à la carte*. Menurut Kasavana dan Brooks (2021), *à la carte* merupakan sistem pelayanan di mana tamu memilih makanan dan minuman secara individual dari daftar menu yang tersedia, kemudian setiap pesanan disiapkan dan disajikan sesuai dengan pilihan tamu. Sistem pelayanan ini menuntut ketepatan, kecepatan, keterampilan komunikasi, serta kemampuan pramusaji dalam memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Keberhasilan pelayanan *à la carte* tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu sejak proses penyambutan hingga tamu meninggalkan restoran.

Basil Restaurant merupakan restoran utama di Aston Batam Hotel & Residence yang melayani tamu hotel maupun tamu dari luar hotel. Restoran ini menyediakan berbagai jenis pelayanan, seperti sarapan (*breakfast buffet*), makan siang, makan malam, serta pelayanan *à la carte*. Dalam operasional sehari-hari, pelayanan *à la carte* menjadi salah satu jenis pelayanan yang memerlukan koordinasi yang baik antara pramusaji, dapur (*kitchen*), kasir, dan bagian pendukung lainnya agar seluruh proses pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, implementasi pelayanan *à la carte* secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pramusaji melaksanakan tahapan pelayanan mulai dari menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, memberikan daftar menu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga proses pembayaran sesuai dengan *sequence of service* yang telah ditetapkan. Hal tersebut menunjukkan bahwa Basil Restaurant telah memiliki sistem pelayanan yang baik dalam mendukung kepuasan tamu.

Namun, dalam pelaksanaannya penulis menemukan bahwa ketika tingkat okupansi hotel mencapai kondisi yang tinggi, terutama pada akhir pekan, musim liburan, atau saat hotel menyelenggarakan berbagai kegiatan seperti rapat, seminar, dan acara lainnya, jumlah tamu yang datang ke restoran meningkat secara signifikan. Peningkatan jumlah tamu tersebut menyebabkan beban kerja pramusaji menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan kondisi operasional normal. Pada situasi tersebut, fokus pelayanan sering kali bergeser pada penyelesaian operasional secara cepat agar seluruh tamu dapat terlayani tepat waktu.

Kondisi tersebut menimbulkan beberapa kendala dalam implementasi pelayanan *à la carte*. Beberapa kendala yang ditemukan antara lain meningkatnya waktu tunggu penyajian makanan dan minuman, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada jam-jam sibuk, meningkatnya intensitas koordinasi antara pramusaji dan dapur, serta berkurangnya kesempatan bagi pramusaji untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada setiap tamu. Meskipun seluruh karyawan tetap berupaya menjalankan pelayanan sesuai SOP, kondisi operasional yang padat membuat pelayanan yang diberikan lebih berorientasi pada kecepatan dibandingkan dengan pengalaman pelayanan yang optimal.

Apabila kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, maka berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Dalam industri perhotelan, tamu tidak hanya menilai kualitas makanan dan minuman, tetapi juga menilai kecepatan pelayanan, keramahan karyawan, ketepatan pesanan, kemampuan menangani permintaan

tamu, serta kenyamanan selama berada di restoran. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk memahami berbagai kendala yang muncul selama implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi sehingga dapat dirumuskan solusi yang tepat untuk mempertahankan kualitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengangkat studi kasus yang berjudul **"Kendala Implementasi Pelayanan *À La Carte* pada Saat Okupansi Tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence."** Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kendala yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan *à la carte*, faktor-faktor penyebabnya, serta rekomendasi yang dapat menjadi masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada kondisi tingkat okupansi yang tinggi.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatnya jumlah tamu pada saat tingkat okupansi hotel tinggi menyebabkan beban kerja pramusaji (*waiter* dan *waitress*) menjadi lebih berat.
2. Waktu tunggu penyajian makanan dan minuman (*waiting time*) cenderung lebih lama karena tingginya jumlah pesanan yang harus diproses oleh dapur (*kitchen*).
3. Keterbatasan jumlah tenaga kerja pada jam-jam sibuk menyebabkan pelayanan kepada tamu belum dapat dilakukan secara optimal.
4. Koordinasi antara pramusaji dengan bagian dapur dan departemen terkait menjadi lebih kompleks ketika volume pesanan meningkat.
5. Pelaksanaan pelayanan lebih berfokus pada kecepatan penyelesaian operasional dibandingkan pemberian pelayanan yang bersifat personal (*personalized service*) kepada tamu.
6. Kondisi operasional pada saat okupansi tinggi berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan *à la carte* dan tingkat kepuasan tamu apabila tidak didukung dengan pengelolaan sumber daya yang baik.

1.3 RUMUSAN MASALAH

1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?
2. Apa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kendala dalam implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?

1.4 TUJUAN STUDI KASUS

1. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.
2. Untuk menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kendala dalam implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.
3. Untuk memberikan rekomendasi atau upaya yang dapat dilakukan dalam mengatasi kendala implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu tetap terjaga.

1.5 MANFAAT STUDI KASUS

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis mengenai implementasi pelayanan *à la carte*, khususnya dalam menghadapi kendala pelayanan pada saat tingkat okupansi hotel tinggi. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja di industri perhotelan.

2. Bagi Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi pihak Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dalam mengidentifikasi kendala yang terjadi selama pelaksanaan pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi. Selain itu, rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan, efektivitas operasional, serta kepuasan tamu.

3. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi Program Studi Perhotelan, khususnya mengenai penerapan pelayanan *à la carte* di industri perhotelan. Selain itu, hasil studi kasus ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri maupun menyusun laporan studi kasus dengan topik yang sejenis.

4. Bagi Pembaca

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan memberikan gambaran mengenai kendala yang dihadapi dalam implementasi pelayanan *à la carte* pada saat okupansi tinggi di restoran hotel, serta menjadi referensi bagi penelitian atau studi kasus selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan di bidang Food and Beverage Service.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 LANDASAN TEORI

1. Pengertian Food and Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel, khususnya dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Departemen ini bertanggung jawab untuk memastikan seluruh proses pelayanan berlangsung secara profesional, mulai dari menyambut tamu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani pembayaran serta memberikan pelayanan setelah tamu selesai menikmati hidangan. Keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh bagian *Food and Beverage Service* akan memengaruhi tingkat kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan.

Menurut **Sukmana (2017)**, *Food and Beverage Service* adalah bagian operasional hotel yang bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Pelayanan tersebut tidak hanya berorientasi pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga mencakup keramahan, ketepatan, kecepatan, kebersihan, serta kemampuan karyawan dalam menciptakan pengalaman bersantap yang nyaman bagi tamu.

Walker (2021) menjelaskan bahwa *Food and Beverage Service* merupakan aktivitas pelayanan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan tamu akan makanan dan minuman melalui berbagai jenis layanan, seperti restoran, *room service*, *banquet*, *bar*, dan *coffee shop*. Oleh karena itu, departemen ini tidak hanya berperan dalam memberikan pelayanan, tetapi juga menjadi salah satu sumber pendapatan utama (*revenue center*) bagi hotel.

Dalam operasional hotel, departemen *Food and Beverage Service* memiliki beberapa fungsi utama, yaitu memberikan pelayanan makanan dan minuman sesuai dengan standar operasional, menjaga kualitas pelayanan kepada tamu, menciptakan kenyamanan selama proses pelayanan berlangsung, serta menjalin koordinasi dengan departemen lain, terutama *Food Production* (kitchen), *Front Office*, dan

Housekeeping. Kerja sama antardepartemen tersebut diperlukan agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Pelaksanaan *Food and Beverage Service* harus mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. SOP menjadi pedoman bagi setiap pramusaji (*waiter* dan *waitress*) dalam melaksanakan *sequence of service*, mulai dari menyambut tamu (*greeting*), mengantarkan tamu ke meja (*seating guest*), memberikan daftar menu, mencatat pesanan (*taking order*), menyajikan makanan dan minuman (*serving*), melakukan *clear up*, hingga proses pembayaran (*billing*) dan mengucapkan salam perpisahan (*farewell*). Penerapan SOP yang konsisten bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman yang memuaskan kepada tamu.

Pada restoran hotel, kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* tidak hanya diukur dari ketepatan penyajian makanan dan minuman, tetapi juga dari kemampuan pramusaji dalam berkomunikasi, merespons kebutuhan tamu, menangani keluhan, serta memberikan pelayanan yang ramah dan profesional. Oleh karena itu, kompetensi sumber daya manusia menjadi faktor yang sangat menentukan keberhasilan operasional departemen ini.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Service* merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan berkualitas, departemen ini berperan penting dalam menciptakan kepuasan tamu sekaligus mendukung keberhasilan operasional hotel, termasuk dalam pelaksanaan pelayanan *à la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

2. Pengertian restoran

Restoran merupakan salah satu fasilitas yang memiliki peran penting dalam industri perhotelan, khususnya pada departemen *Food and Beverage Service*. Keberadaan restoran tidak hanya berfungsi sebagai tempat penyedia makanan dan minuman, tetapi juga menjadi sarana bagi hotel untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta menciptakan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi tamu. Oleh karena itu, restoran menjadi salah satu sumber pendapatan (*revenue center*) yang berkontribusi terhadap keberhasilan operasional hotel.

Secara umum, restoran adalah suatu usaha komersial yang menyediakan makanan dan minuman yang diolah, disajikan, dan dijual kepada konsumen untuk dikonsumsi di tempat maupun dibawa pulang. Restoran menyediakan berbagai jenis hidangan dan sistem pelayanan sesuai dengan konsep, segmen pasar, serta standar pelayanan yang diterapkan oleh masing-masing pengelola.

Menurut Sukmana (2017), restoran merupakan bagian dari departemen *Food and Beverage Service* yang bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu melalui berbagai sistem pelayanan, seperti *à la carte*, *table d'hôte*, *buffet*, maupun pelayanan khusus lainnya. Dalam operasionalnya, restoran tidak hanya berorientasi pada penjualan makanan dan minuman, tetapi juga mengutamakan kualitas pelayanan, kenyamanan tamu, kebersihan, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kepuasan tamu dapat tercapai.

Walker (2021) menjelaskan bahwa restoran dalam industri perhotelan merupakan fasilitas yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu akan makanan dan minuman dengan memberikan pelayanan yang profesional. Restoran hotel pada umumnya melayani tamu yang menginap (*in-house guest*) maupun tamu dari luar hotel (*outside guest*). Oleh karena itu, restoran dituntut untuk mampu menyediakan produk yang berkualitas serta pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan konsisten sesuai dengan standar hotel.

Berdasarkan sistem pelayanannya, restoran dapat dibedakan menjadi beberapa jenis, antara lain *à la carte restaurant*, *table d'hôte restaurant*, *buffet restaurant*,

coffee shop, fine dining restaurant, specialty restaurant, dan banquet service. Masing-masing jenis restoran memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda sesuai dengan konsep operasional dan kebutuhan tamu. Dalam penelitian ini, sistem pelayanan yang menjadi fokus adalah pelayanan *à la carte*, yaitu sistem pelayanan di mana tamu memilih makanan dan minuman secara individual dari daftar menu yang tersedia, kemudian setiap pesanan dipersiapkan dan disajikan sesuai dengan permintaan tamu.

Sebagai restoran utama (*all-day dining restaurant*) di Aston Batam Hotel & Residence, Basil Restaurant menyediakan berbagai jenis pelayanan makanan dan minuman, seperti sarapan (*breakfast buffet*), makan siang, makan malam, pelayanan *à la carte*, serta pelayanan untuk berbagai kegiatan dan acara hotel. Dalam pelaksanaannya, Basil Restaurant menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang mengatur seluruh tahapan pelayanan, mulai dari menyambut tamu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga proses pembayaran. Penerapan SOP tersebut bertujuan untuk menjaga kualitas pelayanan serta memberikan pengalaman bersantap yang memuaskan bagi setiap tamu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa restoran merupakan suatu unit usaha yang menyediakan makanan dan minuman kepada konsumen dengan menerapkan sistem pelayanan tertentu sesuai standar operasional yang berlaku. Dalam industri perhotelan, restoran tidak hanya berfungsi sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan konsumsi tamu, tetapi juga sebagai bagian penting dalam menciptakan kepuasan tamu, meningkatkan citra hotel, dan memberikan kontribusi terhadap pendapatan hotel. Oleh karena itu, kualitas pelayanan restoran, khususnya pelayanan *à la carte*, menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan operasional hotel secara keseluruhan.

3. Pengertian pelayanan *à la carte*

Pelayanan *à la carte* merupakan salah satu sistem pelayanan yang paling umum diterapkan pada restoran hotel berbintang. Sistem pelayanan ini memberikan

kebebasan kepada tamu untuk memilih makanan dan minuman sesuai dengan selera dan kebutuhannya dari daftar menu (*menu list*) yang telah disediakan. Setiap hidangan memiliki harga tersendiri dan akan dipersiapkan setelah tamu melakukan pemesanan. Oleh karena itu, pelayanan *à la carte* memerlukan koordinasi yang baik antara pramusaji (*waiter/waitress*) dan bagian dapur (*kitchen*) agar pesanan dapat disajikan secara tepat, cepat, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Menurut Sukmana (2017), pelayanan *à la carte* adalah sistem pelayanan restoran di mana setiap jenis makanan dan minuman tercantum secara terpisah dalam daftar menu beserta harganya, sehingga tamu dapat memilih menu sesuai keinginan dan hanya membayar makanan maupun minuman yang dipesan. Dalam sistem ini, setiap pesanan baru diproses oleh dapur setelah diterima oleh pramusaji, sehingga kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh komunikasi yang baik antara bagian pelayanan dan bagian produksi.

Walker (2021) menjelaskan bahwa *à la carte* merupakan sistem pelayanan yang berorientasi pada kebutuhan individu tamu karena setiap pesanan disiapkan secara khusus berdasarkan pilihan tamu. Berbeda dengan sistem *buffet*, di mana makanan telah tersedia dan tamu mengambil sendiri hidangan yang diinginkan, pelayanan *à la carte* menuntut pramusaji untuk memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu mulai dari proses penyambutan, pemberian menu, pencatatan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga proses pembayaran.

Pelayanan *à la carte* memiliki karakteristik yang menekankan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Pramusaji dituntut memiliki pengetahuan yang baik mengenai daftar menu (*product knowledge*), kemampuan berkomunikasi yang efektif, ketelitian dalam mencatat pesanan, serta keterampilan dalam memberikan rekomendasi menu kepada tamu. Selain itu, pramusaji juga harus mampu menjaga sikap profesional, ramah, sopan, dan tanggap terhadap kebutuhan tamu selama proses pelayanan berlangsung.

Dalam pelaksanaan pelayanan *à la carte*, setiap tahapan pelayanan harus mengikuti *sequence of service* yang telah ditetapkan oleh restoran. Tahapan tersebut meliputi menyambut tamu (*greeting*), mengantarkan tamu ke meja (*seating guest*),

memberikan daftar menu (*presenting menu*), mencatat pesanan (*taking order*), mengulang pesanan (*repeating order*), menyajikan makanan dan minuman (*serving food and beverage*), melakukan pengecekan kepuasan tamu (*checking guest satisfaction*), membersihkan meja (*clearing table*), melakukan proses pembayaran (*billing*), hingga mengucapkan salam perpisahan (*farewell*). Penerapan *sequence of service* yang baik bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang konsisten dan memberikan pengalaman bersantap yang memuaskan bagi tamu.

Keberhasilan implementasi pelayanan *à la carte* dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kompetensi sumber daya manusia, jumlah tenaga kerja, koordinasi antardepartemen, kesiapan dapur dalam memproses pesanan, serta kondisi operasional restoran. Pada saat tingkat okupansi hotel tinggi, jumlah tamu yang meningkat secara signifikan dapat menyebabkan bertambahnya volume pesanan sehingga waktu tunggu penyajian menjadi lebih lama dan beban kerja pramusaji meningkat. Apabila kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, kualitas pelayanan dapat menurun dan berdampak pada kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *à la carte* merupakan sistem pelayanan restoran yang memberikan kebebasan kepada tamu untuk memilih makanan dan minuman secara individual dari daftar menu yang tersedia, di mana setiap pesanan diproses setelah dipesan dan disajikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Keberhasilan pelayanan *à la carte* tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga oleh kemampuan pramusaji dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, serta mampu memenuhi harapan tamu. Oleh karena itu, pelayanan *à la carte* menjadi salah satu indikator penting dalam menciptakan kepuasan tamu dan mendukung kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

4. Sequence of Service

Sequence of Service merupakan serangkaian tahapan pelayanan yang harus dilakukan oleh pramusaji (*waiter* dan *waitress*) secara sistematis sejak tamu datang hingga meninggalkan restoran. Penerapan *sequence of service* bertujuan untuk

memastikan setiap tamu memperoleh pelayanan yang konsisten, profesional, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Dalam industri perhotelan, *sequence of service* menjadi pedoman utama bagi pramusaji dalam memberikan pelayanan sehingga kualitas pelayanan dapat terjaga dan kepuasan tamu dapat tercapai.

Menurut Sukmana (2017), *sequence of service* adalah urutan kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pramusaji mulai dari menyambut tamu, memberikan menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga mengucapkan salam perpisahan kepada tamu. Setiap tahapan pelayanan memiliki tujuan tertentu dan harus dilaksanakan dengan penuh perhatian, ketelitian, serta sikap profesional agar tamu merasa dihargai dan memperoleh pengalaman bersantap yang menyenangkan.

Walker (2021) menjelaskan bahwa penerapan *sequence of service* merupakan salah satu standar pelayanan yang digunakan di restoran hotel untuk menciptakan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan mengikuti tahapan pelayanan yang telah ditetapkan, pramusaji dapat mengurangi kesalahan dalam pelayanan, meningkatkan koordinasi dengan bagian dapur (*kitchen*), serta mempercepat proses penyajian makanan dan minuman tanpa mengurangi kualitas pelayanan kepada tamu.

Pada pelayanan *à la carte*, setiap tahapan *sequence of service* memiliki peranan penting karena makanan dan minuman dipersiapkan setelah tamu melakukan pemesanan. Oleh sebab itu, pramusaji dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, ketelitian dalam mencatat pesanan, serta kemampuan berkoordinasi dengan bagian dapur agar pesanan dapat disajikan sesuai dengan permintaan tamu. Penerapan *sequence of service* yang baik juga dapat meminimalkan kesalahan pesanan (*misorder*), meningkatkan efisiensi operasional restoran, serta memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi tamu.

Berikut tahapan *sequence of service* dalam pelayanan *à la carte* di Basil Restoran, meliputi:

1. Greeting, yaitu menyambut tamu dengan ramah, sopan, dan profesional ketika tamu memasuki restoran.

2. Seating the Guest, yaitu mengantar tamu menuju meja yang telah dipersiapkan serta membantu tamu untuk duduk dengan nyaman.
3. Presenting the Menu, yaitu memberikan daftar menu kepada tamu serta menjelaskan menu atau memberikan rekomendasi apabila diperlukan.
4. Taking the Order, yaitu mencatat pesanan makanan dan minuman secara lengkap, jelas, dan akurat sesuai dengan permintaan tamu.
5. Repeating the Order, yaitu mengulangi kembali pesanan kepada tamu sebagai bentuk konfirmasi untuk menghindari kesalahan dalam penyajian.
6. Serving Food and Beverage, yaitu menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan standar penyajian, urutan hidangan, dan etika pelayanan yang berlaku.
7. Checking Guest Satisfaction, yaitu memastikan bahwa makanan dan minuman yang disajikan telah sesuai dengan harapan tamu serta menanyakan apakah terdapat kebutuhan tambahan.
8. Clearing Table, yaitu membersihkan piring, gelas, dan peralatan makan yang telah selesai digunakan dengan tetap memperhatikan kenyamanan tamu.
9. Billing Process, yaitu menyiapkan dan menyerahkan tagihan kepada tamu secara tepat, kemudian memproses pembayaran sesuai prosedur yang berlaku.
10. Farewell, yaitu mengucapkan terima kasih dan salam perpisahan kepada tamu sebagai bentuk penghargaan atas kunjungan mereka ke restoran.

Dalam pelaksanaannya, *sequence of service* harus dilakukan secara konsisten tanpa mengabaikan kualitas pelayanan. Pada saat tingkat okupansi hotel tinggi, penerapan setiap tahapan sering kali menghadapi tantangan akibat meningkatnya jumlah tamu dan volume pesanan. Kondisi tersebut dapat menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama, meningkatnya beban kerja pramusaji, serta berkurangnya kesempatan untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada setiap tamu. Oleh karena itu, kerja sama tim, komunikasi yang efektif, dan kepatuhan terhadap SOP menjadi faktor penting agar *sequence of service* tetap dapat diterapkan dengan baik meskipun restoran berada dalam kondisi yang sibuk.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *sequence of service* merupakan pedoman operasional yang mengatur tahapan pelayanan kepada tamu secara sistematis, mulai dari tamu datang hingga meninggalkan restoran. Penerapan *sequence of service* yang konsisten akan mendukung kelancaran operasional

restoran, meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi kesalahan dalam proses pelayanan, serta memberikan pengalaman bersantap yang memuaskan bagi tamu. Oleh karena itu, penguasaan *sequence of service* menjadi kompetensi yang wajib dimiliki oleh setiap pramusaji dalam memberikan pelayanan *à la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

5. Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (*Standard Operating Procedure* atau SOP) merupakan pedoman kerja yang disusun oleh suatu organisasi atau perusahaan untuk mengatur pelaksanaan suatu pekerjaan agar dilakukan secara sistematis, konsisten, efektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam industri perhotelan, SOP menjadi acuan bagi seluruh karyawan dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sehingga kualitas pelayanan dapat dipertahankan serta mampu memenuhi harapan tamu.

Menurut Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB) melalui **Peraturan Menteri PANRB Nomor 35 Tahun 2012**, Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, yang menjelaskan bagaimana, kapan, di mana, dan oleh siapa suatu pekerjaan harus dilakukan. Meskipun peraturan tersebut disusun untuk organisasi pemerintahan, konsep SOP juga banyak diterapkan dalam dunia usaha, termasuk industri perhotelan, sebagai pedoman untuk menciptakan pelayanan yang terstandar.

Menurut Sukmana (2017), dalam operasional *Food and Beverage Service*, SOP merupakan pedoman yang mengatur seluruh proses pelayanan kepada tamu, mulai dari persiapan sebelum operasional (*mise en place*), penyambutan tamu, pencatatan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga proses pembayaran dan penutupan pelayanan. Penerapan SOP bertujuan agar seluruh pramusaji (*waiter* dan *waitress*) memberikan pelayanan dengan cara yang sama sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun dilakukan oleh karyawan yang berbeda.

SOP memiliki beberapa tujuan utama, yaitu memberikan pedoman kerja yang jelas bagi karyawan, meminimalkan kesalahan dalam pelaksanaan pekerjaan, meningkatkan efisiensi operasional, menjaga konsistensi kualitas pelayanan, serta mempermudah proses pengawasan dan evaluasi terhadap kinerja karyawan. Dengan adanya SOP, setiap pekerjaan dapat dilakukan secara lebih terstruktur sehingga risiko terjadinya kesalahan pelayanan dapat dikurangi.

Dalam departemen *Food and Beverage Service*, penerapan SOP sangat penting karena pelayanan yang diberikan kepada tamu bersifat langsung (*direct service*). Setiap pramusaji dituntut untuk melaksanakan tahapan pelayanan sesuai dengan *sequence of service*, mulai dari menyambut tamu (*greeting*), mengantarkan tamu ke meja (*seating the guest*), memberikan daftar menu (*presenting the menu*), menerima pesanan (*taking order*), menyajikan makanan dan minuman (*serving food and beverage*), melakukan *clearing table*, hingga proses pembayaran (*billing*) dan mengucapkan salam perpisahan (*farewell*). Pelaksanaan setiap tahapan tersebut harus dilakukan sesuai dengan SOP agar tamu memperoleh pengalaman pelayanan yang profesional dan memuaskan.

Penerapan SOP juga berperan penting dalam menjaga koordinasi antardepartemen, khususnya antara bagian pelayanan (*service*) dan dapur (*kitchen*). Komunikasi yang sesuai dengan prosedur akan membantu mengurangi kesalahan pesanan, mempercepat proses penyajian makanan, serta meningkatkan efisiensi operasional restoran. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap SOP menjadi salah satu indikator keberhasilan operasional restoran hotel.

Namun, dalam kondisi tertentu, seperti saat tingkat okupansi hotel tinggi, penerapan SOP sering menghadapi berbagai tantangan. Peningkatan jumlah tamu menyebabkan volume pesanan bertambah sehingga beban kerja pramusaji dan staf dapur menjadi lebih tinggi. Akibatnya, terdapat beberapa tahapan pelayanan yang tidak dapat dilakukan secara optimal, misalnya keterlambatan dalam penyajian makanan, berkurangnya intensitas *checking guest satisfaction*, serta terbatasnya waktu untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada tamu. Meskipun

demikian, seluruh karyawan tetap dituntut untuk menjalankan SOP sebaik mungkin agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang mengatur pelaksanaan setiap aktivitas pelayanan secara sistematis dan konsisten. Dalam pelayanan *à la carte*, penerapan SOP menjadi dasar bagi pramusaji dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Kepatuhan terhadap SOP tidak hanya mendukung kelancaran operasional restoran, tetapi juga berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, termasuk ketika restoran menghadapi kondisi okupansi yang tinggi.

6. Okupansi hotel

Okupansi hotel (*occupancy rate*) merupakan salah satu indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat pemanfaatan kamar hotel dalam periode tertentu. Tingkat okupansi menunjukkan persentase jumlah kamar yang terjual atau terisi dibandingkan dengan jumlah kamar yang tersedia. Semakin tinggi tingkat okupansi, semakin banyak tamu yang menginap di hotel, sehingga aktivitas operasional pada berbagai departemen, termasuk *Food and Beverage Service*, akan mengalami peningkatan.

Menurut Walker (2021), *occupancy rate* merupakan ukuran yang menunjukkan tingkat penggunaan kamar hotel sebagai salah satu indikator kinerja operasional dan keberhasilan penjualan kamar. Tingkat okupansi yang tinggi umumnya memberikan dampak positif terhadap pendapatan hotel karena meningkatnya jumlah tamu yang menggunakan berbagai fasilitas hotel, seperti restoran, ruang pertemuan, dan layanan lainnya. Namun, kondisi tersebut juga dapat meningkatkan beban kerja karyawan apabila tidak diimbangi dengan perencanaan operasional yang baik.

Dalam industri perhotelan, kondisi okupansi tinggi biasanya terjadi pada musim liburan, akhir pekan, hari besar keagamaan, atau ketika hotel menjadi lokasi penyelenggaraan berbagai kegiatan seperti rapat, seminar, konferensi, dan pesta

pernikahan. Pada kondisi tersebut, jumlah tamu yang datang ke restoran hotel meningkat secara signifikan sehingga volume pelayanan makanan dan minuman menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan kondisi operasional normal.

Peningkatan tingkat okupansi memberikan pengaruh langsung terhadap operasional departemen *Food and Beverage Service*, khususnya pada restoran yang melayani sistem *à la carte*. Bertambahnya jumlah tamu menyebabkan meningkatnya jumlah pesanan makanan dan minuman yang harus diproses dalam waktu yang hampir bersamaan. Akibatnya, pramusaji (*waiter* dan *waitress*) serta staf dapur (*kitchen*) dituntut untuk bekerja lebih cepat, lebih teliti, dan tetap menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Di sisi lain, okupansi tinggi juga dapat menimbulkan berbagai tantangan dalam pelaksanaan pelayanan. Beberapa tantangan yang sering terjadi antara lain meningkatnya waktu tunggu penyajian makanan (*waiting time*), tingginya beban kerja karyawan, meningkatnya intensitas koordinasi antara bagian pelayanan dan dapur, serta terbatasnya waktu untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada tamu. Apabila kondisi tersebut tidak dikelola secara efektif, kualitas pelayanan dapat menurun dan berdampak pada tingkat kepuasan tamu.

Meskipun demikian, kondisi okupansi yang tinggi tidak selalu memberikan dampak negatif. Dengan perencanaan sumber daya manusia yang memadai, koordinasi antardepartemen yang baik, serta penerapan SOP secara konsisten, restoran tetap dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Oleh karena itu, kemampuan manajemen dalam mengelola operasional pada saat tingkat okupansi tinggi menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan dan mempertahankan kepuasan tamu.

Dalam konteks studi kasus ini, okupansi tinggi menjadi kondisi yang memengaruhi implementasi pelayanan *à la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Meningkatnya jumlah tamu menyebabkan bertambahnya volume pesanan sehingga proses pelayanan menjadi lebih kompleks. Kondisi tersebut menjadi salah satu faktor yang memunculkan berbagai kendala dalam pelaksanaan pelayanan *à la carte*, seperti meningkatnya waktu tunggu penyajian,

bertambahnya beban kerja pramusaji, serta berkurangnya kesempatan untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa okupansi tinggi merupakan kondisi ketika tingkat keterisian kamar hotel meningkat sehingga berdampak pada meningkatnya aktivitas operasional hotel, termasuk pelayanan di restoran. Kondisi ini memerlukan pengelolaan sumber daya manusia, koordinasi operasional, dan penerapan SOP yang baik agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta kepuasan tamu dapat dipertahankan.

7. Kendala pelayanan

Kendala pelayanan merupakan hambatan atau permasalahan yang terjadi dalam proses pemberian layanan sehingga pelaksanaan pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam industri perhotelan, khususnya pada departemen *Food and Beverage Service*, kendala pelayanan dapat memengaruhi kualitas pelayanan, efisiensi operasional, serta tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, setiap kendala yang terjadi perlu diidentifikasi dan ditangani dengan baik agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Menurut KBBI, kendala adalah keadaan yang membatasi, menghalangi, atau menghambat pencapaian suatu tujuan. Dalam konteks pelayanan restoran, kendala pelayanan dapat diartikan sebagai berbagai faktor yang menghambat proses pelayanan kepada tamu, baik yang berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal. Kendala tersebut dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, kesalahan pesanan, meningkatnya waktu tunggu, serta berkurangnya kualitas interaksi antara pramusaji dan tamu.

Pelayanan yang berkualitas dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti sumber daya manusia, sarana dan prasarana, komunikasi, koordinasi, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Apabila salah satu faktor tersebut tidak berjalan dengan baik, maka dapat menimbulkan kendala dalam proses pelayanan. Pada industri restoran, kendala pelayanan sering muncul ketika jumlah tamu

meningkat secara signifikan sehingga beban kerja karyawan bertambah dan proses operasional menjadi lebih kompleks.

Secara umum, kendala pelayanan dapat dibedakan menjadi dua jenis, yaitu kendala internal dan kendala eksternal.

1. Kendala Internal

Kendala internal merupakan hambatan yang berasal dari dalam organisasi atau perusahaan. Beberapa kendala internal yang sering terjadi dalam operasional restoran antara lain:

a. Keterbatasan sumber daya manusia (SDM)

Jumlah tenaga kerja yang tidak seimbang dengan jumlah tamu dapat menyebabkan meningkatnya beban kerja karyawan sehingga pelayanan menjadi kurang optimal.

b. Kurangnya koordinasi antarbagian

Pelayanan restoran memerlukan kerja sama antara pramusaji, dapur (*kitchen*), kasir, dan bagian lainnya. Komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan keterlambatan penyajian atau kesalahan pesanan.

c. Kesalahan dalam pencatatan pesanan

Kurangnya ketelitian dalam menerima dan mengonfirmasi pesanan dapat mengakibatkan makanan atau minuman yang disajikan tidak sesuai dengan permintaan tamu.

d. Keterbatasan peralatan dan fasilitas operasional

Peralatan yang terbatas atau kurang memadai dapat menghambat kelancaran proses pelayanan.

2. Kendala Eksternal

Kendala eksternal merupakan hambatan yang berasal dari luar organisasi, antara lain:

a. Peningkatan jumlah tamu

Tingginya tingkat okupansi hotel menyebabkan volume pesanan meningkat sehingga proses pelayanan menjadi lebih kompleks.

b. Permintaan khusus tamu (*special request*)

Permintaan tambahan atau perubahan pesanan memerlukan penyesuaian dalam proses pelayanan dan koordinasi dengan dapur.

c. Waktu pelayanan yang bersamaan

Pada jam-jam sibuk, banyak tamu melakukan pemesanan dalam waktu yang hampir bersamaan sehingga dapat menimbulkan antrean dan memperpanjang waktu tunggu. Penelitian mengenai sistem antrean menunjukkan bahwa meningkatnya

jumlah pelanggan dapat memengaruhi efisiensi pelayanan dan waktu tunggu pelanggan.

Dalam pelayanan *à la carte*, kendala pelayanan menjadi lebih kompleks karena setiap pesanan diproses secara individual sesuai dengan permintaan tamu. Sistem ini memerlukan ketelitian, koordinasi, dan kecepatan pelayanan agar makanan dan minuman dapat disajikan tepat waktu. Pada saat tingkat okupansi hotel tinggi, jumlah pesanan yang meningkat menyebabkan pramusaji dan staf dapur harus bekerja lebih cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Kondisi tersebut dapat menimbulkan beberapa kendala, seperti meningkatnya *waiting time*, bertambahnya beban kerja, serta berkurangnya kesempatan untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada tamu.

Meskipun berbagai kendala dapat terjadi dalam operasional restoran, penerapan SOP yang konsisten, komunikasi yang baik, kerja sama tim, serta pengelolaan sumber daya manusia yang efektif dapat membantu mengurangi dampak kendala tersebut. Dengan demikian, kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan dan kepuasan tamu tetap terjaga.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala pelayanan merupakan berbagai hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan, baik yang berasal dari faktor internal maupun eksternal, sehingga dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, identifikasi dan penanganan kendala pelayanan menjadi hal yang penting dalam mendukung keberhasilan operasional restoran, terutama pada saat tingkat okupansi hotel tinggi.

8. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan suatu perusahaan jasa, termasuk industri perhotelan. Dalam bisnis perhotelan, pelayanan yang berkualitas menjadi kunci untuk menciptakan kepuasan tamu, membangun loyalitas, serta meningkatkan citra hotel. Oleh karena itu, setiap departemen, khususnya *Food and Beverage Service*, dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, konsisten, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Kotler, Keller, dan Chernev (2022), kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhir yang diterima pelanggan, tetapi juga dari bagaimana proses pelayanan tersebut berlangsung. Semakin baik pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan terhadap produk maupun jasa yang diterima.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan konsep SERVQUAL yang hingga kini masih menjadi salah satu model paling banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan. Model ini menjelaskan bahwa kualitas pelayanan terdiri atas lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas, kebersihan area pelayanan, perlengkapan kerja, serta kerapian dan penampilan karyawan. Dalam restoran hotel, bukti fisik dapat dilihat dari kebersihan ruang makan, kelengkapan peralatan makan, serta standar *grooming* pramusaji.
2. Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan sesuai dengan janji yang diberikan kepada tamu. Contohnya adalah ketepatan dalam mencatat pesanan, menyajikan makanan sesuai permintaan tamu, serta memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu tamu serta memberikan pelayanan dengan segera. Dalam pelayanan *à la carte*, daya tanggap terlihat dari kecepatan pramusaji

menerima pesanan, merespons permintaan tamu, serta menangani keluhan dengan baik.

4. Assurance (Jaminan), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan profesionalisme karyawan sehingga mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada tamu. Pramusaji dituntut memiliki *product knowledge*, memahami menu yang ditawarkan, serta mampu memberikan informasi yang benar kepada tamu.
5. Empathy (Empati), yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian secara tulus, memahami kebutuhan tamu, serta memberikan pelayanan yang bersifat personal. Sikap ramah, sopan, dan kemampuan mendengarkan kebutuhan tamu merupakan bentuk empati yang sangat penting dalam pelayanan restoran.

Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Apabila salah satu dimensi tidak terpenuhi, maka kualitas pelayanan secara keseluruhan dapat menurun dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Dalam operasional *Food and Beverage Service*, kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kompetensi sumber daya manusia, penerapan SOP, komunikasi antardepartemen, ketersediaan fasilitas pendukung, serta kondisi operasional restoran. Pada saat tingkat okupansi hotel tinggi, peningkatan jumlah tamu menyebabkan beban kerja pramusaji meningkat sehingga beberapa aspek kualitas pelayanan, seperti kecepatan pelayanan (*responsiveness*) dan perhatian secara personal (*empathy*), berpotensi mengalami penurunan. Oleh karena itu, diperlukan koordinasi yang baik, pembagian tugas yang efektif, serta kepatuhan terhadap SOP agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan meskipun restoran berada dalam kondisi sibuk.

Dalam konteks pelayanan *à la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari ketepatan penyajian makanan dan minuman, tetapi juga dari kemampuan pramusaji dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, sopan, serta mampu memenuhi kebutuhan tamu sesuai dengan standar pelayanan hotel. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan tamu merasa puas dan memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan restoran.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan kepada tamu untuk memenuhi atau melebihi harapan mereka. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting yang memengaruhi kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, dan citra hotel. Oleh karena itu, setiap karyawan *Food and Beverage Service* harus mampu memberikan pelayanan yang professional.

9. Kepuasan tamu

Kepuasan tamu merupakan salah satu tujuan utama yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan jasa, termasuk industri perhotelan. Dalam dunia perhotelan, kepuasan tamu menjadi indikator penting untuk menilai keberhasilan pelayanan yang diberikan oleh hotel. Tamu yang merasa puas cenderung memiliki keinginan untuk kembali menggunakan jasa hotel, memberikan ulasan positif, serta merekomendasikan hotel kepada orang lain. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, tamu dapat merasa kecewa dan memberikan penilaian yang kurang baik terhadap kualitas pelayanan hotel.

Menurut Kotler, Keller, dan Chernev (2022), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah seseorang membandingkan antara kinerja suatu produk atau jasa yang diterima dengan harapannya. Apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan tamu, maka tamu akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka tamu akan merasa tidak puas.

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk yang diberikan, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diterima selama menggunakan fasilitas hotel. Pada departemen *Food and Beverage Service*, kepuasan tamu dipengaruhi oleh berbagai aspek, seperti keramahan pramusaji, kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian makanan dan minuman, kebersihan restoran, kenyamanan suasana, serta kemampuan karyawan dalam menangani permintaan maupun keluhan tamu.

Walker (2021) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor utama yang membentuk kepuasan tamu dalam industri perhotelan. Setiap interaksi antara karyawan dengan tamu akan memberikan pengalaman yang dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara

keseluruhan. Oleh karena itu, setiap karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan konsisten sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Selain kualitas pelayanan, terdapat beberapa faktor lain yang memengaruhi kepuasan tamu, antara lain kualitas makanan dan minuman, waktu tunggu penyajian (*waiting time*), kenyamanan fasilitas restoran, kebersihan area pelayanan, serta kemampuan restoran dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Dalam pelayanan *à la carte*, waktu penyajian yang sesuai, ketepatan pesanan, serta komunikasi yang baik antara pramusaji dan tamu menjadi faktor yang sangat menentukan tingkat kepuasan tamu.

Pada saat tingkat okupansi hotel tinggi, menjaga kepuasan tamu menjadi tantangan tersendiri bagi restoran. Meningkatnya jumlah tamu menyebabkan volume pesanan bertambah sehingga beban kerja pramusaji dan staf dapur menjadi lebih tinggi. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kecepatan pelayanan, waktu tunggu penyajian makanan, serta kesempatan pramusaji untuk memberikan pelayanan yang lebih personal kepada setiap tamu. Apabila situasi tersebut tidak dikelola dengan baik, maka kepuasan tamu dapat menurun karena pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan.

Sebaliknya, apabila restoran mampu mempertahankan kualitas pelayanan meskipun berada pada kondisi operasional yang sibuk, maka tingkat kepuasan tamu tetap dapat dipertahankan. Hal tersebut dapat dicapai melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kerja sama tim yang baik, komunikasi yang efektif antardepartemen, serta kemampuan karyawan dalam merespons kebutuhan tamu secara cepat dan tepat.

Dalam konteks studi kasus ini, kepuasan tamu menjadi salah satu indikator penting untuk menilai keberhasilan implementasi pelayanan *à la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan meskipun pada saat tingkat okupansi tinggi, maka semakin besar kemungkinan tamu merasa puas terhadap pelayanan restoran. Sebaliknya, apabila berbagai kendala pelayanan tidak dapat diatasi dengan baik, maka kepuasan tamu berpotensi mengalami penurunan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu merupakan tingkat perasaan yang muncul setelah tamu membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kualitas produk, kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian, serta kemampuan karyawan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan *à la carte* menjadi salah satu upaya penting dalam mempertahankan kepuasan tamu, terutama pada saat tingkat okupansi hotel tinggi.

2.2 PENELITIAN TERDAHULU

NO.	PENULIS & TAHUN	JUDUL PENELITIAN	METODE PENELITIAN	HASIL PENELITIAN	RELEVASI DENGAN STUDI KASUS
1.	Dharma, Hadi, Taufiq, & Mau (2025)	fektivitas Penyajian Breakfast À La Carte dan Buffet pada Restoran Hotel: Studi Kasus di Prego K Gallery Hotel	Kualitatif dengan studi kasus (observasi, wawancara, dokumentasi)	Pelayanan <i>à la carte</i> memberikan kualitas dan personalisasi yang lebih baik, tetapi mengalami kendala efisiensi waktu ketika volume tamu meningkat. Sebaliknya, <i>buffet</i> lebih efektif saat jumlah tamu tinggi.	Sangat relevan karena sama-sama membahas pelayanan <i>à la carte</i> pada restoran hotel dan menunjukkan bahwa peningkatan jumlah tamu menjadi tantangan utama dalam menjaga kualitas pelayanan.
2.	Alfiyah, Sulfiani, & Maulana (2026)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service di Swiss-Belhotel Cirebon	Kuantitatif (kuesioner kepada tamu restoran)	Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu.	Relevan karena menunjukkan bahwa kondisi

				Kendala yang ditemukan meliputi kesiapan staf saat restoran ramai, ketidaksesuaian pesanan, dan kurangnya empati ketika beban kerja meningkat.	restoran yang ramai dapat memengaruhi kualitas pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> , sama seperti kondisi okupansi tinggi di Basil Restaurant.
3.	Marullah, Hulfa, Nur Afiah, & Anggriana (2026)	Penerapan Sequence of Service pada Food and Beverage Service di Kayangan Restaurant Holiday Resort	Deskriptif kualitatif	Penelitian menunjukkan bahwa penerapan <i>sequence of service</i> yang konsisten mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, pada kondisi operasional yang sibuk, beberapa tahapan pelayanan tidak	Sangat relevan karena studi kasus Anda juga membahas implementasi <i>sequence of service</i> dalam pelayanan <i>à la carte</i> ketika restoran menghadapi okupansi tinggi.

				selalu dapat dilaksanakan secara optimal.	
4.	Napitupulu & Nurhayati (2026)	Pengaruh Penerapan Standar Pelayanan Tata Hidang dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar pelayanan dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Kendala yang ditemukan berupa keterlambatan pelayanan, miskomunikasi, dan kurang konsistennya penerapan SOP.	Relevan karena membahas hubungan antara SOP, kualitas pelayanan, dan kendala operasional yang juga menjadi fokus penelitian Anda.
5.	Mantjari, Lagarensen, & Sangari (2024)	Optimizing the Role of Food & Beverage Services in Increasing Guest Satisfaction at the Suku Restaurant, Conrad Bali	Kualitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelatihan staf, komunikasi internal, dan koordinasi antardepartemen mampu meningkatkan	Relevan sebagai dasar rekomendasi dalam studi kasus Anda, terutama mengenai pentingnya koordinasi

				kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.	dan peningkatan kompetensi karyawan ketika volume tamu meningkat.
--	--	--	--	---------------------------------------	---

Tabel 2.2 penelitian terdahulu

2.3 KERANGKA PEMIKIRAN

Pelayanan *à la carte* merupakan salah satu sistem pelayanan yang menuntut ketepatan, kecepatan, serta koordinasi yang baik antara pramusaji (*waiter/waitress*) dengan bagian dapur (*kitchen*). Seluruh proses pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan *sequence of service* dan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar tamu memperoleh pelayanan yang berkualitas dan pengalaman bersantap yang memuaskan.

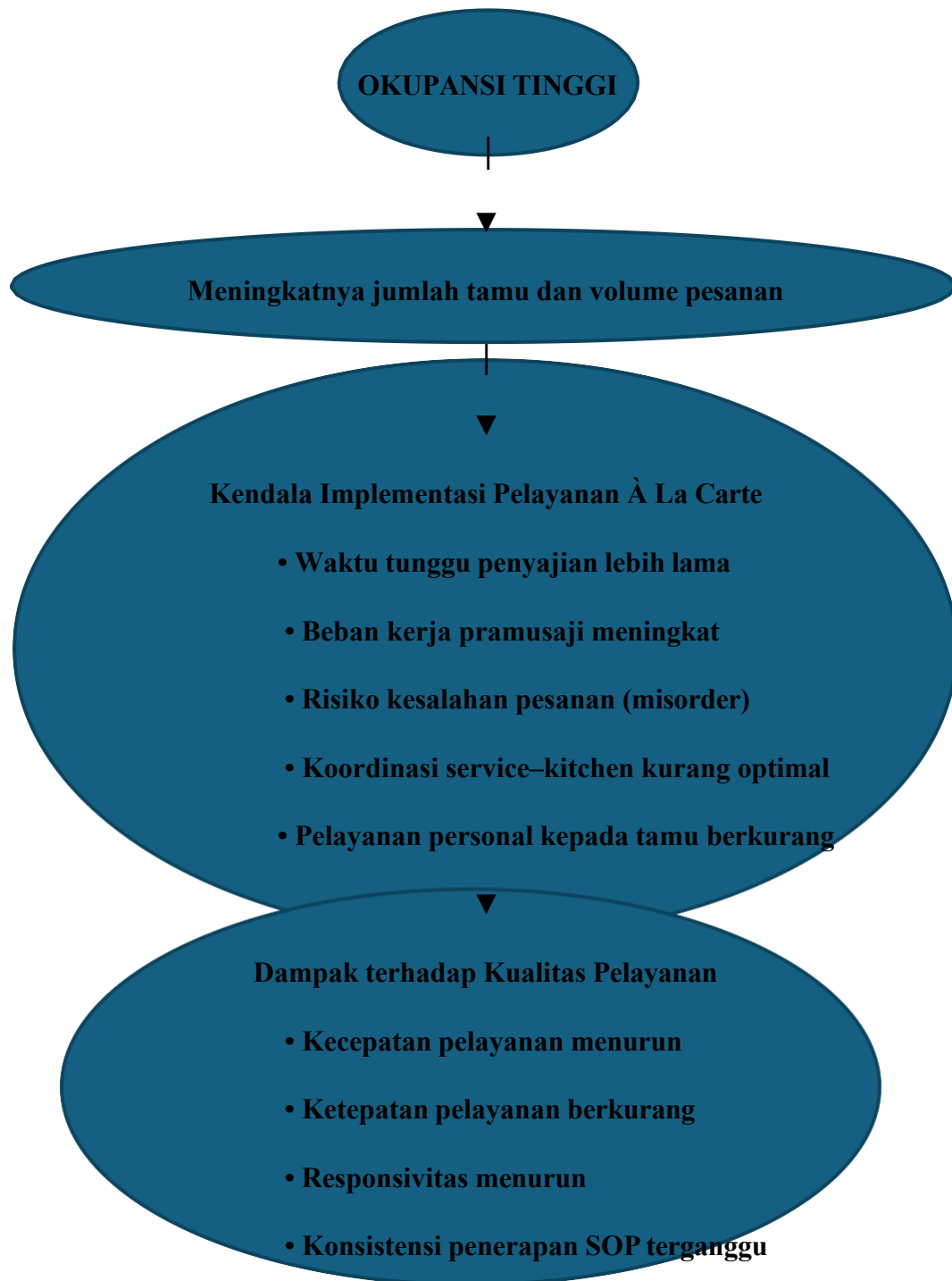
Dalam operasional restoran hotel, tingkat okupansi merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Pada saat okupansi hotel berada pada tingkat yang tinggi, jumlah tamu yang menggunakan fasilitas restoran meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut menyebabkan bertambahnya volume pesanan makanan dan minuman sehingga beban kerja pramusaji maupun staf dapur menjadi lebih besar dibandingkan dengan kondisi operasional normal.

Meningkatnya jumlah tamu pada saat okupansi tinggi berpotensi menimbulkan berbagai kendala dalam implementasi pelayanan *à la carte*. Kendala yang sering muncul antara lain keterlambatan penyajian makanan (*waiting time*), meningkatnya risiko kesalahan pencatatan pesanan (*misorder*), terbatasnya jumlah tenaga kerja, kurang optimalnya koordinasi antara bagian pelayanan dengan dapur, serta berkurangnya kesempatan pramusaji untuk memberikan pelayanan yang bersifat personal kepada tamu. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa tahapan *sequence of service* tidak selalu dapat dilaksanakan secara optimal sesuai dengan SOP yang berlaku.

Apabila kendala-kendala tersebut tidak dapat dikelola dengan baik, maka kualitas pelayanan restoran akan mengalami penurunan. Penurunan kualitas pelayanan dapat terlihat dari lambatnya waktu penyajian makanan, kurangnya daya tanggap pramusaji terhadap kebutuhan tamu, ketidaktepatan penyajian pesanan, serta berkurangnya perhatian kepada tamu selama proses pelayanan berlangsung. Kualitas pelayanan yang menurun akan memengaruhi persepsi tamu terhadap pelayanan restoran.

Kualitas pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan tamu pada akhirnya dapat berdampak terhadap tingkat kepuasan tamu. Tamu yang memperoleh pelayanan yang lambat, kurang responsif, atau tidak sesuai dengan standar pelayanan hotel cenderung merasa kurang puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, apabila restoran mampu mempertahankan kualitas pelayanan meskipun berada dalam kondisi okupansi tinggi, maka kepuasan tamu tetap dapat dipertahankan.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan berbagai upaya perbaikan untuk meminimalkan kendala yang terjadi pada saat okupansi tinggi. Upaya tersebut dapat dilakukan melalui peningkatan koordinasi antardepartemen, penyesuaian jumlah tenaga kerja sesuai tingkat okupansi, pelaksanaan pelatihan (*training*) secara berkala, penguatan penerapan SOP, serta evaluasi terhadap proses pelayanan *à la carte*. Dengan adanya perbaikan tersebut, diharapkan implementasi pelayanan *à la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dapat berjalan lebih efektif sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu tetap terjaga meskipun hotel berada pada kondisi okupansi yang tinggi.



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 JENIS PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada suatu fenomena yang terjadi dalam lingkungan kerja tertentu, yaitu *Kendala Pelayanan pada saat Okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence*. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bentuk hambatan komunikasi, faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Pemilihan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dianggap sesuai karena mampu menggambarkan kondisi yang terjadi secara nyata berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis dan mendalam.

3.2 LOKASI DAN WAKTU PLI

Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ini dilaksanakan di Aston Batam Hotel & Residence yang berlokasi di Jl. Sriwijaya No.1, Kp. Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 294441. Pelaksanaan magang berlangsung selama 6 bulan, dimulai pada tanggal 27 Januari 2026 dan berakhir pada tanggal 27 Juli 2026.



Gambar 1. Lokasi Aston Batam Hotel & Residence

3.3 PROFIL ORGANISASI / PERUSAHAAN

1. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence dan Archipelago

a. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 2. Aston Batam Hotel & Residence

(sumber : Aston Batam Hotel and residences, 2026)

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel yang berada di bawah manajemen Archipelago International. Aston Batam merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen yang berada dalam satu 19 kawasan. Hotel berbintang 4 ini resmi dibuka pada tanggal 9 September 2017. Aston Batam Hotel

& Residence memiliki 10 lantai pada gedung hotel dan 22 lantai pada gedung apartemen, dengan fasilitas 3 lift tamu dan 2 eskalator. Hotel ini memiliki total 314 kamar, terdiri dari 248 kamar pada gedung hotel dan 65 kamar pada gedung apartemen. Aston Batam menawarkan kamar yang nyaman dan bersih, mulai dari tipe Superior, Deluxe, Family, hingga Suite Room pada gedung hotel, serta beberapa kamar pada gedung apartemen.

Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap berstandar internasional, termasuk pilihan tempat tidur Hollywood Twin dan Double, serta kamar mandi dengan shower ataupun bathtub di dalam kamar. Fasilitas lainnya meliputi Basil Restaurant yang menyajikan hidangan lokal dan mancanegara, Peppermint Café dan Gravity Ten sebagai tempat bersantai sambil menikmati musik, serta 7 meeting room dan 1 grand ballroom yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis, acara hiburan, maupun pernikahan. Selain itu, fasilitas wajib yang dimiliki hotel berbintang 4 juga tersedia, seperti kolam renang dengan dua ukuran untuk anak-anak dan dewasa, area gym atau fitness center, spa, whirlpool, serta sauna yang berada di lantai 10 gedung hotel.

b. Sejarah Archipelago International Group

Archipelago International atau disebut AII merupakan salah satu operator manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara. Archipelago International didirikan pada tahun 1997 dan hingga saat ini telah memiliki lebih dari 200 bangunan hotel, resort, dan vila yang beroperasi di berbagai negara, seperti Indonesia, Malaysia, dan Filipina. Archipelago International menjadi satu-satunya grup hotel kedua di dunia yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa atlet pada ajang internasional besar, yaitu 2018 Asian Games pada tahun 2018. Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, favehotel, 20 NEO, dan Kamuela merupakan merek hotel yang dioperasikan oleh Archipelago International.



Gambar 3. Brand Archipelago Group

(Sumber : website Archipelago international, 2020)

c. Visi dan Misi Archipelago Internasional

Visi adalah pandangan atau gambaran kedepannya mengenai sistem suatu perusahaan yang akan ditujunya sedangkan misi adalah cara dan pernyataan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan itu. Archipelago International sendiri memiliki visi dan misi tersendiri. Visi dari Archipelago International yaitu “to be universally recognized as the preferred hospitality company in Asia for guest, owners and employees” yang artinya untuk menjadi sebuah perusahaan perhotelan yang dikenal secara universal di Asia kepada seluruh tamu, pemilik dan para pekerja.

Misi dari Archipelago International yaitu “Exceeding guest expectations in all our Hotels, helping our staff develop their careers, while supporting owners in designing, creating and successfully operational a „best in class“ Hotel that they can be proud of” yang artinya membuat tamu berekspektasi lebih di Hotel kami, mendorong staf kami untuk mengembangkan karir mereka, serta mendukung pemilik dalam merancang, menciptakan, dan berhasil mengoperasikan Hotel 'terbaik di kelas' yang dapat mereka banggakan.

2. Struktur Organisasi



Table 3. Struktur Organisasi

(Sumber : Aston Batam Hotel and Residences, 2026)

Untuk tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi yang ada diatas adalah sebagai beriku

1. Owner

Seorang owner adalah seseorang yang memiliki perusahaan atau bisnis. Ia bertanggung jawab untuk semua hal yang terjadi di perusahaan atau bisnisnya, baik itu keberhasilan maupun kegagalan. Tanggung jawab seorang owner tidak hanya sebatas pada aspek finansial saja, akan tetapi juga termasuk aspek hukum, manajemen, dan strategi bisnis. Selain bertugas memastikan bisnis berjalan dengan lancar, para owner juga diharuskan aktif melakukan koordinasi dengan para pegawai.

2. General Manager

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di Aston Batam Hotel & Residence, yang bertanggung jawab terhadap operasional hotel secara keseluruhan dan menerima semua laporan dari masing-masing Head Department. General Manager dalam menjalankan tugasnya mengepalai beberapa department yaitu Front Office Department, Housekeeping Department, F & B Service department, F & B Product Department, Accounting Department, Human Resource Department, Sales & Marketing Department, dan Engineering Department, dan di bantu oleh seorang Executive Secretary dan Assistant Manager.

3. Executive Assistant Manager

Executive Assistant Manager bertindak sebagai pembantu umum serta pelaksanaan operasional perusahaan setiap hari. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut.

- a. Bertanggung jawab kepada manager
- b. Membuat laporan kepada atasan mengenai perkembangan di perusahaan setiap bulan.
- c. Mengawasi kerja tiap department.
- d. Mengadakan rapat dengan kepala department untuk memperoleh informasi dan masalah.

4. Human Resource Departemen

Human Resource Department merupakan department di hotel yang bertanggung jawab dalam mengurus administrasi kepegawaian di perusahaan. Bagian ini bertugas mengepali masalah kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi peringatan, mutasi dan pemberhentian karyawan. Bagian personalia ini juga bertugas memberikan pelatihan (training) kepada calon karyawan. Pelatihan dilakukan selama 4 bulan, setelah itu karyawan tersebut di tempatkan di posisi yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya.

5. Accounting Department

Accounting dipimpin oleh seorang Finance Controller. Finance Controller ini bertugas mengelola keuangan dan pembukuan hotel yang pada akhirnya menghasilkan laporan keuangan (Financial Statement). Seorang Finance Controller mengepali 4 bagian antara lain :

1. Book keeping
2. Income audit
3. Cost Control
4. Purchasing / Receiving

6. Sales & Marketing Department

Di hotel Sales & Marketing Department memegang peranan penting dalam meningkatkan occupancy hotel sesuai dengan namanya Sales & marketing yang tugasnya mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan langganan dan mempromosikan fasilitas-fasilitas yang dimiliki serta pemberian service yang memuaskan.

7. Front Office Department

Front Office department merupakan pusat kegiatan hotel, dari front office inilah datangny informasi-informasi, instruksi dan pengarahan pelayanan yang akan disajikan kepada tamu. Disamping itu di FO inilah para tamu akan mendapatkan kesan pertama sekaligus kesan terakhirnya. Front Office Department dalam kegiatan sehari-harinya dipimpin oleh seorang Front Office Manager.

8. Housekeeping Department

Housekeeping Department bertugas untuk mempersiapkan kamar, yang selalu berhubungan dengan guest room dan guest supplies. Kebersihan kamar tamu dan kebersihan public area di hotel merupakan tanggung jawab department ini. Dalam menjalankan tugasnya, Housekeeping dipimpin oleh Executive Housekeeper dan dibantu oleh Housekeeper Supervisor.

9. Food and Beverage Service Department

F&B Service Department yaitu meliputi Restaurant, Room Service, Bar & Lounge dan Banquet. F&B Service merupakan bagian yang memberikan pelayanan apa yang dibuat F&B Product. Pada restaurant dan bar diutamakan service atau pelayanan kepada tamu, tata cara greeting, sikap saat mempersilahkan tamu atau cara taking order sangat penting. Sesuai dengan namanya Food and Beverage, selain menangani masalah makanan juga menyangkut masalah minuman baik yang beralkohol maupun non alkohol, yang terdapat di bar dan di restaurant. Food and Beverage Service berada dibawah pengawasan Food and Beverage Manager yang dibantu oleh Restaurant Manager, Bar & Lounge Manager, dan beberapa Supervisor.

10. Food and Beverage Product Departement

Food and Beverage Product Department adalah salah satu bagian divisi di Aston Batam Hotel & Residence yang memiliki tugas untuk menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji. Bidang F&B Product dibagi menjadi dua jenis produk makanan, yaitu Hot Kitchen dan Pastry and Bakery. Hot Kitchen merupakan dapur utama untuk membuat produk seperti main course, soup, salad. Sementara itu, Pastry and Bakery adalah produk kue dan roti sekaligus makanan penutup atau makanan manis. Food and Beverage Product berada di bawah pengawasan Chef manager dan dibantu oleh Assistant Chef Manager.

11. Engineering Department

Engineering department adalah bagian di hotel yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal sehingga seluruh operasional hotel bisa berjalan dengan baik. Engineering Department dipimpin oleh seorang Chief Engeneer.

3.4 SUBJEK DAN OBJEK STUDI KASUS

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan Ala Cart di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, yaitu karyawan pada bagian Food and Beverage Service (FBS) dan Food and Beverage Product (FBP). Kedua bagian tersebut dipilih sebagai subjek karena memiliki peran penting dalam proses koordinasi dan komunikasi selama persiapan hingga penyajian makanan kepada tamu. Selain itu, penulis juga melakukan pengamatan terhadap trainee yang terlibat dalam operasional pelayanan Ala Cart sebagai bagian dari proses observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI).

Objek dalam studi kasus ini keterlambatan penyajian makanan a la carte karena kapasitas dapur tidak mampu memenuhi lonjakan pesanan, kesalahan pencatatan atau input pesanan akibat tingginya beban kerja staf. Objek penelitian difokuskan pada proses penyampaian informasi, koordinasi antarbagian, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi, dampak yang ditimbulkan terhadap kelancaran pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga sesuai dengan standar operasional hotel.

3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan operasional di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai proses Pelayanan A La Carte, kekurangan staf pelayanan sehingga pelayanan menjadi kurang optimal, serta hambatan komunikasi yang terjadi selama operasional berlangsung.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan beberapa pihak yang terlibat dalam pelayanan A La Carte pada saat okupansi tinggi, serta pihak yang bertanggung jawab terhadap operasional restoran. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai bentuk hambatan komunikasi, faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan A La Carte , seperti Taking Order, standar operasional prosedur (SOP) pelayanan makanan kepada tamu, lama pengantaran makanan dari kitchen ke meja tamu. Selain itu, dokumentasi juga diperoleh dari informasi yang tersedia selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

3.6 TEKNIK ANALISA DATA

Teknik analisis data merupakan proses mengolah dan menyusun data yang telah diperoleh sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif meliputi tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, penulis menyeleksi data yang berkaitan dengan hambatan komunikasi antara Waitress dan team kitchen dalam penyajian orderan karna terlalu ramai, sehingga data yang digunakan sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian naratif sehingga mudah dipahami. Data yang disajikan meliputi hasil observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan bentuk hambatan komunikasi, faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi dalam pelayanan A La Carte.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun dengan menghubungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai hambatan komunikasi antara Waitress dan team kitchen. Selanjutnya, dilakukan verifikasi terhadap data untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan fakta yang ditemukan selama penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 GAMBARAN UMUM KASUS

Basil Restaurant merupakan restoran utama di Aston Batam Hotel & Residence yang melayani tamu hotel maupun tamu dari luar hotel. Restoran ini melayani pemesanan makanan dan minuman dengan sistem **A La Carte**, yaitu tamu memilih menu secara individual dari daftar menu yang tersedia, kemudian pesanan disiapkan oleh dapur setelah diterima.

Pada periode okupansi tinggi, seperti musim liburan, akhir pekan, atau saat hotel menjadi lokasi penyelenggaraan acara (meeting, conference, wedding, dan event perusahaan), jumlah tamu yang menggunakan layanan restoran meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut menyebabkan volume pesanan *a la carte* bertambah dalam waktu yang hampir bersamaan, terutama pada jam-jam sibuk seperti makan siang dan makan malam.

Peningkatan jumlah pesanan dapat menimbulkan berbagai kendala operasional. Di area pelayanan, pramusaji harus menerima pesanan, mengantarkan makanan dan minuman, serta memberikan perhatian kepada lebih banyak tamu dalam waktu yang sama. Di sisi dapur, koki harus menyiapkan banyak pesanan sekaligus dengan tetap menjaga kualitas, ketepatan menu, dan waktu penyajian.

Beberapa kendala yang sering muncul antara lain waktu tunggu makanan yang lebih lama, keterlambatan pengantaran pesanan, kesalahan pencatatan atau penyajian menu, keterbatasan jumlah staf pada jam sibuk, serta meningkatnya keluhan tamu. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kepuasan tamu dan citra pelayanan restoran apabila tidak ditangani secara efektif.

4.2 TEMUAN STUDI KASUS

Berdasarkan hasil observasi, peningkatan okupansi hotel menyebabkan volume pesanan *a la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence meningkat sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan. Kondisi ini mengakibatkan waktu penyajian makanan menjadi lebih lama, beban kerja *waiter*, *waitress*, dan staf *kitchen* meningkat, serta koordinasi antarbagian menjadi lebih kompleks. Meskipun pelayanan tetap berjalan sesuai prosedur, keterlambatan penyajian masih terjadi pada jam-jam sibuk karena banyaknya pesanan yang masuk secara bersamaan.

Hasil wawancara dengan beberapa tamu menunjukkan bahwa sebagian besar tamu memahami kondisi restoran yang sedang ramai, namun tetap mengharapkan pelayanan yang komunikatif.

- Informan 1

"Saya mengerti kalau restoran sedang penuh, jadi makanan datang agak lama. Selama pelayannya memberi informasi, saya tidak keberatan menunggu."

- Informan 2

"Pelayanannya ramah, hanya saja waktu tungguanya cukup lama karena tamunya banyak. Semoga saat ramai bisa lebih cepat lagi."

- Informan 3

"Menurut saya makanannya tetap enak dan sesuai pesanan. Hanya saja akan lebih baik jika estimasi waktu penyajian disampaikan sejak awal agar tamu tidak bertanya-tanya."

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa keterlambatan penyajian masih dapat diterima oleh tamu apabila disertai dengan komunikasi yang baik, keramahan pelayan, serta pemberian informasi mengenai estimasi waktu penyajian. Oleh karena itu, restoran menerapkan pembagian tugas yang lebih efektif, meningkatkan komunikasi antara bagian *service* dan *kitchen*, serta mengatur prioritas penyelesaian pesanan agar kualitas pelayanan tetap terjaga selama periode okupansi tinggi.

4.3 ANALISIS PERMASALAHAN

Berdasarkan hasil penelitian, kendala pelayanan *a la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence pada saat okupansi tinggi disebabkan oleh meningkatnya jumlah tamu yang tidak diimbangi dengan kapasitas operasional restoran. Peningkatan jumlah pesanan menyebabkan proses penyajian makanan menjadi lebih lama karena *kitchen* harus menangani banyak pesanan secara bersamaan. Di sisi lain, jumlah tenaga kerja yang terbatas mengakibatkan beban kerja *waiter*, *waitress*, dan *kitchen staff* meningkat sehingga pelayanan kepada tamu menjadi kurang optimal.

Selain itu, koordinasi antara bagian *service* dan *kitchen* belum berjalan secara maksimal pada saat restoran ramai. Banyaknya pesanan yang harus diproses dalam waktu bersamaan meningkatkan risiko keterlambatan penyampaian informasi dan kesalahan pesanan. Pengelolaan pesanan yang belum optimal juga menyebabkan penumpukan pekerjaan di *kitchen*, sehingga waktu tunggu tamu menjadi lebih lama. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengelolaan operasional, terutama dalam penyesuaian tenaga kerja, koordinasi

antarbagian, dan pengelolaan pesanan agar pelayanan *a la carte* tetap berjalan optimal pada saat okupansi tinggi.

4.4 PEMBAHASAN BERDASARKAN TEORI DAN PENELITIAN TERDAHULU

Berdasarkan hasil penelitian, kendala utama pelayanan *a la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence pada saat okupansi tinggi adalah meningkatnya waktu tunggu penyajian makanan. Kondisi ini terjadi karena jumlah pesanan yang masuk melebihi kapasitas normal produksi *kitchen*. Temuan ini sejalan dengan teori kualitas pelayanan dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model **SERVQUAL**, khususnya dimensi **responsiveness (daya tanggap)**, yang menyatakan bahwa kemampuan memberikan pelayanan secara cepat dan tepat merupakan salah satu penentu kualitas pelayanan. Semakin lama waktu tunggu pelanggan, maka semakin rendah persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah tamu menyebabkan beban kerja *waiter*, *waitress*, dan *kitchen staff* semakin tinggi. Menurut teori manajemen operasional restoran, keseimbangan antara jumlah tenaga kerja dan volume pekerjaan sangat penting untuk menjaga efektivitas pelayanan. Ketidakseimbangan tersebut dapat menurunkan produktivitas, meningkatkan tekanan kerja, serta memperbesar kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pelayanan. Temuan ini didukung oleh penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa tingginya jumlah pelanggan pada periode ramai berdampak pada meningkatnya beban kerja karyawan sehingga diperlukan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih efektif.

Selain itu, penelitian menemukan bahwa koordinasi antara bagian *service* dan *kitchen* menjadi lebih kompleks ketika okupansi tinggi. Menurut teori operasional restoran, keberhasilan pelayanan makanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu, tetapi juga oleh koordinasi dan komunikasi yang efektif antarbagian. Penelitian terdahulu juga menjelaskan bahwa komunikasi yang baik antara *waiter* dan *kitchen* dapat mempercepat proses pelayanan, meminimalkan kesalahan pesanan, serta meningkatkan ketepatan penyajian makanan. Oleh karena itu, koordinasi yang baik menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran operasional restoran pada saat jumlah tamu meningkat.

Kendala-kendala tersebut berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Menurut teori kepuasan pelanggan, kepuasan terbentuk dari perbandingan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas, sedangkan pelayanan yang lambat atau kurang optimal akan menimbulkan ketidakpuasan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan penyajian, tingginya beban kerja karyawan, dan kurang optimalnya koordinasi pada saat okupansi tinggi dapat memengaruhi kualitas pelayanan serta menurunkan tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, pengelolaan kapasitas operasional, penyesuaian jumlah tenaga kerja, dan peningkatan koordinasi antarbagian menjadi langkah penting untuk

mempertahankan kualitas pelayanan *a la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

4.5 SOLUSI ATAU REKOMENDASI PERBAIKAN

Berdasarkan hasil penelitian, solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala pelayanan *a la carte* saat okupansi tinggi adalah melakukan penyesuaian jumlah karyawan pada jam-jam ramai. Manajemen dapat menambah staf *casual* atau membantu penempatan karyawan dari bagian lain yang telah memiliki kemampuan dasar pelayanan restoran. Dengan demikian, beban kerja *waiter*, *waitress*, dan *kitchen staff* dapat berkurang sehingga pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik.

Selain itu, komunikasi antara bagian *service* dan *kitchen* perlu ditingkatkan melalui *briefing* singkat sebelum operasional dimulai. Pada saat restoran ramai, setiap perubahan pesanan, permintaan khusus tamu, dan status penyajian makanan harus segera diinformasikan agar tidak terjadi keterlambatan maupun kesalahan pesanan.

Pengaturan alur pesanan juga perlu diperbaiki dengan memprioritaskan pesanan berdasarkan waktu masuk (*first in, first out*) dan memastikan setiap pesanan segera diproses setelah diterima. Apabila terjadi antrean pesanan yang panjang, *waiter* perlu memberikan informasi kepada tamu mengenai perkiraan waktu tunggu sehingga tamu memahami kondisi operasional restoran.

Selain perbaikan operasional, manajemen perlu melakukan evaluasi setelah periode okupansi tinggi untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi dan menentukan langkah perbaikan pada periode berikutnya. Dengan penerapan solusi tersebut, waktu tunggu dapat dikurangi, koordinasi kerja menjadi lebih efektif, dan kualitas pelayanan *a la carte* tetap terjaga meskipun jumlah tamu meningkat.

BAB V

PENUTUP

1.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil studi kasus dengan judul “Kendala Pelayanan A La Carte pada Saat Okupansi Tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence”, dapat disimpulkan bahwa peningkatan tingkat okupansi hotel memberikan pengaruh terhadap proses operasional pelayanan makanan dan minuman, khususnya pada pelayanan a la carte di Basil Restaurant. Pada kondisi okupansi tinggi, jumlah tamu yang datang ke restoran mengalami peningkatan sehingga jumlah pesanan makanan dan minuman juga meningkat secara signifikan. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa kendala dalam proses pelayanan, karena kapasitas operasional restoran harus bekerja lebih tinggi dibandingkan kondisi normal.

Kendala utama yang ditemukan dalam pelayanan a la carte meliputi meningkatnya waktu tunggu penyajian makanan, tingginya beban kerja karyawan, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada saat jam sibuk, serta kurang optimalnya koordinasi antara bagian service dan kitchen. Banyaknya pesanan yang masuk secara bersamaan menyebabkan kitchen mengalami peningkatan beban produksi, sedangkan waiter dan waitress harus melayani lebih banyak tamu dalam waktu yang sama. Permasalahan tersebut berdampak terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Dampak yang muncul antara lain keterlambatan penyajian makanan, meningkatnya kemungkinan kesalahan dalam pencatatan maupun pengantaran pesanan, serta munculnya keluhan dari tamu akibat waktu tunggu yang lebih lama. Kondisi ini dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan restoran.

Berdasarkan hasil analisis, faktor utama penyebab kendala pelayanan a la carte pada saat okupansi tinggi adalah ketidakseimbangan antara peningkatan jumlah tamu dengan kesiapan sumber daya operasional yang tersedia. Selain itu, faktor lain yang memengaruhi adalah pengaturan tenaga kerja, sistem koordinasi antarbagian, serta efektivitas pengelolaan pesanan ketika restoran berada dalam kondisi ramai. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence perlu meningkatkan kesiapan operasional melalui

beberapa langkah perbaikan, seperti melakukan perencanaan jumlah tenaga kerja berdasarkan perkiraan okupansi, meningkatkan briefing sebelum pelayanan dimulai, memperkuat komunikasi antara bagian service dan kitchen, melakukan pembagian tugas yang lebih efektif, serta melakukan evaluasi terhadap proses pelayanan secara berkala.

Dengan penerapan strategi perbaikan tersebut, diharapkan Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence mampu menghadapi kondisi okupansi tinggi dengan lebih baik, menjaga kelancaran proses pelayanan a la carte, meningkatkan efektivitas kerja karyawan, serta mempertahankan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

1.2 SARAN

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai “Kendala Pelayanan A La Carte pada Saat Okupansi Tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence”, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan restoran, khususnya dalam menghadapi kondisi okupansi tinggi.

1. Meningkatkan Perencanaan Operasional pada Periode Okupansi Tinggi

Manajemen restoran disarankan untuk melakukan persiapan operasional berdasarkan perkiraan tingkat okupansi hotel, jumlah reservasi, serta kegiatan atau event yang sedang berlangsung. Perencanaan tersebut dapat meliputi penyesuaian jumlah karyawan, kesiapan bahan makanan, serta kesiapan peralatan pelayanan agar restoran mampu menghadapi peningkatan jumlah tamu dengan lebih baik.

2. Melakukan Penyesuaian Jumlah Tenaga Kerja

Pada saat tingkat okupansi tinggi, jumlah tenaga kerja sebaiknya disesuaikan dengan kebutuhan operasional. Penambahan staf atau pengaturan ulang jadwal kerja pada jam sibuk dapat membantu mengurangi beban kerja waiter, waitress, dan kitchen staff sehingga pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan efektif.

3. Meningkatkan Koordinasi antara Bagian Service dan Kitchen

Koordinasi antara bagian pelayanan dan dapur perlu ditingkatkan agar proses pelayanan a la carte berjalan lebih lancar. Briefing sebelum operasional, komunikasi yang jelas mengenai pesanan tamu, serta penyampaian informasi secara cepat dapat mengurangi risiko kesalahan pesanan dan keterlambatan penyajian makanan.

4. Melakukan Pelatihan dan Pengembangan Karyawan

Restoran disarankan untuk memberikan pelatihan secara berkala kepada karyawan, terutama dalam menghadapi kondisi ramai. Pelatihan dapat mencakup teknik pelayanan tamu, pengelolaan waktu, komunikasi antarbagian, serta cara menangani keluhan pelanggan. Dengan kemampuan yang lebih baik, karyawan akan lebih siap menghadapi tekanan kerja pada saat okupansi tinggi.

5. Meningkatkan Sistem Monitoring Waktu Pelayanan

Manajemen restoran perlu melakukan pemantauan terhadap waktu pelayanan mulai dari penerimaan pesanan hingga makanan diterima oleh tamu. Monitoring ini bertujuan untuk mengetahui hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan dan menjadi dasar untuk melakukan perbaikan agar waktu tunggu dapat dikurangi.

6. Meningkatkan Evaluasi Setelah Operasional

Evaluasi rutin setelah pelayanan selesai perlu dilakukan untuk mengetahui kendala yang terjadi selama operasional. Melalui evaluasi tersebut, pihak manajemen dapat mengetahui masalah yang muncul, mencari solusi yang tepat, serta melakukan perbaikan untuk pelayanan berikutnya.

7. Mempertahankan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Tamu

Meskipun menghadapi kondisi okupansi tinggi, restoran tetap perlu menjaga standar pelayanan kepada tamu. Karyawan harus tetap memberikan pelayanan yang ramah, memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan, serta menangani keluhan tamu secara cepat dan profesional.

DAFTAR PUSTAKA

- Baker, D. A., & Crompton, J. L. (2000). Quality, satisfaction and behavioral intentions. *Annals of Tourism Research*, 27(3), 785–804.
- Barrows, C. W., Powers, T., & Reynolds, D. (2012). *Introduction to Management in the Hospitality Industry* (10th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Davis, B., Lockwood, A., Alcott, P., & Pantelidis, I. S. (2018). *Food and Beverage Management* (6th ed.). London: Routledge.
- Gronroos, C. (2007). *Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition* (3rd ed.). Chichester: John Wiley & Sons.
- Kasavana, M. L., & Smith, D. I. (2009). *Managing Front Office Operations*. Lansing, MI: American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Kusmayadi, & Sugiarto, E. (2000). *Metodologi Penelitian dalam Bidang Kepariwisata*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* (7th ed.). New Jersey: Pearson Education.

Ninemeier, J. D., & Hays, D. K. (2011). *Restaurant Operations Management: Principles and Practices*. Boston: Pearson Education.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Payne, A. (2005). *Handbook of CRM: Achieving Excellence in Customer Management*. Oxford: Butterworth-Heinemann.

Soekresno. (2001). *Management Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Sugiarto, E. (2015). *Pengantar Akomodasi dan Restoran*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi.

Walker, J. R. (2017). *The Restaurant: From Concept to Operation* (8th ed.). Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.

LAMPIRAN

1. PEDOMAN WAWANCARA

NAMA : Mr. Hermon Dira
JABATAN : Waiter
DEPARTEMENT : Food & Beverages Service
TANGGAL WAWANCARA : 7 Juli 2026

PERTANYAAN

1. Menurut Anda, apa faktor utama yang menyebabkan terjadinya kendala pelayanan a la carte pada saat okupansi tinggi?
2. Apakah faktor jumlah karyawan memengaruhi kualitas pelayanan ketika restoran ramai?
3. Apakah jumlah dan jenis pesanan yang masuk memengaruhi kecepatan pelayanan? Mengapa?
4. Bagaimana pengaruh kesiapan bahan baku dan peralatan terhadap kelancaran pelayanan?
5. Apakah sistem pencatatan atau penyampaian pesanan yang digunakan sudah efektif dalam kondisi ramai?
6. Menurut Anda, apa hal paling penting yang harus diperhatikan untuk mempertahankan kualitas pelayanan a la carte saat okupansi tinggi?
7. Apakah ada kendala lain yang belum dibahas terkait pelayanan a la carte di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?

2. HASIL OBSERVASI

Observasi dilaksanakan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence pada periode 27 Januari 2025 sampai dengan 27 Juli 2025. Observasi dilakukan secara langsung terhadap Kendala Pelayanan A La Carte pada saat Okupansi tinggi di Basil Restoran Aston Batam Hotel & Residence.

Faktor utama yang menyebabkan kendala pelayanan a la carte adalah meningkatnya jumlah tamu dan pesanan dalam waktu yang bersamaan. Ketika hotel mencapai tingkat okupansi yang tinggi, banyak tamu datang ke restoran pada jam

makan yang sama sehingga waiter dan kitchen harus menangani banyak pesanan sekaligus. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dibandingkan hari biasa.

Apabila jumlah karyawan tidak sebanding dengan jumlah tamu yang harus dilayani, maka beban kerja setiap karyawan akan meningkat. Waiter harus menangani lebih banyak meja, sedangkan kitchen harus menyiapkan lebih banyak pesanan. Akibatnya, waktu pelayanan menjadi lebih lama dan risiko kesalahan dalam pelayanan juga meningkat.

Setiap menu *a la carte* memiliki waktu memasak yang berbeda. Ketika banyak tamu memesan menu yang membutuhkan proses memasak lebih lama, kitchen memerlukan waktu tambahan untuk menyelesaikan pesanan. Selain itu, jika banyak pesanan masuk secara bersamaan, antrean produksi di dapur akan semakin panjang sehingga waktu penyajian ikut bertambah.

Kesiapan bahan baku dan peralatan sangat menentukan kelancaran pelayanan. Apabila stok bahan makanan telah dipersiapkan sebelum jam operasional dan seluruh peralatan dalam kondisi siap digunakan, proses memasak dapat berjalan lebih cepat. Sebaliknya, apabila terdapat kekurangan bahan baku atau peralatan yang belum siap, proses pelayanan akan mengalami keterlambatan.

Secara umum sistem yang digunakan sudah membantu proses pelayanan. Namun, pada saat restoran sangat ramai tetap terdapat kendala, seperti banyaknya pesanan yang masuk secara bersamaan sehingga diperlukan koordinasi yang lebih intensif antara waiter dan kitchen. Oleh karena itu, ketelitian dalam memasukkan pesanan dan komunikasi yang baik tetap menjadi faktor penting untuk mengurangi kesalahan.

Hal yang paling penting adalah kesiapan operasional restoran, mulai dari perencanaan jumlah tenaga kerja, kesiapan bahan baku, pembagian tugas yang jelas, hingga komunikasi yang efektif antara bagian service dan kitchen. Selain itu, karyawan tetap harus menjaga sikap ramah, responsif, dan profesional agar tamu merasa diperhatikan meskipun restoran sedang ramai.

Selain kendala yang telah dibahas, terdapat beberapa hal lain yang dapat memengaruhi pelayanan, seperti permintaan khusus dari tamu (*special request*), perubahan pesanan secara mendadak, keterlambatan pengiriman bahan baku dari

pemasok, serta adanya acara besar di hotel yang menyebabkan lonjakan tamu dalam waktu bersamaan. Oleh karena itu, restoran perlu memiliki perencanaan operasional yang baik dan evaluasi rutin agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

3. DOKUMENTASI KEGIATAN PLI



Lampiran 1 polishing after A La Carte



Lampiran 2 Clear Up Table



Lampiran 3 Observasi Wawancara



Lampiran 4 Handle Ciatok Wedding



Lampiran 5 Upselling 60 Seconds To Seoul



Lampiran 6 Training



Lampiran 7 Handle Kampung Tiongkok



Lampiran 8 Handle Iftar di Kampung Cheng Ho



Lampiran 9 Handle Breakfast



Lampiran 10 Upselling Seafood Symphony

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. 243c/UN35.1.7.8/PP/2025

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

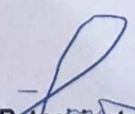
Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Restu Salwa Rachmadani	24135092	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Tria Reziana Putri	24135139	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Dayinta Putri Listya Aji	24135070	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Indah Shalsabilla Yunius	24135018	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Halimah Syaharani	2413517	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Rahmat Syawal Dwiseno	24135091	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Andhyka Bakhrazy	24135101	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Raka Zael Septia	24135194	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026

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

Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE

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

Kepala Unit Hubungan Industri
FPP-UNP


Dr. Retnahingtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 20022

5. LOGBOOK

LOGBOOK KEGIATAN PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

27 januarai 2026 – 26 juli 2026

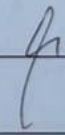
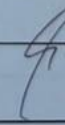
Nama : Indah Salsabila Yunius
 Nim : 24135018
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 089514453454
 Supervisor Coach Mentor : Rizal Zibran
 Nama industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Januari

NO	Hari Tgl	waktu	Kegiatan	Paraf
	Selasa 27 01 2026	08.00 - 14.00	Induction Showing all dept	
	Kamis 29 01 2026	14.00 - 22.00	Penempatan masing-masing departemen Briefing sebelum bekerja Showing seluruh area basil	
	Jumat 30 01 2026	14.00 - 22.00	Briefing sebelum bekerja Pick up minuman di pappermint lounge set up meja untuk breakfast and dinner	
	Sabtu 31 01 2026	14.00 - 22.00	Pick up orderan k Set up meja dinner dan breakfast Menyusun barang di basil store	

LOGBOOK KEGIATAN **PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1**

27 Januari – 26 Juli 2026

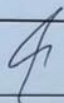
Nama : Indah Salsabila Yunius
 Nim : 24135018
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 089514453454
 Supervisor Coach Mentor : Rizal zibran
 Nama industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Februari

NO	Hari Tgl	Waktu	Kegiatan	Paraf
	Minggu 01 02 2026	14.00 - 22.00	Set up table for dinner and lunch Menyebar coster, mug dan sugar bowl Pick up minuman ke pappermint lounge Serving makanan ke guest	
	Senin 02 02 2026 2026	Off day		
	Selasa 03 02 2026	14.00 - 22.00	Set up table Sebar coster, mug dan sugar bowl Pick up minum Taking order Serving makanan ke tamu	
	Rabu 04 02 2026	14.00 - 22.0000	Set up table	

			Sebar mug, coster dan sugar bowl Pick up minuman Pic up co di kitchen	f
	Kamis 05 02 2026	14.00 - 22.00	Set up table Sebar mug, coster dan sugar bowl Belajar angkat telpon Taking order	f
	Jumat 06 02 2026	15.00 - 23.00	Handle seafood symphonyat pool Clear up table Menyusun plate kotor di trolley Memolish plate	f
	Sabtu 07 02 2026	15.00 - 23.00	Handle seafood symphonyat pool Clear up table Menyusun plate di trolley Closing seafood symphony	f
	Minggu 08 02 2026	14.00 - 22.00	Set up table Polish chinaware Taking order Antar makanan Pick up minuman	f
	Senin 09 02 2026	Off days		f
	Selasa 10 02 2026	14.00 - 22.00	Set up table Polish chinaware after lunch Pick up minum di pappermint	f
	Rabu 11 02 2026	14.00 - 22.00	Table set up Sebar coster, mug dan sugar bowl	f

	Kamis 12 02 2026	14.00 - 2026	Set up table Sebar mug,coster dan sugar bowl	4
	Jumat 13 02 2026	14.00 - 22.00	Handle kampung cina at pool Clear up table Polish chinaware	4
	Sabtu 14 02 2026	Off day		4
	Minggu 15 02 2026	14.00 - 22.00	Set up table for kampung cina Handle kampung cina Closing event kampung cina	4
	Senin 16 02 2026	15.00 - 23.00	Set up table for kampung cina Handle kampung cina Closing event kampung cina	4
	Selasa 17 02 2026	Off day		4
	Rabu 18 02 2026	14.00 - 22.00	Set up table for iftar Puring water untuk berbuka Menggambar lay out basil untuk reservasi	4
	Kamis 19 02 2026	14.00 - 22.00	Set up table untuk iftar Puring water untuk berbuka Menyusun food tag di setiap buffet	4
	Jumat 20 02 2026	15.00 - 23.00	Membuat food tag untuk iftar Menyusun food tag di setiap buffet Memolish glasware	4

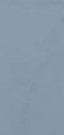
	Sabtu 21 02 2026	15.00 - 00.00	Membuat food tag Menyusun food tag di masing masing buffet Clear up Memolish glassware	
	Minggu 22 02 2026	15.00 - 00.00	Menyusun food tag di setiap buffet Menjadi escorter Clear up Polish glassware	
	Senin 23 02 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyusun food tag di setiap buffet Escord tamu Clear up Molish glassware	
	Selasa 24 02 2026	Off day		
	Rabu 25 02 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyusun food tag di setiap buffet Set up pool event iftar Escorter tamu Clear up Molish glasware	
	Kamis 26 02 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Puring water Clear up Molish glassware	
	Jumat 27 02 2026	14.00 - 00.00	Puring water Menyusun reservasi di masing-masing meja tamu Escord tamu Claer up Molish glassware	
	Sabtu 28 02 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyebar food tag	

			Puring water Escord tamu	
	Minggu 29 02 2026	14.00 - 00.00	Menyebarkan goblet di meja reservasi Set up iftar di pool Menyebar reservasi tamu Polish glassware	

Batam, 29 februari 2026



Rizal Zibran

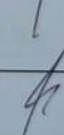
NO	Har/Tg	Waktu	Kegiatan	Paraf
	Minggu 01 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyusun food tag di kardus buffet Menyebar reservasi ke meja tamu Clear up Polish glassware	
	Senin 02 03 2026	14.00 - 00.00	Preparasi untuk set up pool Set up pool Menyusun food tag Polish glassware	
	Rabu 04 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyusun food tag Clear up Polish glassware	
	Kamis 05 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Puring water	

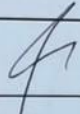
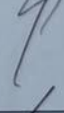
LOGBOOK KEGIATAN

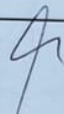
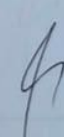
PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

27 Januari – 26 Juli 2026

Nama : Indah Salsabila Yuniuss
 Nim : 24135018
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 089514453454
 Supervisor Coach Mentor : Rizal Zibran
 Nama industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Maret

NO	Hari Tgl	Waktu	Kegiatan	Paraf
	Minggu 01 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyebar food tag di semua buffet Menyebar reservasi ke meja tamu Clear up Molish glassware	
	Senin 02 03 2026	Off day		
	Selasa 03 03 2026	14.00 - 00.00	Prepare untuk set up pool Set up pool Menyebar food tag Polishing glassware	
	Rabu 04 04 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyebar food tag Clear up Polishing glassware	
	Kamis 05 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Puring water	

			Clear up Polish glass ware	
	Jumat 06 03 2026	14.00 - 00.00	Set up pool Menyebarkan reservasi ke meja tamu Memasang cover chair Clear up Polish glassware	
	Sabtu 07 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyebarkan food tag ke seluruh buffet Escord tamu Molish glassware	
	Minggu 08 03 2026	14.00 - 00.00	Set up pool Menyebarkan food tag Puring water Memasang cover chair Clear up Polish chinaware	
	Senin 09 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyebar food tag Mengisi ulag air vas bunga Escorted tamu Clear up Senitasi meja	
	Selasa 10 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyebar food tag Senitasi meja Set up untuk breakfast	
	Rabu 11 03 2026	Off day		
	Kamis 12 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyebarkan food tag Escorter Polish chinaware	
	Jumat 13 03 2026	14.00 - 00.00	Membuat food tag Menyebarkan food tag	

			Set up pool Escorted Polish glassware	
	Sabtu 14 03 2026		Membuat food tag Menyebar food tag Mengisi ulang air vas bunga Escorted tamu Clear up Sanitasi meja	
	Minggu 15 03 2026		Membuat food tag Menyebar food tag di semua buffet Menyebar reservasi ke meja tamu Clear up Polish glassware	
	Senin 16 03 2026		Membuat food tag Menyebar food tag di semua buffet Menyebar reservasi ke meja tamu Clear up Polish glassware	
	Selasa 17 03 2026		Membuat food tag Menyebar food tag di semua buffet Menyebar reservasi ke meja tamu Clear up Polish glassware	
	Rabu 18 03 2026		Membuat food tag Menyebar food tag di semua buffet Menyebar reservasi ke meja tamu	

			Clear up Molish glassware	4
	Kamis 19 03 2026		Membuat food tag Menyebar food tag di semua buffet Menyebar reservasi ke meja tamu Clear up Molish glassware	4
	Jumat 20 03 2026	Off day		4
	Sabtu 21 02 2026	06.00 - 14.00	Clear up Set up table Senitasi meja Refil tissue box and tootpick after breakfast	4
	Minggu 22 03 2026	06.00 - 14.00	Clear up Senitasi meja Take out mug Refil tissue box and toothpick after breakfast Clear up side stand	4
	Senin 23 03 2026	06.00 - 14.00	Escorted Take out mug Refil sugar bowl Refil tissue box and toothpick Polish chinaware	4
	Selasa 24 03 2026	06.00 - 14.00	Clear up Senitasi meja Take out mug Refil tissue box and toothpick after breakfast Clear up side stand	4
	Rabu 25 03 2026	14.00 - 22.00	Membuat food tag Menyebar food tag di semua buffet	4

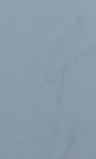
			Menyebar reservasi ke meja tamu Clear up Molish glassware	4
	Kamis 26 03 2026	14.00 - 22.00	Membuat food tag Menyebar food tag di semua buffet Menyebar reservasi ke meja tamu Clear up Molish glassware	4
	Jumat 27 03 2026	14.00 - 22.00	Membuat food tag Menyebar food tag Mengisi ulang air vas bunga Escorted tamu Clear up Senitasi meja	4
	Sabtu 28 03 2026	14.00 - 22.00	Membuat food tag Menyebar food tag Mengisi ulang air vas bunga Escorted tamu Clear up Senitasi meja	4
	Minggu 29 03 2026	14.00 - 22.00	Membuat food tag Menyebar food tag Mengisi ulang air vas bunga Escorted tamu Clear up Senitasi meja	4
	Senin 30 03 2026	14.00 - 22.00	Set up pool	4

			Menyebarkan reservasi ke meja tamu Memasang cover chair Clear up Polish glassware	
	Selasa 31 03 2026	14.00 - 22.00	Membuat food tag Menyebarkan food tag Clear up Polishing glassware	

Batam 31 Maret 2026



Rizal Zibran

No	Hari	Waktu	Kegiatan	Paraf
1	Rabu 1 03 2026	14.00 - 22.00	Set up Meja Set up Chair Clear up Taking order Cleaning	
2	Kamis 2 03 2026	14.00 - 22.00	Set up Meja Set up Chair Clear up Taking order Cleaning	
3	Jumat 3 03 2026	14.00 - 22.00	Set up Meja Set up Chair Clear up Taking order Cleaning	
4	Sabtu 4 03 2026	14.00 - 22.00	Set up Meja Set up Chair Clear up Taking order Cleaning	

LOGBOOK KEGIATAN **PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1**

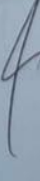
27 Januari – 26 Juli 2026

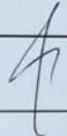
Nama : Indah Salsabila Yunius
 Nim : 24135018
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 089514453454
 Supervisor Coach Mentor : Rizal Zibran
 Nama industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Mai

No	Hari	Waktu	Kegiatan	Paraf
1.	Rabu 1 05 26	14.00 - 22.00	Set up Mug Set up Cutleries Clear up Taking order Closing	
2.	Kamis 2 05 26	14.00 - 22.00	Set up Mug Set up Cutleries Clear up Taking order Closing	
3.	Jumat 3 05 26	14.00 - 22.00	Set up Mug Set up Cutleries Clear up Taking order Closing	
4.	Sabtu 4 05 26	14.00 - 22.00	Preaper Dinner Set up Mug	

			Set up Cutleries Clear up Taking order	4
5.	Minggu 5 05 26	14.00 - 22.00	Preaper Dinner Set up Mug Set up Cutleries Clear up Taking order	4
6.	Senin 6 05 26	14.00 - 22.00	Preaper Dinner Set up Mug Set up Cutleries Clear up Taking order	4
7.	Selasa 7 05 26	14.00 - 22.00	Preaper Dinner Set up Mug Set up Cutleries Clear up Taking order	4
8.	Rabu 6 05 26	06.00 - 15.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleris	4
9.	Kamis 8 05 26	Off		4
10	Jumat 9 05 26	06.00- 15.45	Handle breakfast Clear up Polish chinaware Handle lunch Set up dinner	4
11.	Sabtu 10 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet	4
12.	Minggu 11 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greater Last call	4

			Incharge 60's to soul	4
13.	Senin 12 05 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning basil stor	4
14.	Selasa 13 05 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning basil stor	4
15.	Rabu 14 05 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	4
16.	Kamis 15 05 26	Off day		4
17.	Jumat 16 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleris	4
18.	Sabtu 17 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleris	4

19	Minggu 18 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning basil store	
20.	Senin 19 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	
21.	Selasa 20 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfas Clear up Take out mug Handle lunch Refil sugar bowl Clear up set up	
22.	Rabu 21 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleriesies	
23	Kamis 22 05 26	Off		
24.	Jumat 23 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleris	
25.	Sabtu 25 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call	

			Refil sugar bowl Cleaning basil stor	
26.	Minggu 26 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleriesies	
27.	Senin 27 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	
28.	Selasa 28 05 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleriesies	
29	Rabu 29 25 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Polish glassware	
	Kamis 30 05 26	Off		

Batam 31 Mai 2026

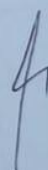


Rizal Zibran

LOGBOOK KEGIATAN
PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

27 Januari – 27 Juli 2026

Nama : Indah Salsabila Yuniuss
 Nim : 24135018
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 082283455318
 Supervisor Coach Mentor : Rizal Zibran
 Nama industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : April

No	Hari	Waktu	Kegiatan	Paraf
1.	Jumat 1 04 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning basil	
2.	Sabtu 2 04 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning basil store	
3.	Minggu 3 04 26	06.00- 16.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet	

			Set up table	
4.	Senin 4 04 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleris	
5.	Selasa 5 04 26	06.00- 16.00	Breakfast Clear up Take out mug Handle lunch Polish chinaware	
6.	Rabu 6 04 26	06.00- 16.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	
7.	Kamis 7 04 26	off		
8.	Jumat 8 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleris	
9.	Sabtu 9 04 26	06.00- 15.00	Breakfast Clear up Take out mug Handle lunch Polish chinaware Set up table	
10.	Minggu 10 04 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet	

			Set up table	
11.	Senin 11 04 26	06.00- 15.00	Breakfast Clear up Take out mug Handle lunch Polish chinaware	
12.	Selasa 12 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	
13.	Rabu 13 04 26	06.00- 15.00	Breakfast Clear up Take out mug Handle lunch Polish chinaware Set up table	
14.	Kamis 14 04 26	off		
15.	Jumat 15 04 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	
16.	Sabtu 16 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	
17	minggu 17 04 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet	

			Set up table	4
18	Senin 18 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleris	4
19	Selasa 19 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	4
20	Rabu 20 04 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	4
21	Kamis 21 04 26	off		4
22	Jumat 22 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	4
23	Sabtu 23 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up luch Polish glassware Set up	4
24	Minggu 24 04 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store	4

			Handle lunch clear up Closing buffet Set up table	
25	Senin 25 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	
26	Selasa 26 04 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Handle lunch clear up Closing buffet Set up table	
27	Rabu 27 04 26	off		
28	Kamis 28 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	
29	Jumat 29 04 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Handle lunch clear up Closing buffet Set up table	
30	Sabtu 30 04 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call	

		LOGIN	Refil sugar bowl	
--	--	-------	------------------	--

Batam, April 2026



Rizal Zibran

Nama: Indan Sabella Yuzha
 NIM: 24135017
 Program Studi: Manajemen Perhotelan
 Nomor Tlp: 08951445345
 Saluran Coach Master: Rizal Zibran
 Nama Pabean: Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan Mengung Berdampak 1: Juni

No	Hari	Waktu	Kegiatan	Paraf
1	Juni 1 06 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take pot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning hotel	
2	Juni 2 26 to	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take pot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning hotel	
3	Minggu 3 26 to	06.00- 16.00	Greeter Cleaning hotel Handle lunch Last call	

LOGBOOK KEGIATAN
PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

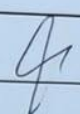
27 Januari – 26 Juli 2026

Nama : Indah Salsabila Yunius
 Nim : 24135018
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 08951445345
 Supervisor Coach Mentor : Rizal Zibran
 Nama industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : juni

No	Hari	Waktu	Kegiatan	Paraf
1.	Jumat 1 06 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning basil	
2.	Sabtu 2 06 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning basil store	
3.	Minggu 3 06 26	06.00- 16.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet	

			Set up table	4
5.	Selasa 5 06 26	06.00- 16.00	Breakfast Clear up Take out mug Handle lunch Polish chinaware	4
6.	Rabu 6 06 26	06.00- 16.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	4
7.	Kamis 7 06 26	off		4
8.	Jumat 8 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleris	4
9.	Sabtu 9 06 26	06.00- 15.00	Breakfast Clear up Take out mug Handle lunch Polish chinaware Set up table	4
10.	Minggu 10 06 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	4
11.	Senin 11 06 26	06.00- 15.00	Breakfast Clear up Take out mug Handle lunch Polish chinaware	4

12.	Selasa 12 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	f
13.	Rabu 13 06 26	06.00- 15.00	Breakfast Clear up Take out mug Handle lunch Polish chinaware Set up table	f
14.	Kamis 14 06 26	off		f
15.	Jumat 15 06 26	06.00- 15.00	Greeter Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	f
16.	Sabtu 16 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	f
17	minggu 17 06 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	f
18	Senin 18 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Take out mug Clear up Polish cutleris Set up cutleris	f

19	Selasa 19 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	 
20	Rabu 20 06 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	
21	Kamis 21 06 26	off		
22	Jumat 22 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	
23	Sabtu 23 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up luch Polish glassware Set up	
24	Minggu 24 06 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	

25	Senin 25 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	f
26	Selasa 26 06 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	f
27	Rabu 27 06 26	off		f
28	Kamis 28 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	f
29	Jumat 29 06 26	06.00- 15.00	Greater Cleaning basil store Hanle lunch clear up Closing buffet Set up table	f
30	Sabtu 30 06 26	06.00- 15.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl	f

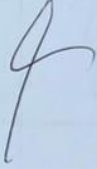
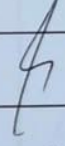
LOGBOOK KEGIATAN
PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK 1

27 Januari – 26 Juli 2026

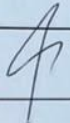
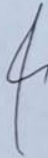
Nama : Indah Salsabila Yunius
 Nim : 24135018
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor Hp : 089514453454
 Supervisor Coach Mentor : Rizal Zibran
 Nama industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak 1 : Juli

No	Hari	Waktu	Kegiatan	Paraf
1.	Rabu 11 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Greeter Escorter Take uot mug Last call Refil sugar bowl Cleaning basil buffet	
2.	Kamis 2 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Coffe corner Clear up Polish chinaware Dropp chinaware	
3.	Jumat 3 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up luch Polish glassware Set up	

4.	Sabtu 4 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Polish glassware Set up meja Clining back area	4
5.	Minggu 5 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Coffe corner Clear up Polish chinaware Dropp chinaware	4
6	Senin 6 07 26	off		4
7	Selasa 7 7 26	10.00- 18.00	Dusting meja Set up famset Handle famset Taking order Pick up minum Pick up makan Prepare room servic e Incharge di brew station	4
8	Rabu 8 7 26	10.00- 18.00	Dusting meja Set up famset Handle famset Taking order Pick up minum Pick up makan Prepare room servic e Incharge di brew station	4
9	Kamis 9 7 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Coffe corner Clear up Polish chinaware Dropp chinaware	4
10	Jumat 10 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing	4

			Set up lunch Polish glassware Set up	
11	Sabtu 11 08 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up lunch Polish glassware Set up	
12	Minggu 12 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up lunch Polish glassware Set up	
13	Senin 13 07 26	Off		
14	Selasa 14 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up lunch Polish glassware Set up	
15	Rabu 15 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up lunch Polish glassware Set up	
16	Kamis 16 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up lunch	

			Polish glassware Set up	4
17	Jumat 17 07 26	10.00- 18.00	Dusting meja Set up famset Handle famset Taking order Pick up minum Pick up makan Prepare rs	4
18	Sabtu 18 07 26	10.00- 20.00	Dusting meja Set up famset Handle famset Taking order Pick up minum Pick up makan Prepare rs	4
19	Minggu 19 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up luch Polish glassware Set up	4
20	Senin 20 07 26	Off		4
21	Selasa 21 07 26	14.00- 00.00	Sebar coster Set up meja Set up mag goblet Prepare rro service Handle dinner	4
22	Rabu 22 07 26	10.00- 19.00	Dusting meja Set up famset Handle famset Taking order Prepare lunch Handle lunch	4

23	Kamis 23 07 26	10.00- 19.00	Handle lunch Handle dinner	
24	Jumat 24 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up lunch Polish glassware Set up	
25	Sabtu 25 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up lunch Polish glassware Set up	
26	Minggu 26 07 26	06.00- 16.00	Handle breakfast Clear up Closing Set up lunch Polish glassware Set up	
27	Senin 27 07 26	off		

Batam, 27 juli 2026


Rizal Zibran

6. LEMBAR KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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.



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Indah Shalsabilla Yunus
Departemen /NIM : Pariwisata / 04135018
Tempat PLI : Aston Batam Hotel & Residence

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
30/Jul/2026	1). Judul laporan dan Metode penelitian	Sesuaikan judul dengan kegiatan PLI dan perkelas metode penelitian yang digunakan	
23/Mei/26	2). Laporan Bab 1 (pendahuluan) dan Bab 2 (Tinjauan Pustaka)	Perbaiki latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian dan tambahan referensi yang relevan mengenai A La Carte	
25/Jul/26	3). Bab 3, Bab 4, dan Revisi keseluruhan laporan	Lengkapi metode penelitian, perjelas hasil pembahasan studi kasus implementasi pelayanan ala cart saat operasi tinggi, serta perbaiki format penulisan sesuai pedoman fakultas.	

Diketahui oleh:
Dosen Pembimbing

7. LEMBAR KONSULTASI INDUSTRI



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

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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Indah Shalsabila Yulius
Unit Kegiatan Praktek : F&B Service
Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Jadwal Kegiatan : Pengalaman Lapangan Industri
Nama Supervisor (Penilai) : Rival Zulfan
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	25-7-26	1) Kualitas pelayanan kepada tamu 2) Penerapan SOP F&B Service 3) Komunikasi antar karyawan 4) Manajemen Waktu dan Efisiensi kerja	1.) Mengadakan pelatihan, pelayanan secara berkala. 2.) Melakukan sosialisasi dan pelatihan ulang. 3. Mengadakan briefing singkat sebelum shift dimulai. 4. Meninjau jadwal kerja berdasarkan kebutuhan jumlah tamu.	


ASTON BATAM
 HOTEL & RESIDENCES
 Resource Management
 Tanda tangan nama penilai-stempel Perusahaan

8. SERTIFIKAT MAGANG

**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESIDENCE

CERTIFICATE OF APPRECIATION

THIS CERTIFICATE IS PRESENTED TO

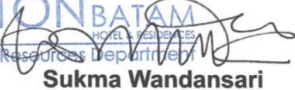
INDAH SHALSABILLA YUNIUS
Universitas Negeri Padang

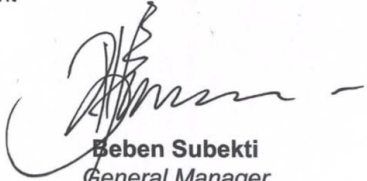
Has been completed
On the job training program
Period 26 January 2026 - 27 July 2026

In Recognition of the successful completion of the 6 (Six) Months on the job training program in
Food & Beverage Service Department

Batam, 27 July 2026

ASTON BATAM
Human Resources Department


Sukma Wandansari
Director of Human Resources


Beben Subekti
General Manager

ASTON HUXLEY Alana *Kamuela* HARPER AVANIKA ASTON COLLECTION HOTELS Quest NEO fave NORDIC POWERED BY ARCHIPELAGO

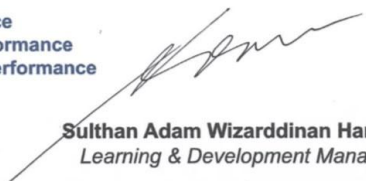
**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESIDENCE

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.80
2. Quantity & Quality of Work	3.50
3. Personality & Character	3.70
4. Attendance	3.70
FINAL SCORE	3.67


Hafid Khoirudin Al Ansori
Food & Beverage Manager

(A) : 3.51 – 4.00: Very Good
(B) : 3.00 – 3.50: Good Performance
(C) : 2.50 – 2.99: Satisfactory Performance
(D) : 1.00 – 2.49: Unsatisfactory Performance


Sulthan Adam Wizarddinar Hariono
Learning & Development Manager