

LAPORAN STUDI KASUS
PENANGANAN KEHABISAN PRODUK DAN
PERMINTAAN KHUSUS TAMU MELALUI
FLEKSIBILITAS PELAYANAN DI COFFEE CORNER
HOTEL ASTON BATAM AND RESIDENCE

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



Oleh:

Febri Aura Valen / 24135111

Dosen Pembimbing PLI : Feri Ferdian, S. ST., M. M., Ph. D., CHE

Food and Beverage Manager : Hafid Al Ansori

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-Juni 2026**

Oleh:

**Febri Aura Valen
NIM: 24135111**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Dosen Pembimbing**



**Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., C.H.F.
NIP. 199202262020121012**

**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:

**Febri Aura Vallen
NIM:24135111**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departamen Pariwisata**

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

Food & Beverage Manager



Hafid al Ansori

Director of Human Resource Department



The stamp is from ASTON DATAM HOTEL & RESIDENCES, Human Resources Department. It features the company name in a stylized font and the department name below it.

Sukma Wandansari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus yang berjudul “Penanganan Kehabisan Produk dan Permintaan Khusus Tamu Melalui Fleksibilitas Pelayanan di Coffee Corner Hotel Aston Batam Hotel and Residence” sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Laporan ini disusun berdasarkan pengalaman dan observasi langsung penulis selama melaksanakan PLI di outlet Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence, dengan fokus pada dua permasalahan operasional yang dihadapi, yaitu keterbatasan stok bahan baku kopi dan permintaan khusus tamu terhadap menu minuman tradisional. Penulis menyadari bahwa penyelesaian laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan berbagai pihak.

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Feri Ferdian, S. ST., M. M., Ph. D., CHE selaku Dosen Pembimbing PLI yang telah memberikan arahan dan masukan selama proses penyusunan laporan, kepada Bu Pricilla selaku Restaurant and Bar Manager di Hotel Aston Batam and Residence yang telah membimbing penulis selama pelaksanaan PLI, serta kepada seluruh staff Restaurant Hotel Aston Batam and Residence, keluarga, dan rekan-rekan yang telah memberikan dukungan moril maupun materiil.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi pengembangan ilmu Manajemen Perhotelan.

Batam, 25 July 2026
Penulis,

Febri Aura Valen
NIM. 24135111

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	3
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Penelitian.....	12
BAB III METODE STUDI KASUS	14
3.1 Jenis Penelitian	14
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	14
3.3 Profil Organisasi /Perusahaan	15
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	19
3.5 Teknik Pengumpulan Data	20
3.6 Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	26
4.1 Gambaran Umum	26
4.2 Temuan Studi Kasus	29
4.3 Analisis Masalah.....	34
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	37
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	39
BAB V KESIMPULAN.....	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	42
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	21
Gambar 3.2	23
Gambar 3.3	23
Gambar 3.4	24
Gambar 3.5	24
Gambar 3.6	24
Gambar 3.7	24
Gambar 3.8	25

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	13
Tabel 3.1	17
Tabel 3.2	17
Tabel 4.1	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Lampiran 2. Hasil Observasi

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI

Lampiran 4. Surat Keterangan PLI

Lampiran 5. Logbook

Lampiran 6. Lembar Konsultasi Industri

Lampiran 7. Data Pendukung Lainnya

ABSTRAK

PENANGANAN KEHABISAN PRODUK DAN PERMINTAAN KHUSUS TAMU MELALUI FLEKSIBILITAS PELAYANAN DI COFFEE CORNER HOTEL ASTON BATAM AND RESIDENCE

Coffee Corner merupakan salah satu outlet Food and Beverage Service di Hotel Aston Batam and Residence yang berperan penting dalam menunjang kepuasan tamu melalui penyajian produk kopi dan minuman khas lainnya. Dalam operasionalnya, outlet ini kerap menghadapi kendala yang berpotensi menurunkan kepuasan tamu apabila tidak ditangani dengan tepat. Studi kasus ini berfokus pada dua kejadian utama di Coffee Corner, yaitu (1) keterbatasan stok biji kopi yang diatasi dengan product shifting ke teh tarik, dan (2) resistensi tamu terhadap menu jamu tradisional yang diselesaikan melalui kustomisasi rasa sesuai preferensi tamu. Tujuan studi kasus ini adalah untuk mendeskripsikan bentuk permasalahan, menganalisis penyebab, serta mengevaluasi efektivitas fleksibilitas pelayanan yang diterapkan staff dalam menangani kedua kasus tersebut. Metode yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, melalui teknik pengumpulan data berupa observasi partisipatif, wawancara dengan staff dan supervisor, serta dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Data dianalisis menggunakan teknik reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa penerapan product shifting dan kustomisasi rasa secara langsung oleh staff mampu mempertahankan kepuasan tamu di tengah keterbatasan produk dan perbedaan preferensi rasa, sekaligus menunjukkan pentingnya fleksibilitas pelayanan sebagai bagian dari strategi service recovery pada level operasional. Studi kasus ini merekomendasikan penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) product shifting, peningkatan akurasi forecasting kebutuhan bahan baku, serta pelatihan customer handling bagi staff Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence.

Kata Kunci: fleksibilitas pelayanan, kehabisan produk, permintaan khusus, kustomisasi, kepuasan tamu.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang menuntut standar pelayanan tinggi, tidak terkecuali pada bagian Food and Beverage (F&B) Service yang menjadi salah satu penunjang utama kepuasan tamu. Salah satu outlet F&B yang banyak dijumpai di hotel berbintang adalah coffee shop atau coffee corner, yang menyediakan produk kopi dan minuman non-alkohol lainnya bagi tamu yang menginap maupun pengunjung umum. Kualitas pelayanan pada outlet ini tidak hanya ditentukan oleh cita rasa produk, tetapi juga oleh kemampuan staff dalam menghadapi situasi tidak terduga yang muncul di lapangan.

Dua situasi yang cukup sering dijumpai dalam operasional F&B adalah kehabisan produk, yaitu kondisi ketika produk yang diminta tamu tidak dapat disediakan karena keterbatasan stok, dan permintaan khusus, yaitu permintaan tamu agar suatu produk disesuaikan dengan preferensi pribadinya di luar standar resep yang berlaku. Kedua situasi ini menuntut staff untuk memiliki fleksibilitas pelayanan, yaitu kemampuan menyesuaikan cara penyajian produk maupun layanan tanpa mengurangi standar mutu dan tetap memenuhi harapan tamu.

Fleksibilitas pelayanan menjadi penting karena tamu hotel umumnya memiliki ekspektasi tinggi terhadap kecepatan dan ketepatan penanganan masalah. Kegagalan menangani kehabisan produk maupun permintaan khusus secara tepat berpotensi menimbulkan keluhan (guest complaint) yang dapat menurunkan citra hotel, sedangkan penanganan yang baik justru dapat menjadi peluang untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, sejalan dengan konsep service recovery dalam manajemen pelayanan jasa.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence, penulis menemukan dua kejadian nyata yang relevan dengan permasalahan tersebut. Studi kasus ini berfokus pada dua kejadian utama di Coffee Corner, yaitu

(1) keterbatasan stok biji kopi yang diatasi dengan product shifting ke teh tarik, dan (2) resistensi tamu terhadap menu jamu tradisional yang diselesaikan melalui kustomisasi rasa sesuai preferensi tamu. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut kedua kasus ini dalam bentuk laporan studi kasus dengan judul “Penanganan Kehabisan Produk dan Permintaan Khusus Tamu Melalui Fleksibilitas Pelayanan di Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Terjadinya kekosongan stok biji kopi pada jam operasional sibuk di Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence yang berpotensi menyebabkan tamu tidak dapat memesan produk andalan.
2. Belum tersedianya alternatif produk pengganti yang terstandarisasi ketika terjadi kehabisan produk.
3. Adanya resistensi atau penolakan tamu terhadap rasa pahit pada menu minuman jamu tradisional yang disajikan sesuai resep standar.
4. Kurangnya optimalisasi penanganan kedua kasus tersebut pada inisiatif dan pengalaman pribadi staff, maupun pada prosedur baku outlet.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk permasalahan kehabisan produk biji kopi dan permintaan khusus menu jamu tradisional yang terjadi di Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence?
2. Apa faktor penyebab terjadinya kedua permasalahan tersebut?

3. Bagaimana bentuk fleksibilitas pelayanan yang diterapkan staff Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence dalam menangani kehabisan produk melalui product shifting ke teh tarik?
4. Bagaimana bentuk fleksibilitas pelayanan yang diterapkan staff Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence dalam menangani permintaan khusus tamu melalui kustomisasi rasa jamu?
5. Bagaimana efektivitas penanganan tersebut terhadap kepuasan tamu, serta rekomendasi perbaikan apa yang dapat diberikan?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Mendeskripsikan bentuk permasalahan Kehabisan Produk dan Permintaan Khusus tamu yang terjadi di Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence.
2. Menganalisis faktor penyebab terjadinya kedua permasalahan tersebut.
3. Mendeskripsikan bentuk fleksibilitas pelayanan yang diterapkan staff dalam menangani kehabisan produk melalui product shifting.
4. Mendeskripsikan bentuk fleksibilitas pelayanan yang diterapkan staff dalam menangani permintaan khusus tamu melalui kustomisasi rasa.
5. Mengevaluasi efektivitas penanganan kedua kasus tersebut serta merumuskan rekomendasi perbaikan bagi Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Manfaat Teoritis

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai penerapan konsep fleksibilitas pelayanan dan service recovery pada level operasional outlet Food and Beverage di industri perhotelan,

khususnya pada konteks coffee shop hotel.

2. Manfaat Praktis

- Bagi penulis, menjadi sarana penerapan ilmu Manajemen Perhotelan yang diperoleh di perkuliahan terhadap permasalahan nyata di industri.
- Bagi Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence, menjadi bahan masukan dalam menyusun SOP product shifting dan kustomisasi produk guna meningkatkan kepuasan tamu.
- Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, menjadi referensi tambahan bagi mahasiswa lain dalam menyusun laporan studi kasus PLI dengan tema serupa.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Sub-bab ini menguraikan landasan teori yang menjadi dasar berpikir dalam mengkaji dua permasalahan utama pada studi kasus ini, yaitu Kehabisan Produk dan Permintaan Khusus tamu di Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence. Teori-teori yang diuraikan tidak berdiri sendiri-sendiri, melainkan saling berkaitan membentuk satu kerangka berpikir yang utuh: dimulai dari bagaimana kualitas pelayanan secara umum dinilai oleh tamu, dilanjutkan dengan bagaimana penyedia jasa dapat menyesuaikan layanannya secara fleksibel, bagaimana upaya pemulihan dilakukan ketika terjadi potensi kegagalan layanan, hingga bentuk-bentuk konkret permasalahan yang menjadi objek kajian, yaitu Kehabisan Produk dan Permintaan Khusus. Keterkaitan antarteori inilah yang akan digunakan sebagai pisau analisis pada Bab IV.

2.1.1 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan penilaian tamu terhadap keunggulan suatu layanan secara menyeluruh, yang terbentuk dari perbandingan antara harapan (expectation) tamu sebelum menerima layanan dan persepsi (perception) mereka setelah layanan tersebut diterima. Apabila persepsi tamu terhadap layanan yang diterima melampaui harapan awal mereka, maka tamu akan menilai kualitas pelayanan tersebut sebagai baik atau bahkan sangat memuaskan; sebaliknya, apabila persepsi berada di bawah harapan, maka akan muncul kesenjangan (gap) yang berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.

Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama. Pertama, tangible (bukti fisik), yaitu tampilan fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staff yang secara langsung dapat diamati oleh tamu. Kedua, reliability (keandalan), yaitu kemampuan penyedia jasa memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten dari waktu ke waktu. Ketiga, responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan staff untuk membantu

tamu dan memberikan layanan secara cepat, termasuk kecepatan merespons keluhan maupun kendala yang muncul secara tiba-tiba. Keempat, assurance (jaminan), yaitu pengetahuan dan kesopanan staff serta kemampuan mereka menumbuhkan rasa percaya tamu terhadap layanan yang diberikan. Kelima, empathy (empati), yaitu kepedulian dan perhatian yang bersifat personal kepada tamu, termasuk kemampuan memahami kebutuhan spesifik tamu secara individual.

Dari kelima dimensi tersebut, dimensi responsiveness dan empathy menjadi paling relevan dalam studi kasus ini karena berkaitan langsung dengan kecepatan dan kepekaan staff dalam menanggapi kendala stok maupun permintaan khusus tamu. Dimensi responsiveness tercermin dari bagaimana staff Coffee Corner tidak membiarkan tamu menunggu tanpa kepastian ketika terjadi kehabisan produk, melainkan segera menginformasikan kondisi dan menawarkan solusi pengganti. Sementara itu, dimensi empathy tercermin dari cara staff mendengarkan keluhan rasa tamu terhadap menu jamu tradisional dan berupaya menyesuaikannya secara personal, bukan sekadar menjalankan resep baku tanpa mempertimbangkan preferensi individu. Kedua dimensi ini akan menjadi pisau analisis utama pada pembahasan Bab IV, khususnya dalam mengaitkan tindakan nyata staff di lapangan dengan kerangka teori kualitas pelayanan.

2.1.2 Fleksibilitas Pelayanan

Fleksibilitas pelayanan adalah kemampuan penyedia jasa dalam menyesuaikan proses maupun produk pelayanan agar tetap dapat memenuhi kebutuhan tamu meskipun terjadi perubahan kondisi, seperti keterbatasan bahan baku atau perbedaan preferensi individu. Konsep ini menjadi penting khususnya pada industri jasa seperti perhotelan, di mana proses produksi dan konsumsi layanan terjadi secara bersamaan (*simultaneous production and consumption*), sehingga penyedia jasa tidak memiliki banyak waktu untuk melakukan perbaikan atau penyesuaian sebelum layanan tersebut diterima langsung oleh tamu.

Menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018), penyesuaian layanan terhadap

kebutuhan spesifik pelanggan merupakan salah satu bentuk service customization yang dapat meningkatkan persepsi kualitas jasa apabila dilakukan secara konsisten dan tetap terkendali oleh standar mutu perusahaan. Penekanan pada kata “tetap terkendali” ini penting untuk digarisbawahi, karena fleksibilitas yang dimaksud bukanlah kebebasan tanpa batas bagi staff untuk mengubah produk atau layanan sesuka hati, melainkan penyesuaian yang tetap berada dalam koridor standar mutu yang telah ditetapkan perusahaan. Dengan kata lain, fleksibilitas pelayanan yang ideal semestinya merupakan hasil dari perpaduan antara inisiatif staff di lapangan dan panduan atau batasan yang telah disusun secara terstruktur oleh manajemen, sehingga hasil penyesuaian tetap konsisten meskipun dilakukan oleh staff yang berbeda-beda.

Fleksibilitas pelayanan dapat dibedakan menjadi dua bentuk utama, yaitu fleksibilitas produk (product flexibility), seperti product shifting yang menjadi fokus Kasus 1 dalam studi ini, dan fleksibilitas proses (process flexibility), seperti kustomisasi rasa yang menjadi fokus Kasus 2. Keduanya sama-sama bertujuan menjaga kelangsungan transaksi dan kepuasan tamu, namun memiliki karakteristik penerapan yang berbeda: fleksibilitas produk lebih menekankan pada kesiapan alternatif produk yang setara, sementara fleksibilitas proses lebih menekankan pada kemampuan staff menyesuaikan cara penyajian atau racikan produk tanpa mengubah keseluruhan standar operasional outlet. Pembedaan konseptual inilah yang akan digunakan penulis untuk memisahkan analisis kedua kasus pada Bab IV, mengingat akar penyebab dan bentuk penanganannya memang berbeda secara mendasar.

2.1.3 Service Recovery

Service recovery merupakan upaya yang dilakukan penyedia jasa untuk memulihkan kepuasan tamu setelah terjadi kegagalan pelayanan, baik kegagalan tersebut bersifat nyata (seperti produk yang tidak tersedia) maupun kegagalan yang bersifat lebih halus (seperti produk yang tersedia namun tidak sesuai dengan preferensi tamu). Konsep ini menjadi penting karena pada dasarnya tidak ada penyedia jasa yang mampu menghindari kegagalan layanan sepenuhnya, sehingga yang membedakan kualitas suatu penyedia jasa

bukanlah ada tidaknya kegagalan, melainkan seberapa baik kegagalan tersebut ditangani ketika sudah terjadi.

Kelley dan Davis (1994) menyatakan bahwa harapan tamu terhadap penanganan kegagalan layanan dipengaruhi oleh kecepatan respons dan kewajaran solusi yang ditawarkan. Semakin cepat penyedia jasa merespons kegagalan yang terjadi, dan semakin wajar atau proporsional solusi yang ditawarkan dibandingkan dengan tingkat kegagalan yang dialami tamu, maka semakin besar pula peluang tamu tersebut tetap merasa puas meskipun sempat mengalami kendala. Dalam konteks studi kasus ini, product shifting dan kustomisasi rasa dapat dipandang sebagai bentuk service recovery preventif, yaitu tindakan mengatasi potensi kegagalan layanan sebelum berkembang menjadi keluhan formal. Sifat preventif ini menjadi penting untuk dibedakan dari service recovery yang bersifat reaktif atau after-the-fact, karena tindakan preventif umumnya dilakukan pada tahap gejala awal ketidakpuasan tamu, sebelum tamu sempat menyampaikan keluhan secara eksplisit kepada staff atau bahkan kepada pihak manajemen.

Selain aspek kecepatan, literatur mengenai service recovery juga umumnya membahas tiga dimensi keadilan (justice) dalam penanganan kegagalan layanan, yaitu distributive justice (kewajaran hasil atau kompensasi yang diterima tamu), procedural justice (kewajaran proses atau prosedur yang dilalui dalam penanganan), dan interactional justice (kewajaran cara staff berkomunikasi dan bersikap selama proses penanganan berlangsung). Ketiga dimensi keadilan ini akan digunakan sebagai salah satu kerangka analisis pada Bab IV untuk menilai sejauh mana penanganan Kehabisan Produk dan Permintaan Khusus di Coffee Corner telah memenuhi prinsip keadilan pelayanan tersebut.

2.1.4 Kehabisan produk dan Product Shifting

Kehabisan produk adalah kondisi ketika suatu item pada menu tidak dapat disajikan karena bahan baku telah habis atau tidak tersedia, baik disebabkan oleh keterlambatan pasokan, kesalahan estimasi kebutuhan, maupun lonjakan permintaan yang tidak terduga. Pada industri Food and Beverage, kondisi sold-out merupakan risiko operasional yang hampir tidak dapat dihindari

sepenuhnya, mengingat sifat bahan baku yang memiliki keterbatasan jumlah dan daya tahan, serta fluktuasi permintaan tamu yang sulit diprediksi secara presisi setiap harinya.

Product shifting merupakan strategi operasional berupa penawaran produk alternatif yang memiliki karakteristik atau fungsi serupa sebagai pengganti produk yang sedang tidak tersedia, dengan tujuan menjaga kelangsungan transaksi dan kepuasan tamu tanpa harus menolak pesanan. Efektivitas strategi ini sangat bergantung pada kesesuaian antara produk asli dan produk pengganti, baik dari segi karakteristik rasa, tingkat familiaritas tamu terhadap produk pengganti, maupun persepsi kesetaraan nilai antara keduanya. Produk pengganti yang dipilih secara tepat, sebagaimana akan diuraikan pada Bab IV mengenai pemilihan Teh Tarik sebagai pengganti menu berbasis kopi, dapat membantu mempertahankan kepuasan tamu meskipun produk yang awalnya diinginkan tidak tersedia. Sebaliknya, produk pengganti yang dipilih tanpa pertimbangan matang berisiko justru menambah kekecewaan tamu, karena tamu merasa menerima produk yang tidak setara dengan yang mereka harapkan.

2.1.5 Permintaan khusus dan Kustomisasi Produk

Permintaan khusus adalah permintaan tamu terhadap penyesuaian produk di luar standar resep yang berlaku, misalnya penyesuaian tingkat rasa manis, pahit, atau pedas. Permintaan semacam ini muncul karena preferensi rasa setiap individu bersifat subjektif dan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti latar belakang budaya, kebiasaan konsumsi, maupun kondisi kesehatan tamu. Semakin beragam latar belakang tamu yang dilayani suatu outlet, semakin tinggi pula potensi munculnya permintaan khusus yang harus dihadapi oleh staff.

Kustomisasi produk menjadi salah satu bentuk fleksibilitas pelayanan yang memungkinkan staff menyesuaikan racikan produk sesuai preferensi tamu tanpa mengubah keseluruhan standar operasional outlet. Kustomisasi yang efektif idealnya memenuhi dua syarat sekaligus: pertama, mampu mengakomodasi preferensi spesifik tamu sehingga keluhan atau ketidakpuasan dapat diatasi; kedua, tetap mempertahankan identitas dan karakter otentik

produk itu sendiri, sehingga penyesuaian tidak menghilangkan nilai jual maupun keunikan produk yang menjadi ciri khas outlet. Pada studi kasus ini, kustomisasi rasa jamu tradisional yang tetap mempertahankan unsur rempah aslinya, namun disesuaikan tingkat kepahitannya, merupakan contoh konkret dari upaya memenuhi kedua syarat tersebut secara bersamaan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat landasan berpikir studi kasus ini, penulis menelusuri beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik fleksibilitas pelayanan dan penanganan keluhan atau permintaan tamu di bidang Food and Beverage. Penelusuran ini bertujuan untuk memastikan bahwa temuan pada studi kasus ini tidak berdiri sendiri, melainkan dapat diperbandingkan dan dikaitkan dengan hasil-hasil penelitian sejenis yang telah dilakukan pada konteks maupun objek penelitian yang berbeda-beda.

Penelitian mengenai pengaruh service recovery terhadap kepuasan konsumen di hotel bintang 4 dan 5 di Kota Surabaya menemukan bahwa dimensi distributive, procedural, dan interactional justice dalam penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu (Jurnal Manajemen Perhotelan, 2023). Temuan ini relevan dengan studi kasus penulis karena menunjukkan bahwa ketiga dimensi keadilan tersebut tidak berdiri sendiri, melainkan saling melengkapi dalam membentuk persepsi kepuasan tamu secara menyeluruh, sebagaimana akan dibahas lebih lanjut pada Bab IV.

Penelitian mengenai strategi pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan di sebuah restoran menemukan bahwa penerapan SOP yang menekankan fleksibilitas, empati, dan fokus pada kenyamanan tamu efektif digunakan sebagai strategi menangani keluhan pelanggan (Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan, 2025). Penelitian ini menegaskan bahwa fleksibilitas dan empati sesungguhnya dapat berjalan optimal justru ketika didukung oleh SOP yang jelas, bukan semata mengandalkan inisiatif personal staff tanpa arahan tertulis, sebuah poin yang menjadi salah satu celah utama dalam praktik di Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence.

Penelitian mengenai penanganan keluhan tamu oleh room attendant menemukan bahwa mendengarkan keluhan tamu dengan saksama, bersikap sopan, serta menindaklanjuti keluhan secara cepat berkontribusi terhadap terjaganya citra hotel (Sugiman & Kaherani Puspa, 2023). Meskipun objek penelitian ini berbeda departemen (housekeeping, bukan F&B), prinsip mendengarkan secara saksama dan menindaklanjuti secara cepat tetap relevan dan dapat diterapkan lintas departemen, termasuk pada konteks Coffee Corner yang menjadi objek studi kasus penulis.

Penelitian mengenai strategi penanganan guest complaint melalui call center hotel menunjukkan bahwa kecepatan tindak lanjut (follow up) atas keluhan tamu menjadi faktor penting dalam pemulihan layanan (Widyadnyana & Andiani, 2025). Prinsip kecepatan follow up ini sejalan dengan konsep service recovery preventif yang menjadi salah satu landasan teori utama dalam studi kasus ini, di mana staff Coffee Corner bertindak pada gejala awal ketidakpuasan tamu, bukan menunggu keluhan resmi diajukan.

Penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan Food and Beverage Department terhadap kepuasan konsumen menemukan bahwa kemudahan tamu memperoleh pelayanan sesuai keinginan turut menjadi indikator penting kepuasan pelanggan pada outlet F&B hotel (Sari & Althalets, 2021). Temuan ini memperkuat relevansi dimensi responsiveness dan empathy dalam model SERVQUAL terhadap konteks outlet F&B secara khusus, sebagaimana menjadi fokus utama studi kasus penulis di Coffee Corner.

Berdasarkan penelusuran kelima penelitian terdahulu di atas, dapat dilihat bahwa terdapat benang merah yang menghubungkan seluruh penelitian tersebut dengan studi kasus ini, yaitu pentingnya kecepatan respons, kewajaran solusi, sikap empati staff, serta idealnya seluruh unsur tersebut didukung oleh SOP atau panduan tertulis yang jelas. Namun demikian, penulis juga mencermati bahwa sebagian besar penelitian terdahulu tersebut berfokus pada penanganan keluhan yang sudah terjadi (reaktif), sedangkan studi kasus ini turut menyoroti aspek pencegahan (preventif), yaitu bagaimana staff Coffee Corner bertindak sebelum keluhan resmi muncul. Perbedaan penekanan inilah

yang menjadi salah satu kebaruan (novelty) dari studi kasus ini dibandingkan penelitian-penelitian terdahulu yang telah disebutkan.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran studi kasus ini menggambarkan alur mulai dari munculnya permasalahan operasional di Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence, respons fleksibilitas pelayanan yang diberikan staff, hingga dampaknya terhadap kepuasan tamu. Alur berpikir ini disusun berdasarkan sintesis dari kelima teori yang telah diuraikan pada sub-bab 2.1, yaitu kualitas pelayanan, fleksibilitas pelayanan, service recovery, kehabisan produk/product shifting, serta permintaan khusus/kustomisasi produk.

Secara garis besar, kerangka pemikiran ini dapat dijelaskan dalam tiga tahap yang saling berurutan. Tahap pertama adalah munculnya permasalahan operasional, yang dalam studi kasus ini terbagi menjadi dua bentuk berbeda, yaitu kehabisan produk biji kopi yang bersumber dari sisi pasokan (supply-side), dan permintaan khusus berupa resistensi rasa pahit jamu yang bersumber dari sisi permintaan (demand-side). Tahap kedua adalah respons fleksibilitas pelayanan yang diberikan staff, yang pada Kasus 1 berupa product shifting ke teh tarik, dan pada Kasus 2 berupa kustomisasi rasa sesuai preferensi tamu. Tahap ketiga adalah dampak terhadap tamu, yang pada kedua kasus sama-sama bermuara pada terjaganya kepuasan tamu meskipun sempat terjadi kendala pada tahap awal.

Kerangka pemikiran ini juga secara implisit menegaskan bahwa keberhasilan pada tahap ketiga (dampak positif terhadap tamu) sangat bergantung pada kualitas respons yang diberikan pada tahap kedua (fleksibilitas pelayanan), dan kualitas respons tersebut pada gilirannya dipengaruhi oleh sejauh mana staff memahami dan menginternalisasi dimensi-dimensi kualitas pelayanan, terutama responsiveness dan empathy, sebagaimana telah diuraikan pada landasan teori. Dengan demikian, ketiga tahap dalam kerangka pemikiran ini tidak berdiri sendiri-sendiri, melainkan membentuk satu rangkaian sebab-akibat yang akan ditelusuri lebih lanjut melalui data observasi, wawancara, dan

dokumentasi pada Bab IV. Alur kerangka pemikiran tersebut dirangkum secara ringkas pada Tabel 2.1 berikut.

Permasalahan Operasional	Bentuk Fleksibilitas Pelayanan	Dampak terhadap Tamu
Kehabisan produk biji kopi	Product shifting ke teh tarik sebagai alternatif	Pesanan tetap terlayani, tamu tidak kecewa
Permintaan khusus – resistensi rasa pahit jamu	Kustomisasi rasa sesuai preferensi tamu	Preferensi tamu terakomodasi, kepuasan meningkat

Tabel 2.1 Kerangka Pemikiran Studi Kasus

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan mendeskripsikan secara mendalam suatu fenomena atau kejadian nyata sebagaimana adanya di lapangan, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel. Pendekatan kualitatif dipilih karena permasalahan yang dikaji, yaitu penanganan Kehabisan Produk dan Permintaan Khusus tamu, merupakan fenomena yang sarat dengan konteks, nuansa interaksi manusia, dan proses pengambilan keputusan yang tidak dapat sepenuhnya direduksi menjadi angka-angka statistik semata. Pendekatan studi kasus (case study approach) dipilih karena permasalahan yang dikaji bersifat kontekstual dan spesifik pada satu unit analisis, yaitu outlet Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence, sehingga memungkinkan penulis untuk menggali kedalaman (depth) informasi dibandingkan keluasan (breadth) yang biasanya menjadi fokus penelitian kuantitatif.

Sebagai peserta PLI yang terlibat langsung dalam operasional outlet selama enam bulan penuh, penulis berada pada posisi yang cukup unik, yaitu sebagai partisipan sekaligus pengamat (participant as observer). Posisi ini memungkinkan penulis memperoleh akses data yang tidak mungkin didapatkan oleh peneliti luar yang hanya melakukan observasi dalam waktu singkat, karena penulis dapat menyaksikan sendiri bagaimana pola kejadian Kehabisan Produk dan Permintaan Khusus berulang dari waktu ke waktu, serta bagaimana staff merespons situasi tersebut secara konsisten maupun bervariasi. Pemilihan pendekatan kualitatif deskriptif dengan studi kasus ini juga sejalan dengan karakteristik permasalahan yang bersifat unik pada satu outlet tertentu, sehingga generalisasi statistik bukan menjadi tujuan utama, melainkan pemahaman mendalam mengenai bagaimana dan mengapa suatu fenomena terjadi (how and why questions), sebagaimana lazim menjadi ciri khas metode studi kasus dalam penelitian ilmu sosial dan manajemen jasa.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Pengalaman Lapangan Industri ini dilaksanakan di Hotel Aston Batam and Residence, yang beralamat di Jl. Sriwijaya No.1, Kp. Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota

Batam, Kepulauan Riau 29444. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kesempatan penempatan yang diberikan oleh pihak Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang melalui Unit Hubungan Industri, sebagaimana tercantum pada Surat Keterangan PLI (Lampiran 4), serta kesediaan pihak manajemen Hotel Aston Batam and Residence untuk menerima mahasiswa magang pada periode yang telah disepakati.

Pengalaman Lapangan Industri dilaksanakan selama kurang lebih enam bulan, terhitung sejak tanggal 26 Januari 2026 sampai dengan 27 Juli 2026. Sepanjang periode tersebut, penulis ditempatkan secara khusus pada departemen Food and Beverage Service, dengan penugasan utama di outlet Coffee Corner sebagaimana tercatat pada logbook kegiatan (Lampiran 5). Penempatan pada satu outlet secara konsisten selama enam bulan penuh ini memberikan keuntungan tersendiri bagi penulis dalam konteks penyusunan studi kasus, karena memungkinkan penulis untuk mengamati pola kejadian secara berkelanjutan dari bulan ke bulan, alih-alih hanya menyaksikan kejadian secara sepintas pada periode observasi yang singkat.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Sejarah Singkat

Aston Batam Hotel and Residence merupakan hotel berbintang empat yang terletak di pusat Kota Batam, tepatnya di Jalan Sriwijaya Nomor 1, Kampung Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29444. Hotel ini resmi beroperasi sejak soft launching pada tanggal 3 September 2017 dan berada di bawah manajemen Archipelago International, salah satu grup manajemen hotel terbesar di Indonesia yang mengelola berbagai brand hotel dengan segmentasi pasar yang beragam, mulai dari kelas budget hingga kelas mewah.

Lokasi hotel ini cukup strategis karena hanya berjarak sekitar 25 menit dari Bandara Internasional Hang Nadim dan 8 menit dari Terminal Feri Harbour Bay yang merupakan pintu masuk utama wisatawan dari Singapura dan Malaysia. Kedekatan dengan dua akses transportasi utama ini menjadikan Aston Batam Hotel and Residence sebagai pilihan strategis, baik bagi tamu bisnis yang membutuhkan akses cepat ke bandara, maupun bagi wisatawan mancanegara yang datang melalui jalur laut dari negara tetangga. Selain itu, hotel juga berdekatan dengan sejumlah pusat perbelanjaan seperti Nagoya Hill Mall, Mega Mall Batam Centre, BCS Mall,

dan Ocarina Batam, sehingga turut menunjang daya tarik hotel bagi tamu yang memiliki kebutuhan berbelanja maupun berekreasi selama masa menginap.

Selama masa PLI, penulis turut mendapatkan pemahaman mengenai profil perusahaan ini secara langsung melalui sesi induction yang diselenggarakan oleh departemen Human Resources Department (HRD) pada hari-hari pertama penempatan, sebagaimana tercatat pada logbook kegiatan (Lampiran 5). Sesi tersebut meliputi pemaparan profil Archipelago International Group, orientasi mendalam mengenai Aston Batam Hotel and Residence, serta penjelasan fungsi dan struktur organisasi dari masing-masing departemen, yang menjadi bekal awal penulis dalam memahami posisi Coffee Corner di tengah keseluruhan ekosistem operasional hotel.

3.3.2 Klasifikasi dan Struktur Bangunan

Aston Batam Hotel and Residence merupakan properti yang mengombinasikan konsep hotel dan residence dalam satu kawasan, sebuah model bisnis yang cukup umum dijumpai pada hotel-hotel di kawasan urban dengan permintaan jangka panjang (long-stay) maupun jangka pendek yang sama-sama tinggi. Bangunan hotel terdiri dari 10 lantai dengan total 232 unit kamar, sementara bangunan residence/apartemen terdiri dari 22 lantai dengan 82 unit kamar di bawah nama Aston dengan tiga tipe berbeda.

Unit kamar hotel sendiri terbagi ke dalam empat tipe, yaitu Superior, Deluxe, Family, dan Suite, dengan konfigurasi tempat tidur yang disesuaikan bagi kebutuhan tamu yang berbeda-beda, mulai dari tamu individu, pasangan, hingga keluarga dengan anak. Rincian jumlah unit dan konfigurasi tempat tidur untuk masing-masing tipe kamar disajikan pada Tabel 3.1 berikut.

Tipe Kamar	Jumlah Unit	Konfigurasi Tempat Tidur
Superior	16 unit	Double bed
Deluxe	200 unit	Double/Twin bed
Family	8 unit	Triple/Double dan Single bed
Suite	8 unit	Double bed

Tabel 3.1 Tipe Kamar Hotel

Setiap kamar dilengkapi fasilitas modern berupa AC, TV satelit layar datar, kamar mandi dengan perlengkapan mandi gratis, teko listrik, kulkas, area duduk, meja kerja, sandal kamar, serta pengering rambut. Masing-masing kamar juga dilengkapi sofa bed, loker, dan mini bar, kecuali tipe Superior yang tidak dilengkapi bath tub. Keberagaman tipe kamar dan kelengkapan fasilitas ini turut menggambarkan segmentasi pasar Aston Batam Hotel and Residence yang cukup luas, mulai dari tamu bisnis jangka pendek hingga tamu keluarga yang membutuhkan ruang lebih besar selama masa menginap.

3.3.3 Fasilitas Hotel

Sebagai hotel bintang empat, Aston Batam Hotel and Residence menyediakan berbagai fasilitas pendukung yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik dari sisi akomodasi, kuliner, bisnis, maupun rekreasi. Fasilitas-fasilitas tersebut dirangkum pada Tabel 3.2 berikut.

Fasilitas	Deskripsi
Basil Restaurant	Menyajikan variasi hidangan lokal dan internasional untuk sarapan, makan siang, dan makan malam.
Peppermint Lounge	Lounge yang nyaman digunakan untuk pertemuan bisnis casual maupun acara berkumpul keluarga, serta menyediakan aneka minuman kopi dan non kopi serta beberapa pastry.
Meeting Room dan Ballroom	Tujuh ruang meeting dan satu ballroom dengan kapasitas hingga 1.000 orang untuk acara bisnis maupun perhelatan.
Kolam Renang	Kolam renang outdoor, dan kolam renang dengan ukuran lebih kecil di lantai 10.
Gym dan Spa	Fasilitas kebugaran (fitness center) dan layanan spa dalam hotel (in-house spa).
Layanan Penunjang	Layanan concierge, akses internet nirkabel gratis, laundry/dry cleaning, resepsionis 24 jam, serta layanan kamar pada jam tertentu.
Sarapan	Sarapan prasmanan tersedia setiap hari mulai pukul 06.00 hingga 10.00 WIB.

Tabel 3.2 Fasilitas Aston Batam Hotel and Residence

Rata-rata, seluruh fasilitas food and beverage serta rekreasi beroperasi mulai pagi hingga malam hari pukul 23.00 WIB. Coffee Corner sendiri, sebagai objek utama studi kasus ini, merupakan bagian dari rangkaian fasilitas Food and Beverage yang beroperasi berdampingan dengan Basil Restaurant dan Peppermint Lounge, dengan segmen waktu operasional paling padat terjadi pada jam sarapan (breakfast) pukul 06.00 hingga 10.00 WIB, bersamaan dengan waktu pelayanan sarapan prasmanan di Basil Restaurant.

3.3.4 Struktur Organisasi

Secara umum, Aston Batam Hotel and Residence memiliki struktur organisasi yang terbagi ke dalam beberapa departemen utama, yaitu Front Office Department yang bertanggung jawab atas proses check-in, check-out, reservasi, dan layanan informasi tamu; Housekeeping Department yang bertanggung jawab atas kebersihan kamar, area publik, dan laundry; Food and Beverage Department yang terbagi menjadi F&B Product (dapur/kitchen) yang bertanggung jawab atas produksi makanan, serta F&B Service yang bertanggung jawab atas pelayanan di Basil Restaurant, Peppermint Lounge, dan brew station Coffee Corner; Sales and Marketing Department yang bertanggung jawab atas promosi, kerja sama, dan penjualan kamar maupun event; Human Resources Department yang bertanggung jawab atas pengelolaan sumber daya manusia dan pelatihan staff; Accounting Department yang bertanggung jawab atas pengelolaan keuangan hotel; serta Engineering Department yang bertanggung jawab atas perawatan dan perbaikan fasilitas fisik hotel.

Setiap departemen dipimpin oleh seorang Head of Department (HOD) yang bertanggung jawab langsung kepada General Manager, dan saling berkoordinasi satu sama lain untuk memastikan operasional hotel berjalan lancar serta pelayanan kepada tamu tetap optimal. Selama masa PLI, penulis ditempatkan di bawah koordinasi F&B Service, dengan Bu Pricillia selaku Restaurant and Bar Manager sebagai pembimbing utama di lapangan, dan Bapak Hafid Al Ansori selaku Food and Beverage Manager yang turut mengawasi keseluruhan kinerja penulis selama masa penempatan, sebagaimana tercantum pada halaman pengesahan industri laporan ini. Struktur koordinasi inilah yang memungkinkan penulis memperoleh

bimbingan dan arahan yang jelas setiap kali menemukan kendala di lapangan, termasuk dalam memahami dua kasus utama yang menjadi fokus studi ini.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah semua staff restaurant di Hotel Aston Batam and Residence yang terlibat langsung dalam penanganan kedua kasus, serta tamu yang mengalami kejadian kehabisan produk dan mengajukan permintaan khusus. Penentuan subjek ini didasarkan pada keterlibatan langsung mereka dalam kejadian yang menjadi fokus studi kasus, sehingga informasi yang diperoleh benar-benar bersumber dari pihak yang mengalami dan menangani situasi tersebut secara langsung, bukan dari pihak ketiga yang hanya mendengar cerita secara tidak langsung.

Secara lebih spesifik, subjek utama dalam pengumpulan data melalui wawancara adalah Bu Pricillia selaku Restaurant and Bar Manager, mengingat posisinya yang memiliki wewenang dan pemahaman mendalam mengenai kebijakan operasional outlet, termasuk pertimbangan dalam memilih produk pengganti maupun batasan kustomisasi rasa. Selain itu, staff pelaksana di brew station Coffee Corner turut menjadi subjek pengamatan langsung penulis selama proses observasi partisipatif berlangsung, mengingat merekalah yang secara langsung berhadapan dengan tamu pada saat kejadian kehabisan produk maupun permintaan khusus terjadi.

Objek studi kasus ini adalah bentuk penanganan kehabisan produk biji kopi melalui product shifting ke teh tarik, dan penanganan permintaan khusus tamu terhadap rasa pahit menu jamu tradisional melalui kustomisasi rasa. Kedua objek ini dipilih karena merupakan kejadian yang paling representatif dan paling sering berulang selama enam bulan masa PLI penulis, sebagaimana telah diuraikan pada Bab I, sehingga dianggap paling relevan untuk dikaji secara mendalam dalam rangka memahami penerapan fleksibilitas pelayanan pada level operasional outlet Food and Beverage.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data yang saling melengkapi, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini dipilih agar data yang diperoleh dapat saling memverifikasi satu sama lain (triangulasi data), sehingga kesimpulan yang ditarik pada Bab IV tidak hanya bersumber dari satu sudut pandang saja.

1. Observasi

Observasi partisipatif dilakukan penulis secara langsung selama bertugas di Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence, dengan mengamati proses pelayanan, respons staff terhadap kendala stok, serta interaksi antara staff dan tamu saat terjadi permintaan khusus. Observasi ini berlangsung secara berkelanjutan sepanjang enam bulan masa PLI, bukan hanya pada momen-momen tertentu saja, sehingga penulis dapat menangkap pola kejadian yang berulang dari waktu ke waktu, termasuk variasi penanganan yang dilakukan oleh staff yang berbeda-beda pada situasi yang serupa. Penulis juga mencatat setiap kejadian penting secara langsung pada catatan lapangan pribadi segera setelah kejadian berlangsung, guna menghindari bias ingatan (recall bias) yang mungkin terjadi apabila pencatatan dilakukan jauh setelah kejadian berlalu.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada staff, terutama Bu Pricillia sebagai manager restoran dan bar di Aston Batam Hotel and Residence, untuk menggali informasi mengenai penyebab terjadinya kehabisan produk, pertimbangan dalam memilih produk pengganti, serta cara staff melakukan kustomisasi rasa atas permintaan tamu. Pemilihan metode wawancara semi-terstruktur ini didasarkan pada kebutuhan untuk memiliki pedoman pertanyaan yang jelas dan terarah (sebagaimana tercantum pada Lampiran 1), namun tetap memberikan ruang fleksibilitas bagi narasumber untuk menjelaskan lebih lanjut atau memberikan contoh konkret yang relevan, serta memberikan ruang bagi penulis untuk mengajukan pertanyaan lanjutan (probing question) apabila jawaban awal dirasa masih perlu didalami lebih jauh.

Wawancara dilaksanakan pada beberapa kesempatan berbeda sepanjang masa PLI, sebagaimana tercatat pada Lembar Konsultasi Industri (Lampiran 6), yang juga turut mencatat topik-topik pembahasan mengenai cara berkomunikasi dengan tamu maupun cara menangani permintaan khusus tamu pada saat jam sibuk. Pemilihan waktu wawancara pada beberapa kesempatan, bukan hanya satu kali wawancara tunggal, memungkinkan penulis memperoleh gambaran yang lebih utuh mengenai konsistensi jawaban narasumber dari waktu ke waktu, sekaligus memberikan kesempatan bagi penulis untuk mengonfirmasi ulang temuan-temuan yang diperoleh dari hasil observasi lapangan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan penulis dengan mengumpulkan data pendukung berupa foto kegiatan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri di Coffee Corner, catatan lapangan mengenai kejadian Kehabisan Produk dan Permintaan Khusus yang terjadi selama periode observasi, serta data statistik penjualan mesin kopi self-service dan logbook konsumsi harian outlet (Lampiran 7). Dokumentasi ini digunakan sebagai bukti pendukung dan pelengkap data hasil observasi dan wawancara agar hasil studi kasus lebih objektif dan dapat dipertanggungjawabkan, mengingat data kuantitatif seperti statistik penjualan dapat memperkuat argumen yang bersifat kualitatif dari hasil observasi dan wawancara, misalnya dalam menjelaskan mengapa Teh Tarik dipilih sebagai produk pengganti yang tepat berdasarkan tingkat popularitasnya yang telah terbukti secara data.



Gambar 3.1 Dokumentasi bersama tamu

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dari ketiga teknik pengumpulan data di atas selanjutnya dianalisis menggunakan teknik analisis data kualitatif model Miles dan Huberman, yang terdiri atas tiga tahap yang saling berkaitan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

Tahap pertama, reduksi data, yaitu memilih dan menyederhanakan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang relevan dengan kedua kasus yang dikaji. Mengingat penulis mengumpulkan data secara berkelanjutan sepanjang enam bulan masa PLI, jumlah catatan lapangan dan temuan yang terkumpul cukup banyak, sehingga tahap reduksi data ini menjadi penting untuk memilah kejadian-kejadian yang paling representatif dan relevan dengan fokus studi kasus, yaitu kehabisan produk biji kopi dan permintaan khusus jamu tradisional, sambil menyisihkan catatan lain yang kurang relevan dengan kedua fokus tersebut.

Tahap kedua, penyajian data, yaitu menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi dan tabel agar mudah dipahami alur kejadian dan penanganannya. Pada tahap ini, penulis menyusun kronologi kejadian secara berurutan, mulai dari kondisi pemicu, tindakan staff, hingga hasil yang diterima tamu, sebagaimana disajikan dalam bentuk narasi maupun tabel rangkuman pada Bab IV.

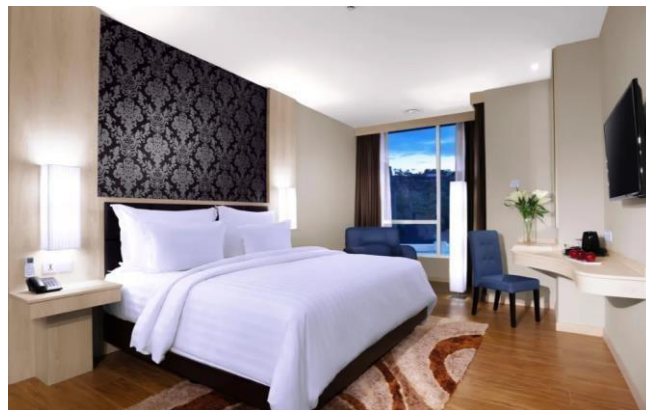
Tahap ketiga, penarikan kesimpulan/verifikasi, yaitu menarik kesimpulan atas pola penanganan yang dilakukan staff serta mengaitkannya dengan teori fleksibilitas pelayanan dan service recovery yang telah diuraikan pada Bab II. Pada tahap ini, penulis juga melakukan verifikasi ulang terhadap kesimpulan yang ditarik dengan cara membandingkannya kembali dengan catatan lapangan dan hasil wawancara, guna memastikan bahwa kesimpulan yang disampaikan benar-benar didukung oleh data yang telah dikumpulkan, bukan sekadar opini atau asumsi pribadi penulis semata.

Ketiga tahap analisis data ini tidak dilakukan secara linear satu arah, melainkan berlangsung secara siklis dan berulang (*iterative process*) sepanjang masa pengumpulan data. Artinya, penulis kerap kembali ke tahap reduksi data

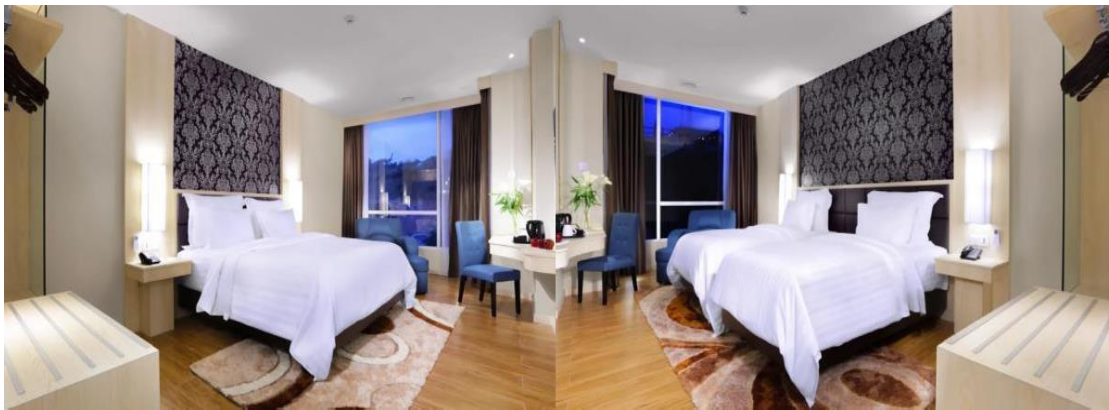
setiap kali menemukan data baru dari observasi lanjutan, sebelum akhirnya menyusun kembali penyajian data dan menarik kesimpulan yang lebih matang pada akhir masa PLI. Proses siklis inilah yang memungkinkan kesimpulan akhir pada Bab IV dan Bab V benar-benar mencerminkan pemahaman yang telah teruji dan diperkaya sepanjang enam bulan pengalaman penulis di lapangan.



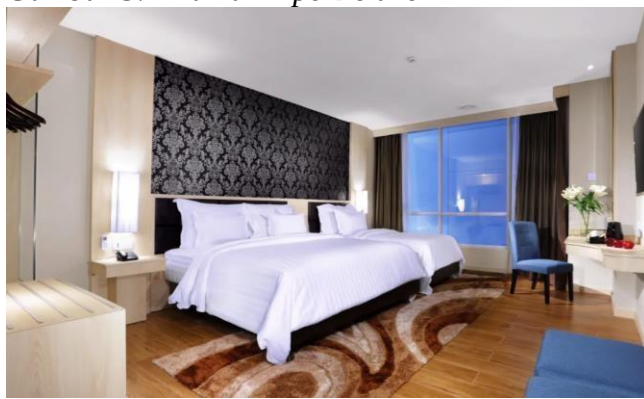
Gambar 3.2 Tampak Depan Aston Batam Hotel and Residence



Gambar 3.3 Kamar Tipe Superior



Gambar 3.4 Kamar Tipe Deluxe



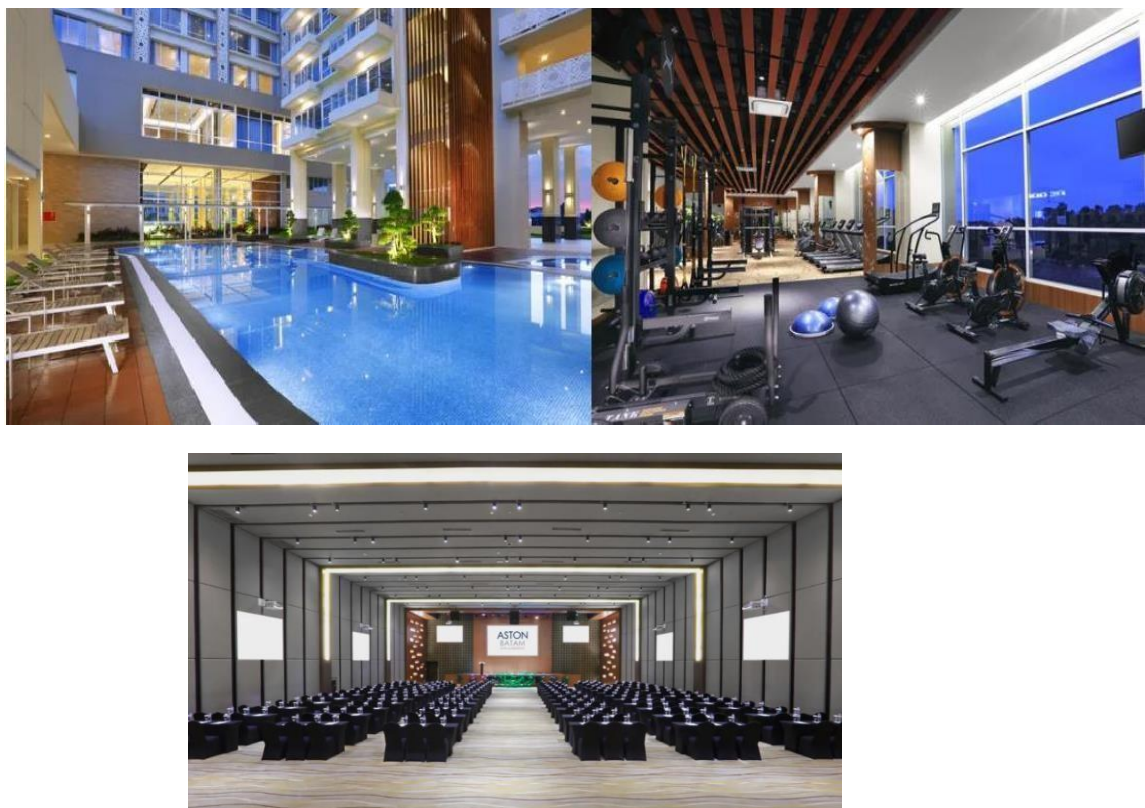
Gambar 3.5 Kamar Tipe Family



Gambar 3.6 Kamar Tipe Suite



Gambar 3.7 Peppermint Lobby Lounge dan Basil Restaurant



Gambar 3.8 Fasilitas Kolam Renang, Gym dan Ballroom

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama enam bulan pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), terhitung sejak tanggal 26 Januari 2026 hingga 27 Juli 2026, penulis ditempatkan di Coffee Corner, salah satu stall Food and Beverage Service pada Hotel Aston Batam and Residence. Pada minggu-minggu awal penempatan, penulis masih berada pada tahap orientasi, yaitu mengenal alur kerja outlet, jenis-jenis mesin kopi self-service, standar penyajian, serta ritme kesibukan yang berbeda-beda sesuai jam operasional. Pengenalan awal ini penting karena Coffee Corner bukan sekadar tempat penyajian minuman, melainkan titik pelayanan yang bersinggungan langsung dengan tamu pada saat mereka berada dalam kondisi paling ramai, yaitu jam sarapan (breakfast).

Pada bulan pertama (Januari–Februari 2026), penulis masih berada pada tahap induction dan pengenalan area kerja, sebagaimana tercatat pada logbook kegiatan (Lampiran 5). Penulis masih terbiasa dengan tugas-tugas dasar seperti polishing plate dan glassware, set-up dan clear-up meja, serta membantu penataan kembali FnB equipment. Pada tahap ini, penulis belum banyak dilibatkan langsung dalam pengambilan keputusan di brew station, namun sudah mulai memperhatikan bagaimana staff senior bergerak cepat setiap kali antrean tamu memanjang pada jam breakfast. Rasa penasaran penulis terhadap cara staff menangani situasi tak terduga inilah yang kemudian tumbuh menjadi ketertarikan untuk mengangkat topik fleksibilitas pelayanan sebagai fokus studi kasus.

Memasuki bulan kedua dan ketiga (Maret–April 2026), penulis mulai dipercaya untuk ikut membantu langsung di brew station, khususnya pada jam-jam sibuk breakfast. Pada periode inilah penulis untuk pertama kalinya menyaksikan secara langsung, bukan sekadar mendengar cerita dari staff lain, bagaimana rasanya berdiri di balik mesin kopi ketika antrean tamu terus bertambah sementara indikator stok biji kopi pada grinder mulai menyala tanda hampir habis. Pengalaman ini memunculkan rasa cemas tersendiri bagi penulis sebagai peserta magang, karena pada saat itu penulis belum memiliki cukup

keberanian maupun pengalaman rasa untuk mengambil keputusan product shifting secara mandiri, sehingga selalu meminta arahan staff senior terlebih dahulu.

Pada bulan keempat dan kelima (Mei–Juni 2026), penulis mulai merasa lebih percaya diri dan mulai dilibatkan langsung dalam interaksi dengan tamu, termasuk pada momen-momen penyesuaian rasa jamu tradisional. Periode ini menjadi masa paling produktif bagi penulis dalam mengumpulkan data observasi, karena penulis sudah cukup familiar dengan pola kerja outlet sehingga dapat mengamati kejadian kehabisan produk maupun permintaan khusus dengan lebih jeli dan objektif, tanpa lagi disibukkan oleh rasa gugup menghadapi lingkungan baru. Pada bulan Juni 2026 pula, penulis mulai secara khusus mencatat setiap kejadian sold-out dan permintaan khusus ke dalam catatan lapangan pribadi sebagai bahan penyusunan studi kasus ini, sebagaimana tercermin pada data konsumsi harian Coffee Corner tanggal 28–29 Juni 2026 (Lampiran 7).

Adapun pada bulan terakhir (Juli 2026), menjelang berakhirnya masa PLI, penulis sudah cukup terbiasa menjalankan brew station secara mandiri, termasuk mengambil keputusan product shifting maupun kustomisasi rasa jamu tanpa perlu selalu didampingi staff senior. Perjalanan dari staff yang gugup pada bulan pertama hingga staff yang cukup percaya diri pada bulan keenam inilah yang menjadi latar belakang penulis meyakini bahwa fleksibilitas pelayanan sesungguhnya adalah kompetensi yang terbentuk secara bertahap melalui pengalaman berulang, bukan sesuatu yang dapat langsung dikuasai staff baru tanpa proses pembelajaran di lapangan.

Seiring berjalannya waktu magang, penulis mulai memahami bahwa Coffee Corner memiliki dua produk andalan yang saling melengkapi, yaitu kopi racikan berbasis espresso dan minuman non-kopi seperti teh tarik serta jamu tradisional yang menjadi diferensiasi menu lokal hotel. Outlet ini beroperasi paling maksimal pada rentang pukul 06.00 hingga 10.00 WIB, bersamaan dengan waktu tingkat okupansi hotel berada pada titik tertinggi dalam sehari. Pada jam-jam tersebut, penulis kerap ditempatkan langsung di brew station untuk membantu penyajian, sehingga dapat mengamati secara langsung bagaimana staff senior menghadapi tekanan operasional dan permintaan tamu yang datang secara

bersamaan.

Data statistik penjualan dari mesin kopi self-service di Coffee Corner (Lampiran 7) yang direkam sepanjang periode observasi mencatat total 10.138 cup terjual, dengan distribusi: Cappuccino 2.728 cup, Americano 2.024 cup, Teh Tarik 1.884 cup, Caffe Latte 1.824 cup, Espresso 763 cup, Double Espresso 633 cup, Milk 228 cup, Flat White 37 cup, dan Lungo 17 cup. Angka ini bukan sekadar statistik di atas kertas bagi penulis, melainkan gambaran nyata dari apa yang penulis saksikan dan alami setiap pagi selama enam bulan tersebut: antrean tamu yang memesan menu berbasis espresso datang jauh lebih deras dibandingkan permintaan terhadap menu lain, sehingga tekanan terhadap stok biji kopi terasa sangat tinggi terutama pada jam sibuk. Di sisi lain, penulis juga menyaksikan sendiri bahwa Teh Tarik bukan sekadar produk cadangan berkualitas rendah, melainkan produk dengan tingkat popularitas tinggi (1.884 cup, urutan ketiga terbanyak), sehingga ketika produk ini ditawarkan sebagai pengganti, penulis dapat memahami mengapa tamu cenderung menerimanya dengan baik.

Selain isu ketersediaan biji kopi, penulis juga mengamati pola operasional pada menu jamu tradisional, yaitu jamu kunyit asam, jamu beras kencur, dan jamu jahe sereh, yang diproduksi dalam batch terbatas setiap harinya. Sebagaimana tercatat pada logbook konsumsi harian Coffee Corner (Lampiran 7), hanya tersedia sekitar satu botol untuk masing-masing varian jamu per shift. Selama magang, penulis berulang kali menyaksikan bagaimana batch kecil ini disiapkan sejak pagi buta sebelum outlet dibuka, dan karena disiapkan sesuai resep standar sejak awal, penyesuaian rasa terhadap jamu pada praktiknya hanya dapat dilakukan pada saat penyajian ke tamu (per cup), bukan dengan meracik ulang seluruh batch. Kondisi inilah yang berulang kali menuntut staff untuk berimprovisasi setiap kali ada tamu yang merasa keberatan dengan karakter rasa pahit jamu.

Penulis juga memperhatikan bahwa karakteristik tamu yang datang ke Coffee Corner cukup beragam, mulai dari tamu bisnis yang terburu-buru dan hanya memiliki waktu singkat sebelum meeting, tamu keluarga yang datang bersama anak-anak dan cenderung lebih santai, hingga tamu mancanegara yang

belum familiar dengan menu lokal seperti jamu. Keberagaman karakter tamu ini turut memengaruhi bagaimana staff menyesuaikan gaya komunikasi mereka ketika terjadi kehabisan produk maupun permintaan khusus, sebuah nuansa yang tidak selalu tampak dari data kuantitatif namun sangat terasa bagi penulis yang berada langsung di lapangan setiap hari.

Dua kondisi di atas — tekanan stok kopi pada jam sibuk dan keterbatasan penyesuaian rasa jamu — bukan kejadian yang hanya terjadi satu kali selama masa PLI penulis, melainkan pola yang berulang dari bulan ke bulan, meski dengan frekuensi dan intensitas yang berbeda-beda tergantung tingkat okupansi hotel pada periode tertentu. Karena keberulangan inilah, penulis memutuskan untuk mendalami dua kejadian yang paling representatif dan paling banyak memberi pelajaran mengenai fleksibilitas pelayanan sebagai fokus studi kasus ini.

4.2 Temuan Studi Kasus

Kasus 1: Kehabisan Produk Biji Kopi

Kejadian pertama yang menjadi fokus studi kasus ini teramati berulang kali sepanjang masa PLI, khususnya pada hari-hari dengan tingkat okupansi hotel yang tinggi, sebagaimana tercermin dari catatan jumlah tamu breakfast (BF) pada logbook pendukung yang bisa mencapai lebih dari 746 pax dalam satu hari. Penulis pertama kali menyaksikan kondisi ini pada bulan-bulan awal magang, ketika penulis masih relatif baru dan sempat merasa panik melihat antrean tamu yang terus bertambah sementara stok biji kopi di grinder mulai menipis. Pada volume kunjungan setinggi itu, permintaan terhadap menu berbasis espresso meningkat tajam dalam rentang waktu singkat (kurang lebih pukul 06.00 sampai 09.00 WIB), sehingga stok biji kopi yang telah disiapkan sejak awal shift kerap habis sebelum jam operasional breakfast berakhir.

Penulis mengamati secara langsung kronologi penanganan yang dilakukan staff pada beberapa kesempatan berbeda. Ketika seorang tamu memesan menu berbasis kopi dan stok ternyata sudah menipis atau bahkan habis, staff tidak langsung menyampaikan penolakan kepada tamu. Staff terlebih dahulu menginformasikan bahwa “produk masih dalam pengambilan”, sebuah kalimat

halus yang penulis perhatikan selalu disampaikan dengan nada tenang dan ramah agar tamu tidak merasa diabaikan. Selanjutnya, sebagai bentuk penanganan cepat (product shifting), staff secara proaktif menawarkan Teh Tarik sebagai produk pengganti, disertai penjelasan singkat mengenai cita rasa dan keunggulannya, misalnya menekankan rasa yang creamy, hangat, dan familiar bagi kebanyakan tamu Asia Tenggara. Penulis sendiri, setelah beberapa kali mengamati dan ikut mempraktikkannya di bawah arahan staff senior, akhirnya memahami bahwa cara penyampaian kalimat penawaran ini sama pentingnya dengan keputusan produk penggantinya, karena tamu cenderung lebih menerima penawaran ketika disampaikan dengan percaya diri dan tanpa kesan permintaan maaf yang berlebihan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bu Pricillia selaku Restaurant and Bar Manager, keputusan memilih Teh Tarik sebagai pengganti bukan berdasarkan panduan tertulis, melainkan inisiatif spontan staff di lapangan yang didasarkan pada pengalaman bahwa Teh Tarik adalah produk dengan penerimaan tamu yang luas. Hal ini konsisten dengan data penjualan mesin kopi yang menunjukkan Teh Tarik sebagai salah satu produk terlaris. Penulis juga mencatat bahwa pola penanganan ini tidak selalu identik dari satu kejadian ke kejadian lain; ada kalanya staff menawarkan penjelasan yang lebih panjang kepada tamu yang tampak ragu, dan ada kalanya staff cukup menyebut nama produk pengganti secara singkat kepada tamu yang tampak terburu-buru, menunjukkan bahwa fleksibilitas yang diterapkan juga menyesuaikan dengan karakter dan situasi masing-masing tamu.

Sepanjang periode observasi, hasil dari penanganan semacam ini konsisten positif: tamu tidak mengajukan keluhan formal, pesanan tetap terlayani, dan transaksi berjalan tanpa hambatan berarti. Namun, penulis juga menyadari satu hal yang menjadi catatan penting, yaitu bahwa penanganan ini murni bertumpu pada kepekaan dan pengalaman personal staff, bukan pada prosedur baku yang diterapkan secara konsisten. Penulis sempat menyaksikan sendiri momen ketika seorang trainee baru yang belum berpengalaman terlihat kebingungan dan agak canggung ketika menghadapi situasi stok kosong untuk pertama kalinya, sebelum

akhirnya dibantu oleh staff senior yang turun tangan menawarkan solusi. Momen inilah yang meyakinkan penulis bahwa keberhasilan penanganan sold-out sesungguhnya sangat bergantung pada jam terbang individu, bukan pada sistem yang berlaku merata bagi siapa pun yang bertugas.

Salah satu momen yang paling penulis ingat terjadi pada akhir pekan di bulan Maret 2026, ketika tingkat okupansi hotel sedang berada pada masa ramai karena adanya rombongan tamu grup yang menginap bersamaan dengan tamu reguler lainnya. Pada pagi itu, antrean di depan brew station memanjang hingga hampir menyentuh area buffet, dan penulis yang saat itu bertugas membantu penyajian sempat merasakan tekanan yang cukup besar karena permintaan menu berbasis kopi datang nyaris tanpa jeda. Ketika stok biji kopi benar-benar habis sebelum jam sembilan pagi, staff senior yang bertugas hari itu tidak menunjukkan kepanikan sama sekali; ia justru berkeliling ke meja-meja tamu yang belum sempat memesan untuk menginformasikan situasi tersebut lebih dulu, sekaligus menawarkan Teh Tarik sebagai alternatif sebelum tamu sempat kecewa. Cara proaktif semacam ini, yaitu mendekati tamu terlebih dahulu alih-alih menunggu keluhan muncul, menjadi salah satu pelajaran berharga yang penulis serap langsung dari pengalaman lapangan tersebut.

Pada kesempatan lain, sekitar bulan Mei 2026, penulis juga menyaksikan sebuah kejadian yang sedikit berbeda, yaitu ketika seorang tamu tampak kurang puas pada awalnya karena tidak bisa mendapatkan Cappuccino yang biasa ia pesan setiap pagi selama masa menginapnya. Staff yang menangani situasi tersebut tidak hanya menawarkan Teh Tarik, tetapi juga menjelaskan dengan sabar bahwa stok akan tersedia kembali dalam waktu singkat, dan menawarkan agar tamu tersebut dapat kembali lagi setelah beberapa saat apabila ingin tetap menunggu produk favoritnya. Pilihan untuk memberi tamu ruang mengambil keputusan sendiri, alih-alih memaksakan produk pengganti, menunjukkan bahwa fleksibilitas pelayanan yang diterapkan staff Coffee Corner tidak bersifat kaku dalam satu pola saja, melainkan disesuaikan dengan preferensi dan reaksi masing-masing tamu.

Kasus 2: Permintaan Khusus Tamu

Kejadian kedua yang menjadi fokus studi kasus ini juga penulis amati berulang kali, dengan pola yang cukup konsisten. Salah satu kejadian yang paling membekas bagi penulis terjadi ketika seorang tamu memesan menu jamu tradisional, yaitu jamu kunyit asam, namun menyampaikan keberatan terhadap karakter rasa pahit yang khas dari minuman tersebut segera setelah mencicipi. Penulis yang saat itu berada di dekat meja penyajian sempat merasa was-was, karena jamu kunyit asam sudah disiapkan dalam batch sejak pagi dan tidak mungkin diracik ulang secara keseluruhan hanya untuk satu porsi. Rasa pahit ini merupakan ciri alami jamu kunyit asam yang diracik sesuai resep standar, sehingga secara resep tidak dirancang untuk disesuaikan per pelanggan.

Yang kemudian penulis pelajari dari pengalaman tersebut adalah bagaimana staff merespons situasi ini dengan tenang, yaitu dengan melakukan penyesuaian rasa secara langsung di hadapan tamu. Staff menambahkan pemanis alami berupa madu serta mengatur ulang proporsi antarjenis rempah, misalnya mengurangi dominasi kunyit dan menambah proporsi jahe sereh, agar rasa pahit berkurang tanpa menghilangkan karakter jamu itu sendiri. Penulis memperhatikan bahwa proses penyesuaian ini dilakukan sambil berbicara ringan dengan tamu, menanyakan preferensi rasa yang lebih disukai (misalnya lebih manis, lebih hangat, atau lebih segar), sehingga tamu merasa dilibatkan dalam proses penyesuaian, bukan sekadar menerima produk jadi yang diubah begitu saja.

Berdasarkan hasil wawancara, tindakan ini juga tidak didasarkan pada panduan tertulis. Narasumber menegaskan “tidak ada peraturan yang melarang hal tersebut” untuk kustomisasi rasa jamu, sehingga staff mengandalkan kepekaan rasa dan pengalaman pribadi dalam menentukan takaran penyesuaian. Selama enam bulan magang, penulis mengamati bahwa kasus serupa terjadi lebih dari satu kali, dengan variasi keluhan yang berbeda-beda: ada tamu yang keberatan dengan rasa pahit, ada pula yang justru meminta rasa jamu yang lebih kuat atau lebih kental. Pola yang penulis amati adalah bahwa staff senior cenderung mampu menyesuaikan racikan dengan cukup cepat berdasarkan pengalaman rasa yang telah mereka kuasai, sementara staff yang lebih baru, termasuk penulis sendiri

pada awal penempatan, membutuhkan waktu dan bimbingan lebih lama untuk berani melakukan penyesuaian serupa tanpa takut salah takaran.

Hasil dari penanganan tersebut menunjukkan bahwa tamu dapat menerima rasa jamu yang telah disesuaikan dan tidak melanjutkan keluhan ke level yang lebih formal, misalnya kepada supervisor atau melalui guest review. Meskipun demikian, karena tidak ada batas toleransi kustomisasi yang terstandarisasi, misalnya takaran maksimum madu per porsi, penulis turut menyaksikan adanya variasi rasa jamu yang tidak selalu konsisten apabila permintaan serupa ditangani oleh staff yang berbeda pada hari atau shift yang berbeda pula. Sebagai contoh, penulis pernah mencicipi sendiri hasil racikan penyesuaian dari dua staff berbeda untuk keluhan yang serupa, dan merasakan bahwa tingkat kemanisan maupun kekentalan rasa jamu tersebut cukup berbeda, meskipun sama-sama diterima baik oleh tamu masing-masing.

Contoh lain yang penulis catat terjadi pada bulan April 2026, ketika sepasang tamu mancanegara memesan jamu beras kencur atas rekomendasi staff front office yang memperkenalkan menu tersebut sebagai minuman khas lokal. Setelah mencicipi seteguk, salah satu tamu tampak terkejut dengan aroma rempah yang cukup kuat dan menyampaikan bahwa rasanya cukup asing bagi lidah mereka. Alih-alih membiarkan tamu tersebut kecewa, staff yang bertugas saat itu menawarkan untuk menambahkan sedikit air hangat guna mengencerkan rasa rempah yang terlalu pekat, sekaligus menambahkan madu secukupnya. Penulis yang turut menyaksikan proses ini memperhatikan bahwa staff juga menjelaskan filosofi jamu sebagai minuman tradisional Indonesia sambil melakukan penyesuaian, sehingga tamu tidak hanya menerima produk yang telah disesuaikan, tetapi juga mendapatkan pengalaman budaya yang membuat mereka tertarik mencicipi kembali esok harinya.

Pada kesempatan lain di bulan Juni 2026, penulis juga sempat diberi kepercayaan langsung oleh staff senior untuk mencoba melakukan penyesuaian rasa jamu jahe sereh atas permintaan seorang tamu yang merasa rasa jahe terlalu menyengat di tenggorokan. Pengalaman pertama kali melakukan kustomisasi secara mandiri ini menjadi momen yang cukup berkesan bagi penulis, karena

penulis harus mengandalkan intuisi rasa yang selama ini diamati dari staff senior, tanpa ada panduan takaran yang bisa dijadikan acuan pasti. Meskipun hasil akhirnya diterima baik oleh tamu, penulis menyadari bahwa proses trial-and-error semacam ini sesungguhnya menyimpan risiko, terutama apabila dilakukan oleh staff yang benar-benar baru dan belum memiliki bekal pengalaman rasa yang cukup.

Untuk memperjelas pola kejadian dari kedua kasus yang telah diuraikan di atas, berikut disajikan rangkuman perbandingan pada Tabel 4.1.

Aspek	Kasus 1: Kehabisan produk Kopi	Kasus 2: Permintaan khusus Jamu
Waktu/kondisi pemicu	Jam breakfast, okupansi tinggi (contoh: 746 pax dan 418 pax pada dua hari observasi)	Saat penyajian jamu kunyit asam kepada tamu yang tidak terbiasa rasa pahit
Akar penyebab	Forecasting kebutuhan biji kopi belum mengantisipasi lonjakan permintaan	Resep standar bersifat kaku, tidak mengakomodasi variasi preferensi tamu
Tindakan staff	Product shifting ke Teh Tarik disertai penjelasan keunggulan produk	Flavor adjustment: tambah madu, ubah rasio rempah
Dasar pengambilan keputusan	Inisiatif spontan (on-the-spot decision), tanpa SOP tertulis	Kepekaan rasa dan pengalaman pribadi staff, tanpa panduan resmi
Hasil terhadap tamu	Tidak ada keluhan formal, pesanan tetap terlayani	Tidak ada keluhan formal, tamu dapat menerima rasa jamu
Risiko yang tersisa	Konsistensi antar-shift/staff belum terjamin	Konsistensi takaran kustomisasi antar-staff belum terjamin

Tabel 4.1 Rangkuman untuk Memperjelas Pola Kejadian

4.3 Analisis Masalah

Meskipun kedua kasus di atas sama-sama diselesaikan melalui fleksibilitas pelayanan, dan sama-sama penulis amati berulang kali sepanjang masa PLI, akar penyebab keduanya berbeda secara mendasar dan karenanya memerlukan tinjauan analisis yang terpisah.

Pada Kasus 1, akar masalah berada pada sisi pasokan. Berdasarkan pengamatan penulis selama enam bulan, kapasitas breakfast yang tinggi dan

volume tamu breakfast yang tidak konstan dari hari ke hari, kadang mencapai lebih dari 700 pax, kadang hanya sekitar 300 hingga 400 pax, tidak diimbangi dengan penyesuaian jumlah stok biji kopi yang disiapkan. Penulis memperhatikan bahwa jumlah stok yang disiapkan setiap harinya tampak menggunakan estimasi yang relatif seragam, tanpa penyesuaian terhadap data hunian harian yang sesungguhnya sudah tersedia di sistem Front Office. Dengan kata lain, permasalahan bukan terletak pada ketersediaan biji kopi secara umum, melainkan pada ketiadaan mekanisme forecasting yang mengaitkan jumlah stok harian dengan data reservasi atau hunian yang aktual. Hal ini merupakan kesenjangan pada level perencanaan operasional (inventory planning), bukan kesenjangan pada kemampuan staff, sebuah kesimpulan yang semakin penulis yakini setelah menyaksikan bagaimana staff yang sama tetap mampu menangani situasi ini dengan baik di level pelayanan, meski akar masalahnya sesungguhnya berada di luar kendali mereka.

Pada Kasus 2, akar masalah berada pada sisi permintaan (demand-side), yaitu keberagaman preferensi rasa tamu yang tidak selalu sesuai dengan resep tunggal yang bersifat baku. Rasa pahit adalah karakter otentik jamu tradisional yang sengaja dipertahankan sebagai nilai tambah budaya lokal, namun karakter ini tidak selalu sesuai dengan lidah tamu yang tidak terbiasa mengonsumsi jamu, misalnya tamu mancanegara atau tamu berusia muda yang penulis jumpai selama magang. Karena stall belum menyediakan varian tingkat kepahitan sebagai pilihan baku di menu, penyesuaian akhirnya harus dilakukan secara reaktif oleh staff pada saat komplain sudah muncul, bukan dicegah sejak tahap pemesanan. Penulis melihat bahwa pola ini berulang karena tidak adanya informasi awal kepada tamu mengenai karakter rasa jamu sebelum mereka memesan, sehingga kejutan rasa pahit baru disadari tamu setelah minuman sampai di meja.

Kedua kasus ini, meski berbeda akar penyebab, memperlihatkan satu pola sistemik yang sama dan berulang selama enam bulan pengamatan penulis, yaitu penanganan yang efektif justru terjadi karena inisiatif dan pengalaman pribadi staff, bukan karena adanya prosedur baku yang mengatur product shifting maupun batas kustomisasi rasa. Hal ini dikonfirmasi langsung oleh narasumber dalam

wawancara, yang menyatakan bahwa keputusan pada kedua kasus diambil secara langsung tanpa panduan resmi. Ketidadaan standardisasi ini menjadi celah utama yang perlu ditutup, karena efektivitas penanganan saat ini sangat bergantung pada jam terbang dan kepekaan individu staff, sehingga hasil yang sama tidak dapat dijamin apabila kasus serupa ditangani oleh staff baru atau staff yang sedang tidak berpengalaman menghadapi situasi tersebut. Sebagai pihak yang sempat merasakan sendiri posisi sebagai staff baru yang belum terbiasa, penulis dapat menyaksikan langsung bagaimana kesenjangan pengalaman ini menciptakan potensi risiko pelayanan yang tidak merata.

Jika ditarik lebih jauh, penulis melihat bahwa akar masalah pada kedua kasus ini juga saling berkaitan dengan aspek manajemen pengetahuan (knowledge management) di level outlet. Pengetahuan mengenai produk pengganti yang tepat, takaran kustomisasi yang pas, maupun cara berkomunikasi dengan tamu yang kecewa, selama ini hanya tersimpan sebagai pengetahuan tak tertulis (tacit knowledge) pada masing-masing individu staff senior, dan diwariskan secara informal melalui pengamatan langsung oleh staff yang lebih baru, sebagaimana penulis alami sendiri selama proses magang. Tanpa adanya dokumentasi yang mengubah pengetahuan tak tertulis ini menjadi pengetahuan eksplisit (explicit knowledge) dalam bentuk SOP atau panduan tertulis, outlet berisiko kehilangan kualitas pelayanan yang konsisten setiap kali terjadi pergantian staff, baik karena rotasi kerja, resign, maupun pergantian trainee dari periode ke periode.

Penulis juga mencermati bahwa faktor waktu turut memengaruhi kualitas penanganan kedua kasus tersebut. Pada jam-jam paling sibuk, ketika staff harus melayani banyak tamu secara bersamaan, ruang untuk berpikir matang sebelum mengambil keputusan product shifting maupun kustomisasi rasa menjadi sangat terbatas. Dalam kondisi seperti ini, staff yang berpengalaman dapat mengambil keputusan secara cepat dan tetap tepat, sementara staff yang belum berpengalaman berisiko mengambil keputusan yang kurang matang atau bahkan menunda keputusan sehingga tamu harus menunggu lebih lama. Kondisi tekanan waktu semacam ini semakin menegaskan pentingnya standar baku yang dapat dijadikan pegangan cepat oleh staff, alih-alih mengandalkan proses berpikir dari

nol pada setiap kejadian.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Tindakan staff pada Kasus 1 dapat dipetakan secara spesifik ke dimensi responsiveness dalam model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), yaitu kecepatan staff menginformasikan kondisi stok kepada tamu sebelum tamu menyadari adanya masalah, sekaligus segera menawarkan solusi pengganti alih-alih membiarkan tamu menunggu tanpa kepastian. Selama masa PLI, penulis dapat menyaksikan langsung bahwa kecepatan respons ini konsisten menjadi faktor pembeda antara tamu yang tetap puas dan tamu yang berpotensi kecewa. Karena Teh Tarik terbukti merupakan produk dengan penerimaan pasar yang luas (1.884 cup terjual, urutan ketiga tertinggi), penawaran ini juga memenuhi unsur distributive justice dalam kerangka service recovery, di mana tamu menerima pengganti yang secara kualitas maupun popularitas setara, bukan sekadar produk seadanya.

Tindakan staff pada Kasus 2 lebih mencerminkan dimensi empathy dalam SERVQUAL, karena penyesuaian dilakukan berdasarkan kepekaan staff terhadap reaksi spontan tamu terhadap rasa jamu, dan diselesaikan melalui interaksi personal seperti menjelaskan, menawarkan penyesuaian, dan menyajikan ulang. Alih-alih menegakkan resep standar secara kaku, pendekatan ini sejalan dengan interactional justice yang ditekankan pada penelitian mengenai strategi pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan (Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan, 2025), yang menemukan bahwa fleksibilitas dan empati staff secara langsung berkontribusi terhadap penerimaan tamu atas solusi yang ditawarkan. Pengalaman penulis mengamati interaksi personal semacam ini berulang kali selama enam bulan semakin memperkuat relevansi teori tersebut terhadap kondisi nyata di lapangan.

Kedua tindakan tersebut juga dapat dikategorikan sebagai service recovery preventif sebagaimana dikemukakan Kelley dan Davis (1994): pada kedua kasus, staff bertindak pada tahap gejala awal ketidakpuasan, yaitu saat stok mulai menipis atau saat tamu baru mencicipi dan menunjukkan reaksi keberatan, bukan

hanya menunggu keluhan resmi diajukan. Kecepatan intervensi inilah, sebagaimana ditekankan Kelley dan Davis, yang menjadi faktor penentu utama keberhasilan pemulihan layanan, dan konsisten dengan temuan Widyadnyana dan Andiani (2025) mengenai pentingnya kecepatan follow up dalam penanganan guest complaint.

Meskipun demikian, konsep fleksibilitas pelayanan menurut Zeithaml, Bitner, dan Gremler (2018) menekankan bahwa penyesuaian layanan idealnya tetap terkendali oleh standar mutu perusahaan, bukan semata bergantung pada penilaian individu staff. Pada kedua kasus dalam studi ini, unsur “tetap terkendali” tersebut belum sepenuhnya terpenuhi karena tidak adanya SOP product shifting maupun batas toleransi kustomisasi rasa yang terdokumentasi. Dengan demikian, praktik yang terjadi di lapangan, berdasarkan pengalaman penulis selama enam bulan menyaksikan dan turut mempraktikkannya, sudah tepat secara prinsip pelayanan, tetapi belum matang secara tata kelola operasional.

Relevansi teori ini juga dapat dikuatkan dengan temuan penelitian mengenai pengaruh service recovery terhadap kepuasan konsumen di hotel bintang 4 dan 5 di Kota Surabaya, yang menunjukkan bahwa dimensi distributive, procedural, dan interactional justice dalam penanganan keluhan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu (Jurnal Manajemen Perhotelan, 2023). Pada Kasus 1, unsur distributive justice tercermin dari kesetaraan nilai antara produk asli dan produk pengganti; pada Kasus 2, unsur interactional justice tercermin dari cara staff berkomunikasi dan melibatkan tamu dalam proses penyesuaian rasa. Namun, unsur procedural justice, yaitu adanya prosedur yang jelas dan konsisten dalam penanganan, justru menjadi dimensi yang paling lemah pada kedua kasus ini, karena ketiadaan SOP yang mengatur proses pengambilan keputusan secara baku. Ketimpangan antar-dimensi inilah yang menjadi temuan penting dari hasil observasi penulis selama enam bulan di lapangan.

Selain itu, penelitian mengenai penanganan keluhan tamu oleh room attendant menemukan bahwa mendengarkan keluhan tamu dengan saksama, bersikap sopan, serta menindaklanjuti keluhan secara cepat berkontribusi terhadap terjaganya citra hotel (Sugiman & Kaherani Puspa, 2023). Prinsip ini penulis

amati sejalan dengan sikap staff Coffee Corner yang selalu mendahulukan sikap tenang dan sopan ketika menghadapi tamu yang kecewa, baik pada Kasus 1 maupun Kasus 2, sehingga potensi eskalasi keluhan ke level yang lebih tinggi dapat dicegah sejak dini. Demikian pula dengan penelitian mengenai pengaruh kualitas pelayanan Food and Beverage Department terhadap kepuasan konsumen, yang menemukan bahwa kemudahan tamu memperoleh pelayanan sesuai keinginan turut menjadi indikator penting kepuasan pelanggan pada outlet F&B hotel (Sari & Althalets, 2021). Kemudahan inilah yang tercermin dari kesigapan staff Coffee Corner menawarkan solusi tanpa mempersulit tamu dengan proses yang berbelit.

Berdasarkan keseluruhan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa praktik fleksibilitas pelayanan yang penulis amati dan alami sendiri selama enam bulan PLI di Coffee Corner sudah selaras dengan berbagai teori dan temuan penelitian terdahulu mengenai service quality, service recovery, dan customer satisfaction. Namun demikian, keselarasan ini masih bertumpu pada level individu staff, belum pada level sistem organisasi outlet secara keseluruhan. Inilah celah utama yang menjadi dasar rekomendasi perbaikan pada sub-bab berikutnya.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

1. Menyusun sistem forecasting kebutuhan biji kopi yang mengaitkan jumlah stok harian dengan data hunian/reservasi breakfast dari Front Office, sehingga persiapan stok tidak lagi bersifat estimasi seragam setiap hari, melainkan menyesuaikan proyeksi jumlah tamu. Berdasarkan pengamatan penulis, data hunian sesungguhnya sudah tersedia di sistem Front Office setiap malam sebelumnya, sehingga secara teknis tidak sulit untuk dijadikan acuan penyiapan stok bagi tim F&B Product keesokan harinya.
2. Menetapkan par stock dan reorder point tertulis untuk biji kopi pada jam sibuk breakfast, lengkap dengan daftar produk pengganti resmi beserta kalimat penawaran standar kepada tamu, agar penanganan tidak lagi sepenuhnya bergantung pada inisiatif personal staff. Kalimat penawaran standar ini penting agar staff baru, sebagaimana penulis rasakan sendiri

pada awal masa magang, tidak perlu menghadapi situasi tersebut tanpa arahan yang jelas.

3. Menyediakan pilihan tingkat kepahitan pada menu jamu tradisional, misalnya varian regular dan mild/manis sebagai opsi resmi sejak tahap pemesanan, sehingga penyesuaian rasa tidak lagi bersifat reaktif setelah tamu mencicipi dan mengeluhkan rasa. Dengan menawarkan pilihan sejak awal pemesanan, staff juga dapat menghindari situasi canggung ketika harus meracik ulang rasa di hadapan tamu yang sudah terlanjur kecewa.
4. Menyusun panduan tertulis mengenai batas toleransi kustomisasi rasa, misalnya takaran maksimum madu per porsi dan rasio pengurangan rempah, agar hasil kustomisasi tetap konsisten meskipun ditangani oleh staff yang berbeda. Panduan ini akan sangat membantu mengurangi variasi rasa yang penulis amati sendiri terjadi antar-staff selama masa observasi.
5. Mengadakan pelatihan customer handling dan komunikasi persuasif secara berkala bagi staff, agar penawaran produk pengganti maupun kustomisasi dapat disampaikan dengan percaya diri dan tidak terkesan sebagai penolakan terhadap permintaan tamu. Pelatihan semacam ini akan sangat bermanfaat khususnya bagi staff baru atau trainee yang belum memiliki jam terbang, sebagaimana penulis alami sendiri pada bulan-bulan pertama penempatan.
6. Melakukan pencatatan setiap kejadian kehabisan produk dan permintaan khusus secara terstruktur sebagai data evaluasi berkala bagi manajemen, termasuk mendokumentasikan pola waktu, jenis produk, dan bentuk penanganan yang paling efektif. Pencatatan semacam ini, jika telah diterapkan sejak awal masa magang penulis, tentu akan sangat membantu proses penyusunan studi kasus ini menjadi lebih terukur dan berbasis data yang lebih lengkap.
7. Membentuk mekanisme mentoring terstruktur antara staff senior dan staff baru atau trainee, mengingat pengalaman penulis sendiri menunjukkan bahwa kepercayaan diri dalam mengambil keputusan product shifting

maupun kustomisasi rasa terbentuk secara bertahap melalui pendampingan langsung di lapangan. Mentoring yang terstruktur, misalnya melalui sesi simulasi penanganan kasus sold-out dan permintaan khusus pada awal masa penempatan staff baru, dapat mempercepat proses pembelajaran yang selama ini berlangsung secara alami namun memakan waktu cukup lama, sebagaimana penulis alami sendiri sejak bulan pertama hingga mulai percaya diri di bulan keempat magang.

8. Mempertimbangkan evaluasi berkala terhadap menu jamu tradisional berdasarkan preferensi tamu yang terekam dari waktu ke waktu, misalnya dengan mencatat jenis keluhan rasa yang paling sering muncul (terlalu pahit, terlalu kental, terlalu menyengat) sebagai bahan penyempurnaan resep dasar tanpa menghilangkan identitas otentik jamu itu sendiri. Data semacam ini dapat dikumpulkan secara sederhana melalui catatan staff pada setiap shift, sehingga dalam jangka panjang Coffee Corner dapat memiliki basis data preferensi tamu yang lebih kaya sebagai dasar pengembangan menu.

Secara keseluruhan, seluruh rekomendasi di atas disusun bukan semata dari tinjauan teori maupun hasil wawancara formal, melainkan juga dari pengalaman penulis sendiri yang mengalami langsung proses belajar menjadi bagian dari tim Coffee Corner selama enam bulan penuh. Penulis meyakini bahwa fleksibilitas pelayanan yang selama ini berjalan baik di outlet ini merupakan modal berharga yang sudah dimiliki oleh para staff, dan modal tersebut akan menjadi jauh lebih kuat serta berkelanjutan apabila didukung oleh sistem, dokumentasi, dan pelatihan yang lebih terstruktur, sehingga kualitas pelayanan yang konsisten dapat terus terjaga meskipun terjadi pergantian staff maupun trainee dari waktu ke waktu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan, dapat disimpulkan bahwa Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence menghadapi dua permasalahan operasional utama, yaitu kehabisan produk biji kopi dan permintaan khusus tamu terhadap rasa pahit menu jamu tradisional. Kedua permasalahan tersebut berhasil ditangani melalui bentuk fleksibilitas pelayanan yang berbeda, yaitu product shifting ke teh tarik untuk kasus pertama, dan kustomisasi rasa sesuai preferensi tamu untuk kasus kedua. Penanganan tersebut terbukti efektif dalam mempertahankan kepuasan tamu, meskipun masih bersifat inisiatif individu staff dan belum didukung oleh SOP tertulis yang baku, sehingga berpotensi menimbulkan inkonsistensi pelayanan di kemudian hari.

5.2 Saran

1. Bagi Coffee Corner Hotel Aston Batam and Residence

Disarankan untuk menyusun standarisasi mengenai product shifting dan batas kustomisasi produk, memperbaiki sistem forecasting bahan baku, serta mengadakan pelatihan customer handling secara rutin bagi seluruh staff outlet.

2. Bagi Mahasiswa Selanjutnya

Disarankan untuk memperdalam kajian mengenai fleksibilitas pelayanan pada outlet F&B lain di lingkungan hotel, serta melengkapi data dengan pendekatan kuantitatif guna mengukur tingkat kepuasan tamu secara lebih terukur.

3. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Disarankan untuk terus memperkuat pembekalan materi mengenai service recovery dan customer handling sebelum mahasiswa melaksanakan PLI, agar mahasiswa lebih siap menghadapi situasi tidak terduga di industri.

DAFTAR PUSTAKA

- Kelley, S. W., & Davis, M. A. (1994). Antecedents to customer expectations for service recovery. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 22(1), 52–61.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(4), 12–40.
- Pengaruh service recovery terhadap kepuasan konsumen di hotel bintang 4 dan 5 di Kota Surabaya. (2023). *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 8(2), 59–68.
- Sari, A., & Althalets, F. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage department terhadap kepuasan konsumen di Mesra Business and Resort Hotel Samarinda. *Jurnal Kajian Pariwisata dan Bisnis Perhotelan*, 2(3), 259–268.
- Strategi pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan di Kori Restaurant. (2025). *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*, 4(2).
- Sugiman, & Kaherani Puspa. (2023). Penanganan keluhan tamu oleh room attendant dalam mempertahankan citra hotel di Jivana Resort Lombok. [Nama Jurnal, Vol/No sesuai sumber asli], 1(1).
- Widyadnyana, I. N. A., & Andiani, N. D. (2025). Strategi penanganan guest complaint oleh call center di Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Mosaik Hospitaliti*, 7(1), 37–49.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Saat berkomunikasi dengan narasumber, penulis membuat daftar pertanyaan untuk membuat alur percakapan yang terarah, dan daftar pertanyaan ini menjadi pedoman wawancara penulis. Alur pertanyaannya sebagai berikut:

1. Apa penyebab kekosongan stok biji kopi pada saat itu? jawaban: narasumber menyampaikan bahwa kekosongan stok biji kopi disebabkan oleh tingginya volume pemesanan pada jam-jam operasional sibuk (seperti saat breakfast ketika okupansi hotel sedang tinggi). Hal ini bersumber dari masalah pada manajemen rantai pasok (supply chain) dan perencanaan kebutuhan bahan baku yang belum sepenuhnya mampu mengantisipasi lonjakan permintaan tamu yang mendadak.
2. Bagaimana keputusan memilih teh tarik sebagai produk pengganti diambil? jawaban: narasumber menjawab kalau keputusan yang diambil berdasarkan inisiatif spontan dan pengalaman pribadi staf di lapangan (*on-the-spot decision*). Ketika stok biji kopi kosong, staf tidak langsung menolak pesanan, melainkan menginformasikan bahwa produk masih dalam pengambilan. Sebagai bentuk penanganan cepat (*product shifting*), staf secara proaktif menawarkan *teh tarik* dengan menjelaskan cita rasa serta keunggulannya agar tamu tidak merasa kecewa.
3. Apakah ada panduan resmi untuk kustomisasi rasa jamu? jawaban: narasumber menjawab kalau tidak ada panduan resmi yang baku. Staf lebih mengandalkan inisiatif, empati, serta pengalaman pribadi mereka untuk melakukan penyesuaian di tempat. Staf tidak menyajikan jamu secara baku sesuai standar resep awal, melainkan memberikan ruang penyesuaian (seperti menambah pemanis alami berupa madu atau menyesuaikan takaran rempah) tanpa menghilangkan identitas produk lokal tersebut.
4. Menurut ibu bagaimana cara handle tamu yang memiliki preference tersendiri? jawaban: narasumber memberi opini untuk cara handle preference tamu adalah dengan menerapkan fleksibilitas pelayanan, empati, dan respons cepat. Staf tidak boleh bersikap kaku terhadap standar resep atau aturan yang ada, melainkan harus mendengarkan kebutuhan spesifik tamu dan memberikan solusi/penyesuaian rasa secara langsung (*service recovery*) tanpa mengurangi standar mutu dan identitas produk, sehingga kenyamanan dan kepuasan tamu tetap terjaga.

5.

Lampiran 2. Hasil Observasi

1. Observasi Kejadian 1: Kekosongan Stok Biji Kopi (Kehabisan produk) & Product Shifting

Kondisi lapangan: Terjadi lonjakan volume pemesanan menu berbasis kopi (espresso-based) secara signifikan pada jam-jam operasional sibuk, khususnya saat *breakfast* dengan tingkat okupansi hotel yang tinggi. Lalu terjadi kekosongan

stok biji kopi di bar akibat perencanaan kebutuhan bahan baku (inventory management) serta rantai pasok (supply chain) yang belum sepenuhnya mampu mengantisipasi lonjakan permintaan tersebut.

Tindakan: Staf tidak menunjukkan sikap menolak pesanan secara langsung ketika terjadi kekosongan stok. Staff juga secara aktif menawarkan alternatif produk berupa Teh Tarik disertai penjelasan mengenai keunggulan dan cita rasanya, sehingga keluhan formal dari tamu berhasil dicegah.

2. Observasi kegiatan 2: Permintaan Khusus (Permintaan khusus)Jamu Tradisional & Kustomisasi Rasa

Kondisi lapangan:Tamu menyampaikan keberatan/ketidakcocokan (preference) terhadap karakter rasa pahit yang khas dari minuman jamu tersebut.

Tindakan: Staf melakukan penyesuaian rasa (flavor adjustment) dengan menambahkan pemanis alami seperti madu serta mengatur ulang takaran antarjenis rempah jamu. Penyesuaian berhasil membuat rasa jamu dapat diterima oleh selera spesifik tamu tanpa merusak atau menghilangkan identitas asli produk jamu tradisional.

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Lampiran 4. Surat Keterangan PLI



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

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



Nomor : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Oktober 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences
 Di
 Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Aston Batam Hotel & Residences untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 23 Januari – 23 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fiandra Julianti	24135074	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
2.	ANNISA DWI RAHMAH	24135006	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
3.	FADILAH ARFAH TAHIR	24135168	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
4.	FEBRI AURA VALEN	24135111	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
5.	Ananda Fadila Hermanto	24135155	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
6.	Ihsan Al Maghribi	24135077	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
7.	Nur Aziza	24135087	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
8.	Sahgira Melka Putri	24135133	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
9.	Sekar wangi	24135030	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
10.	Elsa Handraina	24135011	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
11.	Nurul Tanzila	24135028	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
12.	Ikhwalul Walid	24135178	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
13.	Satria Hendyarto Wibowo	24135233	Manajemen Perhotelan	HOUSEKEEPING	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE
14.	Riza Asmanita Sari	24135131	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE

Lampiran 5. Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI PERIODE JANUARI JUNI TAHUN 2026

NAMA : FEBRI AURA VALEN
NIM : 24135111
PROGRAM STUDI : MANAJEMEN PERHOTELAN
NOMER HP : 087759281431
SPV/MENTOR/COACH : HAFID AL ANSORI
NAMA INDUSTRI : ASTON BATAM HOTEL AND RESIDENCE
WAKTU PELAKSANAAN : JANUARI-JUNI 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Selasa/27 Januari 2026	06.00-15.00	Mengikuti sesi Induction yang diselenggarakan oleh departemen HRD Aston Batam Hotel and Residence. Kegiatan ini meliputi pemaparan profil Archipelago International Group, orientasi mendalam mengenai Aston Batam Hotel and Residence, serta penjelasan fungsi dan struktur organisasi dari masing-masing departemen sebagai pengenalan awal terhadap lingkungan dan sistem kerja hotel.	
2	Rabu/28 Januari 2026	06.00-15.00	Mengikuti kelanjutan sesi ke-2 Induction dengan HRD mengenai pemahaman <i>Standard Operating Procedure</i> (SOP) hotel untuk memastikan efisiensi kerja, serta sosialisasi kebijakan perusahaan terkait pencegahan dan penanganan pelecehan seksual di lingkungan kerja bagi staf dan <i>trainee</i> . Lalu melakukan transisi ke departemen F&B Service untuk pengenalan area kerja secara langsung, dilanjutkan dengan melakukan polishing plate dan glassware sesuai standar kebersihan hotel.	
3	Kamis/29 Januari 2026	06.00-15.00	Melaksanakan operasional pelayanan breakfast sesuai standar restoran, meliputi tanggung jawab dalam pelayanan tamu, set-up dan clear-up meja sesuai standar restoran, lalu diakhiri dengan kegiatan polishing dan penataan kembali FnB equipment.	
4	Jumat/30 Januari 2026	Off	Off	Off

5	Sabtu/31 Januari 2026	06.00-15.00	Melaksanakan operasional pelayanan breakfast sesuai standar restoran, meliputi tanggung jawab dalam pelayanan tamu, set-up dan clear-up meja sesuai standar restoran, lalu diakhiri dengan kegiatan polishing dan penataan kembali FnB equipment.	
---	-----------------------------	-------------	---	--

Batam, 31 Januari 2026
Food and Beverage Manager

Hafid Al Ansori

Lampiran 6. Lembar Konsultasi Industri



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) : Feby Ann Ballen
Unit Kegiatan Praktek : PLU 1
Nama Perusahaan/Industri : Arim Batam Hotel and Residence
Jadwal Kegiatan : Januari & Juli
Nama Supervisor(Penilai) : Rizal Alpan
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Teraman

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	Senin / 30 MARET 2026	- Bagaimana berkomunikasi dengan tamu tanpa gugup	- Jangan takut dg tamu, harus tau apapun mengenai hotel, jasa tidak bisa ushkan tamu kepada senior udang	
2.	Kamis / 11 Juni 2026	- Banyak tamu yang request saat rush hour	- arahkan tamu dengan baik dan bantu sebisanya	

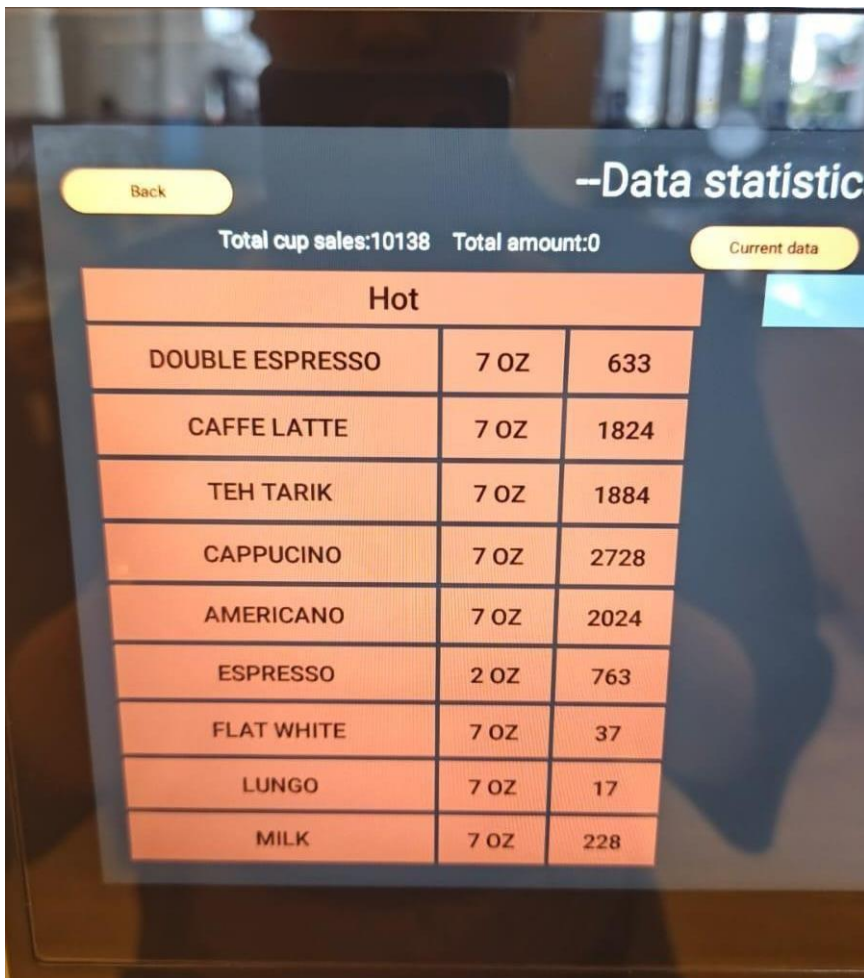

RIZAL ALPAN
HOTEL & RESIDENCES
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 7. Data Pendukung Lainnya

1. Daily consume coffee corner

DATE	COFFEE CORNER / BUFFET	CONSUME
28/6 2026	• Coffee Corner	- Coffee mate : 8 pack - Coffee beans : 7 pack - Nestle : 2 pack - Jamu kunyit asam : 1 Botol - Jamu Beras kencur : 1 Botol - Jamu jahe serih : 1 Botol
(M Shift) RF: 746 px	• Buffet Drink	- Mango juice : 2 Total - Apple juice : 2 Total - Orange juice : 4 Total - Guava juice : 3 Total - Fresh milk : 16 pcs - Soya milk : 21 pcs
29/6 2026	• Coffee Corner	- Coffee Mate : 5 pack - Coffee Beans : 4 pack - Nestle : 2 pack - Jamu kunyit asam : 1 Botol - Jamu Beras kencur : - - Jamu jahe serih : 1 Botol
(M Shift) RF: 318 px	• Buffet Drink	- Orange juice : 3 Total - Guava juice : 2 Total - Fresh Milk : 9 pcs - Soya Milk : 12 pcs

2. Total consume coffe machine 1



The image shows a digital display on a coffee machine titled "--Data statistics". At the top left is a "Back" button. Below the title, it displays "Total cup sales:10138" and "Total amount:0". To the right of this is a "Current data" button. The main content is a table with an orange header row labeled "Hot". The table lists ten coffee drinks, their respective sizes, and the number of cups sold.

Hot		
DOUBLE ESPRESSO	7 OZ	633
CAFFE LATTE	7 OZ	1824
TEH TARIK	7 OZ	1884
CAPPUCINO	7 OZ	2728
AMERICANO	7 OZ	2024
ESPRESSO	2 OZ	763
FLAT WHITE	7 OZ	37
LUNGO	7 OZ	17
MILK	7 OZ	228