

LAPORAN STUDI KASUS
OPTIMALISASI PELAYANAN BREAKFAST OLEH WAITER ATAU
WAITRESSES DI BASIL RESTAURANT ASTON BATAM HOTEL &
RESIDENCE

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



Oleh:

Halimah Syaharani/24135176

Dosen Pembimbing : **Hendri Azwar ,S.ST.,M.Par.,CHE.**
Manager : **Hafid Al Ansori(Food and Bevarage**
Manager)

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

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

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Halimah Syaharani

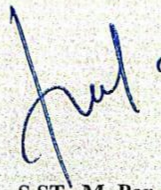
NIM: 24135176

Program Studi Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

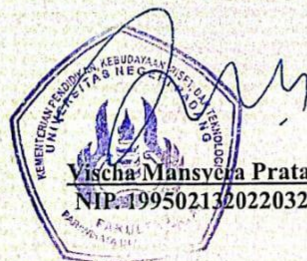
Dosen Pembimbing



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

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera 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:

**Halimah Syaharani
NIM:24135176**

**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



ASTONBATAM
HOTEL & RESIDENCES
Human Resources Department

Sukma Wandansari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan study kasus yang ada di Aston Batam Hotel & Residence. Study kasus ini dibentuk untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari – Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya penyusunan pada study kasus ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu S. St.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah M.Pd. selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr..Rian Surenda ,S.E.I.,M.M. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Bapak Hendri Azwar,S.St.,M.Par.,Ph.D.,CHE. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Beben Subekti selaku *General Manager* di Aston Batam Hotel& Residence.
8. Ibu Sukma Wandan Sari selaku *Human Resources Manager* di Aston Batam Hotel & Residence.
9. Bapak Sultan Adam selaku *Learn and Development Manager* di Aston Batam Hotel & Residence
10. Bapak Hafid Al Ansori selaku *Food and Beverage Manager* di Aston Batam Hotel & Residence.
11. Seluruh *Staff Food and Beverege* di *Aston Batam Hotel & Residence* ,yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di *Aston Batam Hotel & Residance*. Kami berharap laporan magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritikan dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Batam, 20 July 2026

Penulis

Halimah Syaharani

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI.....	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Tujuan Studi Kasus	2
1.5 Manfaat Studi Kasus	3
BAB II.....	3
TINJAUAN PUSTAKA	3
2.1 Landasan Teori	3
2.2 Penelitian Terdahulu.....	6
2.3 Kerangka Penulisan	8
BAB III	8
METODE STUDI KASUS	8
3.1 Jenis Penelitian	9
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	9

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	10
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara,Dokumentasi)	23
3.6 Teknik Analisis Data	24
BAB IV	25
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Gambaran Umum Kasus	26
4.2 Temuan Studi Kasus.....	28
4.3 Analisis Permasalahan.....	32
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	34
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	37
BAB V.....	39
KESIMPULAN DAN SARAN.....	39
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA	42
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Rincian Jadwal Kegiatan PLI.....	9
Tabel 2 Fasilitas Aston Batam Hotel & Residences	12
Tabel 3 Meeting Rooms	19

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Lokasi Aston Batam Hotel & Residence	18
Gambar 2. Aston Batam Hotel & Residence	18
Gambar 3. Brand Archipelago Group	20
Gambar 5. Superior Room	21
Gambar 6. Deluxe Room	22
Gambar 7. Deluxe Premier	22
Gambar 8. Deluxe Family	23
Gambar 9. Aston Suite	23
Gambar 10. 2 Bedroom Apartement	24
Gambar 11. 3 Bedroom Apartement	25
Gambar 12. Swimming Pool	25
Gambar 13. Peppermint Lounge	26
Gambar 14. Basil Restaurant	26
Gambar 15. Gym and Fitness Centre	27
Gambar 16. Gravity Ten Bar	27
Gambar 17. Whirepool and Sauna	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	44
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	50
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan	53
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	56
Lampiran 5 Logbook Kegiatan PLI	57
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Supervisor.....	83
Lampiran 7 Data Pendukung Lainnya	84

ABSTRAK

Halimah Syahrani, 2026 Optimalisasi Pelayanan Breakfast oleh Waiter atau Waitrees di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, Laporan Studi Kasus Pengalaman Lapangan Industri 1, D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Studi kasus ini membahas mengenai optimalisasi pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress di Basil Restoran ASTON Batam Hotel & Residence. Pelayanan breakfast merupakan salah satu pelayanan yang penting dalam operasional hotel karena menjadi waktu yang paling banyak dimanfaatkan oleh tamu untuk menikmati makanan sebelum memulai aktivitas. Oleh karena itu, waiter dan waitress dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, sopan, serta tanggap terhadap kebutuhan tamu agar tercipta kenyamanan dan kepuasan selama berada di restoran.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan praktik di Basil Restoran ASTON Batam Hotel & Residence, pelayanan breakfast pada umumnya telah berjalan dengan baik. Namun, pada jam-jam sibuk masih ditemukan beberapa kendala, seperti meningkatnya jumlah tamu dalam waktu yang bersamaan, keterlambatan dalam membersihkan meja yang telah digunakan, serta pembagian tugas yang belum maksimal. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan apabila tidak ditangani dengan baik.

Tujuan dari studi kasus ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress di Basil Restoran ASTON Batam Hotel & Residence, mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta mengetahui upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode yang digunakan dalam penyusunan studi kasus ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi selama kegiatan praktik berlangsung.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa pelayanan breakfast dapat ditingkatkan melalui kerja sama yang baik antarstaf, pembagian tugas yang jelas, komunikasi yang efektif, serta pelaksanaan standar operasional prosedur (SOP) secara konsisten. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan breakfast dapat terus meningkat sehingga mampu memberikan kepuasan kepada tamu dan mendukung citra positif di ASTON Batam Hotel & Residence.

Kata kunci: studi kasus, pelayanan breakfast, waiter/waitress, restoran hotel, kepuasan tamu.

ABSTRACT

This case study discusses the optimization of breakfast service by waiters and waitresses at Basil Restaurant, ASTON Batam Hotel & Residence. Breakfast service is one of the most important hotel services because it is the time when most guests enjoy their meals before starting their daily activities. Therefore, waiters and waitresses are expected to provide prompt, friendly, courteous, and responsive service to ensure guest comfort and satisfaction.

Based on observations conducted during the internship at Basil Restaurant, ASTON Batam Hotel & Residence, breakfast service was generally carried out well. However, several challenges were identified during peak hours, including a high number of guests arriving simultaneously, delays in clearing used tables, and less-than-optimal task distribution among staff. These conditions may affect the efficiency of service if not handled properly. The purpose of this case study is to examine the implementation of breakfast service by waiters and waitresses, identify the challenges encountered during service, and explore efforts to improve service quality. The data were collected through observation, interviews, and documentation during the internship periode.

The results indicate that breakfast service can be optimized through effective teamwork, clear task distribution, good communication, and consistent implementation of Standard Operating Procedures (SOP). These efforts are expected to improve the quality of breakfast service, enhance guest satisfaction, and strengthen the positive image of ASTON Batam Hotel & Residence.

Keywords: case study, breakfast service, waiter/waitress, hotel restaurant, guest satisfaction.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu bidang usaha yang bergerak di sektor jasa, sehingga kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat penting untuk memberikan kepuasan kepada tamu. Salah satu pelayanan yang menjadi perhatian tamu adalah pelayanan breakfast, karena sebagian besar tamu yang menginap memanfaatkan fasilitas tersebut. Pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif terhadap hotel, sedangkan pelayanan yang kurang baik dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu.

ASTON Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Batam yang menyediakan layanan breakfast setiap hari melalui Basil Restaurant. Dalam pelayanan tersebut, waiter dan waitress memiliki peran penting, mulai dari menyambut tamu, menyiapkan dan merapikan meja, menjaga kebersihan area restoran, hingga memastikan kebutuhan tamu selama menikmati breakfast di Basil Restaurant dapat terpenuhi. Oleh karena itu, waiter dan waitress dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, sopan, dan profesional.

Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, penulis mengamati bahwa pelayanan breakfast pada umumnya sudah berjalan dengan baik. Namun, pada saat restoran ramai masih terdapat beberapa kendala, seperti banyaknya tamu yang datang dalam waktu bersamaan, keterlambatan dalam membersihkan meja yang telah digunakan, serta tingginya beban kerja waiter dan waitress. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan apabila tidak ditangani dengan baik.

Berdasarkan kondisi tersebut, Saya tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul *“Optimalisasi Pelayanan Breakfast oleh Waiter/Waitress di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.”* Melalui studi kasus ini, penulis ingin mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan breakfast, kendala yang dihadapi oleh waiter dan waitress, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan tamu dapat tetap terjaga.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang berkaitan dengan optimalisasi pelayanan breakfast oleh waiter/waitrees di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence antara lain:

1. Pelayanan breakfast di Basil Restaurant, ASTON Batam Hotel & Residence belum selalu berjalan secara optimal, terutama pada saat jumlah tamu meningkat.
2. Tingginya jumlah tamu pada jam breakfast menyebabkan waiter dan waitress harus melayani beberapa tamu dalam waktu yang bersamaan, sehingga pelayanan menjadi kurang maksimal.
3. Masih terdapat keterlambatan dalam membersihkan dan menyiapkan kembali meja yang telah digunakan, sehingga dapat memengaruhi kenyamanan tamu berikutnya.
4. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan breakfast melalui kerja sama tim, pembagian tugas yang efektif, dan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?
2. Apa saja kendala yang dihadapi waiter dan waitress dalam memberikan pelayanan breakfast di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari studi kasus ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi waiter dan waitress dalam memberikan pelayanan breakfast di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress agar pelayanan yang diberikan lebih efektif serta mampu meningkatkan kepuasan tamu.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress, serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di Basil Restaurant.
2. Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak Basil Restaurant, ASTON Batam Hotel & Residence dalam meningkatkan kualitas pelayanan breakfast, sehingga pelayanan kepada tamu dapat berjalan lebih baik dan kepuasan tamu tetap terjaga.
3. Bagi Pembaca: Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan referensi bagi mahasiswa atau pembaca yang ingin mengetahui mengenai pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress di restoran Hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

- a. Hotel

Hotel adalah sebuah bisnis yang menyediakan akomodasi, makanan, minuman, dan berbagai fasilitas lain untuk memenuhi kebutuhan para tamu. Dalam sektor perhotelan, mutu layanan menjadi salah satu elemen penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Oleh karena itu, setiap hotel diharuskan untuk mampu menawarkan pelayanan yang profesional, bersahabat, cepat, dan sesuai dengan harapan pengunjung. Selain berfungsi sebagai tempat tinggal, hotel juga berfungsi sebagai lokasi untuk mengadakan berbagai acara, seperti pertemuan, seminar, dan kegiatan lainnya yang memerlukan fasilitas pendukung. Keberhasilan sebuah hotel dalam mempertahankan kepuasan dan kesetiaan tamu sangat bergantung pada kualitas layanan yang diberikan oleh semua departemen di hotel tersebut.

b. Food and Beverage Service

Food and Beverage Service adalah departemen yang bertanggung jawab untuk menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu. Departemen ini memiliki peran penting dalam memastikan bahwa layanan di restoran berlangsung dengan baik, mulai dari persiapan hingga penyajian kepada tamu sesuai dengan standar yang ditetapkan. Selain itu, departemen ini juga harus menjaga kualitas layanan, kebersihan di area restoran, serta memberikan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi tamu. Pelayanan yang diberikan tidak hanya fokus pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga mencakup keramahan, ketepatan waktu, kemampuan berkomunikasi, dan kesiapan untuk menangani kebutuhan serta keluhan tamu. Dengan pelayanan yang maksimal, Food and Beverage Service dapat meningkatkan kepuasan tamu serta memberikan citra positif bagi hotel.

c. Breakfast

Breakfast atau sarapan adalah layanan makan pagi yang ditawarkan oleh hotel untuk tamu yang menginap. Pelayanan sarapan merupakan salah satu layanan yang sangat penting karena sering digunakan oleh para tamu. Oleh karena itu, layanan ini perlu dilakukan dengan cepat, bersahabat, dan tepat agar tamu merasa puas. Umumnya, sarapan disajikan dalam bentuk buffet atau prasmanan, meskipun ada juga beberapa hotel yang menyediakan menu *à la carte* sesuai keinginan tamu. Selama waktu sarapan, jumlah tamu yang datang

biasanya cukup banyak sehingga diperlukan koordinasi yang baik antar staf agar pelayanan berlangsung dengan lancar. Kualitas pelayanan sarapan bisa memberikan kesan positif yang baik bagi tamu di awal kegiatan mereka, sehingga menjadi salah satu aspek penting dalam menciptakan kepuasan selama menginap.

d. Waiter dan Waitress

Waiter dan waitress adalah pegawai yang bertugas melayani tamu di restoran. Tanggung jawab mereka meliputi menyambut tamu, menyiapkan meja, menyajikan hidangan dan minuman, menjaga kebersihan area restoran, serta membantu memenuhi kebutuhan tamu selama berada di sana. Selain itu, waiter dan waitress juga harus memberikan informasi tentang menu, memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang memadai, serta menjaga komunikasi yang sopan dan profesional. Dalam menjalankan tugasnya, waiter dan waitress perlu memiliki pemahaman mengenai produk makanan dan minuman, kemampuan untuk bekerja dalam tim, serta mampu memberikan solusi jika ada masalah selama pelayanan. Sikap yang ramah, responsif, dan disiplin menjadi dasar penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas.

e. Optimalisasi Pelayanan

Optimalisasi pelayanan adalah usaha untuk memperbaiki kualitas layanan agar lebih efisien dan efektif. Dalam penyajian sarapan, hal ini bisa dicapai melalui kolaborasi antar anggota tim, pembagian tugas yang jelas, komunikasi yang baik, dan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk memastikan pelayanan kepada pengunjung berjalan lancar. Selain itu, peningkatan pelayanan juga bisa dilakukan dengan meningkatkan keterampilan karyawan melalui pelatihan, penilaian kinerja secara rutin, dan memberikan fasilitas kerja yang layak. Dengan optimalisasi pelayanan, proses operasional restoran dapat menjadi lebih teratur, waktu layanan dapat lebih efisien, dan kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan lebih baik. Diharapkan implementasi pelayanan yang optimal dapat meningkatkan kepuasan tamu, mempertahankan kualitas layanan hotel, serta membantu menciptakan citra hotel yang profesional.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang menjadi referensi dalam studi kasus ini dilakukan oleh Made Arya Astina (2023) dengan judul Analisis Penerapan Standard Operating Procedure (SOP) Pelayanan Breakfast Buffet di Four Star by Trans Hotel Renon. Penelitian tersebut membahas penerapan SOP dalam pelayanan breakfast buffet dan menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP yang baik dapat membantu waiter dan waitress memberikan pelayanan yang lebih efektif, teratur, dan mampu meningkatkan kepuasan tamu.

Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan studi kasus yang penulis lakukan, yaitu sama-sama membahas pelayanan breakfast di restoran hotel. Perbedaannya terletak pada lokasi dan fokus penelitian. Studi kasus ini dilakukan di Basil Restaurant, ASTON Batam Hotel & Residence dengan fokus pada upaya mengoptimalkan pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress berdasarkan hasil Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang telah dilaksanakan penulis.

Lalu, penelitian yang dilakukan oleh Supriyanto dan Lilis Hendriyati (2021) dengan judul Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di In Bloom Restaurant Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengkaji dampak penerapan SOP terhadap kinerja waiter dan waitress dalam melayani para tamu di restoran hotel. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa penerapan SOP yang baik memiliki pengaruh positif terhadap perbaikan kinerja waiter dan waitress, khususnya dalam hal ketepatan dalam pelayanan, komunikasi, serta profesionalisme saat melayani tamu. Kesamaan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya adalah keduanya membahas layanan yang diberikan oleh waiter dan waitress di restoran hotel. Sementara itu, perbedaan terletak pada fokus penelitian tersebut yang meneliti pengaruh penerapan SOP terhadap kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada optimalisasi layanan sarapan oleh waiter atau waitress di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence.

Selanjutnya, penelitian oleh Dimas Rizky Ramadhan Umam, Miftakhul Mukti, dan Aisyah Nur Zazilah (2024) dengan judul Evaluasi Implementasi SOP (Standard Operational Procedure) Pelayanan Waiter dan Waitress di Restoran

Bahagia Selecta Kota Batu juga menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan SERVQUAL. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress berdasar pada penerapan SOP yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat beberapa kekurangan pada dimensi kualitas layanan, terutama dalam hal keandalan, responsivitas, dan jaminan layanan, sehingga diperlukan evaluasi dan pelatihan secara rutin bagi para waiter dan waitress. Persamaan antara penelitian ini dan penelitian ini adalah keduanya menganalisis kualitas pelayanan waiter dan waitress sebagai faktor krusial dalam kepuasan tamu. Namun, perbedaan terletak pada lokasi penelitian tersebut yang dilakukan di restoran biasa, sedangkan penelitian ini lebih fokus kepada optimalisasi layanan sarapan di hotel bintang, yaitu Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence.

Selanjutnya, penelitian oleh Dian Ayu Putri (2023) dengan judul Koordinasi Kerja Food and Beverage Service dengan Food and Beverage Product dalam Operasional Breakfast di Hotel Princess Palembang menggunakan metode deskriptif kualitatif. Dalam penelitian ini, ditekankan mengenai koordinasi antara departemen Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product untuk kelancaran operasional sarapan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa koordinasi yang baik di antara bagian-bagian yang berbeda dapat mempercepat penyajian makanan, meningkatkan efisiensi layanan, serta memenuhi kepuasan tamu hotel. Kesamaan dengan penelitian ini adalah keduanya meneliti operasional layanan sarapan di restoran hotel. Di sisi lain, penelitian ini lebih fokus pada aspek koordinasi antarbagian dalam operasional sarapan, sedangkan penelitian ini lebih menekankan pada usaha optimalisasi layanan yang diberikan secara langsung oleh waiter atau waitress kepada tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence.

Berdasarkan beberapa penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan pelayanan sarapan di restoran hotel dipengaruhi oleh penerapan SOP, kualitas pelayanan waiter dan waitress, serta koordinasi yang baik antara berbagai bagian. Ketiga faktor tersebut memainkan peran penting dalam menciptakan pelayanan yang cepat, akurat, serta mampu meningkatkan kepuasan tamu. Namun, penelitian yang secara khusus mengkaji optimalisasi layanan sarapan yang

dilakukan oleh waiter atau waitress di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence masih minim. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk melengkapi kajian mengenai layanan sarapan, terutama mengenai usaha optimalisasi pelayanan oleh waiter atau waitress dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan tamu.

2.3 Kerangka Penulisan

Pelayanan breakfast merupakan salah satu layanan yang penting di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence karena menjadi salah satu bentuk pelayanan yang langsung dirasakan oleh tamu. Kualitas pelayanan breakfast sangat dipengaruhi oleh kinerja waiter dan waitress dalam melayani tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala, terutama pada saat jumlah tamu meningkat, seperti keterlambatan dalam membersihkan meja, tingginya beban kerja waiter dan waitress, serta pembagian tugas yang belum berjalan secara maksimal. Kendala tersebut dapat memengaruhi kelancaran pelayanan dan tingkat kepuasan tamu.

Berdasarkan kondisi tersebut, diperlukan upaya untuk mengoptimalkan pelayanan breakfast melalui penerapan SOP, kerja sama tim yang baik, komunikasi yang efektif, serta pembagian tugas yang jelas. Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan pelayanan breakfast di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dapat berjalan lebih baik sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mendeskripsikan dan memahami secara mendalam bagaimana pelaksanaan pelayanan breakfast oleh waiter/waitress di hotel, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih rinci mengenai kondisi di lapangan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai upaya optimalisasi pelayanan breakfast guna meningkatkan kepuasan tamu di hotel.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilakukan di Aston Batam Hotel&Residance yang berlokasi di Jl.Sriwijaya No.1,Kp.Pelita,Kec.Lubuk Baja, Lubuk Baja, Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Penulis ditempatkan pada Food and Beverage Service, , selama kurun waktu 27 Januari sampai dengan 27 Juli. Adapun rincian jadwal kegiatan PLI secara umum disajikan pada Tabel Berikut:

Tabel 1 Rincian Jadwal Kegiatan PLI

Periode	Kegiatan	Bagian/Outlet Penempatan
27 Januari – Februari 2026	Orientasi dan pengenalan lingkungan kerja, pengenalan SOP dasar restoran, table setting, serta jenis-jenis peralatan (equipment) restoran.	Basil Restaurant – Food and Beverage Service
Maret 2026	Penempatan pada operasional breakfast, meliputi penyambutan tamu, pengantaran ke meja, hingga clear up.	Basil Restaurant (Breakfast Section)

April 2026	Penanganan pelayanan pada jam sibuk (peak hour), replenishment buffet, serta penanganan permintaan tamu.	Basil Restaurant (Breakfast Section)
Mei 2026	Cross training pada operasional banquet dan event, termasuk set up table dan handling ciatok.	Banquet Department
Juni 2026	Penguatan keterampilan pelayanan (public speaking, penanganan keluhan tamu) serta evaluasi kinerja berkala.	Basil Restaurant – Food and Beverage Service
Juli 2026 (s.d. 27 Juli)	Evaluasi akhir bersama supervisor, pengumpulan data pendukung, dan penyusunan laporan studi kasus.	Basil Restaurant – Food and Beverage Service

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

1. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence dan Archipelago

a. Sejarah Aston Batam Hotel

Aston Batam Hotel & Residence merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di Jalan Sriwijaya No. 1, Kampung Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini berada di kawasan strategis yang dekat dengan pusat bisnis, pusat perbelanjaan, serta pelabuhan feri Harbour Bay, sehingga menjadi pilihan akomodasi bagi wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. (LinkedIn)

Aston Batam Hotel & Residence merupakan bagian dari jaringan ASTON yang dikelola oleh Archipelago, salah satu perusahaan manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara. Hotel ini mengutamakan pelayanan yang profesional, nyaman, dan berkualitas dengan mengedepankan kepuasan tamu sebagai prioritas utama. (LinkedIn)

Aston Batam Hotel & Residence memiliki sekitar 277 kamar dan suite yang dilengkapi dengan berbagai fasilitas, seperti restoran, lounge, kolam renang, pusat kebugaran, spa, ballroom, serta beberapa ruang pertemuan yang mendukung kebutuhan bisnis maupun acara sosial. Selain itu, Aston Batam Hotel & Residence juga menyediakan layanan resepsionis selama 24 jam, akses internet nirkabel, layanan kamar, dan fasilitas lainnya untuk memberikan kenyamanan kepada setiap tamu. (www.slideshare.net)

Dalam operasionalnya, Aston Batam Hotel & Residence memiliki beberapa departemen, di antaranya Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product (Kitchen), Sales and Marketing, Human Resources, Finance, dan Engineering. Seluruh departemen bekerja sama untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu. Departemen Food and Beverage Service memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman, termasuk pelayanan breakfast, sehingga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu selama menginap.

b. Sejarah Archipelago International Group

Archipelago International, yang lebih dikenal dengan sebutan AII, merupakan salah satu operator manajemen hotel terbesar di kawasan Asia Tenggara. Perusahaan ini berdiri sejak tahun 1997 dan kini telah menaungi lebih dari 200 unit hotel, resor, serta vila yang tersebar di berbagai negara, termasuk Indonesia, Malaysia, dan Filipina. Archipelago International juga tercatat sebagai grup hotel kedua di dunia yang berhasil membangun sekaligus mengoperasikan desa atlet untuk ajang olahraga internasional besar, yaitu Asian Games 2018. Beberapa merek hotel yang berada di bawah naungan Archipelago International antara lain Grand Aston, Aston, Aston City, Alana, Harper, Quest, Quest Vibe, favehotel, NEO, dan Kamuela.

c. Visi dan Misi Archipelago International

Secara umum, visi dapat diartikan sebagai gambaran arah dan cita-cita jangka panjang yang ingin dicapai oleh sebuah perusahaan, sedangkan misi merupakan langkah maupun pernyataan konkret yang harus dijalankan guna mewujudkan visi tersebut. Archipelago International memiliki rumusan visi dan misi tersendiri sebagai pedoman dalam menjalankan bisnisnya.

Visi Archipelago International adalah menjadi perusahaan hospitality yang diakui secara luas sebagai pilihan utama di kawasan Asia, baik bagi tamu, pemilik hotel, maupun karyawan.

Adapun misinya adalah memberikan pengalaman yang melampaui ekspektasi tamu di seluruh jaringan hotelnya, mendukung pengembangan karier karyawan, sekaligus membantu para pemilik hotel dalam merancang, membangun, dan mengoperasikan hotel unggulan yang dapat mereka banggakan.

2. Fasilitas Aston Batam Hotel & Residences

Terdapat sejumlah fasilitas yang dapat dinikmati oleh tamu in house pada hotel berbintang empat ini, sebagaimana dirangkum dalam tabel berikut:

Tabel 2 Fasilitas Aston Batam Hotel & Residences

Kategori	Ukuran	Tipe Kasur	Jumlah Kamar
Superior	32 m ²	Double	16
Deluxe	34 m ²	Double / Single	200
Deluxe Premiere	40,5 m ²	Double	16
Deluxe Family	50 m ²	Double / Single	8
Aston Suite	76 m ²	Double	8
Apartement 1 Bedroom	76 m ²	Double	14
Apartement 2 Bedroom	89,7 m ²	Double	29
Apartement 3 Bedroom	117,5 m ²	Double	22
Jumlah Kamar			314

(Sumber: website Aston Batam Hotel and Residences)

Penjelasan lebih lanjut mengenai setiap tipe kamar pada tabel di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

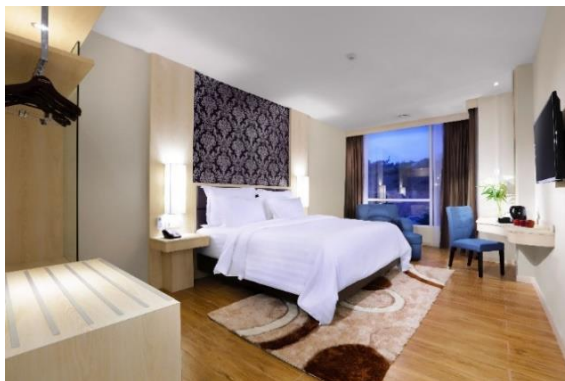
a. Superior Room



Gambar 1 Superior Room

Superior Room merupakan tipe kamar dengan jumlah unit paling sedikit, yaitu hanya 16 kamar, dengan luas 32 m². Kasur yang digunakan berukuran king size (200x200 cm). Kamar ini dilengkapi perlengkapan mandi standar seperti sampo, sabun mandi, sabun cuci tangan, losion tubuh, sisir, alat cukur, kantong sanitasi, serta tisu toilet dan wajah. Selain itu tersedia pula perlengkapan penunjang berupa handuk mandi, handuk tangan/muka, keset kaki, kertas memo, alat tulis, kantong laundry, pengering rambut, sandal, air mineral, teh, kopi, gula, dan krim.

b. Deluxe Room



Gambar 2 Deluxe Room

Deluxe Room menjadi tipe kamar standar dengan jumlah unit terbanyak, yakni 200 kamar, seluas 34 m², dan tersedia pada setiap lantai gedung hotel. Kamar ini menawarkan dua pilihan ukuran kasur, yaitu king size (200x200 cm)

dan twin size (160x200 cm). Fasilitas amenities dan perlengkapan lainnya sama seperti tipe kamar yang lain.

c. Deluxe Premier



Gambar 3 Deluxe Premier

Deluxe Premier menyerupai konsep studio apartemen dan berlokasi di gedung apartemen, dengan jumlah 16 unit serta luas 40,5 m². Tipe kasur yang digunakan adalah king size (200x200 cm). Fasilitas amenities dan perlengkapannya tidak berbeda dari kamar lain, hanya saja karena berkonsep studio, kamar ini dilengkapi dapur kecil (mini kitchen) beserta tempat cuci piring.

d. Deluxe Family



Gambar 4 Deluxe Family

Deluxe Family menjadi tipe kamar yang paling banyak diminati saat musim liburan karena cocok untuk keluarga, dengan kapasitas maksimal tiga orang. Terdapat 8 unit kamar jenis ini di gedung hotel dengan luas 50 m². Tersedia dua pilihan konfigurasi kasur, yakni satu king size (200x200 cm) dipadukan dengan satu twin size (160x200 cm), atau tiga single bed berukuran

160x200 cm. Fasilitas amenities dan perlengkapannya sama seperti kamar lainnya.

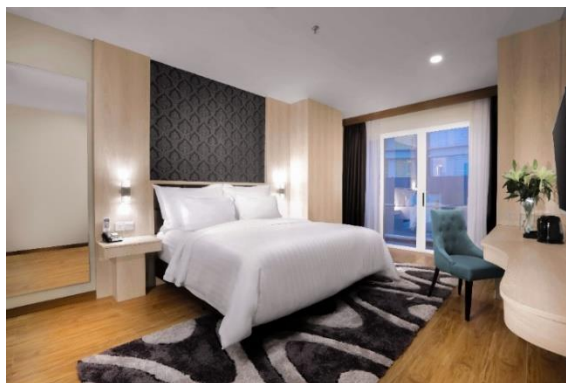
e. Aston Suite



Gambar 5 Aston Suite

Aston Suite merupakan tipe kamar yang paling sering dipesan oleh tamu berjabatan tinggi maupun pemilik perusahaan besar. Kamar ini tersedia dalam 8 unit yang tersebar di beberapa lantai gedung hotel, dengan luas 50,5 m² dan kasur king size (200x200 cm). Keunggulan kamar ini adalah ruang tamu dan ruang tidur yang terpisah. Fasilitas amenities dan perlengkapannya sama dengan kamar lain, hanya saja tamu yang menginap di sini dapat menikmati isi minibar tanpa dikenakan biaya tambahan.

f. 2 Bedroom Apartement



Gambar 6 2 Bedroom Apartement

2 Bedroom Apartement terletak di gedung apartemen dan terdiri dari dua kamar tidur dengan balkon, satu ruang tamu, serta dapur dalam satu area. Tersedia 29 unit dengan luas 90 m², menggunakan dua tipe kasur yaitu king size (200x200 cm) dan twin size (160x200 cm). Fasilitas amenities dan perlengkapannya tidak berbeda dari tipe kamar lain.

g. 3 Bedroom Apartement



Gambar 7 3 Bedroom Apartement

3 Bedroom Apartement adalah tipe kamar terluas di antara unit apartemen lainnya, mampu menampung 6 hingga 7 orang. Kamar ini memiliki tiga kamar tidur dengan balkon, satu ruang tamu, serta dapur dalam satu ruangan. Jumlah unitnya sebanyak 22 kamar dengan luas 117 m², dilengkapi dua tipe kasur yaitu king size (200x200 cm) dan twin size (160x200 cm).

h. Swimming Pool



Gambar 8 Swimming Pool

Kolam renang Aston Batam Hotel & Residence berada di lantai lobby, tepat di depan Basil Restaurant. Kedalaman kolam untuk area dewasa mencapai 1,4 meter, sementara area anak-anak 0,4 meter. Fasilitas ini hanya dapat digunakan oleh tamu yang menginap dan tidak dibuka untuk umum, dengan jam operasional pukul 06.00 hingga 20.00 WIB.

i. Peppermint Lounge



Gambar 9 Peppermint Lounge

Peppermint Lounge merupakan area bersantai yang terletak di lantai lobby, tepat di depan pintu masuk utama hotel. Tempat ini menyediakan aneka kue, camilan, minuman berkafein, hingga mocktail, dengan promo berbeda setiap harinya. Peppermint Lounge beroperasi mulai pukul 11.00 hingga 23.00 WIB.

j. Basil Restaurant



Gambar 10 Basil Restaurant

Basil Restaurant menjadi lokasi sarapan bagi tamu yang menginap, dengan jam operasional pukul 06.30-10.00 pada hari kerja dan 06.30-10.30 pada akhir pekan. Restoran ini menyajikan hidangan Asia dan Barat yang telah bersertifikat halal.

k. Gym and Fitness Center



Gambar 11 Gym and Fitness Center

G10 Gym merupakan area kebugaran yang berlokasi di lantai 10 gedung hotel, diperuntukkan bagi tamu yang ingin berolahraga. Fasilitas ini juga terbuka untuk masyarakat umum dengan syarat mendaftar sebagai member terlebih dahulu, dan tersedia beberapa pilihan periode keanggotaan.

l. Gravity Ten Bar



Gambar 12 Gravity Ten Bar

Gravity Ten atau G10 Bar berada di lantai 10 gedung hotel dan dapat diakses baik oleh tamu yang menginap maupun pengunjung dari luar. Di tempat ini, tamu bisa menikmati beragam minuman beralkohol maupun cocktail dengan variasi harga. Setiap Sabtu mulai pukul 17.00 WIB, Gravity Ten Bar juga menyajikan paket makan malam barbeque sepuasnya dengan harga Rp250.000++, belum termasuk pajak dan biaya layanan.

m. Whirlpool and Sauna



Gambar 13 Whirlpool and Sauna

Fasilitas whirlpool dan sauna terletak di lantai 10 gedung hotel dan dapat digunakan oleh tamu hotel maupun pengunjung umum. Khusus untuk pengunjung umum, diperlukan keanggotaan gym terlebih dahulu untuk dapat menggunakan fasilitas ini.

n. Meeting Rooms

Aston Batam Hotel & Residence juga menyediakan sejumlah ruang pertemuan dengan kapasitas dan konfigurasi yang beragam, sebagaimana tercantum pada tabel berikut:

Tabel 3 Meeting Rooms

Nama Ruang	Ukuran	Cocktail	Classroom	Theater	Round Table	U-Shade
Violet	42 m ²	45	18	32	30	15
Gerbera	38,5 m ²	20	12	20	10	12
Pink Rose	68,6 m ²	50	24	60	40	21
Dahlia	98 m ²	70	48	70	50	30
Lily	105 m ²	80	54	70	60	35
Orchid	105 m ²	80	54	70	60	35
Cypress	375 m ²	200	150	200	150	80
Grand Lotus Ballroom	589 m ²	1000	300	700	400	150

(Sumber: Aston Batam Hotel and Residences, 2026)

Selain itu, hotel ini turut menyediakan berbagai fasilitas pendukung lainnya, meliputi:

- a) Layanan taksi
- b) Shuttle bus menuju pusat perbelanjaan (BCS Mall, Grand Batam, dan Nagoya Hill) pada jadwal tertentu
- c) Front desk yang beroperasi 24 jam
- d) Musala atau tempat ibadah
- e) Layanan laundry
- f) Area parkir dalam ruangan (basement 1 dan 2)
- g) Wi-Fi gratis 24 jam dengan kecepatan hingga 100 Mbps
- h) 55 saluran televisi
- i) Layanan spa dan pijat selama 24 jam
- j) Kotak penyimpanan barang berharga (safe deposit box)
- k) Ketel pembuat teh dan kopi
- l) Minibar

3. Struktur Organisasi

Berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab dari masing-masing posisi dalam struktur organisasi Aston Batam Hotel & Residence:

a. Owner

Owner adalah pihak yang memiliki kepemilikan atas perusahaan atau bisnis yang dijalankan. Ia memikul tanggung jawab penuh atas segala hal yang terjadi di dalam perusahaan, baik keberhasilan maupun kegagalan. Tanggung jawab seorang owner tidak terbatas pada aspek finansial semata, melainkan turut mencakup aspek hukum, manajemen, dan strategi bisnis secara keseluruhan. Di samping memastikan kelancaran operasional bisnis, owner juga dituntut untuk aktif berkoordinasi dengan jajaran pegawai.

b. General Manager

General Manager menduduki posisi pimpinan tertinggi di Aston Batam Hotel & Residence, bertanggung jawab penuh atas keseluruhan operasional hotel serta menerima laporan dari setiap Head Department. Dalam menjalankan tugasnya, General Manager membawahi beberapa departemen, 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, serta dibantu oleh seorang Executive Secretary dan Assistant Manager.

c. Executive Assistant Manager

Executive Assistant Manager berperan sebagai pendukung umum sekaligus pelaksana kegiatan operasional perusahaan sehari-hari. Tugas dan tanggung jawabnya meliputi:

- a) Bertanggung jawab langsung kepada manager
- b) Menyusun laporan bulanan mengenai perkembangan perusahaan kepada atasan
- c) Mengawasi kinerja setiap departemen
- d) Mengadakan rapat koordinasi dengan kepala departemen guna memperoleh informasi maupun menindaklanjuti permasalahan yang ada

d. Human Resource Department

Human Resource Department bertanggung jawab mengelola administrasi kepegawaian di perusahaan, termasuk menangani proses lamaran kerja, pengangkatan, promosi, pemberian peringatan, mutasi, hingga pemberhentian karyawan. Departemen ini juga bertugas memberikan pelatihan kepada calon karyawan baru selama kurun waktu 4 bulan, sebelum akhirnya mereka ditempatkan pada posisi yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilan masing-masing.

e. Accounting Department

Accounting Department dipimpin oleh seorang Finance Controller yang bertugas mengelola keuangan serta pembukuan hotel hingga menghasilkan laporan keuangan (financial statement). Finance Controller membawahi empat bagian, yaitu:

1. Book Keeping
2. Income Audit
3. Cost Control
4. Purchasing/Receiving

Adapun tugas dan tanggung jawab Accounting Department secara umum meliputi:

- a) Mencatat seluruh transaksi penjualan dari berbagai sumber pendapatan secara periodik
 - b) Melaksanakan inventarisasi aset perusahaan
 - c) Menetapkan tarif untuk seluruh jenis penjualan
 - d) Mengatur pengadaan barang-barang yang dibutuhkan
 - e) Memeriksa seluruh pembukuan keuangan perusahaan
- f. Sales & Marketing Department

Sales & Marketing Department memegang peranan penting dalam meningkatkan tingkat hunian (occupancy) hotel. Sesuai dengan namanya, departemen ini bertugas mempromosikan hotel kepada khalayak luas guna menarik pelanggan baru, memperkenalkan berbagai fasilitas yang tersedia, serta memastikan kepuasan tamu melalui pelayanan yang optimal.

- g. Front Office Department

Front Office Department merupakan pusat kegiatan hotel, tempat berbagai informasi, instruksi, dan arahan pelayanan bagi tamu bermula. Selain itu, bagian ini juga menjadi titik pertama sekaligus terakhir yang berkesan bagi para tamu selama menginap. Dalam operasional sehari-hari, Front Office Department dipimpin oleh seorang Front Office Manager.

- h. Housekeeping Department

Housekeeping Department bertanggung jawab menyiapkan kamar tamu serta mengelola segala hal yang berkaitan dengan guest room dan guest supplies. Kebersihan kamar tamu maupun area publik hotel menjadi tanggung jawab departemen ini, yang dipimpin oleh seorang Executive Housekeeper dan dibantu oleh Housekeeper Supervisor.

- i. Food and Beverage Service Department

F&B Service Department mencakup pengelolaan Restaurant, Room Service, Bar & Lounge, serta Banquet. Departemen ini bertugas menyajikan produk yang telah disiapkan oleh F&B Product, dengan penekanan pada kualitas pelayanan kepada tamu, mulai dari cara menyambut tamu (greeting), sikap saat mempersilakan tamu, hingga proses pengambilan pesanan (taking order). Selain menangani hidangan makanan, departemen ini juga bertanggung jawab atas penyajian minuman, baik beralkohol maupun non-alkohol, yang

tersedia di restoran dan bar. F&B Service Department berada di bawah pengawasan F&B Manager, dibantu oleh Restaurant Manager, Bar & Lounge Manager, serta beberapa supervisor.

j. Food and Beverage Product Department

F&B Product Department bertugas mengolah bahan mentah menjadi produk makanan dan minuman siap saji di Aston Batam Hotel & Residence. Bidang ini terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu Hot Kitchen yang menangani produk seperti main course, soup, dan salad, serta Pastry and Bakery yang berfokus pada produk kue, roti, dan hidangan penutup. Departemen ini berada di bawah pengawasan Chef Manager, dibantu oleh Assistant Chef Manager.

k. Engineering Department

Engineering Department bertanggung jawab memelihara dan merawat seluruh peralatan serta fasilitas hotel agar tetap berfungsi optimal, sehingga operasional hotel dapat berjalan lancar. Departemen ini dipimpin oleh seorang Chief Engineer.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah waiter dan waitress yang bertugas pada bagian Food and Beverage Service di Aston Batam Hotel & Residence, khususnya yang melayani breakfast. Selain itu, supervisor Food and Beverage Service juga menjadi informan untuk memberikan informasi mengenai pelaksanaan pelayanan serta upaya yang dilakukan dalam mengoptimalkan pelayanan breakfast. Adapun objek dalam penelitian ini adalah proses pelayanan breakfast yang dilakukan oleh waiter dan waitress, meliputi pelaksanaan pelayanan, kendala yang dihadapi, serta upaya optimalisasi pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Aston Batam Hotel & Residence.

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

a. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas pelayanan breakfast yang dilakukan oleh waiter dan waitress di Aston Batam

Hotel & Residence. Melalui observasi, peneliti memperoleh data mengenai proses pelayanan mulai dari persiapan area breakfast, penyambutan tamu, penyajian makanan dan minuman, penanganan permintaan maupun keluhan tamu, hingga penutupan operasional breakfast. Selain itu, observasi juga dilakukan untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi selama pelayanan serta upaya yang dilakukan oleh waiter dan waitress dalam mengoptimalkan kualitas pelayanan. Data yang diperoleh dari hasil observasi digunakan sebagai bahan analisis untuk menjawab permasalahan penelitian.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan Food and Beverage Supervisor, Restaurant Captain, serta beberapa waiter dan waitress yang bertugas pada saat operasional breakfast di Aston Batam Hotel & Residence. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan pelayanan breakfast, penerapan Standard Operating Procedure (SOP), pembagian tugas dan tanggung jawab waiter/waitress, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan breakfast sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa foto kegiatan pelayanan breakfast, (SOP) yang berlaku, serta catatan harian (Logbook) selama pelaksanaan PLI di Food And Beverage Service Aston Batam Hotel & Residence.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif dengan model Miles dan Huberman. Analisis data dilakukan melalui tiga tahap, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, peneliti memilih dan mengelompokkan data yang relevan dengan pelayanan breakfast. Selanjutnya, data disajikan secara deskriptif agar mudah dipahami. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis mengenai optimalisasi pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress di Aston Batam Hotel & Residence.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Pelayanan breakfast merupakan salah satu bentuk pelayanan yang paling banyak bersentuhan langsung dengan tamu di Departemen Food and Beverage Service (FBS) Aston Batam Hotel & Residence, khususnya di Basil Restaurant. Sebagai hotel berbintang empat yang menjadi bagian dari jaringan ASTON di bawah manajemen Archipelago, Aston Batam Hotel & Residence menempatkan pelayanan breakfast sebagai salah satu titik penentu kesan pertama tamu terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan. Hal ini disebabkan karena breakfast merupakan momen ketika hampir seluruh tamu yang menginap turun dan berinteraksi langsung dengan staf FBS sebelum memulai aktivitas hariannya, baik untuk keperluan bisnis, berlibur, maupun persiapan check out.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant, operasional breakfast sesungguhnya sudah dimulai jauh sebelum tamu pertama datang. Sesuai dengan penjelasan yang diperoleh melalui wawancara dengan salah satu waitress Basil Restaurant, kegiatan diawali dengan briefing singkat antarpetugas sebelum restoran dibuka. Briefing tersebut membahas kesiapan meja, kelengkapan alat makan, ketersediaan menu buffet, jumlah tamu yang menginap pada hari itu, hingga pembagian area kerja. Sebagaimana disampaikan langsung oleh narasumber, "biasanya sebelum restoran buka kami sudah briefing dulu, lalu memastikan semua meja sudah siap dan buffet juga sudah lengkap" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026). Persiapan pagi ini menjadi pondasi penting agar pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat berjalan lancar sejak jam pertama operasional dibuka.

Selama proses pelayanan berlangsung, waiter dan waitress memiliki tanggung jawab yang cukup beragam, mulai dari menyambut tamu, mengecek nomor kamar bagi tamu yang breakfast-nya termasuk dalam paket menginap, mengarahkan tamu menuju meja yang tersedia, menawarkan minuman seperti kopi atau teh, hingga memastikan kebutuhan tamu selama menikmati sarapan dapat terpenuhi dengan baik. Pelayanan tidak berhenti begitu tamu duduk di meja, tetapi terus berlanjut selama tamu berada di restoran melalui pemantauan kondisi meja, pembersihan piring kotor yang sudah tidak digunakan, serta pengisian ulang

makanan di area buffet. Setelah tamu selesai menikmati sarapan, waiter atau waitress mengucapkan terima kasih dan segera menyiapkan kembali meja tersebut untuk tamu berikutnya, sehingga tercipta siklus kerja yang berulang secara cepat sepanjang jam operasional breakfast.

Kondisi pelayanan ini menjadi jauh lebih menantang ketika memasuki jam sibuk atau peak hour, yaitu sekitar pukul 07.00 hingga 09.00 WIB, saat hampir seluruh tamu yang menginap turun untuk sarapan dalam rentang waktu yang relatif sempit. Pada kondisi hotel dengan tingkat hunian tinggi, jumlah tamu yang harus dilayani secara bersamaan dapat mencapai lebih dari 150 orang, sebagaimana disampaikan oleh narasumber bahwa "kalau hotel sedang penuh bisa lebih dari 150 tamu dalam waktu yang hampir bersamaan" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026), terutama pada akhir pekan atau musim liburan. Kondisi tersebut menuntut kesiapan fisik, kecepatan kerja, serta koordinasi yang solid antara waiter, waitress, kitchen, steward, dan supervisor agar pelayanan tetap berjalan optimal meskipun volume tamu meningkat tajam dalam waktu yang singkat.

Menariknya, meskipun beban kerja meningkat drastis pada jam-jam tersebut, Basil Restaurant tidak menambah jumlah staf secara khusus, melainkan mengandalkan sistem pembagian area kerja yang telah diatur oleh supervisor sejak awal shift serta budaya saling membantu antarpetugas ketika salah satu area terlihat kewalahan. Pola kerja semacam ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan breakfast sangat bergantung pada kekompakan tim, bukan semata-mata pada jumlah personel yang tersedia.

Secara umum, dapat digambarkan bahwa pelayanan breakfast di Basil Restaurant telah memiliki sistem kerja yang cukup terstruktur, mulai dari briefing pagi, pembagian area kerja, hingga prosedur baku dalam melayani tamu dari kedatangan sampai kepulangan. Namun demikian, tekanan yang muncul pada jam sibuk memperlihatkan adanya celah-celah yang perlu mendapat perhatian lebih lanjut, baik dari sisi kapasitas tenaga kerja, kecepatan respons terhadap kebutuhan tamu, maupun efektivitas koordinasi antarbagian. Gambaran umum inilah yang menjadi dasar bagi penulis untuk menelaah lebih dalam berbagai temuan studi kasus pada sub-bab berikutnya.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi langsung selama pelaksanaan PLI serta wawancara yang dilakukan dengan salah satu waitress Basil Restaurant pada tanggal 15 Juli 2026 (sebagaimana termuat pada Lampiran 1 Pedoman Wawancara), ditemukan beberapa aspek penting yang menggambarkan bagaimana pelayanan breakfast dijalankan sehari-hari, sekaligus kendala-kendala yang muncul di lapangan. Temuan tersebut dikelompokkan ke dalam beberapa poin agar dapat dijelaskan secara lebih rinci dan sistematis, mulai dari alur pelayanan, kepadatan jam sibuk, kendala teknis di lapangan, hingga peran masing-masing pihak yang terlibat dalam operasional breakfast.

a. Alur dan Pembagian Area Kerja Waiter/Waitress

Temuan pertama berkaitan dengan alur pelayanan yang telah berjalan dengan pola yang relatif tetap setiap harinya. Supervisor melakukan pembagian area kerja sebelum restoran dibuka, sehingga setiap waiter atau waitress memiliki tanggung jawab yang jelas di area masing-masing. Sistem ini dimaksudkan agar pelayanan lebih teratur dan tidak terjadi tumpang tindih tugas antarpetugas. Sebagaimana dijelaskan oleh narasumber, "biasanya supervisor sudah membagi area sebelum restoran buka. Jadi setiap waiter atau waitress bertanggung jawab di area masing-masing supaya pelayanan lebih teratur. Tapi kalau ada area yang sangat ramai, kami tetap saling membantu" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026). Pernyataan ini menunjukkan bahwa pembagian area kerja bersifat fleksibel dan dapat menyesuaikan diri dengan kondisi lapangan, terutama saat terjadi lonjakan tamu di satu titik area tertentu. Tugas utama yang dijalankan pun cukup luas, meliputi penyambutan tamu, pengantaran ke meja, penawaran minuman, pembersihan meja, penggantian alat makan, hingga membantu pengisian ulang buffet apabila dibutuhkan.

b. Peningkatan Jumlah Tamu pada Jam Sibuk (Peak Hour)

Temuan kedua menunjukkan bahwa jam sibuk breakfast di Basil Restaurant secara konsisten terjadi pada rentang pukul 07.00 hingga 09.00 WIB, yaitu waktu ketika sebagian besar tamu turun untuk sarapan sebelum beraktivitas atau check out. Pada rentang waktu tersebut, volume tamu yang harus dilayani meningkat secara signifikan dibandingkan jam-jam lainnya. Bila tingkat hunian hotel sedang tinggi, jumlah tamu yang datang hampir bersamaan bisa melampaui 150 orang, terutama pada akhir pekan atau musim liburan ketika banyak rombongan atau grup menginap dalam waktu yang sama. Kondisi ini menyebabkan beban kerja waiter dan waitress meningkat tajam dalam waktu singkat, karena mereka harus menyambut, mengarahkan, dan melayani banyak tamu secara bersamaan tanpa penambahan jumlah personel.

c. Kendala Kepadatan Meja dan Ketersediaan Buffet

Temuan berikutnya berkaitan dengan kendala teknis yang paling sering muncul saat jam sibuk, yaitu meja yang cepat penuh dan makanan di buffet yang cepat habis. Kendala ini muncul karena hampir seluruh tamu turun sarapan pada waktu yang hampir bersamaan, ditambah adanya rombongan atau grup tamu yang datang sekaligus dalam jumlah besar. Sebagaimana disampaikan narasumber, "yang paling sering itu saat tamu datang bersamaan. Kadang meja cepat penuh, makanan buffet juga cepat habis, jadi kami harus bergerak lebih cepat" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026). Penjelasan lebih lanjut mengenai penyebab kendala tersebut menegaskan bahwa "karena hampir semua tamu turun di jam yang sama. Selain itu kadang ada rombongan atau grup sehingga jumlah tamunya langsung banyak sekaligus" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026). Temuan ini memperlihatkan bahwa akar permasalahan bukan semata pada kinerja individu waiter atau waitress, melainkan pada karakteristik pola kedatangan tamu yang menumpuk pada rentang waktu tertentu.

d. Proses Refill Buffet dan Koordinasi dengan Kitchen

Selama jam sibuk berlangsung, proses pengisian ulang (refill) makanan buffet menjadi salah satu aspek krusial yang menentukan kelancaran pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, waiter dan waitress selalu berkoordinasi dengan bagian kitchen setiap kali stok makanan mulai menipis. Narasumber menjelaskan, "kami selalu berkoordinasi dengan bagian kitchen. Kalau makanan mulai menipis, kami langsung memberi informasi supaya segera disiapkan penggantinya. Jadi sebisa mungkin tamu tidak menunggu terlalu lama" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026). Meski demikian, ditemukan pula bahwa keterlambatan dalam membersihkan atau menyiapkan kembali meja untuk tamu berikutnya tetap terjadi, khususnya pada saat peak hour, sebagaimana diakui narasumber, "pernah, terutama saat peak hour. Tapi biasanya kami langsung bekerja sama supaya meja cepat siap lagi" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026).

e. Koordinasi antara Waiter/Waitress, Kitchen, dan Steward

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa koordinasi antarbagian menjadi elemen penting dalam menjaga kelancaran operasional breakfast, khususnya antara waiter atau waitress, kitchen, dan steward. Ketiga bagian ini memiliki pembagian peran yang cukup jelas, yaitu kitchen fokus pada penyiapan makanan, steward membantu penyediaan alat makan serta menjaga kebersihan, sementara waiter atau waitress berfokus penuh pada pelayanan langsung kepada tamu. Sebagaimana disampaikan narasumber, "komunikasi sangat penting. Kami saling memberi informasi lewat supervisor atau langsung ke bagian terkait. Kitchen fokus menyiapkan makanan, steward membantu alat makan dan kebersihan, sedangkan waiter fokus melayani tamu" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026). Pola koordinasi ini menegaskan bahwa kelancaran pelayanan breakfast tidak dapat dilepaskan dari kerja sama lintas bagian, bukan hanya tanggung jawab satu unit kerja saja.

f. Peran Supervisor dalam Operasional Breakfast

Peran supervisor ditemukan sangat sentral dalam menjaga stabilitas pelayanan, terutama pada saat jumlah tamu meningkat. Supervisor bertugas mengawasi jalannya operasional secara keseluruhan, mengatur ulang pembagian pekerjaan sesuai kebutuhan, turun langsung membantu pelayanan apabila diperlukan, serta memastikan standar hotel tetap terjaga. Hal ini sejalan dengan pernyataan narasumber bahwa "supervisor mengawasi jalannya operasional, membagi tugas, membantu kalau ada kendala, dan memastikan pelayanan tetap sesuai standar hotel" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026). Pada saat hotel mengalami full occupancy, supervisor bahkan turut turun tangan membantu pelayanan secara langsung, sebagaimana disampaikan narasumber, "secara umum cukup, tapi kalau hotel sedang full occupancy tentu pekerjaan jadi lebih berat. Biasanya supervisor juga ikut turun membantu pelayanan" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026).

g. Penanganan Keluhan dan Respons terhadap Tamu

Temuan terakhir berkaitan dengan cara waiter dan waitress menangani keluhan maupun pertanyaan tamu, khususnya ketika terjadi keterlambatan pengisian buffet. Berdasarkan hasil wawancara, tamu yang menunggu biasanya menanyakan kapan makanan akan tersedia kembali, dan petugas berusaha menjelaskan dengan sopan bahwa makanan sedang dalam proses penyiapan. Narasumber menyampaikan, "sebagian tamu biasanya bertanya kapan makanan tersedia lagi. Kami menjelaskan dengan sopan bahwa makanan sedang disiapkan dan akan segera diisi kembali" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026). Untuk keluhan yang lebih serius, prosedur yang dijalankan adalah mendengarkan keluhan tamu terlebih dahulu, menyampaikan permintaan maaf jika memang terdapat kekurangan, kemudian mencari solusi atau melaporkannya kepada supervisor bila diperlukan, sebagaimana dijelaskan bahwa "kami dengarkan dulu keluhannya dengan baik, meminta maaf kalau memang ada kekurangan, lalu segera mencari solusi atau melaporkannya ke supervisor jika diperlukan" (Wawancara dengan Nengsih, Waitress Basil Restaurant, 15 Juli 2026).

Secara keseluruhan, temuan-temuan di atas menunjukkan bahwa pelayanan breakfast di Basil Restaurant sudah memiliki mekanisme kerja yang cukup baik, namun tetap menghadapi tekanan operasional yang signifikan pada jam sibuk. Kendala yang muncul umumnya bukan disebabkan oleh kelalaian individu, melainkan oleh volume tamu yang menumpuk dalam waktu singkat serta keterbatasan kapasitas sistem pelayanan yang ada saat ini.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus yang telah dipaparkan pada sub-bab sebelumnya, dapat dilakukan analisis lebih mendalam mengenai akar permasalahan yang memengaruhi optimalisasi pelayanan breakfast di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel & Residence. Analisis ini disusun berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi bersifat sistemik, berkaitan dengan pola kedatangan tamu, kapasitas tenaga kerja, kecepatan respons pelayanan, serta mekanisme koordinasi antarbagian. Berikut adalah rincian analisis permasalahan yang ditemukan.

a. Ketidakseimbangan antara Volume Tamu dan Kapasitas Pelayanan

Permasalahan utama yang teridentifikasi adalah adanya ketidakseimbangan antara jumlah tamu yang harus dilayani dengan kapasitas pelayanan yang tersedia pada rentang waktu tertentu. Sebagaimana ditemukan dalam wawancara, jumlah waiter dan waitress "secara umum cukup" untuk kondisi normal, namun menjadi terasa kurang ketika hotel mengalami full occupancy dan hampir seluruh tamu turun sarapan pada jam yang bersamaan. Ketidakseimbangan ini bukan disebabkan oleh kekurangan struktural pada jumlah staf, melainkan oleh karakteristik pola kedatangan tamu breakfast yang terkonsentrasi pada rentang waktu sempit, yaitu pukul 07.00 hingga 09.00 WIB. Ketika lebih dari 150 tamu harus dilayani dalam rentang dua jam tersebut, beban kerja per petugas meningkat drastis dibandingkan jam-jam operasional lainnya, sehingga memunculkan tekanan pada seluruh lini pelayanan, mulai dari penyambutan tamu, penyediaan meja, hingga ketersediaan makanan di buffet.

b. Keterbatasan Waktu Respons terhadap Kebutuhan Tamu

Analisis berikutnya menyoroti keterbatasan waktu respons petugas dalam menangani kebutuhan tamu secara simultan. Ketika meja cepat penuh dan makanan buffet cepat habis, waiter dan waitress dituntut untuk bergerak lebih cepat dari kondisi normal, sementara jumlah tugas yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan juga bertambah banyak, mulai dari membersihkan meja, mengganti alat makan, hingga berkoordinasi dengan kitchen untuk refill buffet. Keterlambatan dalam membersihkan atau menyiapkan kembali meja untuk tamu berikutnya, yang diakui sendiri oleh narasumber sering terjadi pada saat peak hour, menjadi indikator nyata bahwa kapasitas respons petugas belum sepenuhnya mampu mengimbangi lonjakan permintaan tamu dalam waktu singkat. Kondisi ini apabila terus berulang berpotensi menimbulkan waktu tunggu yang lebih lama bagi tamu, baik untuk mendapatkan meja maupun untuk menikmati variasi menu buffet yang lengkap.

c. Pembagian Tugas yang Bersifat Reaktif, Bukan Preventif

Pembagian area kerja yang dilakukan supervisor sebelum restoran dibuka pada dasarnya sudah menjadi langkah antisipatif yang baik. Namun demikian, analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa penyesuaian pembagian tugas saat jam sibuk masih bersifat reaktif, yaitu dilakukan setelah kepadatan tamu benar-benar terjadi, bukan diantisipasi sejak awal berdasarkan proyeksi jumlah tamu yang menginap pada hari tersebut. Pola "saling membantu" antarpetugas ketika satu area terlihat kewalahan memang efektif untuk menutupi kekurangan pada saat itu juga, tetapi pendekatan ini sangat bergantung pada kepekaan individu masing-masing petugas, bukan pada sistem yang terstandarisasi. Apabila data jumlah tamu menginap dan proyeksi kedatangan breakfast dapat dimanfaatkan lebih maksimal sejak briefing pagi, pembagian tugas berpotensi menjadi lebih preventif dan terukur.

d. Ketergantungan pada Koordinasi Lisan Antarbagian

Permasalahan terakhir yang teridentifikasi adalah mekanisme koordinasi antara waiter/waitress, kitchen, dan steward yang masih sepenuhnya bergantung pada komunikasi lisan secara langsung atau melalui supervisor. Meskipun pola ini terbukti dapat berjalan dalam kondisi operasional normal,

mekanisme koordinasi lisan memiliki keterbatasan ketika volume permintaan meningkat tajam dalam waktu bersamaan, misalnya saat beberapa titik buffet mengalami kekosongan stok secara serentak. Ketiadaan sistem pemantauan stok buffet yang lebih sistematis membuat proses informasi mengenai menu yang menipis sangat bergantung pada kecepatan dan ketelitian pengamatan petugas di lapangan, yang tentu memiliki keterbatasan ketika perhatian mereka juga tersita oleh banyaknya tamu yang harus dilayani secara bersamaan.

Secara keseluruhan, analisis di atas menunjukkan bahwa permasalahan dalam pelayanan breakfast di Basil Restaurant bersumber dari interaksi antara tingginya volume tamu pada jam sibuk, keterbatasan waktu respons petugas, pembagian tugas yang masih reaktif, serta ketergantungan pada koordinasi lisan antarbagian. Keempat faktor tersebut saling berkaitan dan perlu ditangani secara bersamaan agar optimalisasi pelayanan breakfast dapat tercapai secara menyeluruh.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan dan hasil analisis permasalahan yang telah dipaparkan pada sub-bab sebelumnya perlu dikaitkan dengan landasan teori pada Bab II serta penelitian-penelitian terdahulu yang relevan, guna melihat sejauh mana kondisi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence sejalan atau berbeda dengan konsep dan hasil penelitian yang sudah ada sebelumnya. Pembahasan ini disusun ke dalam beberapa poin sesuai dengan tema utama yang muncul dari temuan studi kasus.

a. Kualitas Pelayanan sebagai Penentu Kepuasan Tamu

Sesuai dengan landasan teori mengenai Food and Beverage Service dan Breakfast pada Bab II, kualitas pelayanan sarapan sangat ditentukan oleh kecepatan, keramahan, dan ketepatan waktu petugas dalam memenuhi kebutuhan tamu. Temuan di lapangan menunjukkan kesesuaian dengan teori tersebut, di mana waiter dan waitress Basil Restaurant berupaya menjaga keramahan meskipun restoran sedang ramai, sebagaimana disampaikan

narasumber bahwa "kami tetap berusaha ramah, cepat merespons tamu, dan saling membantu antar rekan kerja. Yang penting tamu tetap merasa diperhatikan." Pernyataan ini memperlihatkan bahwa aspek keramahan dan sikap peduli terhadap tamu tetap dijaga meskipun tekanan operasional meningkat, sejalan dengan konsep bahwa pelayanan yang baik tidak hanya soal kecepatan teknis, tetapi juga soal bagaimana tamu merasa diperhatikan selama proses pelayanan berlangsung.

b. Penerapan SOP sebagai Kunci Konsistensi Pelayanan

Hasil studi kasus ini sejalan dengan penelitian Made Arya Astina (2023) yang menunjukkan bahwa pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP) yang baik dapat membantu waiter dan waitress memberikan pelayanan breakfast buffet yang lebih efektif, teratur, dan mampu meningkatkan kepuasan tamu. Di Basil Restaurant, unsur-unsur SOP tampak dari adanya briefing rutin setiap pagi yang membahas jumlah tamu, pembagian tugas, serta menu hari itu, sebagaimana dijelaskan narasumber bahwa "setiap pagi ada briefing singkat. Biasanya membahas jumlah tamu yang menginap, pembagian tugas, menu hari itu, serta hal-hal yang perlu diperhatikan selama operasional." Hal ini juga relevan dengan penelitian Supriyanto dan Hendriyati (2021) yang menemukan bahwa penerapan SOP berpengaruh positif terhadap ketepatan pelayanan, komunikasi, dan profesionalisme waiter atau waitress dalam melayani tamu. Sejalan pula dengan penelitian Suryana, Hasibuan, Febdarina, Ramadhani, dan Maryantina (2025) mengenai penerapan SOP waiter/waitress terhadap kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu, ditemukan bahwa konsistensi penerapan SOP menjadi faktor penentu utama dalam menjaga standar pelayanan meskipun volume tamu berfluktuasi. Namun demikian, temuan di Basil Restaurant menunjukkan bahwa SOP yang ada masih perlu diperkuat dari sisi antisipasi lonjakan tamu, karena penyesuaian pembagian tugas saat peak hour masih cenderung bersifat reaktif dibandingkan preventif.

c. Koordinasi Antarbagian dalam Operasional Breakfast

Temuan mengenai pentingnya koordinasi antara waiter/waitress, kitchen, dan steward sejalan dengan penelitian Dian Ayu Putri (2023) yang

mengkaji koordinasi kerja antara Food and Beverage Service dengan Food and Beverage Product dalam operasional breakfast di Hotel Princess Palembang. Penelitian tersebut menemukan bahwa koordinasi yang baik antarbagian dapat mempercepat penyajian makanan, meningkatkan efisiensi layanan, serta memenuhi kepuasan tamu. Kondisi serupa ditemukan di Basil Restaurant, di mana koordinasi antara waiter, kitchen, dan steward berjalan melalui komunikasi langsung atau melalui supervisor, sebagaimana disampaikan narasumber bahwa "kitchen fokus menyiapkan makanan, steward membantu alat makan dan kebersihan, sedangkan waiter fokus melayani tamu." Meskipun pembagian peran ini cukup jelas, mekanisme koordinasi yang masih sepenuhnya bergantung pada komunikasi lisan menunjukkan bahwa penelitian Putri (2023) relevan untuk dijadikan rujukan dalam memperkuat sistem koordinasi antarbagian di Basil Restaurant, misalnya melalui pemanfaatan alat bantu komunikasi atau pemantauan stok yang lebih sistematis.

d. Evaluasi Kinerja Pelayanan dan Dimensi Kualitas Layanan

Pembahasan selanjutnya berkaitan dengan penelitian Umam, Mukti, dan Zazilah (2024) yang mengevaluasi implementasi SOP pelayanan waiter dan waitress menggunakan pendekatan SERVQUAL, dengan hasil menunjukkan adanya kekurangan pada dimensi keandalan, responsivitas, dan jaminan layanan, sehingga diperlukan evaluasi dan pelatihan rutin. Temuan di Basil Restaurant menunjukkan pola yang serupa, khususnya pada dimensi responsivitas, yang terlihat dari keterlambatan pembersihan meja dan pengisian buffet saat peak hour. Meski demikian, narasumber sendiri menilai bahwa langkah-langkah yang selama ini dijalankan "sudah cukup efektif karena pekerjaan jadi lebih terarah," namun ia juga mengakui bahwa "tetap ada yang bisa ditingkatkan, terutama saat tamu sedang sangat ramai." Pernyataan ini memperkuat relevansi penelitian Umam dkk. (2024) bahwa evaluasi kinerja secara berkala tetap dibutuhkan meskipun sistem pelayanan yang ada sudah berjalan cukup baik, agar dimensi-dimensi kualitas layanan seperti responsivitas dan keandalan dapat terus ditingkatkan dari waktu ke waktu.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang ditemukan pada pelayanan breakfast di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence bukan merupakan kasus yang berdiri sendiri, melainkan juga menjadi tantangan umum yang banyak dihadapi oleh industri perhotelan sebagaimana ditunjukkan oleh berbagai penelitian terdahulu. Kesamaan pola antara temuan studi kasus ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya memperkuat argumen bahwa optimalisasi pelayanan breakfast memerlukan kombinasi antara penerapan SOP yang konsisten, koordinasi antarbagian yang solid, serta evaluasi kinerja yang berkelanjutan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan serta pembahasan yang telah dikaitkan dengan teori dan penelitian terdahulu, dapat dirumuskan beberapa solusi dan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh Departemen Food and Beverage Service (FBS) Aston Batam Hotel & Residence untuk mengoptimalkan pelayanan breakfast di Basil Restaurant. Rekomendasi ini disusun tidak hanya berdasarkan analisis penulis, tetapi juga mempertimbangkan masukan yang disampaikan langsung oleh narasumber pada sesi wawancara, khususnya terkait apa yang menurutnya masih perlu ditingkatkan.

a. Penyesuaian Jumlah dan Distribusi Tenaga Kerja saat Peak Season

Salah satu rekomendasi utama yang juga disampaikan langsung oleh narasumber adalah perlunya "penambahan tenaga saat peak season" agar beban kerja tidak menumpuk pada petugas yang sama ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi. Penambahan tenaga kerja ini tidak harus bersifat permanen, tetapi dapat dilakukan melalui penjadwalan tambahan shift, pemanfaatan tenaga cross training dari departemen lain seperti yang selama ini sudah diterapkan pada kegiatan banquet, atau penempatan staf tambahan khusus pada rentang pukul 07.00 hingga 09.00 WIB. Dengan distribusi tenaga kerja yang lebih proporsional terhadap proyeksi jumlah tamu, tekanan kerja pada jam sibuk dapat dikurangi tanpa harus menambah biaya operasional secara signifikan.

b. Mempercepat Proses Refill dan Koordinasi dengan Kitchen

Narasumber juga menekankan pentingnya "mempercepat proses refill makanan" sebagai salah satu upaya perbaikan. Hal ini dapat diwujudkan melalui

penetapan ambang batas stok minimum untuk setiap menu buffet, sehingga permintaan refill kepada kitchen dapat dilakukan lebih awal sebelum stok benar-benar habis, bukan setelah tamu mulai mengantre atau bertanya. Selain itu, penunjukan satu petugas khusus yang secara berkala memantau kondisi buffet selama jam sibuk, terlepas dari tugas pelayanan meja, dapat membantu mempercepat deteksi menu yang mulai menipis sehingga koordinasi dengan kitchen dapat berjalan lebih proaktif dibandingkan sistem saat ini yang masih bersifat reaktif terhadap laporan lisan petugas di lapangan.

c. Penguatan Briefing Pagi dan Pembagian Tugas Berbasis Proyeksi Tamu

Briefing pagi yang sudah berjalan selama ini perlu diperkuat dengan memanfaatkan data proyeksi jumlah tamu menginap secara lebih maksimal. Alih-alih membagi area kerja secara umum, briefing dapat disertai dengan estimasi jumlah tamu breakfast pada hari tersebut berdasarkan data reservasi dan tingkat hunian, sehingga pembagian tugas dapat disesuaikan sejak awal, misalnya dengan menambah personel pada area yang diprediksi akan lebih padat. Pendekatan preventif semacam ini akan melengkapi pola "saling membantu" yang selama ini sudah berjalan secara alami di antara waiter dan waitress, sehingga respons terhadap lonjakan tamu tidak lagi sepenuhnya bergantung pada kepekaan individu semata.

d. Pelatihan Berkelanjutan bagi Waiter dan Waitress

Sejalan dengan saran yang disampaikan narasumber bahwa "pelatihan secara rutin penting dilakukan, terutama mengenai komunikasi dengan tamu dan penanganan keluhan," pihak hotel disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan berkala yang berfokus pada peningkatan kecepatan kerja di bawah tekanan, teknik komunikasi persuasif saat menghadapi tamu yang menunggu, serta simulasi penanganan keluhan pada kondisi peak hour. Pelatihan semacam ini tidak hanya akan meningkatkan kompetensi teknis, tetapi juga membangun kepercayaan diri petugas dalam menghadapi situasi restoran yang padat, sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun volume tamu sedang tinggi.

e. Penguatan Kerja Sama Tim dan Peran Supervisi

Rekomendasi terakhir menekankan pentingnya menjaga dan memperkuat kerja sama tim yang selama ini telah menjadi salah satu kekuatan

utama pelayanan breakfast di Basil Restaurant, sebagaimana ditegaskan oleh narasumber bahwa "kerja sama tim juga harus terus dijaga karena pelayanan yang baik tidak bisa dilakukan sendirian." Peran supervisor perlu terus diperkuat, tidak hanya sebagai pengawas jalannya operasional, tetapi juga sebagai penggerak evaluasi rutin, misalnya melalui pertemuan singkat setelah jam sibuk berakhir untuk membahas kendala yang muncul hari itu dan mencari solusi bersama. Dengan kombinasi antara penyesuaian tenaga kerja, percepatan proses refill, penguatan briefing berbasis data, pelatihan berkelanjutan, serta kerja sama tim yang solid, diharapkan pelayanan breakfast di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dapat semakin optimal, sehingga mampu menjaga kepuasan tamu dan memperkuat citra positif hotel secara berkelanjutan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai optimalisasi pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel & Residence, yang diperoleh melalui observasi langsung dan wawancara dengan salah satu waitress Basil Restaurant, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan breakfast di Basil Restaurant secara umum telah berjalan sesuai dengan alur kerja yang cukup terstruktur, mulai dari briefing pagi sebelum

restoran dibuka, penyambutan tamu, pengantaran ke meja, penyajian makanan dan minuman, pemantauan kondisi meja dan buffet, hingga penyiapan kembali meja untuk tamu berikutnya. Pembagian area kerja yang diatur oleh supervisor sejak awal shift turut membantu menjaga keteraturan pelayanan pada kondisi operasional normal.

2. Kendala utama dalam pelayanan breakfast muncul secara konsisten pada jam sibuk (peak hour), yaitu sekitar pukul 07.00 hingga 09.00 WIB, ketika jumlah tamu yang harus dilayani secara bersamaan dapat melebihi 150 orang pada kondisi hotel dengan tingkat hunian tinggi. Pada rentang waktu tersebut ditemukan beberapa kendala nyata, yaitu meja yang cepat penuh, ketersediaan makanan buffet yang cepat menipis, serta keterlambatan dalam membersihkan dan menyiapkan kembali meja untuk tamu berikutnya. Kendala tersebut bersumber dari pola kedatangan tamu yang menumpuk dalam waktu singkat, bukan dari kelalaian individu petugas.
3. Koordinasi antara waiter/waitress, kitchen, dan steward selama ini berjalan melalui komunikasi lisan secara langsung maupun melalui supervisor, dengan pembagian peran yang cukup jelas. Namun demikian, mekanisme koordinasi yang sepenuhnya bergantung pada komunikasi lisan serta pembagian tugas yang masih bersifat reaktif terhadap kepadatan tamu menunjukkan bahwa sistem pelayanan yang ada masih dapat diperkuat, khususnya dari sisi antisipasi dan pemantauan stok buffet secara lebih sistematis.
4. Upaya optimalisasi yang telah dan perlu terus dilakukan mencakup penyesuaian jumlah serta distribusi tenaga kerja pada saat peak season, percepatan proses refill buffet melalui koordinasi yang lebih proaktif dengan kitchen, penguatan briefing pagi dengan memanfaatkan data proyeksi jumlah tamu, pelatihan berkelanjutan bagi waiter dan waitress terutama dalam hal komunikasi dan penanganan keluhan, serta penguatan kerja sama tim dan peran supervisi. Langkah-langkah tersebut sejalan dengan masukan yang disampaikan langsung oleh narasumber pada saat wawancara.
5. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan breakfast oleh waiter dan waitress di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel & Residence sudah berjalan cukup baik pada kondisi operasional normal, tetapi masih menghadapi

tekanan yang signifikan pada jam sibuk akibat tingginya volume tamu dalam waktu yang bersamaan. Optimalisasi pelayanan breakfast ke depan memerlukan kombinasi antara penguatan sistem (SOP, distribusi tenaga kerja, dan pemantauan stok) dengan penguatan aspek manusia (pelatihan, komunikasi, dan kerja sama tim), agar kepuasan tamu tetap terjaga dan citra positif hotel dapat terus dipertahankan.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi Aston Batam Hotel & Residence

Diharapkan pihak manajemen, khususnya Departemen Food and Beverage Service, dapat mempertimbangkan penyesuaian jumlah dan distribusi tenaga kerja pada rentang jam sibuk breakfast (07.00--09.00 WIB) saat tingkat hunian hotel tinggi, misalnya melalui penjadwalan shift tambahan atau pemanfaatan tenaga cross training dari departemen lain. Selain itu, disarankan untuk menetapkan ambang batas stok minimum pada setiap menu buffet agar proses refill dapat dilakukan lebih proaktif, memperkuat briefing pagi dengan data proyeksi jumlah tamu, serta menyelenggarakan pelatihan berkala mengenai komunikasi dengan tamu dan penanganan keluhan bagi seluruh waiter dan waitress.

2. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diharapkan dapat terus menjalin kerja sama dengan industri perhotelan, khususnya Aston Batam Hotel & Residence, guna memberikan kesempatan praktik kerja lapangan yang lebih luas kepada mahasiswa. Materi perkuliahan mengenai manajemen operasional pada kondisi peak hour serta koordinasi lintas departemen (Food and Beverage Service, Food and Beverage Product, dan Housekeeping) juga disarankan untuk lebih diperdalam, mengingat kondisi tersebut merupakan tantangan nyata yang sering dihadapi di lapangan.

3. Bagi Mahasiswa Selanjutnya

Diharapkan mahasiswa yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di bagian Food and Beverage Service dapat mempersiapkan diri

dengan lebih baik, baik dari segi pengetahuan mengenai SOP breakfast maupun keterampilan bekerja di bawah tekanan saat jam sibuk. Mahasiswa juga disarankan untuk aktif menggali informasi dari staf dan supervisor mengenai pola operasional pada jam-jam padat, sehingga dapat memperoleh pengalaman dan bahan analisis yang lebih komprehensif untuk penyusunan laporan maupun studi kasus.

DAFTAR PUSTAKA

- Supriyanto, S., & Hendriyati, L. (2021). Analisa Pengaruh SOP (Standard Operating Procedure) Terhadap Kinerja Waiter dan Waitress di In Bloom Restoran Hotel Ayaartta Malioboro Yogyakarta, Indonesia. *Journal of Tourism and Economic*, 4(1), 73–84.
- Suryana, A., Hasibuan, I. F., Febdarina, S., Ramadhani, D., & Maryantina. (2025). Penerapan SOP Waiter/Waitress terhadap Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restaurant Peterseli Kitchen. TOBA: Journal of Tourism, Hospitality, and Destination. <https://doi.org/10.55123/toba.v5i1.7426>
- Umam, D. R. R., Mukti, M., & Zazilah, A. N. (2024). Evaluasi Implementasi SOP (Standard Operational Procedure) Pelayanan Waiter dan Waitress di

Restoran Bahagia Selecta Kota Batu. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*, 8(1), 361–366.

Putri, D. A. (2023). *Koordinasi Kerja Food and Beverage Service dengan Food and Beverage Product dalam Operasional Breakfast di Hotel Princess Palembang*. Repository Universitas Bina Darma.

LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara

A. Identitas Narasumber

- Nama :Nengsih Ambarita
- Jabatan :Food and Bevarage Admin
- Lama bekerja :2 Tahun
- Tanggal wawancara :15 Juli 2026
- Waktu :14:00-15:00
- Tempat :Basil Restaurant

B. Daftar Pertanyaan Wawancara

1. Gambaran Umum Pelayanan Breakfast

- a) Bagaimana alur pelayanan breakfast di Basil Restaurant dimulai hingga tamu selesai menikmati sarapan?

Jawaban: Biasanya sebelum restoran buka, petugas sudah melakukan briefing terlebih dahulu, lalu memastikan seluruh meja sudah siap dan buffet sudah lengkap. Saat tamu datang, petugas menyapa, mengecek nomor kamar apabila breakfast termasuk dalam paket menginap, kemudian mempersilakan tamu memilih tempat duduk. Setelah itu petugas menawarkan kopi atau teh dan membantu apabila ada kebutuhan khusus. Selama tamu makan, petugas tetap memantau kondisi meja, membersihkan piring kotor, dan memastikan makanan di buffet selalu tersedia. Setelah tamu selesai, petugas mengucapkan terima kasih lalu langsung menyiapkan meja untuk tamu berikutnya.

- b) Pada pukul berapa biasanya waktu breakfast mulai ramai (peak hour)?

Jawaban: Breakfast biasanya mulai ramai sekitar pukul 07.00 sampai 09.00 pagi, karena kebanyakan tamu turun sarapan sebelum beraktivitas atau check out.

- c) Berapa rata-rata jumlah tamu yang datang saat jam sibuk breakfast?

Jawaban: Apabila hotel sedang penuh, jumlah tamu bisa lebih dari 150 orang dalam waktu yang hampir bersamaan, terutama saat akhir pekan atau musim liburan.

- d) Apa saja tugas utama waiter atau waitress selama operasional breakfast berlangsung?

Jawaban: Tugasnya cukup banyak, mulai dari menyambut tamu, mengantar ke meja, menawarkan minuman, membersihkan meja, mengganti alat makan, membantu refill buffet apabila dibutuhkan, hingga memastikan tamu merasa nyaman selama sarapan.

- e) Bagaimana pembagian area kerja waiter atau waitress saat melayani tamu breakfast?

Jawaban: Supervisor sudah membagi area kerja sebelum restoran buka, sehingga setiap waiter atau waitress bertanggung jawab pada area masing-masing agar pelayanan lebih teratur. Namun apabila ada area yang sangat ramai, petugas tetap saling membantu.

2. Kendala Pelayanan Breakfast

- a) Kendala apa yang paling sering dihadapi waiter atau waitress selama pelayanan breakfast?

Jawaban: Kendala yang paling sering terjadi adalah saat tamu datang bersamaan, sehingga meja cepat penuh dan makanan buffet cepat habis, sehingga petugas harus bergerak lebih cepat.

- b) Apa penyebab utama kendala tersebut?

Jawaban: Penyebab utamanya karena hampir seluruh tamu turun sarapan pada jam yang sama, ditambah adanya rombongan atau grup tamu yang datang sekaligus dalam jumlah besar.

- c) Apakah jumlah waiter atau waitress sudah mencukupi ketika jumlah tamu meningkat?

Jawaban: Secara umum sudah cukup, tetapi apabila hotel sedang full occupancy, pekerjaan menjadi lebih berat. Pada kondisi tersebut, supervisor biasanya ikut turun membantu pelayanan.

- d) Bagaimana proses pengisian ulang (refill) makanan buffet ketika restoran sedang ramai?

Jawaban: Petugas selalu berkoordinasi dengan bagian kitchen. Apabila makanan mulai menipis, petugas langsung memberi informasi agar segera disiapkan penggantinya, sehingga tamu tidak menunggu terlalu lama.

- e) Apakah pernah terjadi keterlambatan dalam membersihkan meja atau menyiapkan kembali meja untuk tamu berikutnya?

Jawaban: Pernah terjadi, terutama saat peak hour. Namun petugas biasanya langsung bekerja sama agar meja cepat siap kembali.

- f) Bagaimana koordinasi antara waiter, kitchen, dan bagian steward selama jam sibuk breakfast?

Jawaban: Komunikasi menjadi hal yang sangat penting. Petugas saling memberi informasi melalui supervisor atau langsung ke bagian terkait. Kitchen berfokus menyiapkan makanan, steward membantu penyediaan alat makan dan kebersihan, sedangkan waiter atau waitress berfokus melayani tamu.

3. Dampak Kendala

- a) Bagaimana pengaruh kendala tersebut terhadap kelancaran pelayanan breakfast?

Jawaban: Apabila tidak segera ditangani, pelayanan bisa menjadi lebih lambat dan tamu harus menunggu. Oleh karena itu petugas berusaha tetap sigap agar pelayanan tetap lancar.

- b) Bagaimana respons tamu apabila makanan buffet terlambat diisi kembali atau meja belum siap digunakan?

Jawaban: Sebagian tamu biasanya bertanya kapan makanan akan tersedia kembali. Petugas menjelaskan dengan sopan bahwa makanan sedang disiapkan dan akan segera diisi kembali.

- c) Apakah kendala tersebut memengaruhi kepuasan tamu terhadap pelayanan breakfast?

Jawaban: Kendala tersebut bisa memengaruhi kepuasan tamu apabila sering terjadi, sehingga petugas berusaha meminimalkan keterlambatan agar tamu tetap puas.

- d) Bagaimana waiter atau waitress menjaga kualitas pelayanan meskipun restoran sedang ramai?

Jawaban: Petugas tetap berusaha ramah, cepat merespons tamu, dan saling membantu antar rekan kerja, karena yang terpenting tamu tetap merasa diperhatikan.

4. Upaya Optimalisasi Pelayanan

- a) Apa langkah yang dilakukan waiter atau waitress agar pelayanan breakfast tetap berjalan dengan baik saat jam sibuk?

Jawaban: Petugas bekerja sesuai pembagian tugas, menjaga komunikasi, dan selalu memperhatikan kondisi buffet maupun meja tamu agar semuanya berjalan lebih teratur.

- b) Bagaimana pembagian tugas antar waiter atau waitress ketika jumlah tamu meningkat?

Jawaban: Supervisor langsung mengatur ulang pembagian pekerjaan, ada yang fokus membersihkan meja, ada yang melayani tamu, dan ada yang membantu refill buffet.

- c) Apa peran supervisor dalam mengawasi dan mengoordinasikan pelayanan breakfast?

Jawaban: Supervisor mengawasi jalannya operasional, membagi tugas, membantu apabila ada kendala, dan memastikan pelayanan tetap sesuai standar hotel.

- d) Bagaimana cara waiter atau waitress menangani keluhan tamu selama breakfast berlangsung?

Jawaban: Petugas mendengarkan keluhan tamu terlebih dahulu dengan baik, meminta maaf apabila memang ada kekurangan, lalu segera mencari solusi atau melaporkannya kepada supervisor apabila diperlukan.

- e) Apakah dilakukan briefing sebelum operasional breakfast dimulai? Apa saja yang dibahas?

Jawaban: Ya, setiap pagi dilakukan briefing singkat yang membahas jumlah tamu yang menginap, pembagian tugas, menu hari itu, serta hal-hal yang perlu diperhatikan selama operasional.

- f) Menurut Bapak/Ibu, apakah langkah-langkah yang dilakukan selama ini sudah efektif dalam mengoptimalkan pelayanan breakfast? Mengapa?

Jawaban: Menurut narasumber, langkah-langkah yang dilakukan selama ini sudah cukup efektif karena pekerjaan menjadi lebih terarah. Meskipun demikian, tetap ada hal yang bisa ditingkatkan, terutama saat kondisi restoran sedang sangat ramai.

5. Evaluasi

- a) Menurut Bapak/Ibu, apa yang masih perlu ditingkatkan agar pelayanan breakfast di Basil Restaurant menjadi lebih optimal?

Jawaban: Hal yang masih perlu ditingkatkan antara lain penambahan tenaga kerja saat peak season, mempercepat proses refill makanan, serta terus meningkatkan kerja sama antarbagian agar pelayanan semakin cepat.

- b) Apa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan waiter atau waitress kepada tamu breakfast?

Jawaban: Pelatihan secara rutin perlu terus dilakukan, terutama mengenai komunikasi dengan tamu dan penanganan keluhan. Selain itu, kerja sama tim juga harus terus dijaga karena pelayanan yang baik tidak dapat dilakukan sendirian.



Pelaksanaan Wawancara dengan Narasumber

2. Lampiran Hasil Observasi

No	Aspek yang Diamati	Hasil Pengamatan
1	Kedatangan tamu	Mengamati jumlah tamu yang datang selama jam operasional breakfast.
2	Penyambutan tamu	Mengamati cara waiter atau waitress menyambut dan mengarahkan tamu menuju meja.
3	Persiapan area restoran	Mengamati kesiapan meja, kursi, alat makan, serta kebersihan area breakfast sebelum operasional dimulai.
4	Pelayanan waiter atau waitress	Mengamati kecepatan dan keramahan waiter atau waitress dalam melayani kebutuhan tamu.
5	Pengisian ulang makanan buffet	Mengamati proses refill makanan dan minuman agar tetap tersedia selama breakfast berlangsung.
6	Pembersihan meja	Mengamati kecepatan waiter atau waitress membersihkan meja setelah tamu selesai makan.

No	Aspek yang Diamati	Hasil Pengamatan
7	Koordinasi antarbagian	Mengamati komunikasi antara waiter atau waitress dengan kitchen, steward, dan supervisor.
8	Penanganan keluhan tamu	Mengamati cara waiter atau waitress merespons pertanyaan maupun keluhan tamu.
9	Peran supervisor	Mengamati peran supervisor dalam mengatur jalannya operasional breakfast.
10	Kondisi pelayanan setelah jam sibuk	Mengamati perubahan kondisi pelayanan setelah jumlah tamu mulai berkurang.

Lampiran Hasil Observasi

Hari/Tanggal : 21 Juli 2026

Lokasi : Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

Waktu : 06.00–10.00 WIB

Kegiatan observasi dilakukan selama operasional breakfast di Basil Restaurant. Pada pukul 06.00 WIB, restoran mulai menerima kedatangan tamu, meskipun jumlahnya masih relatif sedikit. Waiter atau waitress menyambut tamu dengan ramah, memeriksa nomor kamar apabila diperlukan, kemudian mengarahkan tamu menuju meja yang tersedia. Sebelum operasional dimulai, seluruh area restoran telah dipersiapkan dengan baik, mulai dari penataan meja, kelengkapan alat makan, hingga kesiapan area buffet.

Memasuki pukul 07.00 WIB, jumlah tamu mulai meningkat. Waiter atau waitress tampak aktif membantu tamu mencari tempat duduk, membersihkan meja yang telah digunakan, serta memastikan kebutuhan tamu dapat terpenuhi. Pada saat yang sama, petugas juga rutin memantau ketersediaan makanan dan minuman di

area buffet serta segera berkoordinasi dengan kitchen apabila terdapat menu yang mulai habis agar dapat segera dilakukan pengisian ulang.

Sekitar pukul 08.00–09.00 WIB, restoran memasuki jam sibuk (peak hour). Hampir seluruh meja terisi oleh tamu yang sedang menikmati sarapan. Aktivitas waiter atau waitress menjadi lebih padat karena harus melayani tamu secara bersamaan, membersihkan meja yang telah selesai digunakan, menata kembali meja, serta membantu tamu yang membutuhkan informasi atau bantuan. Supervisor terlihat aktif mengawasi jalannya operasional, membagi tugas kepada setiap waiter atau waitress, dan memastikan pelayanan tetap berjalan dengan baik meskipun kondisi restoran sedang ramai.

Selama observasi berlangsung, koordinasi antara waiter atau waitress dengan kitchen maupun steward berjalan cukup baik. Ketika makanan buffet mulai berkurang, petugas segera memberikan informasi kepada kitchen sehingga proses pengisian ulang dapat dilakukan dengan cepat. Selain itu, waiter atau waitress juga tetap berusaha memberikan pelayanan yang ramah kepada tamu, termasuk saat menjawab pertanyaan maupun menangani permintaan tamu.

Menjelang pukul 09.30 WIB, jumlah tamu mulai berkurang sehingga aktivitas pelayanan menjadi lebih ringan. Waiter atau waitress mulai melakukan pembersihan area restoran, merapikan meja, serta memastikan seluruh peralatan makan kembali tertata dengan baik. Secara keseluruhan, pelayanan breakfast di Basil Restaurant berlangsung sesuai dengan standar operasional. Meskipun terjadi peningkatan aktivitas pada jam sibuk, koordinasi antarbagian dan pembagian tugas yang baik membantu waiter atau waitress tetap memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.

3. Dokumentasi Kegiatan



Ciatok event



Dokumentasi Acara di Hari Kartini



Dokumentasi Pass Round Drink



Dokumentasi Standby 60 To Tokyo



Dokumentasi Standby Coffe Corner



Dokumentasi Trainee Meet Up



**Dokumentasi Standby 60 Seconds
To Seoul**



Dokumentasi Coffe Mecin Training



Dokumentasi Greater



Dokumentasi Sales blitz



**Dokumentasi Handle Ciatok
Training**



Dokumentasi Standby Brew Stasion

4. Surat Keterangan PLI



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
Fiandra Julianti	24135074	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
ANNISA DWI RAHMAH	24135006	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
FADILAH ARFAH TAHIR	24135168	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
FEBRI AURA VALEN	24135111	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Ananda Fadila Hermanto	24135155	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Ihsan Al Maghribi	24135077	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Nur Aziza	24135087	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Sahgira Melka Putri	24135133	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:

Feri Ferdian, S.ST., M.M., 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. Loogbook Kegiatan PLI

LOGBOOK KEGIATAN

PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Halimah Syaharani
 NIM : 24135176
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081372229034
 Supervisor : Rizal Zibran
 Nama Industri : Aston Batam Hotel&Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 21 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Selasa, 27/01/26	08.00-16.00	- Hari pertama saya datang ke Aston Batam Hotel and Residence dengan kegiatan Induction . - pengenalan mengenai Archipelago Group dan Aston Batam Hotel and Residence.	
2	Rabu, 28/01/26	08.00-16.00	- Hari mengikuti kegiatan pengenalan hotel - Mempelajari hal yang Para Trainee ketahui mengenai tata tertib di hotel dan dormitory, hal yang tidak boleh dilakukan trainee. - Siangnya kami keliling hotel dan datang ke departemen masing-masing.	
3	Kamis, 29/01/26	06.00-14.00	- Hari pertama kami untuk terjun langsung ke Basil Restaurant . - Melayani breakfast tamu - Clear up - Set up cutelaris dan goblet setelah breakfast . - polish cutelaris, chinaware, glassware, drop out semua yang sudah dipolish.	
4	Jum'at, 30/01/26	06.00-14.00	- Hundle Breakfast - Sanitize meja - Take out mug dan sugar bowl - Set up cutelaris dan goblet setelah breakfast - Polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish.	
5	Sabtu, 31/01/26	06.00-14.00	- Hundle Breakfast - Clear up meja - Sanitize meja - Polish All chinaware	

Batam,
 Supervisor

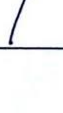

 Rizal Zibran

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Halimah Syaharani
NIM : 24135176
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081372229034
Supervisor : Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel&Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 21 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Minggu, 1/2/26	06.00-14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
2	Senin, 2/2/26	06.00-14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand.	
3	Selasa, 3/2/26	OFF DAY	OFF DAY.	
4	Rabu, 4/2/26	06.00-14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand. - Polish glassware, chinaware, cutelaris.	
5	Kamis, 5/2/26	06.00-14.00	- Melayani breakfast tamu - Clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan. - Take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand. - Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
6	Jum'at, 6/2/26	06.00-14.00	- Clear up - Sanitize table - polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
7	Sabtu, 7/2/26	06.00-14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Refill Coffe & Crimer	

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Halimah Syaharani
NIM : 24135176
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081372229034
Supervisor : Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel&Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 21 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Minggu, 1/2/26	06.00-14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
2	Senin, 2/2/26	06.00-14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand.	
3	Selasa, 3/2/26	OFF DAY	OFF DAY.	
4	Rabu, 4/2/26	06.00-14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand. - Polish glassware, chinaware, cutelaris.	
5	Kamis, 5/2/26	06.00-14.00	- Melayani breakfast tamu - Clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan. - Take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand. - Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
6	Jum'at, 6/2/26	06.00-14.00	- Clear up - Sanitize table - polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
7	Sabtu, 7/2/26	06.00-14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Refill Coffe & Crimer	

8	Minggu, 8/2/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Refill Coffe & Crimer - Polish glassware	
9	Senin, 9/2/26	06.00- 14.00	- Hundle Breakfast - Clear up meja - Sanitize meja - Polish All chinaware	
10	Selasa, 10/2/26	DAY OFF	DAY OFF	
11	Rabu, 11/2/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
12	Kamis, 12/2/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - refill sugar bowl dan susun kembali di side stand.	
13	Jum'at, 13/2/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, - polish glassware	
14	Sabtu, 14/2/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu - Clear up - Sanitize table - polish cutelaris drop out semua dan disusun.	
15	Minggu, 15/2/26	06.00- 14.00	- Greteer - Take Out Food Tag - refill sugar bowl dan susun kembali di side stand - polish glassware	
16	Senin, 16/2/26	06.00- 14.00	- Greteer - Take Out Food Tag - refill sugar bowl dan susun kembali di side stand - polish glassware	
17	Selasa, 17/2/26	DAY OFF	DAY OFF	
18	Rabu, 18/2/26	06.00- 14:00	- Greteer - Take Out Food Tag - refill sugar bowl dan susun kembali di side stand - polish glassware	
19	Kamis, 19/2/26	06.00- 14:00	- Greteer - Take Out Food Tag - refill sugar bowl dan susun kembali di side stand - polish glassware	
20	Jum'at, 20/2/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand. - Polish glassware, chinaware, cutelaris.	

21	Sabtu, 21/2/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand	
22	Minggu, 22/2/26	06.00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby lunch	
23	Senin, 23/2/26	06.00- 14.00	• Greteer • Take Out Food Tag • refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • polish glassware • Puring Water untuk buka puasa	
24	Selasa, 24/2/26	DAY OFF	DAY OFF	
25	Rabu, 25/2/26	06.00- 14.00	• Greteer • refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Puring Water untuk buka puasa • Set up untuk buka puasa	
26	Kamis, 26/2/26	06.00- 14.00	• Greteer • refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Puring Water untuk buka puasa • Set up untuk buka puasa	
27	Jum'at, 27/2/26	14.00- 22.00	• Set up buffet dan meja yang sudah di booking • Memasang table and chair cloth • Menyusun kursi dan meja • puring water • Clear up, sanitize meja	
28	Sabtu, 28/2/26	14.00- 22.00	• Set up buffet dan meja yang sudah di booking • Memasang table and chair cloth • Menyusun kursi dan meja • puring water • Clear up, sanitize meja	

Batam,
Supervisor



LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Halimah Syaharani
NIM : 2413176
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 08137229034
Supervisor : Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel&Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 21 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Minggu, 1/3/26	06:00-15:00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand - Polish glassware, chinaware, cutelaris	
2	Senin, 2/3/26	OFF	OFF	
3	Selasa, 3/3/26	06.00-22.00	- Melayani breakfast tamu, clear up - sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Take out mug dan sugar bowl - Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand - Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
4	Rabu, 4/3/26	06.00-14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Take out mug dan sugar bowl - Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand - Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
5	Kamis, 5/3/26	06.00-14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Take out mug dan sugar bowl - Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand - Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
6	Jum'at, 6/3/26	06.00-15:00	- Greteer - refill sugar bowl dan susun kembali di side stand	

			• Puring Water untuk buka puasa • Set up untuk buka puasa	✓
7	Sabtu, 7/3/26	06.00- 15:00	• Greteer • refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Puring Water untuk buka puasa - Set up untuk buka puasa	✓
8	Minggu, 8/3/26	06.00- 15:00	• Greteer • refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Puring Water untuk buka puasa - Set up untuk buka puasa	✓
9	Senin, 9/3/16	DAY OFF	DAY OFF	✓
10	Selasa, 10/3/26	06.00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand. - Polish glassware, chinaware, cutelaris.	✓
11	Rabu, 11/3/26	06.00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Polish glassware, chinaware, cutelaris.	✓
12	Kamis, 12/4/26	06.00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Polish glassware, chinaware, cutelaris.	✓
13	Jum'at, 13/3/26	06.00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Cleaning Basil Store	✓
14	Sabtu, 14/3/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Reffil Coffe mate,Coffe beans,Nestea	✓
15	Minggu, 15/3/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Reffil Coffe mate,Coffe beans,Nestea	✓
16	Senin, 16/3/26	DAY OFF	DAY OFF	✓
17	Selasa, 17/3/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	✓
18	Rabu, 18/3/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	✓

			• Puring Water untuk buka puasa • Set up untuk buka puasa	
7	Sabtu, 7/3/26	06.00- 15:00	• Greteer • refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Puring Water untuk buka puasa - Set up untuk buka puasa	
8	Minggu, 8/3/26	06.00- 15:00	• Greteer • refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Puring Water untuk buka puasa - Set up untuk buka puasa	
9	Senin, 9/3/16	DAY OFF	DAY OFF	
10	Selasa, 10/3/26	06.00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand. - Polish glassware, chinaware, cutelaris.	
11	Rabu, 11/3/26	06.00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Polish glassware, chinaware, cutelaris.	
12	Kamis, 12/4/26	06.00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Polish glassware, chinaware, cutelaris.	
13	Jum'at, 13/3/26	06.00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Cleaning Basil Store	
14	Sabtu, 14/3/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Reffil Coffe mate,Coffe beans,Nestea	
15	Minggu, 15/3/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Reffil Coffe mate,Coffe beans,Nestea	
16	Senin, 16/3/26	DAY OFF	DAY OFF	
17	Selasa, 17/3/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
18	Rabu, 18/3/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	

			• Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
19	Kamis, 19/3/26	06.00-14.00	• Hundle Breakfast • Take Out Mug And Sugar Bowl • Refil Sugar Bowl dan susun kembali di side stand. • Polish glassware, chinaware, cutelaris.	
20	Jum'at, 20/3/26	06.00-14.00	• Hundle Breakfast • Take Out Mug And Sugar Bowl • Refil Sugar Bowl dan susun kembali di side stand. • Polish glassware, chinaware, cutelaris.	
21	Sabtu, 21/3/26	06.00-14.00	• Hundle Breakfast • Take Out Mug And Sugar Bowl • Refil Sugar Bowl dan susun kembali di side stand. • Polish glassware, chinaware, cutelaris.	
22	Minggu, 22/3/26	DAY OFF	DAY OFF	
23	Senin, 23/3/26	06.00-14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl • Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand • Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
24	Selasa, 24/3/26	06.00-14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	
25	Rabu, 25/3/26	06.00-14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	
26	Kamis, 26/3/26	06.00-14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	
27	Jum'at, 27/3/26	06.00-14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Reffil Coffe mate, Coffe beans, Nestea	
28	Sabtu, 28/3/26	DAY OFF	DAY OFF	

29	Minggu, 29/3/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Reffil Coffe mate,Coffe beans,Nestea • Reffil Sugar bowl • Reffil Tisu box	
30	Senin, 30/3/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Reffil Coffe mate,Coffe beans,Nestea • Reffil Sugar bowl • Reffil Tisu box	

Batam,
Supervisor



**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

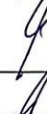
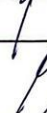
Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Halimah Syaharani
 NIM : 24135176
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081372229034
 Supervisor : Rizal Zibran
 Nama Industri : Aston Batam Hotel&Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 21 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Rabu, 1/4/26	06.00- 14.00	• Greteer • Take out sugar bowl • Reffil sugar bowl • Reffil Tisu box	
2	Kamis, 2/4/26	06.00- 14.00	• Greteer • Take out sugar bowl • Standby 60 To Secons To Seoul • Obseling Seafood Sempony	
3	Jum'at, 3/4/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul • Obseling Seafood Sempony	
4	Sabtu, 4/4/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul	
5	Minggu, 5/4/26	DAY OFF	DAY OFF	
6	Senin, 6/4/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Take out mug • Standby 60 To Secons To Seoul	
7	Selasa, 7/4/26		• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	

			• Refill sugar bowl dan susun kembali di side stand - Polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
8	Rabu, 8/4/26	06.00-14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Standby 60 To Secons To Seoul	
9	Kamis, 9/4/26	06.00-14.00	• Greteer • Take out sugar bowl • Standby 60 To Secons To Seoul • Obseling Seafood Sempony	
10	Jum'at, 10/4/26	DAY OFF	DAY OFF	
11	Sabtu, 11/4/26		• Greteer • Take out sugar bowl • Standby 60 To Secons To Seoul	
12	Minggu, 12/4/26	14.00-22.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	
13	Senin, 13/4/26		• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	
14	Selasa, 14/4/26	06.00-14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl • polish glassware, chinaware,	
15	Rabu, 15/4/26	06.00-14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl • polish glassware, chinaware,	
16	Kamis, 16/4/26	06.00-14.00	• Greteer • Take out sugar bowl • Standby 60 To Secons To Seoul • Obseling Seafood Sempony	

17	Jum'at, 17/4/26	DAY OFF	DAY OFF	
18	Sabtu, 18/4/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul	
19	Minggu, 19/4/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul	
20	Senin, 20/4/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul	
21	Selasa, 21/4/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul	
22	Rabu, 22/4/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul	
23	Kamis, 23/4/26	DAY OFF	DAY OFF	
24	Jum'at, 24/4/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul • Obseling Sefood Sempony	
25	Sabtu, 25/4/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	
26	Minggu, 26/4/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	
27	Senin, 27/4/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Take out mug dan sugar bowl	
28	Selasa, 28/4/26	06.00- 14.00	• Greteer • Take out sugar bowl • Standby 60 To Secons To Seoul	
29	Rabu, 29/4/26	DAY OFF	DAY OFF	
30	Kamis, 30/4/26	06:00- 14:00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah	

			dibagikan • Take out mug dan sugar bowl • polish glassware, chinaware,	
--	--	--	--	---

Batam,
Supervisor

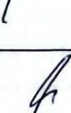
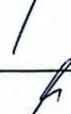
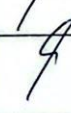


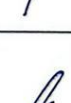
LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

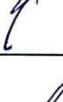
Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Halimah Syaharani
NIM : 24135176
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081372229034
Supervisor : Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel&Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 21 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Jum'at, 1/5/26	06.00- 14.00	• Greteer • Take out sugar bowl • Standby 60 To Secons To Seoul	
2	Sabtu, 2/5/26	06.00- 14.00	• Greteer • Take out sugar bowl • Standby 60 To Secons To Seoul	
3	Minggu, 3/5/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • polish glassware, chinaware,	
4	Senin, 4/5/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • polish glassware, chinaware,	
5	Selasa, 5/5/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Standby 60 To Secons To Seoul	
6	Rabu, 6/5/26	DAY OFF	DAY OFF	
7	Kamis, 7/5/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul	

			Obseling Sefood Sempony	
8	Jum'at, 8/5/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul Obseling Sefood Sempony	
9	Sabtu, 9/5/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - polish chinaware	
10	Minggu, 10/5/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - polish chinaware	
11	Senin, 11/5/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul	
12	Selasa, 12/5/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Standby 60 To Secons To Seoul	
13	Rabu, 13/5/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Standby 60 To Secons To Seoul	
14	Kamis, 14/5/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Take out mug dan sugar bowl - Obseling Sefood Sempony	
15	Jum'at, 15/5/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Standby 60 To Secons To Seoul - Obseling Sefood Sempony	
16	Sabtu, 16/5/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Standby 60 To Secons To Seoul	
17	Minggu, 17/5/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Standby 60 To Secons To Seoul	

18	Senin, 18/5/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Standby 60 To Secons To Seoul	
19	Selasa, 19/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
20	Rabu, 20/5/26	DAY OFF	DAY OFF	
21	Kamis, 21/5/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl - Obseling Sefood Sempony	
22	Jum'at, 22/5/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl - Obseling Sefood Sempony	
23	Sabtu, 23/5/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - polish chinaware	
24	Minggu, 24/5/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - polish chinaware	
25	Senin, 25/5/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul	
26	Selasa 26/5/26 6	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul	
27	Rabu 27/5/26	DAY OFF	DAY OFF	
28	Kamis 28/5/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Cleaning Basill Store - Update Bin Cart	
29	Jum'at 28/5/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Cleaning Basill Store - Update Bin Cart	

30	Sabtu 29/5/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul • Update Bin Cart	
31	Minggu 30/5/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan Standby 60 To Secons To Seoul	

Batam,
Supervisor

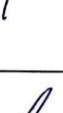
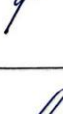
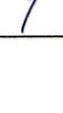


LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

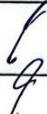
Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Halimah Syaharani
NIM : 24135176
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081372229034
Supervisor : Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel&Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 21 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf Supervisor
1	Senin 1/6/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - polish glassware, chinaware,		
2	Selasa 2/6/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - polish glassware, chinaware,		
3	Rabu 3/6/26	DAY OFF	DAY OFF		
4	Kamis 4/6/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - polish glassware, chinaware		
5	Jum'at 5/6/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul - Update Bin Cart		
6	Sabtu 6/6/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul - Update Bin Cart		

7	Minggu 7/6/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • polish chinaware		
8	Senin 8/6/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • polish chinaware		
9	Selasa 9/6/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • polish chinaware		
10	Rabu 10/6/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Standby 60 To Secons To Seoul		
11	Kamis 11/6/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Obseling Sefood Sempony		
12	Jum'at 12/6/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Obseling Sefood Sempony		
13	Sabtu 13/6/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul		
14	minggu 14/6/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul		
15	Minggu 15/6/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul		
16	Senin 16/6/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Standby 60 To Secons To Seoul		
17	Selasa 17/6/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up		

			- Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Standby 60 To Secons To Seoul		
18	Rabu 18/6/26	DAY OFF	DAY OFF		
19	Kamis 19/6/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul - Obseling Sefood Sempony		
20	Jum'at 20/6/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul - Obseling Sefood Sempony		
21	Sabtu 21/6/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby Brew Stasion		
22	Minggu 22/6/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Obseling Sefood Sempony		
23	Senin 23/6/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Obseling Sefood Sempony		
24	Selasa 24/6/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul		
25	Rabu 25/6/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Secons To Seoul		
26	Kamis 26/6/26	06.00- 14.00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby Brew Stasion		
27	Jum'at 27/6/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan - Obseling Sefood Sempony		
28	Sabtu 28/6/26	06.00- 14.00	- Melayani breakfast tamu clear up - Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan		

			• Cleaning Basill Store		
29	Minggu 29/6/26	06.00- 14.00	• Melayani breakfast tamu clear up • Sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan • Standby Brew Stasion		
30	Senin 30/6/26	06.00- 14.00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Secons To Seoul		

Batam,

Supervisor


Khan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

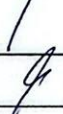
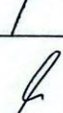
Periode Januari-Juli

Tahun 2026

Nama : Halimah Syaharani
NIM : 24135176
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081372229034
Supervisor : Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel&Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 21 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi	Paraf Supervisor
1	Rabu, 1/07/26	OFF DAY	OFF DAY	OFF DAY	
2	Kamis, 2/07/26	06:00- 16:30	• Hundle breakfast • Clear up table • Sunitaze table sampai jam 10:00 . • Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul . • Obseling Seafood Sempony. • Training sama team HRD .		
3	Jum'at 3/07/26	06:00- 15:00	• Hundle breakfast. • Clear up Table. • Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul . • Obseling Seafood Sempony.		
4	Sabtu, 4/07/26	06:00- 16:00	• Hundle breakfas • Clear up table sampai jam 10:30. • Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul.		
5	Minggu, 5/07/26	06:00- 16:00	• Hundle breakfast • Standby di Coffe Corner sampai jam 10:30. • Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul.		
6	Senin, 6/07/26	06:00- 15:00	• Hundle breakfast • Standby di Coffe Corner • Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul.		

7	Selasa, 7/07/26	06:00- 15:00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul.		
8	Rabu, 8/07/26	OFF DAY	OFF DAY	OFF DAY	
9	Kamis, 9/07/26	06:00- 15:00	- Hundle breakfast - Clear up table - Sunitaze table sampai jam 10:00 . - Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul . - Obseling Seafood Sempony.		
10	Jum'at 10/07/26	06:00- 16:00	- Hundle Breakfast - Take Out Mug And Sugar Bowl - Refiil Sugar Bowl dan susun kembali di side stand. - Polish glassware, chinaware, cutelaris.		
11	Sabtu, 11/07/26	10:00- 20:00	- Take Out Mug And Sugar Bowl - Refiil Sugar Bowl dan susun kembali di side stand. - Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul .		
12	Minggu, 12/07/26	10:00- 20:00	- Sunitaze All table - Set up lunch - Standby lunch		
13	Senin 13/07/26	06:00- 15:00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul.		
14	Selasa 14/7/26	06:00- 15:00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul.		
15	Rabu 15/7/26	OFF DAY	OFF DAY		
16	Kamis 16/7/26	06:00- 15:00	- Standby Coffe Corner - Closing Coffe Corner - Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul.		

17	Jum'at 17/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul.		
18	Sabtu 18/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Standby 60 To Tokyo dan 60 To Secons To Seoul.		
19	Minggu 19/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Hitung Total Consume Coffe Corner		
20	Senin 20/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Hitung Total Consume Coffe Corner		
21	Selasa 21/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Hitung Total Consume Coffe Corner		
22	Rabu 22/7/26	OFF DAY	OFF DAY		
23	Kamis 23/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Stand by Wedding Expo Nagoya hill mall • Farewell all Traini		
24	Jum'at 24/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Hitung Total Consume Coffe Corner		
25	Sabtu 25/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Hitung Total Consume Coffe Corner		
26	Minggu 26/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Hitung Total Consume Coffe Corner		

27	Senin 27/7/26	06:00- 15:00	• Standby Coffe Corner • Closing Coffe Corner • Hitung Total Consume Coffe Corner		
----	------------------	-----------------	---	--	---

Batam,
Supervisor



6. Lembar Konsultasi Dengan Supervisor



**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.



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Halimah..syaharani
Unit Kegiatan Praktek : F.B. Sinar
Nama Perusahaan/Industri : ATON..BATAM..HOTEL...I..PESIDANG
Jadwal Kegiatan : Pengalaman Lapangan Industri
Nama Supervisor(Penilai) : Rizal..N..N..N
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
11.	27-7-20	- Pentingnya Pembagian Section, nomor Meja dan no kursi didalam restoran	- Restoran Periu Menerapkan Pembagian section yang jelas kepada Waiter dan Waitress. - Seluruh Meja dan kursi sebaiknya diberi nomor yang jelas. - Periu melakukan evaluasi berkala terhadap aktivitas pembagian section dan penomoran meja.	

ATON BATAM
HOTEL & RESIDENCES
Human Resources Department

7. Data Pendukung Lainnya



**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESIDENCE

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1.Job Knowledge	3.80
2. Quantity & Quality of Work	3.65
3. Personality & Character	3.85
4. Attendance	3.80
FINAL SCORE	3.77

Hafid Khoirudin Al Ansori
Food & Beverage Manager

Sulthan Adam Wizarddinan Hariono
Learning & Development 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