

LAPORAN STUDI KASUS
**IMPLEMENTASI STANDAR *GROOMING* PADA STAFF *FOOD*
*AND BEVERAGE SERVICE***
DI ZHM PREMIERE HOTEL PADANG

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



Oleh:

Fajar Rhamadan / 24135015

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Yuliana, SP, M.Si
Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

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

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS
Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I
FPP-UNP Padang
Semester Januari – Juni 2026

Oleh
Fajar Rhamadan
NIM/BP : 24135015/2024

Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Fakultas
Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I


Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si
NIP.197007271997032003

a.n Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri

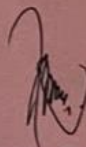

Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP.199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI
Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I
FPP-UNP Padang
Semester Januari – Juni 2026

Oleh
Fajar Rhamadan
NIM/BP : 24135015/2024

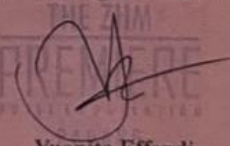
Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:
Pembimbing dari Industri



Robby Hendratmo
Food & Beverage Manager

Pembimbing dari Industri



Yuanita Effendi
Human Resource Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I serta dapat menyelesaikan laporannya tepat waktu dan tanpa adanya halangan. Laporan ini dibuat berdasarkan kegiatan penulis selama menjalani Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I di The ZHM Premiere Hotel Padang pada tanggal 12 Januari – 12 Juli 2026.

Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Selain untuk menuntaskan program studi pada semester empat, Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I ini juga banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun non-akademik dan merupakan pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada dibangku kuliah.

Dalam penyusunan laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yuliastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M. Pd, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, M.Si.Par, CHE, selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd, selaku Koordinator PLI 1 Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Violintikha Hermawan, M.Pd, selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Prof. Dr. Yuliana, SP, M.Si sebagai Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I.
7. Seluruh dosen–dosen departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
8. Ibu Surni Yanti sebagai General Manager di The ZHM Premiere Hotel Padang.

9. Ibu Yuanita Effendi sebagai Human Resources Manager di The ZHM Premiere Hotel Padang.
10. Bapak Robby Hendratmo sebagai Food & Beverage Manager di The ZHM Premiere Hotel Padang.
11. Bapak Yudo Eko Prasetyo sebagai Supervisor Food & Beverage Service di The ZHM Premiere Padang.
12. Dan seluruh staff di The ZHM Premiere Hotel Padang.
13. Ucapan terima kasih kepada orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan, semangat serta material kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Apabila ada kekurangan dan kesalahan diharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata semoga laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Padang, 12 Juli 2026

Fajar Rhamadan

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	1
BAB I PENDAHULUAN	2
1.1 Latar Belakang	2
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Studi Kasus	5
1.5 Manfaat Studi Kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemikiran.....	10
BAB III METODE STUDI KASUS	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	14
3.3 Profil Hotel.....	16
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	17
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.6 Teknik Analisis Data.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
4.1 Gambaran Umum Kasus	21
4.2 Temuan Studi Kasus	25
4.3 Analisis Permasalahan	27
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	29
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	29

BAB V KESIMPULAN	31
5.1 Kesimpulan	31
5.2 Saran.....	31
DAFTAR PUSTAKA	33
LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Pedoman Wawancara.....	35
--------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 2. The ZHM Premier Hotel Padang	14
Gambar 3. SOP Grooming di The ZHM Premier	22
Gambar 4. Breafing Pengecekan Grooming Staff Incharge.....	22
Gambar 5. Staff yang tidak sesuai standar SOP Grooming	26
Gambar 6. Staff dengan Grooming yang sudah sesuai dengan SOP	26

DAFTAR LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara.....	35
B. Hasil Observasi	35
C. Dokumentasi Kegiatan PLI.....	36
D. Surat Keterangan PLI.....	38
E. Logbook	39
F. Lembar Konsultasi dengan Pembimbing	50
G. Lembar Konsultasi dengan Supervisor	51
H. Data pendukung lainnya.....	52

ABSTRAK

Fajar Rhamadan, 2026. Implementasi Standar *Grooming* pada *Staff Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departmen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang

Implementasi standar *Grooming* merupakan aspek krusial dalam membangun penampilan profesional, kualitas pelayanan, dan citra positif di industri perhotelan. Penelitian kualitatif deskriptif ini bertujuan untuk mendeskripsikan penerapan standar *Grooming* pada Staf *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang, serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara (Supervisor, Captain, dan Staf FB Service), serta dokumentasi, lalu dianalisis menggunakan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Reduksi data dilakukan dengan mengelompokkan dan menyederhanakan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sesuai fokus penelitian mengenai implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang.. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar *Grooming* secara umum telah berjalan baik sesuai SOP—meliputi seragam, personal hygiene, penggunaan seragam dan kerapian rambut. Dengan demikian, masih terdapat staf yang kurang kesadaran. Pelaksanaan *Grooming* didukung oleh kedisiplinan staff, pelatihan, dan pengawasan atasan. Sebaliknya, kendala utama bersumber dari perbedaan kedisiplinan individu, keterbatasan waktu persiapan operasional, dan pengawasan yang belum optimal saat pelayanan berlangsung. Disimpulkan bahwa konsistensi penerapan *Grooming* perlu ditingkatkan melalui pembinaan, evaluasi berkala, pengawasan berkelanjutan, serta penguatan kesadaran diri staf.

Kata Kunci: implementasi, *Grooming*, *Food and Beverage Service*, SOP, kualitas pelayanan.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2023), terdapat 122 akomodasi di Kota Padang. Rinciannya terdiri dari 55 hotel berbintang dan 67 akomodasi non-bintang (seperti motel, losmen, dan wisma). Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap hotel untuk memberikan pelayanan yang profesional, cepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang berkualitas adalah *Food and Beverage Service Department*, khususnya pada pelayanan breakfast. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh keterampilan karyawan dalam memberikan layanan, tetapi juga dipengaruhi oleh penampilan profesional yang mencerminkan citra dan standar hotel (R. & N., 2024). Oleh karena itu, setiap hotel menetapkan SOP yang wajib dipatuhi oleh seluruh karyawan, termasuk ketentuan mengenai *Grooming*.

Grooming merupakan serangkaian standar yang mengatur penampilan, kebersihan diri, kerapian, serta etika berpenampilan yang harus diterapkan oleh setiap karyawan selama menjalankan tugas (Rosalin & Nur Fadzilah, 2025). Dalam industri perhotelan, *Grooming* menjadi salah satu bentuk komunikasi nonverbal yang mampu memberikan kesan pertama (*first impression*) kepada tamu. Penampilan yang bersih, rapi, dan profesional mencerminkan kesiapan karyawan dalam memberikan pelayanan terbaik serta meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas layanan hotel. Sebaliknya, penampilan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dapat menurunkan citra perusahaan dan memengaruhi tingkat kepuasan tamu (Azahra *et al.*, 2026).

Food and Beverage Service Department merupakan salah satu departemen yang memiliki interaksi langsung dengan tamu karena bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman di restoran, ruang pertemuan (meeting room), maupun kegiatan banquet (Djaddang, 2024). Tingginya intensitas interaksi dengan tamu menuntut setiap staf tidak hanya memiliki kemampuan teknis pelayanan (service skill), tetapi juga mampu menjaga penampilan sesuai dengan standar *Grooming* yang telah ditetapkan oleh hotel. Penerapan standar *Grooming* yang dilakukan secara konsisten menjadi bagian penting dalam mendukung kualitas pelayanan yang profesional, meningkatkan kenyamanan tamu, serta memperkuat citra positif hotel.

Sebagai salah satu hotel berbintang, The ZHM Premiere Hotel Padang berkomitmen memberikan pelayanan yang berkualitas kepada setiap tamu melalui penerapan kebijakan *Grooming* yang mengatur penggunaan seragam, kebersihan diri, kerapian rambut, penggunaan aksesoris, kebersihan sepatu, kebersihan kuku, serta sikap dan penampilan selama bekerja. Kebijakan tersebut bertujuan menciptakan keseragaman penampilan karyawan sehingga mampu mencerminkan identitas dan profesionalisme hotel.

Berdasarkan hasil Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang, diperoleh informasi bahwa sebelum kegiatan operasional dimulai, Supervisor *Food and Beverage Service* melaksanakan *morning briefing* yang disertai dengan pemeriksaan (*Grooming check*) terhadap penampilan dan kerapian setiap staf. Pemeriksaan tersebut bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh staf telah memenuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) mengenai penampilan kerja, seperti penggunaan seragam, kerapian rambut, serta aspek *Grooming* lainnya sebelum memberikan pelayanan kepada tamu.

Meskipun prosedur tersebut telah diterapkan secara rutin, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa staf yang belum sepenuhnya konsisten dalam memenuhi standar *Grooming*, seperti kerapian seragam dan kerapian rambut yang belum sesuai dengan ketentuan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa implementasi standar *Grooming* masih memerlukan evaluasi agar dapat diterapkan secara konsisten oleh seluruh staf.

Penelitian oleh Anggraini et al (2025) yang berjudul *Grooming* dan Kinerja Front Office dalam Membentuk Persepsi Tamu terhadap Profesionalitas Hotel Grand Puri Saron menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penampilan yang rapi, bersih, dan profesional mampu membentuk kesan positif tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai pentingnya standar *Grooming*, sedangkan perbedaannya adalah penelitian tersebut berfokus pada Departemen Front Office, sementara penelitian ini berfokus pada Staff *Food and Beverage Service*.

Penelitian mengenai penerapan standar *Grooming* tidak hanya berfokus pada aspek penampilan fisik, tetapi juga berkaitan dengan budaya kerja, disiplin, profesionalisme, dan kualitas pelayanan. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan standar *Grooming*, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat penerapannya, serta upaya yang dilakukan oleh pihak manajemen dalam mempertahankan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul "Implementasi Standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang." Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui bagaimana penerapan standar *Grooming* pada staf *Food and Beverage Service*, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan citra positif hotel.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Masih terdapat adanya ketidaksesuaian antara standar *Grooming* yang telah ditetapkan dengan praktik yang dilakukan oleh staf *Food and Beverage Service* saat memberikan pelayanan kepada tamu.
2. Diperlukan kajian mengenai faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat implementasi standar *Grooming* pada staff Food and Beverage.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah bagaimana implementasi standar *Grooming* pada staf *Food and Beverage Service* di ZHM Premiere Hotel Padang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari penulisan studi kasus ini adalah.

1. Mendeskripsikan faktor pendukung dan faktor penghambat untuk mengimplementasikan standar *Grooming* pada staff *Food and Beverage Service* di ZHM Premiere Hotel Padang.
2. Upaya yang dilakukan oleh departemen Food and Beverage Service untuk mengimplementasikan standar *Grooming* pada staff operasional.
3. Menganalisis tingkat kepatuhan staf *Food and Beverage Service* terhadap penerapan standar *Grooming* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Manfaat Teoritis

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menambah kajian mengenai implementasi SOP *Grooming* pada industri perhotelan, khusus nya pada Departmen *Food and Beverage Service*.

- a. Bagi The ZHM Premiere Hotel Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan efektivitas penerapan standar *Grooming* pada staf *Food and Beverage Service* sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan mempertahankan citra profesional hotel di ZHM Premiere Hotel Padang.

- b. Bagi Departemen Pariwisata

Sebagai bahan referensi dan tambahan literatur yang dapat digunakan oleh mahasiswa/mahasiswi lain dalam penyusunan studi kasus dengan tema serupa.

- c. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis mengenai penerapan standar *Grooming* di lingkungan kerja hotel serta menjadi sarana untuk mengaplikasikan ilmu

yang diperoleh selama masa perkuliahan ke dalam praktik di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Pengertian Hotel

Hotel merupakan suatu usaha yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial (Hernanda et al., 2022). Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, hotel merupakan salah satu bentuk usaha penyediaan akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan yang dilengkapi dengan pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya (Ellitan, 2009).

Menurut Dolha & Khytrova (2022) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola secara komersial dengan tujuan memberikan pelayanan berupa kamar, makanan, minuman, dan fasilitas lainnya kepada tamu sehingga tercipta kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan industri jasa yang berorientasi pada kepuasan tamu melalui penyediaan fasilitas dan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

2. *Food and Beverage Service Departement*

Food and Beverage Service Department merupakan salah satu departemen operasional hotel yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Menurut Wahyuniati et al (2023) *Food and Beverage Service* adalah bagian yang bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional, mulai dari persiapan pelayanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penanganan kebutuhan tamu selama berada di area restoran maupun banquet. Adapun tugas utama *Food and Beverage Service* menurut Dewi & Arianty (2024) meliputi:

- a. Menyambut tamu dengan ramah.
- b. Menyajikan makanan dan minuman sesuai standar pelayanan.
- c. Menjaga kebersihan area restoran.

- d. Memberikan informasi mengenai menu.
- e. Menangani keluhan tamu.
- f. Menjaga kualitas pelayanan sesuai SOP hotel.

3. Pengertian *Grooming*

Grooming merupakan salah satu aspek penting dalam industri jasa, khususnya perhotelan, karena berkaitan dengan penampilan profesional karyawan. Menurut Halm (2020), *Grooming* adalah standar mengenai kebersihan diri, penampilan, dan kerapian seseorang yang bertujuan menciptakan citra profesional dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Menurut Widyana & Shofiah (2023), *Grooming* merupakan bagian dari personal appearance yang mencerminkan kualitas pelayanan dan menjadi salah satu faktor pembentuk first impression pelanggan terhadap perusahaan jasa. Dengan demikian, *Grooming* dapat diartikan sebagai serangkaian aturan mengenai penampilan, kebersihan diri, serta etika berpenampilan yang harus diterapkan oleh setiap karyawan agar mencerminkan profesionalisme perusahaan.

4. Tujuan *Grooming*

Penerapan *Grooming* dalam industri perhotelan memiliki beberapa tujuan, antara lain:

- a. Menciptakan kesan pertama (*first impression*) yang positif.
- b. Menunjukkan profesionalisme karyawan. Meningkatkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan.
- c. Menjaga citra dan identitas hotel.
- d. Menumbuhkan rasa percaya diri karyawan.
- e. Mendukung kualitas pelayanan yang prima.

Menurut Wu et al (2021), penampilan profesional merupakan salah satu elemen pelayanan yang mampu meningkatkan persepsi kualitas pelayanan di mata pelanggan.

5. Standar *Grooming*

Secara umum, aspek-aspek yang termasuk dalam standar *Grooming* meliputi sebagai berikut.

- a. Kebersihan Diri (Personal Hygiene), karyawan wajib menjaga kebersihan tubuh, rambut, tangan, kuku, serta kesehatan diri agar selalu terlihat bersih, segar, dan rapi selama bekerja.
- b. Penggunaan Seragam (Uniform), seragam harus digunakan sesuai dengan ketentuan perusahaan, dalam kondisi bersih, rapi, telah disetrika, sesuai standar yang berlaku.
- c. Kerapian Rambut, rambut harus bersih dan tertata rapi. Bagi karyawan perempuan, rambut yang panjang diikat sesuai ketentuan hotel, sedangkan karyawan laki-laki menjaga rambut tetap pendek dan rapi

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai standar *Grooming* telah banyak dilakukan seperti penelitian yang dilakukan oleh Penelitian yang dilakukan oleh Tambunan et al (2024) berjudul Penerapan *Grooming* Standard Pramusaji sebagai Bagian dari Excellence Service di Departemen Banquet Hotel JW Marriott Medan menggunakan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan standar *Grooming* berperan penting dalam menciptakan pelayanan prima, namun masih ditemukan beberapa pelanggaran terhadap standar *Grooming* sehingga diperlukan pengawasan dan evaluasi secara berkala. Penelitian ini memiliki persamaan karena sama-sama membahas penerapan *Grooming* pada karyawan Food and Beverage, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi dan objek penelitian.

Penelitian Supardi et al (2026) berjudul Enhancing Hotel Frontliner Professionalism Through Industry-Standard *Grooming* Training menunjukkan bahwa pelatihan *Grooming* mampu meningkatkan profesionalisme, kedisiplinan, serta kualitas pelayanan karyawan hotel. Penelitian ini relevan karena sama-sama membahas *Grooming* sebagai bagian dari peningkatan kualitas pelayanan, namun penelitian tersebut berfokus pada pelatihan

frontliner, sedangkan penelitian ini mengkaji implementasi *Grooming* dalam kegiatan operasional *Food and Beverage Service*.

Penelitian Hubner et al (2022) berjudul Pelatihan Personal *Grooming* dan Hygiene dalam Dunia Kerja menjelaskan bahwa penerapan personal *Grooming* dan hygiene sangat penting untuk membentuk sikap profesional, meningkatkan kepercayaan diri, serta memberikan pelayanan yang berkualitas dalam industri perhotelan. Persamaan penelitian ini adalah sama-sama membahas pentingnya *Grooming* di bidang perhotelan, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian yang berupa kegiatan pelatihan.

Berdasarkan penelitian-penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan standar *Grooming* memiliki peran penting dalam meningkatkan profesionalisme karyawan, kualitas pelayanan, serta citra hotel. Namun, penelitian yang secara khusus membahas implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang masih sangat terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan standar *Grooming*, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan hotel dalam menjaga konsistensi penerapan standar *Grooming* pada staf *Food and Beverage Service*.

2.3 Kerangka Pemikiran

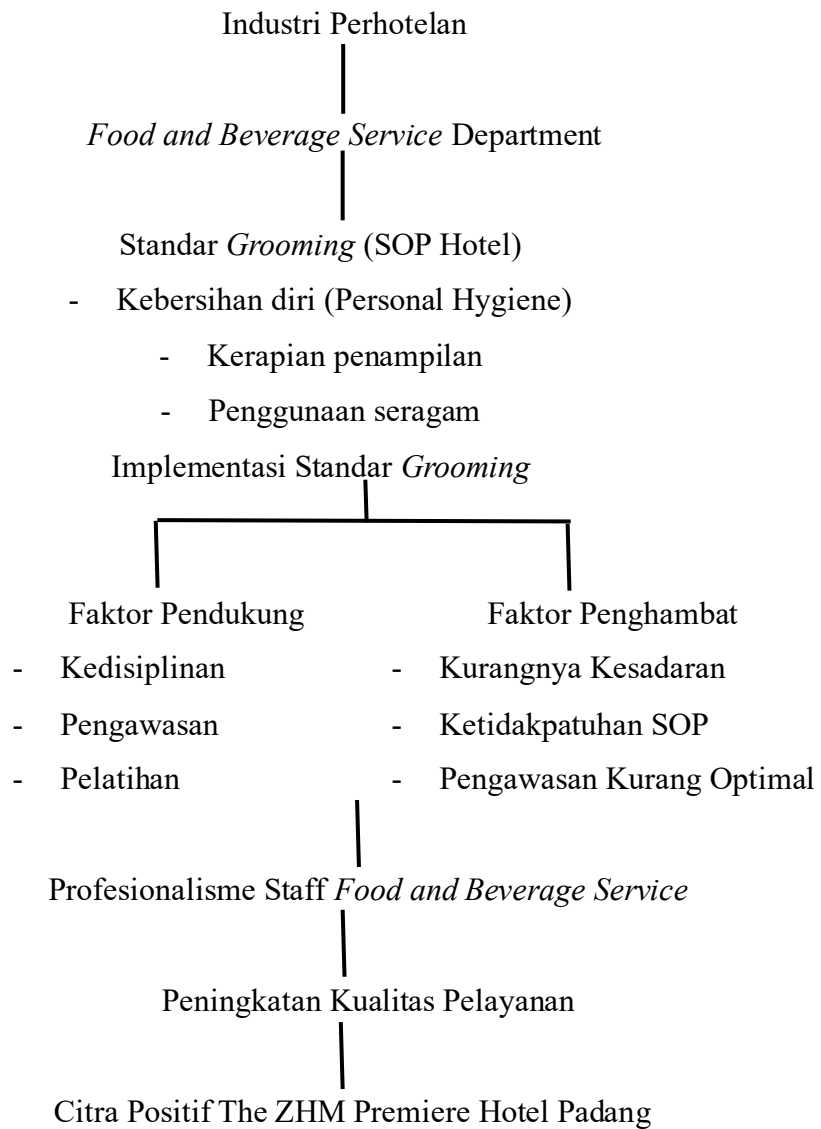
Industri perhotelan merupakan industri jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan kepada tamu. Salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas adalah penerapan standar *Grooming* oleh karyawan, khususnya pada Staff *Food and Beverage Service* yang memiliki intensitas interaksi tinggi dengan tamu. Standar *Grooming* mencakup kebersihan diri, kerapian penampilan, penggunaan seragam, kebersihan rambut, kebersihan sepatu, penggunaan aksesoris, serta sikap profesional selama bekerja sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh hotel.

Penerapan standar *Grooming* yang dilakukan secara konsisten diharapkan mampu menciptakan kesan pertama (first impression) yang positif, meningkatkan profesionalisme karyawan, memperkuat citra hotel, serta mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas. Namun, dalam

pelaksanaannya masih terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi implementasi standar *Grooming*, seperti tingkat kedisiplinan karyawan, kesadaran individu, kepatuhan terhadap SOP, serta pengawasan dari pihak manajemen.

Menurut Widyana & Shofiah (2023), *Grooming* merupakan bagian dari personal appearance yang mencerminkan kualitas pelayanan dan menjadi salah satu faktor pembentuk first impression pelanggan terhadap perusahaan jasa. Dengan demikian, *Grooming* dapat diartikan sebagai serangkaian aturan mengenai penampilan, kebersihan diri, serta etika berpenampilan yang harus diterapkan oleh setiap karyawan agar mencerminkan profesionalisme perusahaan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Penelitian ini berfokus pada pelaksanaan standar *Grooming*, kendala yang dihadapi dalam penerapannya, serta upaya yang dilakukan oleh manajemen hotel untuk menjaga konsistensi penerapan standar *Grooming* sehingga dapat mendukung profesionalisme karyawan dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Dengan demikian dapat di gambarkan kerangka pemikiran seperti di bawah ini.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Jenis Penelitian Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus deskriptif. Pendekatan ini dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk mendeskripsikan secara mendalam mengenai implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui pendekatan studi kasus, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan standar *Grooming*, faktor-faktor yang memengaruhi penerapannya, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam menjaga konsistensi pelaksanaan standar tersebut.

Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji kondisi objek yang bersifat alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena secara menyeluruh berdasarkan perspektif subjek penelitian melalui pengumpulan data yang mendalam. Sementara itu, Yin (2018) menjelaskan bahwa studi kasus merupakan strategi penelitian yang digunakan untuk menyelidiki dan memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata dengan memanfaatkan berbagai sumber data, seperti hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang utuh mengenai fenomena yang sedang diteliti. Berdasarkan pendapat tersebut, penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk mendeskripsikan implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Fokus penelitian meliputi pelaksanaan standar *Grooming* sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), tingkat kepatuhan staf dalam menerapkan standar tersebut, faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasinya, serta upaya yang dilakukan oleh pihak

manajemen dalam mempertahankan standar penampilan karyawan guna mendukung profesionalisme dan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi dan Waktu Penelitian ini dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang, sebuah perusahaan yang bergerak di bidang jasa perhotelan. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) I yang ditetapkan oleh Koordinator PLI Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang sesuai dengan bidang keahlian penulis. Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) I, penulis ditempatkan pada Departemen *Food and Beverage Service*, yang sesuai dengan program studi yang ditempuh.

Penempatan tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan pengamatan secara langsung terhadap implementasi standar *Grooming* yang diterapkan pada staf *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) I berlangsung selama enam bulan, yaitu mulai tanggal 12 Januari 2026 hingga 12 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi, wawancara, serta pengumpulan data yang berkaitan dengan implementasi standar *Grooming* sebagai dasar dalam penyusunan studi kasus ini.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan



Gambar 2. The ZHM Premiere Hotel Padang

Dikutip dari Website Resmi The Zhm Premiere Hotel Padang tahun 2025, hotel ini memiliki 202 kamar yang *modern* dalam desain, menggabungkan tampilan gaya kontemporer sederhana dengan kenyamanan yang luar biasa dan kenyamanan dengan fasilitas lainnya. Zuri Hospital Management (ZHM) menargetkan membangun 20 Hotel Grand Zuri yang tersebar di Provinsi Indonesia. ZHM mulai membangun Grand Zuri Hotel pertama kali di Pekanbaru pada tahun 1997.

Namun karena krisis ekonomi, hotel itu baru selesai pada tahun 2003. *The ZHM Premiere Hotel* Kota Padang merupakan cabang yang ke-13 di Indonesia. Manajemen Grand Zuri Hotel mempunyai 3 *brand* bisnis dengan skala yang berbeda yaitu Premiere untuk bintang 5, Grand Zuri bintang 4, dan Zuri Express dengan konsep *smart* hotel bintang 3. ZHM Mendirikan *The ZHM Premiere Hotel* di Padang berbintang 4 dengan memiliki kamar konsep hotel bisnis dan *design modern* minimalis. Membangun hotel berlantai 15 dengan struktur dijadikan seperti pembangkit listrik, jadi setiap terjadi gempa listrik yang padam 2-3 hari bisa hidup kembali. Struktur tersebut dibuat oleh ahli gempa Prof. Dr. Ir. Iman Syatyarno ME dari UGM. Pada bagian *rooftop* *The ZHM Premiere Hotel* menyediakan *helipad* untuk kondisi darurat. Disamping menyediakan makanan nasional dan internasional yang bercita rasa tinggi juga menyediakan makanan khas Padang dielaborasi oleh *chef* yang berpengalaman tanpa mengubah rasa khas dari makanan tersebut. Adapun Visi dan Misi *The ZHM Premiere Hotel*, Kota Padang yang dikutip dari website resmi The ZHM Premiere Hotel Padang Tahun 2025 (<https://www.zhmhotels.com/company-information/>), yaitu:

- a. Visi dari *The ZHM Premiere Hotel* ialah “*Hotel Chain Plus*” Nasional yang membanggakan dengan kualitas internasional
- b. Misi *The ZHM Premiere Hotel* adalah:
 - 1) Menciptakan dan mengembangkan *brand (People, Product, Service) and value* yang terpercaya dan diakui secara nasional dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
 - 2) Bertumbuh dan berkembang menjadi jaringan yang kuat, kokoh dan diakui eksistensinya.

- 3) Memberi manfaat terhadap lingkungan baik dalam bidang sosial, budaya maupun lingkungan hidup di sekitarnya.
- 4) Turut serta dalam pembangunan terutama penyediaan lapangan kerja.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek studi kasus merupakan individu atau pihak yang menjadi sumber informasi dalam penelitian dan memiliki keterkaitan langsung dengan permasalahan yang dikaji. Menurut Sugiyono (2023), subjek penelitian adalah informan yang memberikan data dan informasi yang diperlukan oleh peneliti untuk memperoleh pemahaman terhadap fenomena yang diteliti.

Subjek dalam studi kasus ini adalah karyawan yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan standar *Grooming* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang, yang terdiri atas:

- a) Supervisor *Food and Beverage Service*, sebagai pihak yang bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengevaluasi penerapan standar *Grooming*.
- b) Captain atau *Leader Food and Beverage Service*, sebagai pelaksana pengawasan operasional sekaligus penghubung antara manajemen dan staf dalam penerapan standar *Grooming*.
- c) *Staff Food and Beverage Service* yang bertugas pada pelayanan restoran, khususnya saat pelayanan *breakfast*, sebagai pelaksana utama penerapan standar *Grooming* dalam kegiatan operasional sehari-hari.

Objek studi kasus merupakan fokus utama yang menjadi sasaran pengkajian dalam penelitian. Objek dalam studi kasus ini adalah implementasi standar *Grooming* pada *Staff Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Kajian difokuskan pada pelaksanaan standar *Grooming* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel. Aspek-aspek yang menjadi fokus pengamatan dalam penelitian ini meliputi:

- a) Kebersihann diri (personal hygiene);
- b) Penggunaan seragam kerja sesuai standar perusahaan;
- c) Kerapian rambut;
- d) Kebersihan dan kerapian sepatu;
- e) Penggunaan aksesoris sesuai ketentuan perusahaan;
- f) Kerapian penampilan secara keseluruhan;

- g) Tingkat kepatuhan staf terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) *Grooming*.
- h) Faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implementasi standar *Grooming* pada *Staff Food and Beverage Service*.

Melalui pengkajian terhadap aspek-aspek tersebut, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan standar *Grooming* serta faktor-faktor yang memengaruhi penerapannya dalam mendukung profesionalisme karyawan dan kualitas pelayanan di The ZHM Premiere Hotel Padang.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh data yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data merupakan tahapan yang paling strategis dalam penelitian karena tujuan utama penelitian adalah memperoleh data yang valid, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Dalam studi kasus ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penggunaan ketiga teknik tersebut bertujuan agar data yang diperoleh lebih lengkap, mendalam, dan mampu menggambarkan implementasi standar *Grooming* pada *Staff Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang secara komprehensif.

a. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek penelitian di lokasi penelitian. Dalam studi kasus ini, observasi dilakukan terhadap penerapan standar *Grooming* oleh *Staff Food and Beverage Service* selama melaksanakan tugas pelayanan kepada tamu, khususnya pada saat operasional breakfast. Observasi bertujuan untuk memperoleh data faktual mengenai kesesuaian penerapan standar *Grooming* dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di The ZHM Premiere Hotel Padang. Adapun aspek-aspek yang diamati meliputi: penggunaan seragam

kerja sesuai ketentuan perusahaan; kebersihan diri (personal hygiene); kerapian rambut; kebersihan dan kerapian sepatu; penggunaan name tag; penggunaan aksesoris sesuai ketentuan perusahaan; dan tingkat kepatuhan staf terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) *Grooming*.

b. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, sehingga peneliti memiliki pedoman wawancara, namun tetap memberikan kesempatan kepada informan untuk menjelaskan informasi secara lebih luas sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Supervisor *Food and Beverage Service*, Captain atau Leader *Food and Beverage Service*, serta Staff *Food and Beverage Service*. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai pelaksanaan standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service*, prosedur pemeriksaan dan pengawasan *Grooming*, tingkat kepatuhan staf terhadap SOP *Grooming*, kendala yang dihadapi dalam penerapan standar *Grooming*, serta upaya yang dilakukan oleh manajemen dalam meningkatkan kedisiplinan dan konsistensi penerapan standar *Grooming*.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian sebagai data pendukung. Dokumen tersebut digunakan untuk melengkapi data hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang berfungsi sebagai pelengkap observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif. Penggunaan dokumentasi dapat meningkatkan keabsahan data karena memungkinkan peneliti melakukan verifikasi terhadap informasi yang diperoleh dari berbagai sumber.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, mengorganisasi, mengelompokkan, menafsirkan, dan menyimpulkan data yang diperoleh selama penelitian berlangsung. Analisis data dilakukan agar informasi yang diperoleh dari lapangan dapat disusun secara sistematis sehingga mampu menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data berlangsung secara terus-menerus sejak pengumpulan data dimulai hingga penelitian selesai. Analisis dilakukan secara interaktif sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap fenomena yang diteliti berdasarkan data empiris yang ditemukan di lapangan (Miles et al., 2014). Konsep ini masih menjadi rujukan utama dalam berbagai penelitian kualitatif terkini (Qomaruddin & Sa'diyah, 2024).

Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña. Model tersebut terdiri atas tiga tahapan utama, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*). Ketiga tahapan tersebut dilakukan secara berkesinambungan sehingga hasil analisis yang diperoleh mampu menggambarkan kondisi penelitian secara utuh dan sistematis. Pendekatan ini banyak digunakan dalam penelitian kualitatif karena mampu menghasilkan interpretasi data yang lebih mendalam dan komprehensif (Putri, 2024).

a. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data merupakan tahap awal dalam proses analisis yang bertujuan untuk memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, mengelompokkan, serta mengorganisasikan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, peneliti menyeleksi informasi yang relevan dengan fokus penelitian, yaitu implementasi standar *Grooming* pada *Staff Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Selanjutnya, data dikelompokkan berdasarkan tema-tema penelitian, seperti pelaksanaan standar *Grooming* sesuai SOP, tingkat kepatuhan staf, faktor pendukung dan penghambat implementasi, serta upaya manajemen dalam mempertahankan penerapan standar *Grooming*.

Proses reduksi data bertujuan agar data yang dianalisis lebih terarah dan sesuai dengan tujuan penelitian

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disajikan secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun matriks sehingga memudahkan peneliti dalam memahami hasil penelitian. Penyajian data bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai implementasi standar *Grooming* pada *Staff Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Selain itu, tahap ini membantu peneliti mengidentifikasi hubungan antar data, menemukan pola-pola tertentu, serta menyusun interpretasi berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah diperoleh. Penyajian data yang sistematis akan mempermudah proses penarikan kesimpulan penelitian.

c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing and Verification*)

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil interpretasi terhadap seluruh data yang telah dianalisis, kemudian diverifikasi secara berulang melalui perbandingan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses verifikasi dilakukan untuk memastikan bahwa temuan penelitian bersifat konsisten, objektif, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya di lapangan. Melalui tahapan ini, peneliti dapat memperoleh kesimpulan yang mampu menjawab rumusan masalah mengenai implementasi standar *Grooming* pada *Staff Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang beserta faktor-faktor yang memengaruhi penerapannya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Penelitian ini dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang, salah satu hotel berbintang empat yang berada di Kota Padang dan dikelola oleh Zuri Hospitality Management (ZHM). Hotel ini memiliki 202 kamar serta berbagai fasilitas pendukung, seperti restoran, ruang pertemuan, ballroom, pusat kebugaran, kolam renang, dan fasilitas penunjang lainnya yang mendukung kegiatan operasional hotel. Sebagai hotel yang bergerak di bidang jasa, The ZHM Premiere Hotel Padang menempatkan kualitas pelayanan sebagai prioritas utama dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan tamu. Salah satu upaya yang dilakukan adalah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) *Grooming* kepada seluruh karyawan, khususnya pada Staff *Food and Beverage Service* yang berinteraksi secara langsung dengan tamu selama proses pelayanan makanan dan minuman.

Departemen *Food and Beverage Service* memiliki tanggung jawab memberikan pelayanan yang profesional, ramah, cepat, dan sesuai standar perusahaan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, setiap staf diwajibkan menerapkan standar *Grooming* yang meliputi kebersihan diri, penggunaan seragam sesuai ketentuan dan kerapian rambut.



Gambar 3. SOP Grooming di The ZHM Premiere

Pelaksanaan penelitian dilakukan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) yang berlangsung dari Januari hingga Juli 2026. Selama periode tersebut peneliti melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas operasional, melakukan wawancara dengan Supervisor, Captain, dan Staff *Food and Beverage Service*, serta mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan implementasi standar *Grooming*. Berdasarkan hasil pengamatan secara umum, penerapan standar *Grooming* telah menjadi bagian dari budaya kerja di Departemen *Food and Beverage Service*. Sebelum memulai operasional, dilakukan briefing yang disertai pemeriksaan penampilan karyawan untuk memastikan bahwa seluruh staf telah memenuhi standar *Grooming* yang ditetapkan oleh perusahaan.



Gambar 4. Briefing pengecekan Grooming Staff Incharge

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian, implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Sebagian besar staf telah memahami pentingnya *Grooming* sebagai bagian dari profesionalisme kerja dan kualitas pelayanan kepada tamu. Hasil observasi menunjukkan bahwa mayoritas staf telah menggunakan seragam sesuai ketentuan perusahaan, menjaga kebersihan diri, menggunakan name tag, serta mengenakan sepatu yang bersih dan rapi selama bertugas. Selain itu, kerapian rambut dan penggunaan aksesoris juga telah mengikuti ketentuan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Supervisor *Food and Beverage Service* diketahui bahwa pemeriksaan *Grooming* dilakukan setiap hari sebelum operasional dimulai. Pemeriksaan tersebut bertujuan memastikan seluruh staf telah memenuhi standar penampilan sebelum memberikan pelayanan kepada tamu. Meskipun demikian, penelitian juga menemukan bahwa tingkat kepatuhan setiap staf belum sepenuhnya sama. Pada kondisi tertentu masih dijumpai beberapa ketidaksesuaian, seperti kerapian seragam yang kurang maksimal, kebersihan sepatu yang belum optimal, atau penggunaan aksesoris yang kurang sesuai dengan ketentuan perusahaan. Kondisi tersebut umumnya dipengaruhi oleh tingkat kedisiplinan individu serta kurangnya perhatian terhadap detail penampilan.

Selain itu, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor pendukung implementasi standar *Grooming* meliputi.

1. Kedisiplinan

Sebagian besar staff *Food and Beverage Service* memiliki kesadaran bahwa penampilan merupakan bagian dari kualitas pelayanan. Kesadaran tersebut mendorong staf untuk menjaga kebersihan diri, menggunakan seragam sesuai standar, serta mempertahankan penampilan yang rapi selama bertugas.

2. Pengawasan

Pengawasan yang dilakukan oleh Supervisor dan Captain berperan penting dalam menjaga disiplin staf terhadap penerapan standar *Grooming*. Apabila ditemukan pelanggaran, atasan memberikan teguran maupun arahan agar staf segera menyesuaikan penampilannya sesuai dengan ketentuan hotel.

3. Pelatihan

Pelatihan dilakukan di ZHM Premiere Hotel Padang biasanya dilakukan 2 kali sebulan. Sebelum kegiatan operasional dimulai, Supervisor dan Captain *Food and Beverage Service* melaksanakan morning briefing yang dilanjutkan dengan *Grooming* check. Pemeriksaan ini bertujuan memastikan bahwa seluruh staf telah memenuhi standar *Grooming* sebelum memasuki area pelayanan sehingga ketidaksesuaian dapat segera diperbaiki.

Faktor penghambat implementasi standar *Grooming* pada Departmen *Food and Beverage Service* meliputi.

1. Kurangnya Kesadaran

Sebagian staf masih menganggap bahwa penampilan bukan merupakan prioritas utama dibandingkan pelaksanaan pekerjaan operasional. Akibatnya, terdapat staf yang kurang konsisten dalam menjaga standar *Grooming* ketika beban kerja meningkat.

2. Ketidakpatuhan SOP

Tidak seluruh staf memiliki tingkat kedisiplinan yang sama dalam menerapkan standar *Grooming*. Masih terdapat beberapa staf yang kurang memperhatikan kerapian seragam, kebersihan sepatu, atau penataan rambut sehingga belum sepenuhnya memenuhi ketentuan SOP

3. Pengawasan Kurang Optimal

Meskipun *Grooming* check telah dilakukan sebelum operasional dimulai, pengawasan selama jam pelayanan belum dapat dilakukan secara terus-menerus karena Supervisor dan Captain juga bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional restoran dan penyelesaian kebutuhan tamu.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi standar *Grooming* di Departemen *Food and Beverage Service* telah berjalan dengan baik, namun masih memerlukan peningkatan dalam aspek kedisiplinan,

konsistensi penerapan SOP, dan pengawasan agar seluruh staf mampu menerapkan standar *Grooming* secara optimal.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang secara umum telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Sebagian besar staf telah menerapkan ketentuan mengenai penggunaan seragam, kebersihan diri (personal hygiene), kerapian rambut, penggunaan name tag, kebersihan sepatu, serta menjaga sikap profesional saat melayani tamu. Hal ini menunjukkan komitmen hotel dalam menjaga penampilan karyawan guna mendukung kualitas pelayanan.

Namun, implementasi standar *Grooming* belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat staf yang kurang konsisten dalam mematuhi SOP. Perbedaan tingkat kepatuhan tersebut dipengaruhi oleh kedisiplinan dan kesadaran individu terhadap pentingnya *Grooming*. Sebagian staf telah menerapkannya sebagai bentuk profesionalisme, sedangkan sebagian lainnya masih menganggap *Grooming* sebagai kewajiban yang dilakukan hanya saat ada pemeriksaan.



Gambar 5. Staff yang tidak sesuai standar SOP *Grooming*



Gambar 6. Staf dengan *Grooming* yang sudah sesuai dengan SOP

Berdasarkan Gambar 5 dan Gambar 6 dapat dilihat adanya perbedaan antara staf yang belum memenuhi standar *Grooming* dengan staf yang telah menerapkan *Grooming* sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) The ZHM Premiere Hotel Padang. Pada Gambar 5 masih terlihat beberapa aspek penampilan yang belum sesuai dengan ketentuan perusahaan, seperti kerapian seragam, rambut yang Panjang dan berantakan, maupun kebersihan dan kerapian penampilan secara keseluruhan. Sebaliknya, Gambar 6 menunjukkan staf yang telah memenuhi standar *Grooming*, ditandai dengan penggunaan seragam yang rapi, kebersihan diri yang terjaga dan rambut yang tertata rapi.

Perbandingan kedua gambar tersebut menunjukkan bahwa implementasi standar *Grooming* di The ZHM Premiere Hotel Padang telah diterapkan, namun tingkat kepatuhan setiap staf masih belum sepenuhnya konsisten. Kondisi ini mengindikasikan bahwa meskipun perusahaan telah memiliki SOP *Grooming* yang jelas, pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh kedisiplinan, kesadaran individu, serta efektivitas pengawasan selama operasional berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang berkelanjutan agar seluruh staf mampu menerapkan standar *Grooming* secara konsisten sehingga kualitas pelayanan dan citra profesional hotel tetap terjaga.

Selain itu, padatnya aktivitas pelayanan breakfast menyebabkan waktu persiapan menjadi terbatas sehingga perhatian terhadap detail penampilan terkadang kurang optimal. Pengawasan yang dilakukan oleh Supervisor dan

Captain melalui kegiatan briefing serta pemeriksaan sebelum operasional telah berjalan dengan baik. Namun, pengawasan selama operasional masih perlu ditingkatkan untuk memastikan standar *Grooming* tetap terjaga sepanjang proses pelayanan. Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi standar *Grooming* didukung oleh adanya SOP yang jelas, briefing rutin, komitmen manajemen, serta pengawasan dari atasan. Sebaliknya, faktor penghambat meliputi perbedaan tingkat kedisiplinan, kurangnya kesadaran individu, keterbatasan waktu persiapan, dan belum optimalnya pengawasan secara berkelanjutan.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama implementasi standar *Grooming* bukan terletak pada ketiadaan aturan, melainkan pada konsistensi pelaksanaannya oleh setiap staf. Oleh karena itu, peningkatan kesadaran, kedisiplinan, dan efektivitas pengawasan perlu terus dilakukan agar penerapan standar *Grooming* berjalan secara optimal, sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan serta mempertahankan citra profesional The ZHM Premiere Hotel Padang.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil penelitian, implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang secara umum telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Sebagian besar staf telah menerapkan ketentuan mengenai penggunaan seragam, kebersihan diri (personal hygiene), kerapian rambut, penggunaan name tag, kebersihan sepatu, penggunaan aksesoris, serta menjaga sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan standar *Grooming* telah menjadi bagian dari upaya hotel dalam mendukung kualitas pelayanan. Temuan tersebut sejalan dengan teori Halm (2020) yang menyatakan bahwa *Grooming* merupakan standar kebersihan diri, kerapian, dan penampilan yang bertujuan membentuk citra profesional. Selain itu, Widyana dan Shofiah (2023) menjelaskan bahwa *Grooming* merupakan bagian dari personal appearance yang mampu menciptakan first impression positif bagi tamu.

Dengan demikian, penerapan *Grooming* tidak hanya mengatur penampilan karyawan, tetapi juga mendukung terbentuknya kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Meskipun demikian, implementasi standar *Grooming* belum sepenuhnya optimal. Masih ditemukan beberapa staf yang kurang konsisten dalam menerapkan ketentuan, seperti kerapian seragam, kebersihan sepatu, dan penggunaan aksesoris. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan SOP tidak hanya bergantung pada adanya aturan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesadaran dan kedisiplinan setiap individu. Hal ini sesuai dengan pendapat Wu et al. (2021) yang menyatakan bahwa penampilan profesional berpengaruh terhadap persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa implementasi standar *Grooming* didukung oleh adanya SOP yang jelas, briefing rutin, pengawasan Supervisor dan Captain, serta komitmen manajemen. Sebaliknya, faktor penghambat meliputi perbedaan tingkat kedisiplinan dan kesadaran staf, keterbatasan waktu persiapan, serta pengawasan yang belum optimal selama operasional berlangsung. Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian Tambunan et al. (2024) yang menyatakan bahwa penerapan standar *Grooming* berperan penting dalam menciptakan *excellent service*, namun tetap memerlukan pengawasan dan evaluasi secara berkala.

Penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Supardi et al. (2026) yang menjelaskan bahwa pembinaan *Grooming* dapat meningkatkan profesionalisme dan kualitas pelayanan, serta Hubner et al. (2022) yang menyatakan bahwa *personal Grooming* dan *personal hygiene* merupakan faktor penting dalam membentuk sikap profesional di industri perhotelan. Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi standar *Grooming* pada *Staff Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang telah berjalan dengan baik, namun konsistensi penerapannya masih perlu ditingkatkan melalui peningkatan disiplin, kesadaran individu, pengawasan yang berkelanjutan, serta evaluasi secara berkala.

Dengan demikian, standar *Grooming* tidak hanya berfungsi sebagai pedoman penampilan, tetapi juga menjadi salah satu strategi hotel dalam

meningkatkan profesionalisme karyawan, kualitas pelayanan, dan mempertahankan citra positif perusahaan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang telah berjalan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Namun, masih ditemukan beberapa kendala yang menyebabkan penerapan standar *Grooming* belum sepenuhnya konsisten, seperti perbedaan tingkat kedisiplinan, kurangnya kesadaran individu, keterbatasan waktu persiapan sebelum operasional, serta pengawasan yang belum optimal selama kegiatan pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, diperlukan beberapa upaya perbaikan untuk meningkatkan efektivitas implementasi standar *Grooming*.

Pertama, pihak manajemen perlu meningkatkan pembinaan dan sosialisasi mengenai pentingnya *Grooming* kepada seluruh staf *Food and Beverage Service*. Kegiatan tersebut dapat dilakukan melalui briefing rutin sebelum operasional dengan memberikan pengingat mengenai standar penampilan yang harus dipenuhi serta menjelaskan pentingnya *Grooming* dalam membentuk profesionalisme dan kualitas pelayanan kepada tamu.

Kedua, pengawasan terhadap penerapan standar *Grooming* perlu dilakukan secara lebih konsisten, tidak hanya sebelum operasional dimulai, tetapi juga selama proses pelayanan berlangsung. Supervisor dan Captain dapat melakukan pemeriksaan secara berkala sehingga setiap ketidaksesuaian dapat segera diperbaiki tanpa mengganggu kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Ketiga, manajemen hotel perlu meningkatkan kesadaran dan kedisiplinan staf melalui evaluasi berkala terhadap penerapan standar *Grooming*. Evaluasi dapat dilakukan menggunakan checklist *Grooming* sebagai pedoman penilaian sehingga pelaksanaan SOP dapat dipantau secara objektif dan berkesinambungan. Hasil evaluasi tersebut juga dapat menjadi dasar dalam memberikan pembinaan kepada staf yang belum memenuhi standar perusahaan.

Keempat, pihak hotel dapat memberikan penghargaan (reward) kepada staf yang secara konsisten menerapkan standar *Grooming* dengan baik.

Pemberian penghargaan diharapkan dapat meningkatkan motivasi karyawan untuk mempertahankan penampilan profesional serta mendorong staf lainnya agar lebih disiplin dalam mematuhi SOP yang berlaku. Selain itu, untuk mengatasi keterbatasan waktu persiapan sebelum operasional, manajemen dapat mengingatkan staf agar mempersiapkan kebutuhan *Grooming* sebelum memasuki area kerja.

Dengan demikian, pemeriksaan *Grooming* pada saat briefing dapat berlangsung lebih efektif dan tidak menghambat kesiapan pelayanan kepada tamu. Berdasarkan rekomendasi tersebut, diharapkan implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang dapat terlaksana secara lebih konsisten. Peningkatan kedisiplinan, kesadaran individu, pengawasan yang berkelanjutan, serta evaluasi secara berkala diharapkan mampu mendukung profesionalisme karyawan, meningkatkan kualitas pelayanan, dan mempertahankan citra positif The ZHM Premiere Hotel Padang di mata tamu.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Implementasi Standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa implementasi standar *grooming* secara umum telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ditetapkan oleh hotel. Penerapan standar *grooming* dilakukan melalui kegiatan morning briefing yang dilanjutkan dengan *grooming check* sebelum operasional dimulai.

Hasil observasi menunjukkan bahwa sebagian besar staf telah menerapkan standar *grooming* dengan baik, meliputi kebersihan diri (*personal hygiene*), penggunaan seragam sesuai ketentuan, kerapian rambut, serta penampilan yang rapi dan profesional selama memberikan pelayanan kepada tamu. Meskipun demikian, implementasi standar *grooming* belum sepenuhnya berjalan secara optimal karena

masih ditemukan beberapa ketidaksesuaian yang bersifat insidental, seperti seragam yang kurang rapi dan penataan rambut yang belum sesuai dengan ketentuan hotel. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan staf terhadap standar grooming sudah tergolong baik, namun masih memerlukan peningkatan agar penerapannya lebih konsisten.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa implementasi standar grooming pada Staff Food and Beverage Service telah berjalan dengan baik, namun masih diperlukan peningkatan dalam aspek kedisiplinan, kesadaran individu, serta pengawasan yang berkesinambungan agar seluruh staf mampu menerapkan standar grooming secara konsisten sesuai dengan SOP yang berlaku.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi The ZHM Premiere Hotel Padang dan penelitian selanjutnya. Bagi manajemen hotel, disarankan untuk meningkatkan efektivitas penerapan standar grooming melalui penguatan pengawasan, evaluasi secara berkala, pembinaan yang berkesinambungan, serta pemberian penghargaan (reward) kepada karyawan yang secara konsisten mematuhi standar grooming sebagai bentuk apresiasi dan motivasi untuk meningkatkan kedisiplinan serta profesionalisme.

Bagi Departemen Food and Beverage Service, pelaksanaan morning briefing dan grooming check perlu dipertahankan dan ditingkatkan sebagai bagian dari budaya kerja. Supervisor dan Captain diharapkan dapat melakukan pengawasan yang lebih intensif selama operasional berlangsung serta memberikan sosialisasi secara berkala mengenai pentingnya penerapan standar grooming agar seluruh staf memiliki pemahaman dan kesadaran yang sama dalam menjaga penampilan profesional demi mendukung kualitas pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D., Berliana, N., & Suardana, I. K. (2025). *Grooming Dan Kinerja Front Office Dalam Membentuk Persepsi Tamu Terhadap Profesionalitas Hotel Grand Puri Saron*. *Mabha Jurnal*, 6(2), 95–105. <https://doi.org/10.70018/mb.v6i2.109>
- Azahra, K., Ulya, L. L., & Pratiwi, G. L. (2026). *Grooming Training Berbasis Training Need Analysis untuk Mendukung Profesionalisme dan Kualitas Pelayanan Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*. 7(3), 756–765.
- Dewi, N. P. I. S., & Arianty, A. A. A. A. S. (2024). Penerapan Standar Operasional Prosedur untuk Meningkatkan Kinerja Pramusaji. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Bisnis*, 3(1), 165–184. <https://doi.org/10.22334/paris.v3i1.701>
- Djaddang, S. (2024). Improving The Professionalism Of Waiter And Waitress In Supporting The Succesaful Operational *Food and Beverage Service At Aryaduta Hotel Medan*. *Jurnal Ekonomi*, 13(03), 2024. <https://doi.org/10.54209/ekonomi.v13i03>
- Dolha, H., & Khytrova, O. (2022). HOTEL HOUSEHOLD MANAGEMENT UNDER CURRENT CONDITIONS: NOWADAYS CIRCUMSTANCES AND WORLD WIDE EXPERIENCE. *Herald UNU. International Economic Relations And World Economy*, (41). <https://doi.org/10.32782/2413-9971/2022-41-6>
- Ellitan. (2009). UU 10 Tahun 2009. *Экономика Региона*, 19(19), 19.
- Halm, J. N. (2020). Professional *Grooming*. In *Customer Service Management in Africa: A Strategic and Operational Perspective* (pp. 287–297).

- Productivity Press. <https://doi.org/10.4324/9780429031342-27>
- Hernanda, A., Hasanuddin, H., Sari, R. R., & Eviatun, E. (2022). Analisis Akomodasi Duta-Guest House Di Daerah Kotabumi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 10(1), 189–196. <https://doi.org/10.37641/jimkes.v10i1.2234>
- Hubner, I. B., Juliana, Pramezwary, A., & Gajeng, W. R. M. (2022). Pelatihan Personal Grooming dan Hygiene dalam Dunia Kerja. *Abdimas Siliwangi*, 5(3), 556–577.
- Kadek Budiasa Swastika, G., Dini Andini, N., & Putu Triyanti Ariestiana Dewi, L. (2025). Analisis Implementasi SOP Pada Front Office Department Hotel Holiday Inn Express Baruna. *PESHUM: Jurnal Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*, 4(6), 8469–8486. <https://doi.org/10.56799/peshum.v4i6.11085>
- Ni Putu Sri Devi Wahyuniati, I Gusti Agung Bagus Mataram, Ni Luh Eka Armoni, & I Ketut Suja. (2023). Implementation of Standard Operating Procedures of Food and Beverage Service at Infinity8 Bali Hotel. *International Journal of Travel, Hospitality and Events*, 2(1), 366–378. <https://doi.org/10.56743/ijothe.v2i1.235>
- Putri, W. . (2024). Analisis Pelayanan Pada Pasien Gawat Darurat Di RSUD Oto Iskandar Di Nata Kab.Bandung. *Jurnal Frima*, 6681(7), 1251–1259.
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). Kajian Teoritis tentang Teknik Analisis Data dalam Penelitian Kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman. *Journal of Management, Accounting, and Administration*, 1(2), 77–84. <https://doi.org/10.52620/jomaa.v1i2.93>
- R., P., & N., G. (2024). Customer Satisfaction of Quality Service in Hotel Industry. *ShodhKosh: Journal of Visual and Performing Arts*, 5(6). <https://doi.org/10.29121/shodhkosh.v5.i6.2024.3656>
- Rosalin, S., & Nur Fadzilah, S. A. (2025). Integrasi Grooming Standard dan Servqual untuk Membangun Keunggulan Kompetitif pada Industri Perhotelan: Studi pada The Alana Hotel Surabaya. *Jurnal Administrasi Bisnis FISIPOL UNMUL*, 13(3), 168. <https://doi.org/10.54144/jadbis.v13i3.22216>
- Supardi, Lubis, A. L., Fatimah, Z., & Wibowo, A. (2026). Enhancing Hotel Frontliner Professionalism Through Industry-Standard Grooming Training at Planet Holiday Hotel Batam. *Jurnal Keker Wisata*, 4(1), 1–14. <https://doi.org/10.59193/jkw.v4i1.477>
- Tambunan, L. T. M., Sitanggang, R. A., & Tambunan, I. B. (2024). Penerapan Grooming Standard Pramusaji Sebagai Bagian dari Excellence Service di Departemen Banquet Hotel JW Marriott Medan. *Jurnal Akomodasi Agung*, XI(2), 80–85.
- Widyana, S. F., & Shofiah, N. (2023). Analisis Deskriptif Good Impression/Grooming Pada Karyawan Auto 2000 Cabang Pasteur. *Pro Mark*, 13(2), 29–38.
- Wu, G., Liang, L., & Gursoy, D. (2021). Effects of the new COVID-19 normal on customer satisfaction: Can facemasks level off the playing field between average-looking and attractive-looking employees? *International Journal of Hospitality Management*, 97, 102996. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2021.102996>

LAMPIRAN

A. Pedoman Wawancara

No	Pertanyaan
1.	Bagaimana standar <i>Grooming</i> yang diterapkan di The ZHM Premiere Hotel Padang, khususnya pada Staff <i>Food and Beverage Service</i> ?
2.	Apakah seluruh staf telah memahami standar <i>Grooming</i> yang berlaku?
3.	Bagaimana proses briefing dan pemeriksaan <i>Grooming</i> sebelum operasional dimulai?
4.	Bagaimana prosedur penerapan SOP <i>Grooming</i> kepada seluruh staf?
5.	Bagaimana proses briefing dan pemeriksaan <i>Grooming</i> sebelum operasional dimulai?
6.	Apa saja aspek <i>Grooming</i> yang menjadi fokus penilaian?
7.	Apakah masih ditemukan staf yang belum mematuhi SOP <i>Grooming</i> ?

Tabel 1 Pedoman Wawancara

B. Hasil Observasi

Observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di The ZHM Premiere Hotel Padang pada area Restaurant *Food and Beverage Service*, khususnya saat operasional breakfast. Observasi dilakukan secara langsung terhadap penerapan standar *Grooming* sebelum dan selama operasional berlangsung. Berdasarkan hasil pengamatan, sebagian besar staf telah menggunakan seragam sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) perusahaan. Seragam yang digunakan terlihat bersih, rapi, dan lengkap dengan name tag. Kebersihan diri (personal hygiene), kerapian rambut, serta kebersihan sepatu juga telah diterapkan oleh sebagian besar staf sehingga memberikan kesan profesional dalam melayani tamu.

Namun demikian, masih ditemukan beberapa staf yang belum sepenuhnya konsisten dalam menerapkan standar *Grooming*. Ketidaksesuaian yang ditemukan meliputi seragam yang kurang rapi setelah operasional berlangsung, sepatu yang kurang bersih, serta penggunaan aksesoris yang belum sesuai dengan ketentuan hotel. Kondisi tersebut umumnya terjadi ketika aktivitas pelayanan breakfast sedang padat sehingga staf lebih berfokus pada pelayanan kepada tamu. Selama observasi berlangsung, Supervisor dan Captain secara rutin melaksanakan briefing sebelum operasional dimulai. Pada kegiatan tersebut dilakukan pemeriksaan penampilan staf meliputi penggunaan seragam, name tag, kebersihan sepatu, kerapian rambut, serta kebersihan diri. Apabila ditemukan ketidaksesuaian, staf diminta untuk segera memperbaiki penampilannya sebelum mulai bekerja.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa implementasi standar *Grooming* pada Staff *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP perusahaan. Akan tetapi, konsistensi penerapan standar *Grooming* selama operasional masih perlu ditingkatkan melalui pengawasan yang lebih berkelanjutan serta peningkatan kesadaran dan kedisiplinan setiap staf.

C. Dokumentasi Kegiatan PLI





D. 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 : 247a/UN35.1.7/PP/2025
Lamp. : 1 Lbr
Hal : Permohonan Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Padang, 17 Oktober 2025

Yth : HRM The ZHM Premiere Padang
Di
Tempat

Dengan hormat,

Dalam rangka pelaksanaan program akademik mahasiswa Prodi D4 Manajemen Perhotelan – Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang, kami bermaksud mengirimkan mahasiswa untuk melaksanakan kegiatan Magang Berdampak di The ZHM Premiere Padang. Kegiatan Magang Berdampak merupakan kegiatan akademik untuk membekali mahasiswa dengan wawasan bersifat praktis yang diharapkan dapat diperoleh melalui kegiatan pengalaman lapangan industri/tempat kerja ini. Untuk itu kami bermohon kiranya Pimpinan The ZHM Premiere Padang, untuk dapat menerima mahasiswa kami melakukan kegiatan Magang Berdampak tersebut periode Januari – Juni 2026. Nama mahasiswa tersebut adalah sebagai berikut:

No	Nama	NIM	Program Studi	Departemen
1.	MUTHIARA ELVIZA	24386019	Manajemen Perhotelan	FO / HRD
2.	Fajar Rhamadan	24135015	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE / FO
3.	ELSA ANJELINA PUTRI	24135010	Manajemen Perhotelan	FO / F&B SERVICE
4.	LEO PANCA PUTRA	24135180	Manajemen Perhotelan	FO / F&B SERVICE
5.	Salsa Ravida	24135031	Manajemen Perhotelan	FO / F&B SERVICE
6.	Silvina Putri Zaima	24135035	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE
7.	Zaskia Junisa safitri	24135209	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

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



Dr. Retnaningtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 2002

E. Logbook

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Fajar Rhamadan

NIM : 24135015

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 082217387189

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

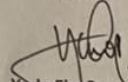
Bulan : Jan-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	13-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
2	14-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
3	15-Jan-26	-	-	-	LIBUR
4	16-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
5	17-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
6	18-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
7	19-Jan-26	-	-	-	LIBUR
8	20-Jan-26	-	-	-	LIBUR
9	21-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
10	22-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
11	23-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
12	24-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
13	25-Jan-26	-	-	-	LIBUR
14	26-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
15	27-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
16	28-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA

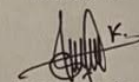
17	29-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
18	30-Jan-26	-	-	-	KERJA
19	31-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			140	Jumlah Hari Kerja	14
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 31 Januari 2026
Mengetahui

Supervisor


Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa


Fajar Rhamadan

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Fajar Rhamadan

NIM : 24135015

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 082217387189

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

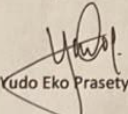
Bulan : Feb-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
2	02-Feb-26	-	-	-	LIBUR
3	03-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
4	04-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
5	05-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
6	06-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
7	07-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
8	08-Feb-26	-	-	-	LIBUR
9	09-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
10	10-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
11	11-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
12	12-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
13	13-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
14	14-Feb-26	-	-	-	LIBUR
15	15-Feb-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA

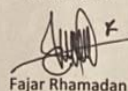
16	16-Feb-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
17	17-Feb-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
18	18-Feb-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
19	19-Feb-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
20	20-Feb-26	-	-	-	LIBUR
21	21-Feb-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
22	22-Feb-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
23	23-Feb-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
24	24-Feb-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
25	25-Feb-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
26	26-Feb-26	-	-	-	LIBUR
27	27-Feb-26	14.00 – 00:00	10	Priperan Welcome Drink & Inhuice Water, polishing, tebar tikab dan sauser, room service, dan check floor	KERJA
28	28-Feb-26	14.00 – 00:00	10	Priperan Welcome Drink & Inhuice Water, polishing, tebar tikab dan sauser, room service, dan check floor	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			230	Jumlah Hari Kerja	23
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 28 Februari 2026
Mengetahui

Supervisor


Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa


Fajar Rhamadan

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Fajar Rhamadan

NIM : 24135015

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 082217387189

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

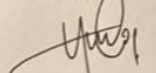
Bulan : Mar-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Handle reservasi tamu berbuka puasa, Polishing, Check Floor, Room Service	KERJA
2	02-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Handle reservasi tamu berbuka puasa, Polishing, Check Floor, Room Service	KERJA
3	03-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Handle reservasi tamu berbuka puasa, Polishing, Check Floor, Room Service	KERJA
4	04-Mar-26	-	-	-	LIBUR
5	05-Mar-26	-	-	-	LIBUR
6	06-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Handle reservasi tamu berbuka puasa, Polishing, Check Floor, Room Service	KERJA
7	07-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
8	08-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
9	09-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
10	10-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
11	11-Mar-26	-	-	-	LIBUR
12	12-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
13	13-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
14	14-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
15	15-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA

16	16-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Handle reservasi tamu berbuka puasa, Polishing, Check Floor, Room Service	KERJA
17	17-Mar-26	-	-	-	LIBUR
18	18-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Handle reservasi tamu berbuka puasa, Polishing, Check Floor, Room Service	KERJA
19	19-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
20	20-Mar-26	-	-	-	LIBUR
21	21-Mar-26	-	-	-	LIBUR
22	22-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Priperan Welcome Drink & Infuice Water, polishing, tebar tikab dan sauser, room service, dan check floor	KERJA
23	23-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Priperan Welcome Drink & Infuice Water, polishing, tebar tikab dan sauser, room service, dan check floor	KERJA
24	24-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Priperan Welcome Drink & Infuice Water, polishing, tebar tikab dan sauser, room service, dan check floor	KERJA
25	25-Mar-26	14.00 – 00:00	10	Priperan Welcome Drink & Infuice Water, polishing, tebar tikab dan sauser, room service, dan check floor	KERJA
26	26-Mar-26	-	-	-	LIBUR
27	27-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
28	28-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
29	29-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
30	30-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
31	31-Mar-26	06.30 – 17:00	10	Handle Breakfast, polishing, room service, check floor	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			240	Jumlah Hari Kerja	24
				Jumlah Hari Libur	7

Padang, 31 Maret 2026
Mengetahui

Supervisor


Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa


Fajar Rhamadan

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni2026
Tahun: 2026**

Nama : Fajar Rhamadan

NIM : 24135015

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 082217387189

FB Admin : Raysa

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

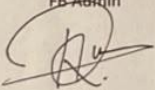
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

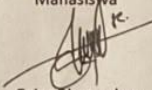
Bulan : Apr-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Apr-26	-	-	-	LIBUR
2	02-Apr-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
3	03-Apr-26	07:00 –17:01	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
4	04-Apr-26	07:00 –17:02	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
5	05-Apr-26	07:00 –17:03	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
6	06-Apr-26	07:00 –17:04	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
7	07-Apr-26	-	-	-	LIBUR
8	08-Apr-26	07:00 –17:04	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
9	09-Apr-26	07:00 –17:05	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
10	10-Apr-26	07:00 –17:06	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
11	11-Apr-26	07:00 –17:07	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
12	12-Apr-26	07:00 –17:08	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
13	13-Apr-26	-	-	-	LIBUR
14	14-Apr-26	-	-	-	LIBUR
15	15-Apr-26	07:00 –17:08	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
16	16-Apr-26	07:00 –17:09	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA

17	17-Apr-26	07:00 – 17:10	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
18	18-Apr-26	07:00 – 17:11	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
19	19-Apr-26	07:00 – 17:12	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
20	20-Apr-26	-	-	-	LIBUR
21	21-Apr-26	07:00 – 17:12	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
22	22-Apr-26	07:00 – 17:13	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
23	23-Apr-26	07:00 – 17:14	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
24	24-Apr-26	07:00 – 17:15	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
25	25-Apr-26	07:00 – 17:16	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
26	26-Apr-26	07:00 – 17:17	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
27	27-Apr-26	07:00 – 17:18	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
28	28-Apr-26	-	-	-	LIBUR
29	29-Apr-26	-	-	-	LIBUR
30	30-Apr-26	07:00 – 17:18	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, cari foodtag	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			230	Jumlah Hari Kerja	23
				Jumlah Hari Libur	7

Padang, 30 April 2026
Mengetahui

FB Admin

Raysa

Mahasiswa

Fajar Rhamadan

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Fajar Rhamadan

NIM : 24135015

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 082217387189

FB Admin : Raysa

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

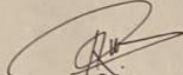
Bulan : May-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
2	02-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
3	03-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
4	04-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
5	05-May-26	-	-	-	LIBUR
6	06-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
7	07-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
8	08-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
9	09-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
10	10-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA

11	11-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
12	12-May-26	-	-	-	LIBUR
13	13-May-26	-	-	-	LIBUR
14	14-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
15	15-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
16	16-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
17	17-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
18	18-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
19	19-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
20	20-May-26	-	-	-	LIBUR
21	21-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
22	22-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
23	23-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
24	24-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
25	25-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
26	26-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
27	27-May-26	-	-	-	LIBUR
28	28-May-26	-	-	-	LIBUR
29	29-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
30	30-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
31	31-May-26	07:00 –17:00	10	Greeter, Membuat SR, ML, PR, Membuat GIH, Check Store, Input Data Casual, cari foodtag	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			250	Jumlah Hari Kerja	25
				Jumlah Hari Libur	6

Padang, 31 Mei 2026
Mengetahui

FB Admin


Rayssa

Mahasiswa


Fajar Rhamadan

F. Lembar Konsultasi Dengan Pembimbing



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



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : MAK... KANARAN
Unit Kegiatan Praktek : TSR SERVICE
Nama Perusahaan/Industri : THE ANN KENNEDY HOTEL PADANG
Jadwal Kegiatan : 12 Juni - 12 Juli 2016
Nama Dosen Pembimbing (Penilai) : Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	senin / 6 juli 2016	Acc Judul	Perbaikan judul laporan yang diajukan	
2	selasa / 14 juli	Revisi Bab 1	Perbaikan bab 1 dan saran	
3	Kabu / 23 juli	Bimbingan laporan + revisi	Sudah sesuai lanjut bab 2 - 5	
4	Kamis 23 juli	Daftar isi + kerangka	sudah sesuai	
5	senin / 27 juli	Nomor halaman dan kesimpulan	sudah sesuai semua	
6	selasa 28 juli	Acc laporan	Sudah Acc	

Padang, 1 Juli 2016

Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si

Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

G. Lembaran Konsultasi Dengan Supervisor



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : FADAF KHANADAN
 Unit Kegiatan Praktek : I & B SERVICE
 Nama Perusahaan/Industri : THE ZINN PREMIERE HOTEL PADANG
 Jadwal Kegiatan :
 Nama Supervisor (Penilai) : YUDO EKO PRASETYO
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : SUPERVISOR I & B

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	Senin / 13 Mei 2024	Sebagai staff belum memahami seluruh menu dan ingredient	sebaiknya staff lebih banyak mengetahui dan mempelajari product menu	
2	Rabu / 17 Mei 2024	Sebagai Staff masih belum memahami tentang service of service	sebaiknya sebagai seorang staff harus memahami dan mengimplementasikan tugasnya dalam daily operation	


YUDO EKO PRASETYO
 Tanda tangan dan penilai stempel Perusahaan

H. Data Pendukung Lainnya

