

LAPORAN STUDI KASUS
STRATEGI PENANGANAN KELUHAN SAAT TINGKAT
HUNIAN KAMAR TINGGI di BASIL RESTORAN ASTON
BATAM HOTEL & RESIDENCE

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman Lapangan
Industri



Oleh:

FADILAH ARFAH TAHIR / 24135168

Dosen Pembimbing : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
Food & Beverage Manager : Hafid Khoirudin Al Ansori

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

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

Semester Januari 2026 – Juli 2026

Oleh:

FADILAH ARFAH TAHIR

Nim:24135168

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

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**

FPP-UNP

Semester Januari 2026 – Juli 2026

Oleh:

FADILAH ARFAH TAHIR

Nim:24135168

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Pembimbing dari industri

Aston Batam Hotel & Residence



Hafid Khoirudin Al Ansori

Food & Beverage Manager



Sukma Wandansari

Director of Human Resources

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas berkat, rahmat, kemudahan, dan kelancaran yang diberikan, sehingga penulis dapat menyelesaikan Magang Berdampak dengan tepat waktu sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan. Laporan ini berjudul "Strategi Penanganan Keluhan Saat Okupansi Tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence". Penyusunan laporan ini tidak terlepas dari dukungan, motivasi, bimbingan, serta bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Prof. Dra Asmar Yulastri, 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 (UHI) Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par,CHE. selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.d., CHE Selaku dosen pembimbing Magang Berdampak yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan selama pelaksanaan magang dan penyusunan laporan.
6. Bapak Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par selaku dosen Penasehat Akademik.
7. Bapak Beben Subekti selaku General Manager Aston Batam Hotel & Residence .
8. Ibu Sukma Wandansari selaku Director of Human Resources Manager Aston Batam Hotel & Residence.
9. Bapak Hafid Khoirudin Al Ansori Sebagai Food & Beverage Manager Aston Batam Hotel & Residence.
10. Ibu Priscilla Fairus J. Kezia Tjobo Sebagai Restorant & Bar Manager.

11. Seluruh karyawan dan karyawan Aston Batam Hotel & Residence yang sudah memberikan ilmu dan bimbingan selama pelaksanaan Magang Berdampak di Aston Batam Hotel & Residence.
12. Orang tua penulis yang senantiasa memberikan dukungan, doa, dan motivasi selama magang berdampak.
13. Teman-teman penulis yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam proses pelaksanaan magang serta penyusunan laporan Magang Berdampak.

Penulis menyadari bahwa laporan Magang Berdampak ini masih jauh dari kata sempurna dan masih memiliki keterbatasan serta kekurangan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya dan penulis pada khususnya.

Batam, 25 Juli 2026

Penulis



Fadilah Arfah Tahir

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
ABSTRAK	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
13.1 Latar Belakang.....	1
13.2 Identifikasi Masalah.....	4
13.3 Rumusan Masalah.....	5
13.4 Tujuan Studi Kasus	5
13.5 Manfaat Studi Kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu	12
2.3 Kerangka Pemikiran	15
BAB III.....	19
3.1 Lokasi dan Waktu Magang	19
3.2 Profil Organisasi/Perusahaan	20
3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	23
3.4 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi).....	24
3.5 Teknik Analisis Data	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	27
4.1 Gambaran Umum.....	27
4.2 Temuan Studi Kasus.....	30
4.3 Analisis Permasalahan	35

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	40
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50
DAFTAR PUSTAKA	52
LAMPIRAN	54

DAFTAR TABEL

Table 1. Penelitian Terdahulu	13
-------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	17
Gambar 2. Lokasi Aston Batam Hotel & Residence	19
Gambar 3. Aston Batam Hotel & Residence	20
Gambar 4. Struktur Organisasi	23

DAFTARLAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	41
Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan PLI	45
Lampiran 3. Surat Keterangan PLI	47
Lampiran 4. Loogbook	48
Lampiran 5. Lembaran Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing	108
Lampiran 6. Lembaran Konsultasi Dengan Supervisor	109
Lampiran 7. Data Pendukung Lainnya	110

ABSTRAK

Departemen Food and Beverage Service memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman serta menciptakan pengalaman yang berkualitas bagi tamu hotel. Dalam operasionalnya, pramusaji (*waiter/waitress*) bertanggung jawab untuk melayani kebutuhan tamu, menjaga standar pelayanan, serta menangani berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan. Pada kondisi tingkat okupansi tinggi, khususnya saat pelayanan *breakfast*, peningkatan jumlah tamu dapat menyebabkan berbagai permasalahan seperti keterlambatan pelayanan, antrean panjang, keterbatasan fasilitas, dan meningkatnya keluhan tamu.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi penanganan keluhan tamu oleh tim Food and Beverage Service saat kondisi okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, mengidentifikasi kendala yang terjadi selama proses pelayanan, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kondisi okupansi tinggi dengan jumlah tamu mencapai 1.000 orang memberikan dampak terhadap operasional restoran, yaitu keterlambatan *refill* makanan dan minuman, antrean pada area *coffee corner*, peningkatan suhu ruangan, serta keterbatasan tempat duduk. Strategi yang dilakukan oleh tim Food and Beverage Service meliputi penambahan meja sementara, penugasan petugas khusus pada area pelayanan tertentu, koordinasi dengan Departemen Engineering, serta bantuan antar departemen untuk mempercepat proses pelayanan. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam perencanaan operasional, pembagian tugas, dan kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi kondisi okupansi tinggi.

Rekomendasi yang diberikan meliputi penyusunan SOP khusus saat *peak hour*, peningkatan koordinasi antar departemen, evaluasi kapasitas fasilitas, serta optimalisasi jumlah personel agar kualitas pelayanan dan kepuasan tamu tetap terjaga.

Kata Kunci: Food and Beverage Service, Penanganan Keluhan, Okupansi Tinggi, Kualitas Pelayanan, Manajemen Perhotelan.

ABSTRACT

The Food and Beverage Service Department plays an important role in providing food and beverage services and creating a quality guest experience in the hotel industry. In daily operations, waiters and waitresses are responsible for serving guest needs, maintaining service standards, and handling various challenges that occur during service operations. During high occupancy periods, especially during breakfast service, an increase in guest volume may cause several problems, such as delayed service, long queues, limited facilities, and increased guest complaints.

This study aims to describe the guest complaint handling strategies implemented by the Food and Beverage Service Department during high occupancy conditions at Basil Restaurant, Aston Batam Hotel & Residence, identify operational challenges encountered during service, and provide recommendations for improving service quality.

The results indicate that high occupancy conditions, with the number of breakfast guests reaching 1,000 people, affected restaurant operations through delayed food and beverage refills, long queues at the coffee corner, increased room temperature, and limited seating capacity. The strategies implemented by the Food and Beverage Service team included providing temporary additional seating, assigning dedicated staff to specific service areas, coordinating with the Engineering Department, and receiving support from other departments to improve service efficiency. However, improvements are still needed in operational planning, task distribution, and human resource readiness to handle high occupancy situations.

recommendations include developing specific SOPs for peak hour operations, improving interdepartmental coordination, evaluating facility capacity, and optimizing staff allocation to maintain service quality and guest satisfaction.

Keywords: Food and Beverage Service, Complaint Handling, High Occupancy, Service Quality, Hospitality Management

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Magang merupakan salah satu komponen penting dalam kurikulum Program Studi Manajemen Perhotelan yang bertujuan untuk mengintegrasikan pengetahuan teoretis yang diperoleh selama perkuliahan dengan pengalaman praktik di dunia industri hospitality. Melalui kegiatan magang, mahasiswa diberikan kesempatan untuk memahami secara langsung sistem operasional hotel, budaya kerja, serta standar pelayanan yang diterapkan di industri perhotelan. Selain itu, magang juga menjadi sarana bagi mahasiswa untuk mengembangkan kompetensi teknis (hard skills) maupun keterampilan nonteknis (soft skills), seperti kemampuan berkomunikasi, bekerja sama dalam tim, berpikir kritis, serta menyelesaikan permasalahan yang muncul di lingkungan kerja. Dengan demikian, kegiatan magang tidak hanya menjadi bagian dari proses pembelajaran, tetapi juga menjadi bekal penting dalam mempersiapkan lulusan yang kompeten dan siap bersaing di dunia kerja.

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya aktivitas pariwisata, perjalanan bisnis, serta penyelenggaraan berbagai kegiatan nasional maupun internasional. Persaingan antarhotel yang semakin ketat mendorong setiap perusahaan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan menjadi faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan pelanggan. Pelayanan yang cepat, ramah, profesional, serta mampu memberikan solusi terhadap kebutuhan dan keluhan tamu akan memberikan pengalaman positif yang dapat meningkatkan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan, menurunkan citra hotel, bahkan memengaruhi keputusan tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel tersebut.

Kota Batam merupakan salah satu kota strategis di Indonesia yang memiliki perkembangan industri perhotelan cukup pesat. Letaknya yang berdekatan dengan Singapura dan Malaysia menjadikan Batam sebagai destinasi wisata sekaligus pusat kegiatan bisnis dan investasi. Tingginya mobilitas wisatawan domestik maupun mancanegara menyebabkan kebutuhan terhadap layanan akomodasi terus meningkat. Kondisi tersebut mendorong hotel-hotel di Batam untuk terus meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan agar mampu mempertahankan daya saing. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu.

Salah satu departemen yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah Food & Beverage Service Department. Departemen ini bertanggung jawab atas seluruh proses pelayanan makanan dan minuman, mulai dari persiapan area pelayanan, penyambutan tamu, pengantaran tamu ke meja, penyajian makanan dan minuman, hingga penanganan keluhan yang disampaikan tamu selama berada di restoran. Seluruh proses pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel guna menjaga konsistensi kualitas pelayanan. Karena memiliki interaksi yang intensif dengan tamu, Departemen Food & Beverage Service menjadi salah satu faktor yang sangat memengaruhi tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan hotel secara keseluruhan.

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel berbintang empat di Kota Batam yang menyediakan berbagai fasilitas bagi tamu bisnis maupun wisatawan. Hotel ini memiliki fasilitas kamar, ruang pertemuan, kolam renang, pusat kebugaran, serta restoran yang menjadi salah satu fasilitas utama bagi tamu. Dalam operasionalnya, Departemen Food & Beverage Service memiliki tanggung jawab untuk memastikan seluruh pelayanan makanan dan minuman berjalan secara efektif, efisien, dan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Salah satu outlet utama pada departemen ini adalah Basil Restaurant yang melayani sarapan, makan siang, dan makan malam bagi tamu yang menginap maupun tamu

dari luar hotel. Sebagai restoran utama, Basil Restaurant memiliki peran penting dalam memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas karena menjadi salah satu fasilitas yang paling sering digunakan oleh tamu selama menginap.

Dalam kegiatan operasional sehari-hari, Basil Restaurant menghadapi berbagai tantangan, terutama ketika tingkat okupansi hotel mencapai 100%. Kondisi ini umumnya terjadi pada musim liburan, akhir pekan, atau ketika hotel menerima rombongan tamu dalam jumlah besar. Pada saat tersebut, jumlah tamu yang datang ke restoran, khususnya pada jam sarapan, meningkat secara signifikan sehingga beban kerja karyawan juga mengalami peningkatan. Tingginya jumlah tamu dalam waktu yang bersamaan sering kali menyebabkan berbagai kendala operasional, seperti keterlambatan penyajian makanan dan minuman, antrean tamu saat memasuki restoran, keterbatasan tempat duduk karena seluruh meja telah terisi, serta meningkatnya suhu ruangan akibat padatnya pengunjung. Kondisi tersebut dapat memengaruhi kenyamanan tamu selama menikmati pelayanan di restoran.

Situasi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai keluhan dari tamu. Keluhan yang paling sering disampaikan berkaitan dengan lamanya waktu tunggu untuk mendapatkan meja, keterlambatan pelayanan, ketidaknyamanan akibat kondisi restoran yang penuh, maupun keterbatasan fasilitas yang tersedia. Dalam industri jasa, keluhan merupakan bentuk umpan balik dari pelanggan yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, keluhan tidak hanya dipandang sebagai permasalahan, tetapi juga sebagai masukan yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi dan perbaikan kualitas pelayanan.

Penanganan keluhan yang dilakukan secara cepat, tepat, dan profesional menjadi salah satu indikator penting dalam menjaga kepuasan tamu. Karyawan Food & Beverage Service dituntut mampu memberikan respons yang baik melalui komunikasi yang sopan, empati terhadap keluhan tamu, serta solusi yang sesuai dengan kebijakan hotel. Penanganan keluhan yang efektif tidak hanya dapat menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi tamu, tetapi juga berperan

dalam mempertahankan kepercayaan pelanggan serta menjaga citra positif hotel. Sebaliknya, apabila keluhan tidak ditangani dengan baik, hal tersebut dapat berdampak pada menurunnya kepuasan tamu, munculnya ulasan negatif, hingga berkurangnya loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan kegiatan magang di Departemen Food & Beverage Service Aston Batam Hotel & Residence, penulis mengamati bahwa kondisi okupansi yang tinggi memberikan tantangan tersendiri dalam menjaga kualitas pelayanan di Basil Restaurant. Meskipun hotel telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP), situasi dengan jumlah tamu yang sangat banyak tetap membutuhkan strategi penanganan keluhan yang efektif agar pelayanan tetap berjalan dengan baik dan kepuasan tamu tetap terjaga. Fenomena tersebut menjadi menarik untuk dikaji karena berkaitan langsung dengan kualitas pelayanan serta upaya hotel dalam mempertahankan kepuasan pelanggan di tengah tingginya aktivitas operasional.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian mengenai strategi yang diterapkan oleh Departemen Food & Beverage Service dalam menangani keluhan tamu pada saat tingkat okupansi hotel tinggi. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan penanganan keluhan di Basil Restaurant serta menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis mengangkat penelitian dengan judul "Strategi Penanganan Keluhan Saat Okupansi Tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Munculnya keluhan tamu terkait keterlambatan penyajian makanan dan minuman pada saat okupansi tinggi di Basil Restaurant.
2. Adanya keluhan tamu terkait peningkatan suhu ruangan yang tidak nyaman akibat membludaknya jumlah tamu.

3. Terjadinya keterbatasan tempat duduk karena seluruh meja terisi penuh sehingga sebagian tamu harus menunggu untuk sarapan.

1.3 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penyusunan studi kasus ini adalah:

1. Apa saja jenis keluhan yang muncul dari tamu saat okupansi tinggi di Basil Restaurant?
2. Bagaimana strategi yang diterapkan oleh tim Food & Beverage Service dalam menangani keluhan terkait keterlambatan penyajian, suhu ruangan, dan keterbatasan tempat duduk?
3. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi penanganan keluhan saat okupansi tinggi?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari penyusunan studi kasus ini adalah:

1. Untuk mengidentifikasi jenis-jenis keluhan yang muncul dari tamu saat okupansi tinggi di Basil Restaurant.
2. Untuk mendeskripsikan strategi penanganan keluhan yang diterapkan oleh tim Food & Beverage Service terkait keterlambatan penyajian, suhu ruangan, dan keterbatasan tempat duduk.
3. Untuk menganalisis faktor pendukung dan penghambat serta memberikan rekomendasi strategi penanganan keluhan yang lebih efektif saat okupansi tinggi.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Bagi Penulis

Menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman secara langsung mengenai strategi penanganan keluhan tamu pada saat okupansi tinggi di departemen Food & Beverage Service, serta mengasah kemampuan dalam menganalisis permasalahan dan memberikan solusi.

2. Bagi Perusahaan

Dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dalam menyusun strategi yang lebih efektif untuk menangani keluhan tamu pada saat okupansi tinggi, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.

3. Bagi Akademik

Dapat menjadi referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji mengenai penanganan keluhan di bidang Food & Beverage Service pada hotel berbintang.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Industri Perhotelan

Industri perhotelan merupakan bagian dari industri hospitality yang bergerak dalam bidang jasa dengan menyediakan layanan akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu. Industri perhotelan memiliki karakteristik berupa pelayanan yang tidak dapat dipisahkan dari proses interaksi antara karyawan dan tamu.

Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama dalam keberhasilan industri perhotelan karena pengalaman tamu terbentuk melalui proses pelayanan yang diterima selama berada di hotel. Persaingan industri hospitality yang semakin meningkat menyebabkan hotel harus mampu mempertahankan standar pelayanan, meningkatkan kompetensi sumber daya manusia, serta melakukan evaluasi secara berkelanjutan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Penelitian Safitri, Fadilah, dan Halim (2023) menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi dan keterampilan dalam menyelesaikan permasalahan tamu menjadi aspek penting dalam menjaga kualitas pelayanan hotel, terutama pada departemen yang berhubungan langsung dengan tamu.

Berdasarkan hal tersebut, setiap departemen dalam hotel memiliki peranan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Salah satu departemen yang memiliki tingkat interaksi tinggi dengan tamu adalah Food and Beverage Service karena bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman serta menangani berbagai kebutuhan tamu. Pada kondisi okupansi tinggi, konsistensi pelayanan menjadi tantangan

tersendiri karena peningkatan jumlah tamu dapat memengaruhi efektivitas operasional.

2.1.2 Food and Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan bagian operasional hotel yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Aktivitas pelayanan pada departemen ini meliputi penyambutan tamu, pengaturan tempat duduk, pencatatan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga menangani permintaan maupun keluhan tamu.

Sebagai salah satu bagian frontline service, Food and Beverage Service memiliki peran penting dalam membentuk persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Pelayanan yang cepat, tepat, dan komunikatif dapat meningkatkan pengalaman positif tamu, sedangkan pelayanan yang tidak sesuai harapan dapat menyebabkan munculnya ketidakpuasan dan keluhan.

Penelitian Ainayya dan Ikhsani (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Food and Beverage memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan departemen Food and Beverage Service tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk makanan dan minuman, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan tamu.

Dalam penelitian ini, Food and Beverage Service menjadi fokus pembahasan karena Basil Restaurant merupakan salah satu outlet utama yang berhubungan langsung dengan tamu, terutama pada waktu sarapan ketika tingkat okupansi hotel tinggi dan beban kerja staf mengalami peningkatan.

2.1.3 Okupansi Hotel

Okupansi hotel merupakan tingkat keterisian kamar yang menunjukkan perbandingan antara jumlah kamar yang digunakan oleh tamu dengan jumlah kamar yang tersedia dalam periode tertentu. Tingkat okupansi menjadi salah satu indikator penting dalam melihat aktivitas operasional serta tingkat permintaan terhadap suatu hotel.

Peningkatan okupansi memberikan dampak positif terhadap pendapatan hotel, tetapi juga dapat meningkatkan tekanan operasional pada berbagai departemen, terutama Food and Beverage Service. Ketika jumlah tamu meningkat, restoran hotel berpotensi mengalami beberapa kendala seperti antrean, keterbatasan tempat duduk, waktu tunggu pelayanan yang lebih lama, serta meningkatnya kemungkinan terjadi kesalahan pelayanan.

Saputra dan Andayani (2025) menjelaskan bahwa tingginya beban kerja pada saat operasional restoran yang padat dapat menjadi salah satu faktor penyebab munculnya keluhan tamu, seperti keterlambatan pelayanan dan kesalahan pesanan. Oleh karena itu, kondisi okupansi tinggi membutuhkan strategi operasional yang efektif agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan.

2.1.4 Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi aspek penting karena kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh pengalaman selama menerima pelayanan.

Salah satu konsep yang sering digunakan dalam mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL. Model ini terdiri dari lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles

Merupakan aspek fisik pelayanan yang meliputi kondisi fasilitas, kebersihan area pelayanan, kelengkapan peralatan, serta penampilan karyawan.

2. Reliability

Merupakan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, konsisten, dan sesuai dengan harapan tamu.

3. Responsiveness

Merupakan kemampuan dan kesediaan karyawan dalam memberikan bantuan serta merespons kebutuhan tamu secara cepat.

4. Assurance

Merupakan pengetahuan, kemampuan, dan sikap profesional karyawan dalam memberikan rasa percaya dan aman kepada tamu.

5. Empathy

Merupakan bentuk perhatian dan kepedulian karyawan terhadap kebutuhan serta permasalahan yang dialami tamu.

Penelitian Ainayya dan Ikhsani (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Food and Beverage memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel. Dalam kondisi okupansi tinggi, dimensi responsiveness dan empathy menjadi aspek yang sangat penting karena tekanan operasional dapat memengaruhi kecepatan pelayanan dan kualitas komunikasi antara karyawan dengan tamu.

2.1.5 Konsep Keluhan Tamu (Guest Complaint)

Keluhan tamu merupakan bentuk penyampaian ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan atau fasilitas yang diterima karena tidak sesuai dengan harapan. Dalam industri perhotelan, keluhan tidak hanya dianggap sebagai permasalahan pelayanan, tetapi juga dapat menjadi sumber evaluasi bagi manajemen untuk melakukan perbaikan kualitas layanan.

Pada departemen Food and Beverage Service, keluhan yang sering muncul meliputi keterlambatan penyajian makanan, kesalahan pesanan, kurangnya respons karyawan, serta ketidaknyamanan fasilitas restoran. Permasalahan tersebut cenderung meningkat ketika restoran mengalami peningkatan jumlah tamu dalam waktu yang bersamaan.

Saputra dan Andayani (2025) menemukan bahwa keluhan pada restoran hotel umumnya berkaitan dengan pelayanan yang lambat, kesalahan pesanan, dan komunikasi pelayanan yang kurang optimal. Oleh karena itu, kemampuan dalam mengidentifikasi penyebab keluhan menjadi hal penting agar permasalahan tidak berdampak terhadap citra hotel.

2.1.6 Strategi Penanganan Keluhan Tamu (Complaint Handling Strategy)

Strategi penanganan keluhan merupakan tindakan yang dilakukan perusahaan untuk menyelesaikan permasalahan pelanggan serta mengembalikan kepuasan setelah terjadi ketidaksesuaian pelayanan. Dalam industri perhotelan, penanganan keluhan menjadi bagian dari service recovery, yaitu upaya perbaikan yang dilakukan perusahaan setelah terjadi kegagalan pelayanan.

Penanganan keluhan yang efektif dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu mendengarkan keluhan tamu, menunjukkan empati, memberikan permintaan maaf, menawarkan solusi yang sesuai, melakukan tindakan perbaikan, serta memastikan masalah telah terselesaikan. Selain kemampuan individu karyawan, keberhasilan penanganan keluhan juga dipengaruhi oleh penerapan SOP, koordinasi antarbagian, pelatihan karyawan, serta dukungan manajemen. Penelitian Saputra dan Andayani (2025) menunjukkan bahwa strategi penanganan keluhan pada restoran hotel dilakukan melalui peningkatan komunikasi, penerapan standar operasional, pelatihan staf, serta keterlibatan supervisor dalam menyelesaikan permasalahan tamu.

Pada kondisi okupansi tinggi, strategi tersebut menjadi semakin penting untuk mencegah meningkatnya keluhan serta menjaga kepuasan tamu meskipun tekanan operasional mengalami peningkatan.

2.1.7 Kepuasan Tamu (Guest Satisfaction)

Kepuasan tamu merupakan hasil evaluasi pelanggan setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan sebelum menggunakan layanan hotel. Tingkat kepuasan menjadi salah satu indikator keberhasilan hotel dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, kecepatan penyelesaian masalah, keramahan karyawan, serta kemampuan hotel dalam menangani keluhan. Pelayanan yang baik dan penyelesaian keluhan secara efektif dapat mengurangi dampak negatif akibat kegagalan pelayanan.

Ainayya dan Ikhsani (2022) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan Food and Beverage memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan serta penerapan strategi penanganan keluhan yang tepat menjadi faktor penting dalam mempertahankan kepuasan tamu, khususnya pada kondisi okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi, perbandingan, serta dasar dalam penyusunan penelitian mengenai strategi penanganan keluhan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence pada saat okupansi tinggi. Kajian terhadap penelitian terdahulu bertujuan untuk mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, menemukan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, serta mengidentifikasi celah penelitian (*research gap*) yang menjadi dasar kebaruan penelitian ini.

Berikut beberapa penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian mengenai strategi penanganan keluhan tamu pada industri perhotelan, khususnya departemen Food and Beverage Service.

Table 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penelitian & Tahun	Judul penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1	Saputra & Andayani (2025)	Analisis Penanganan Keluhan Tamu di Express Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali	Keluhan tamu berkaitan dengan keterlambatan pelayanan, kesalahan pesanan, dan komunikasi pelayanan. Strategi yang dilakukan melalui SOP, pelatihan staf, komunikasi, dan keterlibatan supervisor.	Sama-sama membahas penanganan keluhan tamu pada restoran hotel.	Penelitian dilakukan di Bali, sedangkan penelitian ini dilakukan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dengan fokus okupansi tinggi.
2	Safitri, Fadilah, &	Service Skills dalam Penyelesaian	Komunikasi, keterampilan pelayanan, dan	Sama-sama membahas penyelesaian	Berfokus pada kondisi pascapandemi,

	Halim (2023)	Masalah Tamu pada Food and Beverage Service	<i>problem solving</i> menjadi faktor penting dalam menyelesaikan masalah tamu.	n masalah tamu pada F&B Service.	sedangkan penelitian ini berfokus pada okupansi tinggi.
3	Firdaus Suwarta (2024)	Analisis Penanganan Guest Complaint pada F&B Service	Penanganan keluhan melalui komunikasi, identifikasi masalah, pemberian solusi, dan evaluasi pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.	Sama-sama membahas complaint handling pada F&B Service.	Berfokus pada kondisi pascapandemi, sedangkan penelitian ini berfokus pada okupansi tinggi.
4	Pitriyeni, Mahardika , & Nugraha (2025)	Strategi Penanganan Keluhan pada Food and Beverage Service	Strategi dilakukan melalui evaluasi pelayanan, pelatihan karyawan, koordinasi, dan penerapan	Sama-sama membahas strategi penanganan keluhan pada F&B Service.	Objek penelitian berupa villa, sedangkan penelitian ini pada restoran hotel.

			pelayanan prima.		
--	--	--	---------------------	--	--

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa penelitian mengenai keluhan tamu dalam industri perhotelan telah banyak dilakukan, baik pada departemen Food and Beverage Service maupun departemen lain seperti Front Office. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa keluhan tamu umumnya disebabkan oleh keterlambatan pelayanan, kesalahan pesanan, kurangnya komunikasi, serta ketidaksesuaian pelayanan dengan harapan tamu.

Selain itu, penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa strategi penanganan keluhan dapat dilakukan melalui penerapan SOP, peningkatan kemampuan komunikasi staf, pelatihan karyawan, koordinasi antarbagian, serta keterlibatan manajemen dalam menyelesaikan permasalahan tamu.

Namun, penelitian terdahulu masih memiliki keterbatasan karena belum banyak membahas secara khusus mengenai strategi penanganan keluhan tamu pada restoran hotel ketika menghadapi kondisi okupansi tinggi. Padahal, peningkatan jumlah tamu dapat menyebabkan bertambahnya beban kerja karyawan Food and Beverage Service serta meningkatkan kemungkinan terjadinya permasalahan pelayanan.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki kebaruan (*novelty*) dengan berfokus pada strategi penanganan keluhan tamu di *Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence pada saat okupansi tinggi*. Penelitian ini tidak hanya melihat jenis keluhan yang muncul, tetapi juga menganalisis bagaimana strategi yang diterapkan oleh staf Food and Beverage Service dalam mempertahankan kualitas pelayanan di tengah peningkatan aktivitas operasional.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan suatu model konseptual yang menggambarkan hubungan antar variabel dalam penelitian. Kerangka pemikiran

ini disusun berdasarkan kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Dalam penelitian mengenai strategi penanganan keluhan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence pada saat okupansi tinggi, kerangka pemikiran menggambarkan bahwa peningkatan jumlah tamu pada kondisi okupansi tinggi akan berdampak pada beban kerja staf Food and Beverage Service. Hal tersebut berpotensi menimbulkan berbagai jenis keluhan dari tamu. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan strategi penanganan keluhan yang tepat agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat dipenuhi.

Variabel-variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Kondisi Okupansi Tinggi

Merupakan kondisi dimana jumlah tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas restoran meningkat secara signifikan. Kondisi ini menyebabkan peningkatan aktivitas operasional dan beban kerja karyawan.

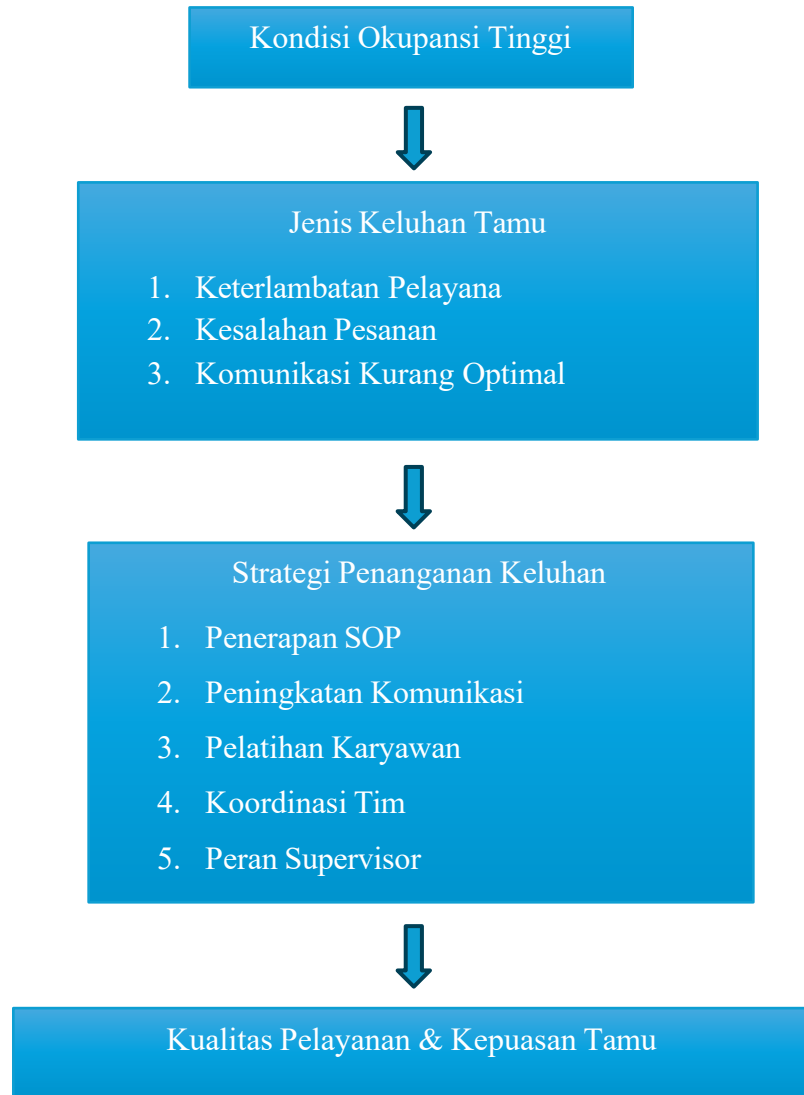
2. Jenis Keluhan Tamu

Merupakan permasalahan yang disampaikan tamu kepada pihak restoran. Berdasarkan penelitian terdahulu, jenis keluhan yang sering muncul pada saat okupansi tinggi antara lain keterlambatan pelayanan, kesalahan pesanan, dan kurangnya komunikasi dari staf.

3. Strategi Penanganan Keluhan

Merupakan langkah-langkah yang dilakukan oleh staf Food and Beverage Service dalam menyelesaikan keluhan tamu. Strategi tersebut meliputi penerapan SOP, peningkatan kemampuan komunikasi, pelatihan karyawan, koordinasi antar staf, dan keterlibatan supervisor.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat digambarkan kerangka pemikiran sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran di atas, dapat dijelaskan bahwa kondisi okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence merupakan faktor awal yang mempengaruhi kinerja operasional Food and Beverage Service. Meningkatnya jumlah tamu pada saat okupansi tinggi menyebabkan beban kerja staf menjadi lebih tinggi dan waktu pelayanan menjadi lebih terbatas

Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan berbagai jenis keluhan dari tamu. Beberapa jenis keluhan yang sering muncul antara lain keterlambatan dalam pelayanan, kesalahan dalam penyampaian pesanan, serta komunikasi antara staf dan tamu yang kurang optimal.

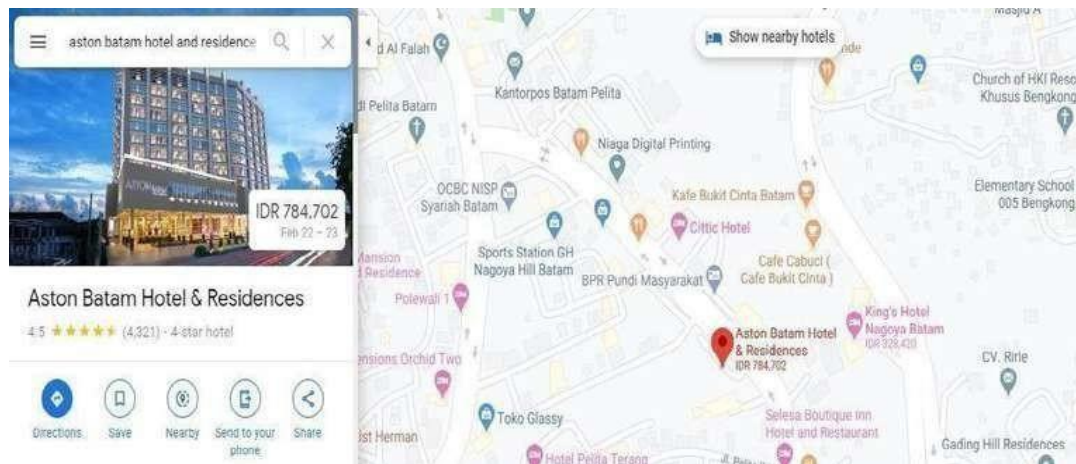
Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak restoran perlu menerapkan strategi penanganan keluhan yang tepat. Strategi yang dapat dilakukan meliputi penerapan Standar Operasional Prosedur, peningkatan kemampuan komunikasi karyawan, pelaksanaan pelatihan secara berkala, peningkatan koordinasi antar tim, serta keterlibatan supervisor dalam menangani keluhan. Dengan diterapkannya strategi penanganan keluhan tersebut, diharapkan kualitas pelayanan di Basil Restaurant dapat tetap terjaga dengan baik. Hal ini pada akhirnya akan berdampak pada meningkatnya kepuasan tamu meskipun berada dalam kondisi okupansi tinggi.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Lokasi dan Waktu Magang

Aston Batam Hotel & Residence merupakan Hotel berbintang 4 yang terletak di pusat Nagoya di kota Batam, provinsi kepulauan Riau. Beralamatkan di Jalan Sriwijaya No.1 Komplek Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kode Pos 29444. Hotel ini berjarak kira-kira 5 menit dengan menggunakan kendaraan roda empat dari pusat perbelanjaan di nagoya dan 15 menit dari harbourbay ferry terminal.



Gambar 2. Lokasi Aston Batam Hotel & Residence

Pelaksanaan program magang dilaksanakan selama enam bulan, terhitung mulai tanggal 26 Januari 2026 sampai dengan 27 Juli 2026. Program ini dilaksanakan berdasarkan Kalender akademik Universitas Negeri Padang serta telah disetujui dan disesuaikan dengan kebijakan pihak industri sebagai mitra pelaksanaan magang.

Selama periode tersebut mahasiswa ditempatkan di departemen Food & Beverage Service, khususnya di Basil Restaurant. Pemilihan lokasi magang di Aston Batam Hotel & Residence didasarkan pada beberapa pertimbangan. Pertama, kesesuaian bidang magang dengan program studi Manajemen Perhotelan. Kedua, hotel ini memiliki standar operasional dan sistem manajemen yang baik sehingga dapat menambah wawasan mahasiswa. Ketiga, adanya keinginan untuk

memperoleh pengalaman kerja secara langsung di industri perhotelan, khususnya dalam hal pelayanan makanan dan minuman serta penanganan keluhan tamu pada saat kondisi okupansi tinggi.

3.2 Profil Organisasi/Perusahaan

3.2.1 Sejarah Perusahaan



Gambar 3. Aston Batam Hotel & Residence

Aston Batam Hotel & Residence merupakan hotel berbintang 4 yang dikelola oleh Archipelago International. Archipelago International merupakan operator manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara yang didirikan pada tahun 1997 dan telah mengelola lebih dari 200 properti di Indonesia, Malaysia, dan Filipina.

Beberapa brand yang berada di bawah naungan Archipelago International antara lain Aston, Grand Aston, Alana, Harper, Favehotel, Quest, dan NEO. Aston Batam Hotel & Residence resmi dibuka pada

tanggal 9 September 2017. Hotel ini merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen yang berada dalam satu kawasan. Gedung hotel memiliki 10 lantai sedangkan gedung apartemen memiliki 22 lantai. Dengan lokasi strategis di pusat kawasan bisnis Nagoya, hotel ini menjadi salah satu pilihan utama bagi wisatawan bisnis maupun leisure di Kota Batam. Hotel ini beralamat di Jalan Sriwijaya No.1, Kp. Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kode Pos 29444.

3.2.2 Visi dan Misi

Visi Archipelago International adalah “To be universally recognized as the preferred hospitality company in Asia for guests, owners and employees”. Misi Archipelago International adalah memberikan pelayanan terbaik yang melebihi ekspektasi tamu di seluruh hotel, membantu karyawan mengembangkan karir, serta mendukung pemilik dalam merancang dan mengoperasikan hotel terbaik di kelasnya sesuai dengan slogan "We Care".

3.2.3 Fasilitas dan Layanan

Aston Batam Hotel & Residence memiliki 314 kamar yang terdiri dari 232 kamar hotel dan 82 kamar apartemen. Jenis kamar yang tersedia antara lain Superior Room, Deluxe Room, Premier Room, Family Room, Suite Room, Two Bedroom Apartment, dan Three Bedroom Apartment. Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas standar internasional seperti TV layar datar, AC, Wi-Fi gratis, mini bar, dan kamar mandi dengan shower atau bathtub. Fasilitas penunjang lain yang tersedia di hotel ini antara lain Basil Restaurant sebagai restoran utama untuk sarapan, makan siang dan makan malam. Selain itu terdapat Peppermint Lounge, Gravity Ten Bar di lantai 10, kolam renang, G10 Gym, Spa, Whirlpool, Sauna, 7 meeting room, 1 Grand Ballroom, layanan shuttle bus, laundry, musholla, dan area parkir basement.

Fasilitas lain yang tersedia di hotel meliputi layanan taksi (taxi service), layanan shuttle bus menuju beberapa pusat perbelanjaan seperti BCS Mall, Grand Batam, dan Nagoya Hill pada jadwal tertentu, serta layanan resepsionis (front desk) yang beroperasi selama 24 jam. Hotel juga menyediakan musholla atau tempat ibadah, layanan laundry, area parkir dalam ruangan yang terletak di basement 1 dan basement 2, serta akses Wi-Fi gratis selama 24 jam dengan kecepatan hingga 100 Mbps. Selain itu, tamu dapat menikmati 55 saluran televisi, layanan spa dan pijat yang tersedia selama 24 jam, safe deposit box untuk menyimpan barang berharga, fasilitas pembuat teh dan kopi di dalam kamar, serta mini bar yang dapat digunakan selama menginap.

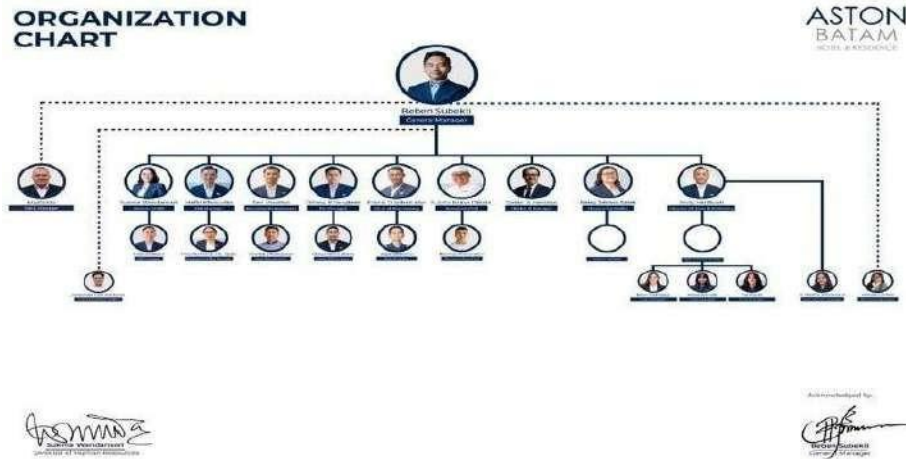
3.2.4 Food & Beverage Service dan Basil Restaurant

Departemen Food & Beverage Service merupakan salah satu departemen operasional utama di Aston Batam Hotel & Residence yang bertanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pelayanan makanan dan minuman. Salah satu outlet utama F&B adalah Basil Restaurant yang beroperasi setiap hari untuk melayani sarapan, makan siang, dan makan malam.

Basil Restaurant memiliki kapasitas tempat duduk ± 200 orang dan menjadi tempat utama penyajian sarapan bagi seluruh tamu hotel. Pada saat tingkat okupansi hotel mencapai 100%, jumlah tamu yang sarapan secara bersamaan dapat melebihi 300 orang. Kondisi ini sering menimbulkan permasalahan operasional seperti keterlambatan penyajian, peningkatan suhu ruangan, dan keterbatasan tempat duduk. Oleh karena itu, strategi penanganan keluhan menjadi sangat penting untuk menjaga kepuasan tamu.

3.2.5 Struktur Organisasi

Berikut struktur organisasi di Aston Batam Hotel & Residence.



Gambar 4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Aston Batam Hotel & Residence dipimpin oleh seorang General Manager. Di bawah General Manager terdapat beberapa departemen yaitu Front Office, Housekeeping, Food & Beverage Service, Food & Beverage Product, Accounting, Human Resource, Sales & Marketing, dan Engineering.

Penulis melaksanakan program magang di departemen Food & Beverage Service, khususnya di Basil Restaurant. Departemen ini dipimpin oleh Food & Beverage Manager dan dibantu oleh Restoran & Bar Manager, Supervisor, Waiter/Waitress, dan Bartender. Tugas utama departemen ini adalah memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel sesuai dengan standar operasional dan SOP yang berlaku.

3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.3.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam penyusunan laporan studi kasus ini adalah Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Basil Restaurant dipilih sebagai

subjek karena merupakan outlet utama Food & Beverage Service yang melayani sarapan, makan siang, dan makan malam bagi tamu hotel. Subjek ini dipilih karena penulis melaksanakan kegiatan magang di departemen Food & Beverage Service sebagai waitress selama 3 bulan di Basil Restaurant, sehingga dapat mengamati secara langsung kondisi operasional dan permasalahan yang terjadi.

3.3.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam penyusunan laporan studi kasus ini adalah strategi penanganan keluhan yang diterapkan oleh tim Food & Beverage Service saat tingkat okupansi hotel tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Objek ini difokuskan pada tiga permasalahan utama yang muncul saat okupansi 100%, Kajian ini bertujuan untuk menganalisis upaya penanganan yang dilakukan oleh tim Food & Beverage Service dalam menjaga kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan tamu selama periode operasional dengan tingkat kunjungan yang tinggi. yaitu:

1. Keterlambatan penyajian makanan dan minuman,
2. Peningkatan suhu ruangan yang tidak nyaman,
3. Keterbatasan tempat duduk yang menyebabkan tamu harus menunggu.

Pemilihan objek ini didasarkan pada identifikasi masalah yang ditemukan penulis selama pelaksanaan magang dan sesuai dengan rumusan masalah dalam penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

3.4.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung kegiatan operasional di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, khususnya pada saat jam sarapan dan tingkat okupansi hotel mencapai

100%. Penulis mengamati jenis-jenis keluhan yang muncul dari tamu, respon tim Food & Beverage Service dalam menangani keluhan, serta kondisi lingkungan kerja seperti keterlambatan penyajian, peningkatan suhu ruangan, dan keterbatasan tempat duduk. Observasi dilakukan selama penulis melaksanakan kegiatan magang selama 6 bulan

3.4.2 Wawancara

Wawancara dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak yang terkait dengan permasalahan penelitian. Pihak yang diwawancarai dalam studi kasus ini adalah Supervisor Food & Beverage dan beberapa rekan Waiter/Waitress di Basil Restaurant. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai strategi yang diterapkan dalam penanganan keluhan, faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya, serta solusi yang diberikan kepada tamu saat okupansi tinggi.

3.4.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data-data tertulis dan tidak tertulis yang berkaitan dengan penelitian. Data yang dikumpulkan berupa Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keluhan tamu, form laporan keluhan tamu, foto kondisi Basil Restaurant pada saat okupansi tinggi, serta data okupansi hotel. Dokumentasi ini digunakan sebagai bukti pendukung dan penguat data hasil observasi dan wawancara.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan laporan studi kasus ini adalah analisis data kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dianalisis secara mendalam untuk mendeskripsikan strategi penanganan keluhan saat tingkat okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Tahapan analisis data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

3.5.1 Reduksi Data

Pada tahap ini data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dipilih dan disederhanakan sesuai dengan fokus penelitian. Data yang tidak relevan dibuang, sedangkan data yang berkaitan dengan jenis keluhan, strategi penanganan, serta faktor pendukung dan penghambat dikelompokkan.

3.5.2 Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif dan naratif. Penyajian data bertujuan untuk memudahkan penulis dalam memahami dan menarik kesimpulan dari strategi yang diterapkan oleh tim Food & Beverage Service dalam menangani keluhan tamu saat okupansi tinggi.

3.5.3 Penarikan Kesimpulan

Kesimpulan ditarik berdasarkan hasil analisis data yang telah disajikan. Kesimpulan berisi jawaban dari rumusan masalah yaitu mengenai jenis keluhan yang muncul, strategi penanganan yang diterapkan, serta faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan strategi penanganan keluhan saat okupansi tinggi di Basil Restaurant.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Basil Restaurant merupakan restoran utama (all day dining restaurant) yang berada di Aston Batam Hotel & Residence dan beroperasi selama 24 jam setiap hari. Restoran ini melayani berbagai kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu hotel, mulai dari breakfast, lunch, dinner, hingga pelayanan room service dan berbagai kegiatan banquet tertentu. Sebagai restoran utama hotel berbintang, Basil Restaurant memiliki peran yang sangat penting dalam memberikan pengalaman pelayanan (service experience) kepada tamu, khususnya pada waktu sarapan (breakfast), karena sarapan merupakan pelayanan pertama yang diterima tamu sebelum melakukan aktivitas sehari-hari. Basil Restaurant memiliki kapasitas sekitar 300 seat dengan konsep buffet breakfast yang menyajikan berbagai pilihan makanan Indonesia, Western, Asian, live cooking, bakery, salad bar, fruit corner, beverage station, coffee corner, hingga egg station. Sistem buffet memberikan keleluasaan kepada tamu untuk memilih makanan sesuai keinginan, namun sistem ini juga menuntut kesiapan operasional yang tinggi karena seluruh makanan harus selalu tersedia, tersaji dengan baik, dan berada dalam kondisi higienis selama jam pelayanan berlangsung.

Pelayanan breakfast di Basil Restaurant dimulai pukul 06.00 WIB hingga 10.00 WIB. Berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada bulan Januari sampai Maret 2026, jam operasional breakfast merupakan periode tersibuk dibandingkan dengan waktu operasional restoran lainnya. Pada rentang waktu tersebut hampir seluruh tamu hotel datang secara bersamaan sehingga aktivitas pelayanan meningkat secara signifikan. Pada kondisi okupansi normal, jumlah tamu yang menikmati sarapan berkisar antara 200 hingga 300 orang. Dengan jumlah tersebut, pelayanan masih dapat berjalan sesuai standar operasional perusahaan karena kapasitas restoran masih mampu menampung seluruh tamu yang datang. Selain itu, petugas Food and Beverage Service masih dapat menjalankan tugasnya secara optimal, seperti menyambut tamu, mengantarkan tamu menuju meja,

melakukan refill makanan dan minuman, membersihkan meja, serta menangani berbagai permintaan tamu dengan waktu pelayanan yang relatif cepat.

Namun demikian, kondisi operasional berubah secara signifikan ketika tingkat okupansi hotel mencapai 90% hingga 100%. Berdasarkan data observasi selama Praktik Kerja Lapangan, jumlah tamu breakfast dapat mencapai sekitar 800 hingga 1.000 orang hanya dalam kurun waktu empat jam. Jumlah tersebut hampir tiga kali lipat lebih besar dibandingkan kapasitas tempat duduk restoran yang hanya berjumlah 300 seat. Kondisi tersebut menyebabkan tingkat perputaran meja (table turnover) meningkat sangat tinggi sehingga satu meja dapat digunakan oleh tiga hingga empat kelompok tamu dalam satu periode breakfast. Meningkatnya jumlah tamu memberikan tekanan yang cukup besar terhadap seluruh proses operasional restoran. Tidak hanya kapasitas tempat duduk yang menjadi terbatas, tetapi juga berdampak terhadap kecepatan pelayanan, ketersediaan makanan, kesiapan peralatan makan, kebersihan area restoran, serta kenyamanan tamu selama menikmati sarapan. Seluruh aktivitas pelayanan harus dilakukan dalam waktu yang bersamaan sehingga setiap petugas dituntut mampu bekerja secara cepat, tepat, dan tetap memberikan pelayanan sesuai standar hotel.

Berdasarkan hasil pengamatan penulis, tingginya jumlah tamu tersebut belum diimbangi dengan jumlah sumber daya manusia yang memadai. Pada saat tingkat okupansi tinggi, tim operasional breakfast terdiri atas sekitar sepuluh orang trainee, tiga hingga empat orang karyawan tetap, satu orang Supervisor, dan satu orang Food and Beverage Manager. Jumlah personel tersebut harus melayani seluruh aktivitas operasional, mulai dari menyambut tamu di pintu masuk restoran, mengarahkan tamu menuju meja yang tersedia, membersihkan meja setelah digunakan, melakukan refill makanan dan minuman pada area buffet, membantu pelayanan coffee corner, hingga menangani berbagai keluhan yang disampaikan tamu.

Kondisi tersebut menyebabkan setiap waiter dan waitress harus mengerjakan beberapa tugas secara bersamaan (multitasking). Seorang pramusaji tidak hanya bertugas melayani tamu, tetapi juga membantu proses clear up meja, melakukan refill

makanan apabila diperlukan, mengantar peralatan makan, membantu tamu memperoleh tempat duduk, bahkan menangani keluhan secara langsung. Pembagian pekerjaan yang belum sepenuhnya spesifik mengakibatkan fokus kerja petugas menjadi terbagi sehingga kecepatan pelayanan mengalami penurunan ketika jumlah tamu meningkat secara drastis.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan, penulis mengidentifikasi bahwa terdapat ketidakseimbangan antara jumlah tamu, kapasitas fasilitas restoran, serta jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Ketidakseimbangan tersebut menjadi faktor utama yang memicu munculnya berbagai kendala operasional selama breakfast berlangsung. Permasalahan tersebut tidak hanya memengaruhi kelancaran proses pelayanan, tetapi juga berdampak terhadap tingkat kepuasan tamu karena beberapa standar pelayanan tidak dapat terpenuhi secara optimal. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa terdapat tiga permasalahan utama yang paling sering muncul ketika tingkat okupansi hotel berada pada kondisi tinggi.

Permasalahan pertama adalah keterlambatan proses refill makanan dan minuman pada area buffet. Pada kondisi normal, proses pengisian ulang makanan dilakukan secara berkala sehingga seluruh menu tetap tersedia selama jam pelayanan. Namun pada saat jumlah tamu meningkat secara signifikan, beberapa jenis makanan habis dalam waktu yang relatif singkat sehingga membutuhkan waktu sekitar 20–30 menit untuk dilakukan pengisian ulang. Waktu tersebut melebihi standar pelayanan internal restoran yang menargetkan refill dilakukan maksimal dalam waktu 10 menit. Keterlambatan tersebut menyebabkan beberapa tamu harus menunggu hingga makanan kembali tersedia.

Permasalahan kedua adalah meningkatnya suhu ruangan restoran. Banyaknya tamu yang berada dalam satu ruangan, ditambah panas yang dihasilkan oleh peralatan buffet seperti chafing dish, menyebabkan suhu ruangan menjadi lebih tinggi dibandingkan kondisi normal. Kapasitas sistem pendingin udara belum mampu mengimbangi peningkatan beban panas sehingga beberapa tamu menyampaikan keluhan mengenai kondisi ruangan yang terasa panas dan kurang nyaman.

Permasalahan ketiga adalah keterbatasan kapasitas tempat duduk yang menyebabkan antrean panjang di pintu masuk restoran. Meskipun pihak restoran telah melakukan penambahan meja sementara, jumlah tersebut belum mampu mengakomodasi seluruh tamu yang datang pada waktu yang hampir bersamaan. Akibatnya, sebagian tamu harus menunggu sekitar 15–20 menit untuk memperoleh meja kosong. Kondisi ini terutama dirasakan oleh tamu yang datang bersama keluarga, membawa anak kecil, maupun tamu lanjut usia yang memerlukan tempat duduk secepatnya.

Ketiga permasalahan tersebut saling berkaitan dan menunjukkan bahwa peningkatan jumlah tamu memberikan dampak yang luas terhadap kualitas pelayanan restoran. Keterlambatan refill menyebabkan tamu harus menunggu makanan, keterbatasan tempat duduk memperpanjang antrean masuk restoran, sedangkan peningkatan suhu ruangan mengurangi kenyamanan selama menikmati sarapan. Apabila kondisi tersebut tidak segera ditangani dengan strategi operasional yang tepat, maka berpotensi meningkatkan jumlah keluhan tamu serta menurunkan citra pelayanan Aston Batam Hotel & Residence secara keseluruhan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penulis mengangkat studi kasus dengan judul *"Strategi Penanganan Keluhan Tamu Saat Tingkat Okupansi Tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence."* Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis akar penyebab munculnya berbagai keluhan tamu pada saat breakfast berlangsung, mengevaluasi strategi penanganan yang telah diterapkan oleh Departemen Food and Beverage Service, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada kondisi okupansi tinggi di masa yang akan datang.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada bulan Januari sampai Maret 2026 di Departemen Food

and Beverage Service Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan beberapa permasalahan operasional yang sering muncul pada saat tingkat okupansi hotel berada pada kondisi tinggi. Dari beberapa kejadian yang diamati, penulis memilih satu kasus yang dianggap paling representatif karena menggambarkan secara nyata tantangan pelayanan breakfast ketika jumlah tamu melebihi kapasitas operasional restoran. Kasus tersebut terjadi pada tanggal 17 Februari 2026, bertepatan dengan tingginya tingkat okupansi hotel yang mencapai hampir 100%. Pada hari tersebut, jumlah tamu yang menikmati breakfast diperkirakan mencapai sekitar 1.000 orang dalam kurun waktu pukul 06.00–10.00 WIB. Jumlah tersebut jauh melampaui kapasitas Basil Restaurant yang hanya memiliki sekitar 300 tempat duduk (seat). Kondisi ini menyebabkan seluruh aktivitas operasional restoran mengalami peningkatan beban kerja secara signifikan, baik dari sisi pelayanan makanan dan minuman, penyediaan tempat duduk, maupun penanganan keluhan tamu.

Sebelum jam operasional breakfast dimulai, seluruh tim Food and Beverage Service telah melakukan briefing singkat mengenai pembagian tugas masing-masing karyawan. Namun demikian, berdasarkan hasil observasi penulis, jumlah personel yang bertugas masih belum sebanding dengan jumlah tamu yang harus dilayani. Tim operasional terdiri atas beberapa staf tetap, trainee, seorang Supervisor, serta Food and Beverage Manager yang turut membantu jalannya operasional restoran. Meskipun seluruh tim telah bekerja sesuai tugas masing-masing, peningkatan jumlah tamu secara bersamaan menyebabkan beban kerja meningkat drastis sehingga beberapa standar pelayanan tidak dapat dipenuhi secara optimal.

Memasuki pukul 07.30 WIB, jumlah tamu yang datang mulai meningkat secara signifikan. Hampir seluruh meja yang tersedia telah terisi dan tingkat perputaran meja menjadi semakin cepat. Waiter dan waitress tidak hanya bertugas mengantar tamu menuju meja, tetapi juga harus membersihkan meja yang telah selesai digunakan, menata kembali peralatan makan, membantu proses refill makanan dan minuman, serta menangani berbagai permintaan tamu secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian besar petugas harus melakukan multitasking sehingga konsentrasi kerja terbagi ke berbagai aktivitas pelayanan.

Pada pukul 08.15 WIB, antrean tamu mulai terlihat mengular hingga area lobi hotel. Banyak tamu datang secara bersamaan setelah menyelesaikan proses check-in maupun sebelum mengikuti agenda pekerjaan, perjalanan wisata, atau kegiatan lainnya. Di sisi lain, sebagian tamu yang sedang menikmati sarapan masih menggunakan meja dalam waktu yang cukup lama sehingga proses pergantian meja tidak dapat berlangsung dengan cepat. Akibatnya, tamu yang baru datang harus menunggu hingga tersedia tempat duduk kosong.

Memasuki pukul 08.40 WIB, seluruh kapasitas restoran yang berjumlah 300 seat telah terisi penuh. Untuk mengurangi antrean, tim Food and Beverage Service segera menambahkan lima meja bundar (round table) di area depan dekat pintu masuk restoran sebagai tempat duduk sementara. Namun, penambahan kapasitas tersebut belum mampu mengimbangi jumlah tamu yang terus berdatangan. Antrean tetap terjadi dan beberapa tamu harus menunggu cukup lama sebelum memperoleh tempat duduk. Berdasarkan hasil observasi secara langsung selama kejadian tersebut berlangsung, penulis menemukan tiga permasalahan utama yang memberikan dampak paling besar terhadap kualitas pelayanan breakfast di Basil Restaurant.

4.2.1 Keterlambatan Refilan Makanan dan Minuman

Permasalahan pertama yang ditemukan adalah keterlambatan proses refill makanan dan minuman pada area buffet. Sekitar pukul 09.00 WIB, beberapa menu utama seperti nasi goreng, sosis, telur, dan beberapa jenis lauk habis lebih cepat dibandingkan perkiraan. Kondisi tersebut terjadi karena tingginya jumlah tamu yang mengambil makanan secara bersamaan, sedangkan proses pengisian ulang belum dapat dilakukan secara langsung. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah waiter dan waitress menjadi salah satu fokus utama penyebab keterlambatan tersebut. Sebagian petugas masih berfokus pada proses clear up meja, membantu tamu memperoleh tempat duduk, serta melayani berbagai permintaan tamu lainnya sehingga proses refill makanan tidak dapat dilakukan secara maksimal. Akibatnya, beberapa chafing dish terlihat kosong selama kurang lebih 20–30 menit, melebihi standar pelayanan internal restoran yang menargetkan waktu refill tidak lebih dari 10 menit.

Selain makanan, permasalahan juga terjadi pada area coffee corner. Persediaan kopi, teh tarik, creamer, gula, dan gelas habis lebih cepat dari perkiraan karena tingginya jumlah tamu yang menggunakan fasilitas tersebut secara bersamaan. Jumlah petugas yang bertanggung jawab di area minuman juga terbatas sehingga proses pengisian ulang membutuhkan waktu lebih lama. Akibat kondisi tersebut, antrean tamu di coffee corner semakin panjang. Berdasarkan hasil observasi, waktu tunggu tamu untuk memperoleh kopi mencapai sekitar 10–20 menit. Beberapa tamu menyampaikan keluhan secara langsung kepada waiter maupun waitress karena khawatir terlambat mengikuti jadwal keberangkatan kapal, penerbangan, rapat, maupun agenda pekerjaan lainnya. Situasi tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan refill tidak hanya memengaruhi kelancaran operasional restoran, tetapi juga berdampak langsung terhadap kepuasan tamu.

4.2.2 Peningkatan Suhu Ruangan dan Ketidaknyamanan Tamu

Permasalahan kedua yang ditemukan adalah meningkatnya suhu ruangan restoran selama jam operasional breakfast. Berdasarkan hasil pengamatan, sejak sekitar pukul 08.00 WIB beberapa tamu mulai menyampaikan keluhan mengenai kondisi ruangan yang terasa panas, pengap, dan kurang nyaman. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh tingginya jumlah tamu yang berada di dalam restoran pada waktu yang bersamaan sehingga kapasitas sistem pendingin udara (air conditioner) tidak mampu menjaga suhu ruangan secara optimal. Selain itu, panas yang dihasilkan dari peralatan buffet seperti chafing dish serta aktivitas tamu yang cukup padat turut meningkatkan suhu di dalam restoran.

Akibat meningkatnya suhu ruangan, beberapa tamu terlihat mempercepat waktu makan mereka karena merasa kurang nyaman berada di dalam restoran. Sebagian tamu juga memilih berpindah ke area yang lebih dekat dengan pintu masuk atau area yang memiliki sirkulasi udara lebih baik. Keluhan mengenai kondisi ruangan tersebut disampaikan langsung kepada waiter dan waitress yang sedang bertugas, sehingga petugas harus memberikan penjelasan

sekaligus berkoordinasi dengan Departemen Engineering untuk melakukan pengecekan sistem pendingin udara.

4.2.3 Keterbatasan Tempat Duduk dan Antrean Panjang

Permasalahan ketiga yang ditemukan adalah keterbatasan kapasitas tempat duduk yang menyebabkan antrean panjang di pintu masuk restoran. Meskipun pihak restoran telah menambahkan beberapa meja sementara, kapasitas tersebut masih belum mampu menampung seluruh tamu yang datang hampir secara bersamaan. Berdasarkan hasil observasi, rata-rata tamu harus menunggu sekitar 15–20 menit sebelum memperoleh meja kosong. Kondisi tersebut terutama dialami oleh tamu yang datang pada rentang waktu 08.00–09.00 WIB, yaitu periode dengan tingkat kunjungan tertinggi selama operasional breakfast.

Situasi ini memberikan dampak yang cukup besar terhadap kenyamanan tamu. Beberapa keluarga yang membawa anak kecil terlihat kesulitan mencari tempat duduk, sedangkan tamu lanjut usia harus menunggu sambil berdiri di area depan restoran. Tidak sedikit tamu yang beberapa kali menanyakan estimasi waktu tunggu kepada petugas karena khawatir tidak memiliki cukup waktu untuk menikmati sarapan sebelum melanjutkan aktivitas mereka. Beban kerja waiter dan waitress juga meningkat karena selain bertugas melayani tamu di dalam restoran, mereka harus mengatur antrean, mengarahkan tamu menuju meja yang telah kosong, membersihkan meja dengan cepat, serta menjelaskan kondisi kepadatan restoran kepada tamu yang sedang menunggu.

Berdasarkan keseluruhan hasil observasi, penulis menemukan bahwa ketiga permasalahan tersebut saling berkaitan dan berasal dari akar permasalahan yang sama, yaitu ketidakseimbangan antara jumlah tamu, kapasitas fasilitas restoran, serta ketersediaan sumber daya manusia pada saat tingkat okupansi hotel mencapai puncaknya. Temuan lain yang diperoleh penulis menunjukkan bahwa permasalahan tidak hanya disebabkan oleh tingginya jumlah tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh belum optimalnya pembagian tugas, keterbatasan personel pada area pelayanan tertentu, belum tersedianya petugas khusus untuk refill makanan dan coffee corner, serta belum

adanya pengelolaan antrean yang lebih sistematis ketika jumlah tamu melebihi kapasitas restoran.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada bulan Januari hingga Maret 2026, penulis menemukan bahwa peningkatan tingkat okupansi hotel memberikan dampak yang signifikan terhadap operasional pelayanan breakfast di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Salah satu kejadian yang menjadi fokus studi kasus terjadi pada tanggal 17 Februari 2026, ketika jumlah tamu breakfast mencapai sekitar 1.000 orang dalam satu periode pelayanan. Jumlah tersebut jauh melebihi kapasitas restoran yang hanya menyediakan sekitar 300 tempat duduk (seat) sehingga menimbulkan berbagai kendala operasional yang berdampak langsung terhadap kualitas pelayanan.

Secara umum, hasil pengamatan menunjukkan bahwa permasalahan yang terjadi bukan hanya disebabkan oleh tingginya jumlah tamu, melainkan karena adanya ketidakseimbangan antara jumlah tamu, kapasitas fasilitas restoran, kesiapan operasional, serta jumlah sumber daya manusia yang tersedia. Ketidakseimbangan tersebut mengakibatkan beban kerja karyawan meningkat secara signifikan sehingga beberapa standar pelayanan tidak dapat dipenuhi secara optimal. Berdasarkan hasil observasi, penulis mengidentifikasi tiga permasalahan utama yang saling berkaitan, yaitu keterlambatan refill makanan dan minuman, peningkatan suhu ruangan, serta keterbatasan kapasitas tempat duduk. Ketiga permasalahan tersebut dianalisis sebagai berikut.

4.3.1 Analisis Keterlambatan Refill Makanan dan Minuman

Permasalahan pertama yang ditemukan adalah keterlambatan proses refill makanan dan minuman pada area buffet serta coffee corner. Berdasarkan hasil observasi, beberapa menu utama seperti nasi goreng, sosis, telur, dan beberapa jenis lauk habis dalam waktu yang relatif singkat karena diambil secara bersamaan oleh tamu. Proses pengisian ulang membutuhkan waktu sekitar 20–30 menit, sedangkan standar pelayanan restoran mengharuskan makanan kembali

tersedia dalam waktu maksimal 10 menit. Penulis menemukan bahwa keterlambatan tersebut tidak hanya disebabkan oleh banyaknya tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh sistem pembagian kerja yang belum optimal. Pada saat kondisi restoran sangat ramai, waiter dan waitress tidak hanya bertugas melayani tamu, tetapi juga harus membersihkan meja, menata kembali cutleries, mengantar tamu menuju meja kosong, membantu proses refill makanan, membantu coffee corner, hingga menangani berbagai keluhan tamu secara bersamaan.

Kondisi tersebut menyebabkan setiap petugas harus melakukan multitasking, sehingga perhatian mereka terbagi ke berbagai pekerjaan. Akibatnya, proses monitoring makanan yang hampir habis menjadi kurang optimal. Pada beberapa kesempatan, petugas baru mengetahui bahwa makanan telah habis setelah tamu menyampaikan keluhan atau setelah melihat chafing dish dalam keadaan kosong. Selain faktor sumber daya manusia, penulis juga menemukan bahwa koordinasi antara area buffet dengan bagian dapur belum sepenuhnya berjalan secara proaktif. Beberapa makanan baru dipersiapkan setelah stok pada buffet hampir habis sehingga waktu tunggu refill menjadi semakin lama.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa sistem komunikasi antara petugas pelayanan dengan bagian produksi masih dapat ditingkatkan melalui mekanisme monitoring yang lebih terstruktur. Permasalahan serupa juga terjadi pada area coffee corner. Tingginya jumlah tamu menyebabkan persediaan kopi, teh tarik, creamer, gula, gelas, dan air panas habis lebih cepat dibandingkan perkiraan. Keterbatasan jumlah petugas pada area tersebut menyebabkan proses pengisian ulang tidak dapat dilakukan secara berkesinambungan sehingga antrean tamu terus bertambah. Dari hasil pengamatan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa akar permasalahan keterlambatan refill terdiri atas beberapa faktor, yaitu:

1. Jumlah sumber daya manusia yang belum sebanding dengan jumlah tamu.
2. Belum adanya petugas khusus yang menangani refill makanan dan minuman selama breakfast.
3. Pembagian tugas yang masih bersifat fleksibel sehingga setiap waiter harus menangani beberapa pekerjaan sekaligus.

4. Koordinasi antara area pelayanan dan dapur yang belum sepenuhnya bersifat preventif.
5. Buffer stock makanan dan minuman yang belum dipersiapkan berdasarkan prediksi okupansi hotel.

Akibat dari kondisi tersebut, waktu tunggu tamu menjadi lebih lama, jumlah keluhan meningkat, kepuasan tamu menurun, serta citra pelayanan restoran berpotensi mengalami penurunan. Apabila kondisi ini terjadi secara berulang, bukan tidak mungkin akan memengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

4.3.2 Analisis Peningkatan Suhu Ruangan

Permasalahan kedua yang ditemukan adalah meningkatnya suhu ruangan restoran selama operasional breakfast. Berdasarkan hasil observasi, beberapa tamu mulai menyampaikan keluhan mengenai kondisi ruangan yang terasa panas sejak sekitar pukul 08.00 WIB, yaitu ketika jumlah tamu mulai mencapai puncaknya. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa peningkatan suhu ruangan dipengaruhi oleh beberapa faktor yang saling berkaitan. Faktor pertama adalah jumlah tamu yang berada di dalam restoran jauh melebihi kapasitas ideal. Banyaknya orang yang berada dalam satu ruangan secara bersamaan meningkatkan beban pendinginan sehingga sistem air conditioner harus bekerja lebih keras untuk mempertahankan suhu ruangan.

Faktor kedua berasal dari panas yang dihasilkan oleh peralatan buffet, seperti chafing dish, lampu pemanas makanan, mesin kopi, serta berbagai peralatan operasional lainnya. Seluruh peralatan tersebut menghasilkan panas tambahan yang menyebabkan suhu ruangan meningkat secara bertahap selama jam pelayanan berlangsung. Selain itu, aktivitas keluar masuk tamu yang sangat padat menyebabkan pintu restoran sering terbuka sehingga udara dingin dari dalam ruangan keluar dan digantikan oleh udara dari luar. Kondisi ini mengurangi efektivitas sistem pendingin udara dalam menjaga kestabilan suhu ruangan.

Berdasarkan hasil observasi, penulis juga menemukan bahwa kapasitas sistem pendingin udara sebenarnya masih mampu bekerja dengan baik pada

kondisi okupansi normal. Namun ketika jumlah tamu meningkat hampir tiga kali lipat dari kapasitas tempat duduk yang tersedia, kemampuan sistem pendingin menjadi tidak optimal sehingga suhu ruangan meningkat dan menimbulkan rasa kurang nyaman bagi tamu. Dampak dari kondisi tersebut tidak hanya berupa keluhan mengenai suhu ruangan, tetapi juga memengaruhi pengalaman tamu selama menikmati sarapan. Sebagian tamu memilih mempercepat waktu makan, berpindah ke area yang lebih sejuk, atau beberapa kali meminta bantuan waiter terkait kondisi ruangan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan fisik merupakan salah satu faktor penting dalam menciptakan kualitas pelayanan restoran. Dari hasil analisis, penulis menyimpulkan bahwa penyebab utama peningkatan suhu ruangan meliputi:

1. Tingginya jumlah tamu yang melebihi kapasitas pendinginan ruangan.
2. Panas yang berasal dari peralatan buffet.
3. Mobilitas tamu yang tinggi sehingga pintu restoran sering terbuka.
4. Belum adanya antisipasi khusus terhadap peningkatan beban pendinginan pada saat okupansi hotel mencapai puncak.

4.3.3 Analisis Keterbatasan Tempat Duduk dan Antrean Panjang

Permasalahan ketiga yang ditemukan adalah keterbatasan kapasitas tempat duduk yang menyebabkan antrean panjang di pintu masuk restoran. Berdasarkan hasil observasi, kapasitas restoran sebanyak 300 seat tidak mampu mengakomodasi jumlah tamu yang mencapai sekitar 1.000 orang dalam satu periode breakfast. Meskipun pihak restoran telah melakukan penambahan beberapa meja sementara, penambahan tersebut belum mampu memenuhi kebutuhan tempat duduk. Akibatnya, tamu harus menunggu sekitar 15–20 menit sebelum memperoleh meja kosong.

Penulis menemukan bahwa tingginya waktu tunggu tidak hanya dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah meja, tetapi juga oleh lamanya waktu penggunaan meja oleh tamu. Sebagian tamu menikmati sarapan sambil berbincang sehingga proses pergantian meja berlangsung lebih lambat. Di sisi lain, waiter juga membutuhkan waktu untuk membersihkan meja, mengganti

perlengkapan makan, serta memastikan meja siap digunakan kembali. Selain itu, belum adanya sistem pengelolaan antrean yang lebih terstruktur menyebabkan beberapa tamu harus menanyakan sendiri ketersediaan meja kepada waiter.

Kondisi tersebut menambah beban kerja petugas karena selain melayani tamu di dalam restoran, mereka juga harus terus memantau antrean di pintu masuk. Penulis juga mengamati bahwa tamu yang membawa anak-anak maupun tamu lanjut usia merupakan kelompok yang paling terdampak akibat keterbatasan tempat duduk. Waktu tunggu yang cukup lama menyebabkan sebagian tamu menunjukkan tanda-tanda ketidakpuasan, bahkan beberapa kali menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas. Berdasarkan hasil analisis, akar penyebab permasalahan ini meliputi:

1. Kapasitas tempat duduk yang tidak sebanding dengan jumlah tamu.
2. Tingginya kedatangan tamu pada waktu yang hampir bersamaan.
3. Proses turnover meja yang membutuhkan waktu cukup lama.
4. Belum adanya sistem pengelolaan antrean (waiting list) yang lebih efektif.
5. Belum tersedianya area overflow seating yang dipersiapkan sebelum restoran mencapai kapasitas maksimum.

Berdasarkan ketiga permasalahan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa akar permasalahan utama bukan semata-mata disebabkan oleh tingginya tingkat okupansi hotel, melainkan karena kesiapan operasional restoran belum sepenuhnya disesuaikan dengan kondisi peak occupancy. Tingginya jumlah tamu seharusnya dapat diprediksi melalui data reservasi dan tingkat hunian hotel sehingga pihak restoran memiliki kesempatan untuk melakukan perencanaan kebutuhan sumber daya manusia, penyediaan buffer stock makanan dan minuman, penambahan kapasitas tempat duduk sementara, serta koordinasi dengan departemen terkait sebelum operasional breakfast dimulai.

Temuan lain yang diperoleh penulis menunjukkan bahwa strategi penanganan yang dilakukan oleh tim Food and Beverage Service telah mampu mengurangi sebagian dampak permasalahan, seperti penambahan meja sementara, bantuan personel dari departemen lain, serta koordinasi dengan Departemen Engineering. Namun, strategi tersebut masih bersifat reaktif, yaitu

dilakukan setelah permasalahan muncul. Menurut penulis, pendekatan yang lebih efektif adalah menerapkan strategi preventif, yaitu melakukan antisipasi berdasarkan prediksi tingkat okupansi sehingga seluruh kebutuhan operasional dapat dipersiapkan sebelum jumlah tamu mencapai puncaknya.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada saat okupansi tinggi memerlukan perencanaan operasional yang lebih matang, pembagian tugas yang lebih jelas, penambahan personel pada area prioritas, serta koordinasi yang lebih baik antar departemen. Langkah-langkah tersebut diharapkan mampu meminimalkan terjadinya keluhan tamu sekaligus mempertahankan kualitas pelayanan Basil Restaurant sesuai standar hotel berbintang.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Pada subbab ini, hasil temuan studi kasus yang terjadi pada tanggal 17 Februari 2026 dianalisis dengan membandingkan kondisi operasional di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence terhadap teori manajemen Food and Beverage Service serta penelitian terdahulu yang relevan. Pembahasan ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kesesuaian antara kondisi di lapangan dengan konsep teoritis, mengidentifikasi penyebab terjadinya kesenjangan (gap) antara teori dan praktik, serta mengevaluasi efektivitas strategi penanganan yang telah diterapkan oleh tim Food and Beverage Service. Melalui pembahasan ini, penulis tidak hanya menjelaskan kondisi yang terjadi, tetapi juga menganalisis hubungan antara penyebab permasalahan, dampak terhadap kualitas pelayanan, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas operasional restoran pada saat tingkat okupansi hotel tinggi.

4.4.1 Pembahasan Keterlambatan Refill Makanan, Minuman, dan Antrean di Coffee Corner

a. Teori

Menurut Sutanto (2021) dalam *Food and Beverage Service Management*, keberhasilan pelayanan buffet pada saat peak hour sangat dipengaruhi oleh keseimbangan antara jumlah tamu, jumlah pramusaji, serta pembagian tugas yang jelas. Rasio ideal pelayanan buffet adalah satu

orang pramusaji melayani sekitar 40 tamu agar seluruh aktivitas operasional, seperti penyambutan tamu, refill makanan, penyajian minuman, pembersihan meja, dan penanganan keluhan dapat berjalan secara efektif.

Selain jumlah tenaga kerja, Sutanto juga menjelaskan bahwa restoran sebaiknya menerapkan sistem pembagian tugas yang spesifik (*specialized duty*). Dalam sistem tersebut terdapat petugas khusus yang bertanggung jawab terhadap refill makanan (*refiller*), petugas area minuman (*beverage attendant*), petugas *clear up* meja, serta petugas yang menangani tamu. Pembagian tugas yang jelas akan mengurangi beban kerja setiap karyawan sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, terkoordinasi, dan konsisten. Teori tersebut menunjukkan bahwa semakin tinggi jumlah tamu yang datang secara bersamaan, maka kebutuhan sumber daya manusia juga harus meningkat agar standar pelayanan tetap dapat dipertahankan.

b. Penelitian Terdahulu

Penelitian Dewi dan Santoso (2024) menjelaskan bahwa keterlambatan refill makanan dan antrean panjang di *beverage station* umumnya disebabkan oleh kurangnya jumlah tenaga pelayanan dan tidak adanya petugas khusus pada area minuman. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kondisi tersebut meningkatkan waktu tunggu tamu hingga 200% dibandingkan kondisi operasional normal. Selain itu, penelitian tersebut menyimpulkan bahwa keterlambatan refill berdampak pada meningkatnya jumlah keluhan tamu, menurunnya kepuasan pelanggan, serta melambatnya perputaran meja (*table turnover*). Oleh karena itu, penambahan personel dan pembagian tugas yang lebih spesifik menjadi salah satu strategi utama untuk mempertahankan kualitas pelayanan selama periode *breakfast*.

c. Pembahasan Temuan di Lapangan

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa kondisi operasional di Basil Restaurant memiliki kesesuaian dengan teori dan penelitian

terdahulu. Pada saat jumlah tamu mencapai sekitar 1.000 orang, jumlah waiter dan waitress yang bertugas belum sebanding dengan volume pelayanan yang harus diberikan. Akibatnya, setiap petugas harus menangani beberapa pekerjaan secara bersamaan, seperti mengantar tamu menuju meja, membersihkan meja, melakukan refill makanan, membantu coffee corner, serta menangani permintaan dan keluhan tamu.

Beban kerja yang tinggi menyebabkan proses monitoring makanan pada area buffet menjadi kurang optimal. Beberapa menu utama seperti nasi goreng, sosis, telur, dan lauk-pauk habis sebelum petugas sempat melakukan pengisian ulang. Kondisi ini mengakibatkan tamu harus menunggu sekitar 20–30 menit, melebihi standar pelayanan restoran. Permasalahan serupa juga terjadi di coffee corner. Tingginya permintaan terhadap kopi, teh tarik, creamer, gula, serta gelas menyebabkan persediaan habis lebih cepat dibandingkan perkiraan. Karena tidak tersedia petugas khusus yang secara penuh bertanggung jawab terhadap area tersebut sejak awal operasional, antrean tamu terus bertambah dan waktu tunggu mencapai sekitar 10–20 menit.

Berdasarkan hasil analisis, penulis menemukan bahwa akar permasalahan bukan hanya terletak pada jumlah tamu yang tinggi, tetapi juga pada sistem pembagian tugas yang belum sepenuhnya spesifik. Sebagian besar waiter masih harus melakukan pekerjaan secara bersamaan sehingga fokus terhadap refill makanan dan minuman menjadi berkurang.

d. Strategi Penanganan yang Dilakukan

Untuk mengatasi kondisi tersebut, Restaurant Manager melakukan penyesuaian pembagian tugas selama operasional berlangsung dengan menugaskan satu orang petugas khusus di coffee corner untuk melakukan refill kopi, creamer, gula, dan perlengkapan minuman lainnya secara berkala. Selain itu, beberapa karyawan dari departemen lain turut membantu proses clear up meja sehingga waiter dapat lebih fokus pada pelayanan tamu dan pengisian ulang makanan.

Strategi tersebut terbukti mampu mengurangi kepadatan pada area coffee corner dan mempercepat proses pergantian meja. Namun demikian, berdasarkan hasil analisis penulis, strategi tersebut masih bersifat reaktif karena diterapkan setelah terjadi kepadatan tamu. Oleh karena itu, diperlukan penyusunan Standard Operating Procedure (SOP) khusus breakfast pada kondisi okupansi tinggi, penambahan tenaga casual atau daily worker, serta penyiapan buffer stock makanan dan minuman sebelum jam operasional dimulai sehingga proses refill dapat dilakukan secara lebih cepat dan terencana.

4.4.2 Pembahasan Peningkatan Suhu Ruangan

a. Teori

Menurut Sulastiyono (2024), salah satu faktor yang menentukan kenyamanan tamu di restoran hotel adalah kondisi lingkungan fisik, khususnya suhu ruangan. Standar suhu ruang makan hotel yang nyaman berada pada kisaran 22°C–24°C. Suhu yang melebihi standar tersebut dapat menurunkan kenyamanan tamu, mengurangi waktu tinggal (length of stay), serta memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Pada saat tingkat okupansi meningkat, sistem pendingin udara harus mampu mengimbangi peningkatan beban panas yang berasal dari jumlah tamu, peralatan buffet seperti chafing dish, lampu pemanas makanan, serta aktivitas operasional lainnya.

b. Penelitian Terdahulu

Pratama, Wijaya, dan Lestari (2023) menjelaskan bahwa peningkatan suhu ruang makan selama breakfast buffet merupakan permasalahan yang umum terjadi pada hotel dengan tingkat okupansi tinggi. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa tingginya jumlah tamu dan panas dari peralatan buffet menyebabkan kapasitas sistem pendingin udara bekerja melebihi beban normal. Penelitian tersebut merekomendasikan koordinasi yang lebih intensif dengan Departemen Engineering, pemeriksaan sistem pendingin udara sebelum jam operasional, pengaturan sirkulasi udara, serta penggunaan kipas tambahan

sebagai solusi jangka pendek.

c. Pembahasan Temuan di Lapangan

Hasil observasi penulis menunjukkan bahwa kondisi di Basil Restaurant sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu. Ketika jumlah tamu mencapai sekitar 1.000 orang, suhu ruangan meningkat secara signifikan sehingga beberapa tamu menyampaikan keluhan kepada waiter dan waitress. Berdasarkan hasil pengamatan, peningkatan suhu tidak hanya disebabkan oleh sistem pendingin udara, tetapi juga dipengaruhi oleh tingginya kepadatan tamu, panas yang dihasilkan dari chafing dish, aktivitas keluar masuk tamu yang menyebabkan pintu restoran sering terbuka, serta keterbatasan sirkulasi udara di dalam ruangan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kenyamanan tamu dipengaruhi oleh kombinasi antara kapasitas fasilitas dan kondisi operasional restoran. Meskipun makanan dan pelayanan telah tersedia dengan baik, suasana ruangan yang kurang nyaman tetap dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan.

d. Strategi Penanganan yang Dilakukan

Sebagai langkah penanganan, tim Food and Beverage Service segera berkoordinasi dengan Departemen Engineering untuk melakukan pengecekan dan penyesuaian suhu pendingin ruangan. Selain itu, dilakukan pengaturan buka-tutup pintu secara berkala agar sirkulasi udara menjadi lebih baik serta penambahan kipas angin pada area dengan kepadatan tamu tertinggi. Menurut analisis penulis, strategi tersebut cukup efektif sebagai solusi jangka pendek. Namun, untuk jangka panjang diperlukan evaluasi kapasitas sistem HVAC, perawatan berkala terhadap unit pendingin udara, serta penyusunan prosedur koordinasi antara Departemen Engineering dan Food and Beverage Service sebelum memasuki periode dengan tingkat okupansi tinggi.

4.4.3 Pembahasan Keterbatasan Tempat Duduk dan Antrean Panjang

a. Teori

Menurut Yoeti (2023), kapasitas tempat duduk restoran harus

direncanakan berdasarkan standar ruang gerak tamu sekitar 1,4 m² per orang sehingga aktivitas pelayanan tetap berjalan lancar. Selain itu, waktu tunggu ideal untuk memperoleh meja tidak lebih dari 10 menit, karena waktu tunggu yang terlalu lama dapat menurunkan kepuasan tamu dan meningkatkan risiko terjadinya keluhan. Dalam operasional restoran hotel, manajemen juga perlu menyiapkan strategi overflow seating, sistem pengelolaan antrean, serta pengaturan perputaran meja agar kapasitas restoran dapat dimanfaatkan secara optimal pada saat tingkat kunjungan meningkat.

b. Penelitian Terdahulu

Penelitian Maharani dan Kurniawan (2022) menyatakan bahwa keterbatasan tempat duduk menjadi salah satu penyebab utama menurunnya kepuasan tamu pada pelayanan breakfast buffet. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa antrean panjang menyebabkan tamu merasa kurang nyaman bahkan sebelum menikmati makanan. Penelitian tersebut merekomendasikan penambahan area tempat duduk sementara, penugasan petugas khusus untuk mengatur antrean, serta pemberian informasi estimasi waktu tunggu kepada tamu sebagai bentuk komunikasi pelayanan.

c. Pembahasan Temuan di Lapangan

Temuan penulis menunjukkan bahwa kondisi di Basil Restaurant sesuai dengan teori dan penelitian terdahulu. Kapasitas restoran yang hanya memiliki sekitar 300 tempat duduk tidak mampu mengakomodasi jumlah tamu yang mencapai sekitar 1.000 orang pada waktu yang hampir bersamaan. Akibatnya, tamu harus menunggu sekitar 15–20 menit sebelum memperoleh meja kosong. Waktu tunggu tersebut melebihi standar pelayanan yang direkomendasikan oleh teori. Kondisi ini paling dirasakan oleh tamu yang membawa anak kecil, tamu lanjut usia, maupun tamu yang memiliki jadwal keberangkatan pada pagi hari.

Selain keterbatasan jumlah meja, penulis juga menemukan bahwa

belum adanya sistem waiting list yang terstruktur menyebabkan petugas harus mengatur antrean secara manual. Hal ini menambah beban kerja waiter karena mereka harus membagi perhatian antara tamu yang sedang makan dan tamu yang masih menunggu di pintu masuk restoran.

d. Strategi Penanganan yang Dilakukan

Untuk mengurangi antrean, tim Food and Beverage Service menambahkan beberapa round table pada area depan restoran sebagai tempat duduk sementara. Selain itu, petugas khusus ditugaskan untuk mengatur antrean, mengarahkan tamu menuju meja yang telah kosong, serta memberikan informasi mengenai estimasi waktu tunggu secara sopan dan komunikatif. Menurut analisis penulis, strategi tersebut mampu mengurangi ketidaknyamanan tamu selama menunggu. Namun demikian, efektivitasnya masih terbatas karena penambahan meja dilakukan setelah restoran mencapai kapasitas maksimum. Oleh sebab itu, diperlukan perencanaan overflow seating sebelum operasional breakfast dimulai, pemanfaatan data prediksi okupansi hotel sebagai dasar penambahan kapasitas tempat duduk, serta penerapan sistem waiting list yang lebih terstruktur agar proses penempatan tamu menjadi lebih efektif.

Berdasarkan pembahasan teori, penelitian terdahulu, dan hasil observasi di lapangan, dapat disimpulkan bahwa seluruh permasalahan yang terjadi di Basil Restaurant memiliki kesesuaian dengan konsep manajemen Food and Beverage Service. Keterlambatan refill makanan dan minuman, peningkatan suhu ruangan, serta keterbatasan tempat duduk merupakan dampak dari ketidakseimbangan antara jumlah tamu, kapasitas fasilitas, dan ketersediaan sumber daya manusia pada saat tingkat okupansi hotel mencapai puncaknya. Strategi penanganan yang telah diterapkan oleh tim Food and Beverage Service terbukti mampu mengurangi dampak permasalahan dalam jangka pendek. Namun, berdasarkan hasil analisis penulis, peningkatan kualitas pelayanan akan lebih optimal apabila didukung oleh pendekatan yang bersifat preventif, seperti penyusunan SOP khusus breakfast pada kondisi okupansi tinggi, penambahan personel sesuai prediksi tingkat hunian hotel,

penguatan koordinasi antar departemen, serta evaluasi operasional secara berkala. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipertahankan secara konsisten meskipun restoran menghadapi lonjakan jumlah tamu pada periode peak hour.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, analisis permasalahan, dan pembahasan yang telah dilakukan, diketahui bahwa permasalahan di Basil Restaurant pada saat tingkat okupansi tinggi disebabkan oleh ketidakseimbangan antara jumlah tamu, kapasitas fasilitas, dan jumlah sumber daya manusia. Oleh karena itu, diperlukan beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan breakfast.

1. Rekomendasi Perbaikan Keterlambatan Refil Makanan Dan Minuman

Permasalahan keterlambatan refill makanan dan minuman dapat diminimalkan melalui peningkatan kesiapan operasional sebelum breakfast dimulai. Pihak hotel disarankan menyusun Standard Operating Procedure (SOP) khusus untuk pelayanan breakfast pada saat okupansi mencapai 90–100%. SOP tersebut perlu mengatur pembagian tugas secara jelas, seperti petugas buffet, coffee corner, clear up, dan penanganan keluhan tamu. Selain itu, perlu ditugaskan petugas khusus untuk melakukan refill makanan dan minuman agar waiter dan waitress dapat lebih fokus melayani tamu. Persiapan buffer stock makanan, minuman, dan perlengkapan pelayanan berdasarkan data okupansi juga perlu dilakukan sehingga proses pengisian ulang dapat berlangsung lebih cepat. Briefing sebelum operasional breakfast juga perlu dimanfaatkan untuk mengevaluasi jumlah tamu yang diperkirakan hadir dan memastikan seluruh anggota tim memahami tugasnya masing-masing.

2. Rekomendasi Perbaikan Peningkatan Suhu Ruangan

Untuk meningkatkan kenyamanan tamu, pihak hotel disarankan melakukan pengecekan seluruh unit AC sebelum operasional breakfast dimulai, terutama ketika tingkat okupansi diperkirakan tinggi. Departemen Food and Beverage Service juga perlu berkoordinasi dengan Departemen Engineering agar

pengaturan suhu ruangan dapat dilakukan sejak awal operasional. Sebagai solusi sementara, hotel dapat menambahkan kipas angin pada area yang memiliki kepadatan tamu tinggi untuk membantu sirkulasi udara. Selain itu, evaluasi dan perawatan sistem pendingin udara secara berkala perlu dilakukan agar kapasitas pendinginan tetap optimal ketika restoran berada pada kondisi ramai.

3. Rekomendasi Perbaikan Keterlambatan Tempat Duduk dan Antrean

Untuk mengurangi antrean, pihak hotel disarankan menyiapkan overflow seating sebelum jam breakfast apabila tingkat okupansi diperkirakan tinggi. Langkah ini akan membantu menambah kapasitas tempat duduk sehingga waktu tunggu tamu dapat dikurangi. Selain itu, perlu ditugaskan satu orang petugas khusus untuk mengatur antrean, mengarahkan tamu menuju meja yang tersedia, serta memberikan informasi mengenai estimasi waktu tunggu. Komunikasi yang baik akan membuat tamu merasa diperhatikan meskipun harus menunggu. Pihak hotel juga dapat mengevaluasi kapasitas tempat duduk berdasarkan data okupansi sebagai dasar perencanaan operasional pada periode berikutnya.

Berdasarkan rekomendasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan breakfast tidak hanya bergantung pada penanganan keluhan saat permasalahan terjadi, tetapi juga pada kesiapan operasional sebelum pelayanan dimulai. Perencanaan sumber daya manusia, pembagian tugas yang jelas, koordinasi antar departemen, serta evaluasi operasional secara berkala diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan, mengurangi jumlah keluhan tamu, dan mempertahankan kualitas pelayanan di Basil Restaurant pada saat tingkat okupansi tinggi.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan pada Departemen Food and Beverage Service di Aston Batam Hotel & Residence serta hasil analisis mengenai strategi penanganan keluhan tamu pada saat tingkat okupansi tinggi di Basil Restaurant, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Tingginya tingkat okupansi hotel yang mencapai sekitar 1.000 tamu saat pelayanan breakfast memberikan dampak langsung terhadap operasional Basil Restaurant. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa kendala pelayanan, yaitu keterlambatan refill makanan dan minuman, antrean pada area coffee corner, meningkatnya suhu ruangan, serta keterbatasan kapasitas tempat duduk yang mengakibatkan waktu tunggu tamu menjadi lebih lama.
2. Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan tersebut tidak hanya disebabkan oleh banyaknya jumlah tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh ketidakseimbangan antara jumlah tamu dengan kapasitas fasilitas restoran, keterbatasan sumber daya manusia, serta belum optimalnya pembagian tugas dan kesiapan operasional pada saat menghadapi kondisi peak hour.
3. Strategi yang diterapkan oleh tim Food and Beverage Service, seperti penambahan meja sementara, penugasan petugas pada area prioritas, koordinasi dengan Departemen Engineering, serta bantuan dari departemen lain, mampu mengurangi dampak permasalahan dan menjaga operasional tetap berjalan. Namun, strategi tersebut masih bersifat reaktif sehingga perlu didukung dengan perencanaan operasional yang lebih matang agar pelayanan dapat berlangsung lebih efektif.
4. Berdasarkan hasil pembahasan, keberhasilan penanganan keluhan tamu pada saat tingkat okupansi tinggi dipengaruhi oleh kesiapan operasional, pembagian tugas yang jelas, koordinasi antar departemen, serta ketersediaan sumber daya manusia yang memadai. Apabila faktor-faktor tersebut dipersiapkan sebelum operasional breakfast dimulai, kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan jumlah keluhan tamu dapat diminimalkan.

5.2 Saran

1. Bagi Pihak Hotel

Pihak hotel disarankan menyusun Standard Operating Procedure (SOP) khusus untuk pelayanan breakfast pada saat tingkat okupansi tinggi. SOP tersebut perlu mengatur pembagian tugas, jumlah personel yang dibutuhkan, prosedur penanganan keluhan, serta langkah antisipasi apabila jumlah tamu melebihi kapasitas restoran. Selain itu, manajemen hotel perlu melakukan perencanaan kebutuhan tenaga kerja berdasarkan data okupansi harian. Apabila tingkat hunian diperkirakan mencapai 90–100%, hotel dapat menyiapkan tenaga casual, melakukan bantuan antar departemen, serta memastikan buffer stock makanan dan minuman telah tersedia sebelum operasional dimulai. Pihak hotel juga disarankan melakukan evaluasi berkala terhadap kapasitas sistem pendingin ruangan (HVAC), kapasitas tempat duduk, dan sistem pengelolaan antrean agar fasilitas yang tersedia tetap mampu mendukung kelancaran pelayanan ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan.

2. Bagi Departemen Food and Beverage Service

Departemen Food and Beverage Service disarankan meningkatkan koordinasi operasional melalui briefing sebelum pelayanan breakfast dimulai. Briefing tidak hanya membahas pembagian tugas, tetapi juga menyampaikan prediksi jumlah tamu, potensi kendala yang mungkin terjadi, serta strategi penanganannya. Selain itu, perlu diterapkan sistem petugas khusus (dedicated staff) pada area buffet, coffee corner, dan pengaturan antrean sehingga waiter dan waitress dapat bekerja lebih fokus sesuai tanggung jawab masing-masing. Departemen juga perlu melakukan pengecekan persediaan makanan, minuman, dan perlengkapan pelayanan secara berkala selama operasional berlangsung agar proses refill dapat dilakukan sebelum stok habis. Pelatihan cross training juga perlu ditingkatkan agar setiap karyawan memiliki kemampuan membantu bagian lain ketika terjadi peningkatan jumlah tamu atau kondisi darurat, sehingga pelayanan tetap berjalan secara efektif.

3. Bagi Praktikan

Praktikan disarankan terus meningkatkan kemampuan komunikasi, pelayanan, dan penyelesaian masalah agar mampu menghadapi berbagai karakter tamu dalam situasi operasional yang padat. Pengalaman selama Praktik Kerja Lapangan hendaknya dijadikan sebagai sarana untuk meningkatkan kemampuan bekerja dalam tim, manajemen waktu, serta pengambilan keputusan ketika menghadapi kondisi peak hour. Selain itu, praktikan perlu terus mempelajari standar operasional Food and Beverage Service, teknik penanganan keluhan tamu, serta pentingnya koordinasi antar departemen. Pengetahuan dan pengalaman tersebut diharapkan menjadi bekal yang bermanfaat dalam menghadapi dunia kerja di industri perhotelan serta meningkatkan sikap profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainayya, H., & Ikhsani, M. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(2), 45-58.
- Dewi, N. K. A. P., & Santoso, B. (2024). Analisis Efektivitas Penanganan Keluhan pada Restoran Hotel Bintang Empat di Bali. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 8(1), 78-92.
- Firdaus Suwarta, A. (2024). Analisis Penanganan Guest Complaint pada F&B Service. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 12(3), 112-125.
- Maharani, P., & Kurniawan, D. (2022). Pengaruh Waktu Tunggu terhadap Kepuasan Tamu Breakfast Buffet di Hotel Bintang Lima Surabaya. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 6(2), 55-70.
- Melati, S. S. (2025). Penanganan Complaint terhadap Menu Buffet Breakfast oleh Commis di Fashion Hotel Legian [Tugas Akhir, Politeknik Negeri Bali]. Repository PNB. <https://repository.pnb.ac.id/id/eprint/20770/>
- Paradita, J. A. (2024). Penanganan Taking Order pada Food and Beverage Service dalam Menjaga Kualitas Pelayanan di Harris Cafe Hotel Harris Pontianak [Tugas Akhir, Universitas BSI]. Perpustakaan UBSI.
- Pitriyeni, P., Mahardika, I. G. N. B., & Nugraha, I. M. A. (2025). Strategi Penanganan Keluhan pada Food and Beverage Service. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 4(1), 45-59.
- Pratama, R., Wijaya, A., & Lestari, S. (2023). Dampak Okupansi Tinggi terhadap Kenyamanan Suhu Ruang Makan Hotel. *Jurnal Teknik Lingkungan dan Fasilitas Hotel*, 7(1), 33-47.
- Safitri, I., Fadilah, R., & Halim, A. (2023). Service Skills dalam Penyelesaian Masalah Tamu pada Food and Beverage Service. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, 9(2), 88-104.
- Saputra, K. D. Y., & Andayani, N. L. H. (2025). Analisis Penanganan Keluhan Tamu di Express Restaurant Hotel Holiday Inn Resort Baruna Bali.

- Jurnal Manajemen Pelayanan Pariwisata, 8(2), 1-15.
<https://ejournal.undiksha.ac.id/index.php/JMPP/article/view/99606>
- Suarka, F. M. (2026). Service With Heart: Membangun Kepercayaan dan Kesetiaan Tamu di Hotel Berkelas. Deepublish.
- Sulastiyono, A. (2024). Manajemen Operasional Restoran Hotel: Teori dan Praktik. Alfabeta.
- Sutanto, A. (2021). Food and Beverage Service Management. Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti, O. A. (2023). Perencanaan dan Pengembangan Hotel. Pradnya Paramita.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara dan Hasil Observasi

PEDOMAN WAWANCARA

Nama : Ningsi Porisy
Jabatan : Waitress
Divisi : Food & Beverage Service
Hari/Tanggal : Rabu, 25 Maret 2026
Tempat : Peppermint lounge

Wawancara ini bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai strategi penanganan keluhan tamu saat tingkat okupansi tinggi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

A. Keterlambatan Penyajian Makanan dan Minuman

1. Apa penyebab utama keterlambatan penyajian makanan dan minuman saat restoran ramai?
2. Bagaimana prosedur yang dilakukan staf ketika tamu mengeluhkan keterlambatan penyajian?
3. Strategi apa yang diterapkan agar waktu penyajian tetap sesuai standar meskipun jumlah tamu meningkat?

B. Suhu Ruangan yang Tidak Nyaman

1. Mengapa suhu ruangan terkadang menjadi kurang nyaman saat okupansi tinggi?
2. Apa tindakan yang dilakukan pihak restoran untuk mengatasi keluhan terkait suhu ruangan?
3. Apakah terdapat koordinasi dengan bagian Engineering dalam menangani masalah tersebut?

C. Keterbatasan Tempat Duduk

1. Bagaimana prosedur ketika seluruh meja di restoran telah terisi penuh?
2. Bagaimana staf mengelola antrian tamu yang menunggu tempat duduk?
3. Strategi apa yang digunakan agar tamu tetap merasa nyaman selama menunggu?

HASIL OBSERVASI

A. Keterlambatan Penyajian Makanan dan Minuman

1. Penyebab utama keterlambatan penyajian makanan dan minuman pada saat breakfast buffet karena kedatangan tamu secara bersamaan yang menyebabkan tingginya permintaan, proses persiapan beberapa menu yang memerlukan pemanasan sebelum disajikan, keterbatasan jumlah staf pada jam sibuk, serta kurang optimalnya komunikasi terkait informasi stok buffet yang hampir habis sehingga proses refill tidak dapat dilakukan secara tepat waktu
2. Ketika tamu mengeluhkan keterlambatan penyajian pada breakfast buffet, staf akan menyampaikan permohonan maaf, memeriksa ketersediaan menu di area buffet, kemudian segera menginformasikan kepada pihak kitchen untuk melakukan refill. Selanjutnya, staf memberikan estimasi waktu kepada tamu dan memastikan makanan atau minuman telah tersedia kembali di buffet.
3. Strategi yang diterapkan agar waktu penyajian tetap sesuai standar adalah melakukan persiapan makanan dan minuman sebelum operasional breakfast dimulai, memantau ketersediaan menu di buffet secara berkala, meningkatkan koordinasi antara bagian service dan kitchen, membagi tugas staf secara efektif, serta menyiapkan stok cadangan sehingga proses refill dapat dilakukan dengan cepat ketika jumlah tamu meningkat.

B. Suhu Ruangan yang Tidak Nyaman

1. Suhu ruangan terkadang menjadi kurang nyaman saat tingkat okupansi tinggi karena meningkatnya jumlah tamu di dalam restoran yang menghasilkan panas, frekuensi keluar masuk tamu yang menyebabkan pertukaran udara dengan lingkungan luar, beban kerja sistem pendingin ruangan yang meningkat, serta panas yang dihasilkan oleh peralatan pemanas makanan di area buffet.
2. Ketika terdapat keluhan terkait suhu ruangan, staf akan terlebih dahulu menyampaikan permohonan maaf kepada tamu atas ketidaknyamanan yang dirasakan. Selanjutnya, staf akan melakukan pengecekan kondisi pendingin ruangan (AC) dan memastikan pengaturan suhu telah sesuai. Apabila ditemukan kendala pada sistem pendingin, staf akan segera berkoordinasi dengan bagian Engineering untuk melakukan pemeriksaan

dan perbaikan. Selain itu, apabila memungkinkan, tamu akan diarahkan ke area yang lebih nyaman hingga kondisi suhu ruangan kembali normal.

3. Ya, terdapat koordinasi dengan bagian Engineering dalam menangani masalah suhu ruangan. Apabila staf menemukan kondisi ruangan yang kurang nyaman akibat gangguan pada sistem pendingin, staf akan melaporkan permasalahan tersebut kepada Engineering untuk dilakukan pemeriksaan dan penanganan. Bagian Engineering kemudian melakukan pengecekan terhadap kondisi AC, melakukan perbaikan apabila diperlukan, serta memastikan sistem pendingin dapat kembali berfungsi dengan baik. Koordinasi ini dilakukan agar kenyamanan tamu tetap terjaga selama berada di area restoran.

C. Keterbatasan Tempat Duduk

1. Ketika seluruh meja di restoran telah terisi penuh, staf akan memberikan informasi kepada tamu bahwa area restoran sedang dalam kondisi penuh. Selanjutnya, staf akan mencatat data tamu ke dalam daftar tunggu (waiting list) dan memberikan estimasi waktu menunggu hingga meja tersedia. Sembari menunggu dicarikan meja kosong tamu diarahkan untuk melihat-lihat dan mencari makanan yang akan mereka makan. Setelah dapat meja kosong, staf akan segera melakukan penataan meja dan mengarahkan tamu sesuai dengan urutan antrian.
2. Dalam mengelola antrian tamu, staf menerapkan sistem waiting list untuk memastikan tamu dilayani sesuai urutan kedatangan. Staf melakukan pemantauan terhadap ketersediaan meja, memberikan informasi perkembangan antrian kepada tamu, serta melakukan koordinasi antar staf agar proses pergantian meja dapat berjalan secara efektif dan teratur.
3. Strategi yang dilakukan untuk menjaga kenyamanan tamu selama menunggu adalah memberikan pelayanan yang ramah, menyampaikan informasi estimasi waktu tunggu secara jelas, serta memastikan komunikasi tetap terjaga antara staf dan tamu. Selain itu, staf juga berusaha mempercepat proses pembersihan dan penataan meja agar tamu dapat segera mendapatkan tempat duduk.

Dari ketiga keluhan tersebut strategi yang dapat diterapkan untuk mencegah terjadinya kembali permasalahan keterlambatan penyajian, ketidaknyamanan suhu ruangan, dan keterbatasan tempat duduk adalah dengan menerapkan sistem operasional yang lebih proaktif dan terencana. Restoran perlu melakukan prediksi tingkat okupansi sebelum jam breakfast dimulai agar dapat menyesuaikan jumlah staf, persiapan makanan, serta pengaturan area pelayanan. Selain itu, penerapan sistem monitoring secara real-time terhadap ketersediaan buffet, kondisi fasilitas, dan kapasitas tempat duduk dapat membantu staf mengambil tindakan lebih cepat sebelum terjadi keluhan dari tamu.

Peningkatan koordinasi antar departemen seperti Service, Kitchen, dan Engineering juga menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang lebih efektif. Melalui briefing rutin sebelum operasional, pembagian tanggung jawab yang jelas, serta evaluasi setelah pelayanan selesai, setiap kendala dapat diidentifikasi dan diperbaiki secara berkelanjutan. Dengan strategi tersebut, restoran tidak hanya mampu mengurangi potensi keluhan tamu, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman breakfast yang lebih nyaman serta konsisten.

Lampiran 2. Dokumentasi Kegiatan PLI



Clear up table



Sanitasi table



Handle coffee corner



Sanitasi Buffet Coffee
Corner



Sep Up Round Table



Polishing f&b equitment



Morning Breafing



Handle Ciatok



Passaround

Lampiran 3. Surat Keterangan PLI



SURAT TUGAS
No. 243c/UN35.1.7.8/PP/2025

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Fiandra Julianti	24135074	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
ANNISA DWI RAHMAH	24135006	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
FADILAHARFAH TAHIR	24135168	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
FEBRI AURA VALEN	24135111	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Ananda Fadila Hermanto	24135155	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Ihsan Al Maghribi	24135077	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Nur Aziza	24135087	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Sahgira Melka Putri	24135133	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026

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

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

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

Kepala Unit Hubungan Industri
FPP-UNP

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

Lampiran 4. Loogbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari

Tahun 2026

Nama : FADILAH ARFAH TAHIR
 NIM : 24135168
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085765957052
 Supervisor/Mentor//Coach : HAFID KHOIRUDIN AL ANSORI
 Nama Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
 Waktu Pelaksanaan PLI : Januari 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Selasa, 27 Januari	06:00 – 15:00	Induction yang disampaikan HRD Aston Batam Hotel and Residence yang mencakup pemaparan profil Archipelago Group, Aston Batam Hotel and Residence, serta penjelasan mengenai masing-masing departemen sebagai pengenalan awal terhadap lingkungan dan sistem kerja hotel.	
2	Rabu, 28 Januari	06:00 – 15:00	Induction hari ke-2 di Aston Batam Hotel and Residence oleh HRD, menjelaskan bagaimana cara untuk melakukan tugas yang baik dan benar serta memastikan pekerjaan yang kita lakukan sesuai dengan SOP hotel tersebut, kemudian HRD juga menjelaskan bagaimana jika terjadi pelecehan seksual yang terjadi di hotel baik itu yang dilakukan staff atau kita sebagai trainee dan juga dijelaskan apa yang harus dilakukan jika hal itu benar terjadi. Di jam 15:00 saya diantarkan ke departemen F&B bersama dengan	

			teman-teman yang lain, kami melakukan pengenalan secara langsung section-section apa saja yang ada di F&B service. Kemudian setelah pengenalan kami melakukan kegiatan polishing plate dan soup cup hingga jam pulang.	
3	Kamis, 29 Januari	06:00 – 15:00	Off	Off
4	Jumat, 30 Januari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali sesuai tempat yang sudah disiapkan. Kemudian di jam 15:00 kami briefing di Coffee Corner tempat dimana tamu biasa memesan kopi. Kami melakukan pengenalan tentang apa saja alat-alat dan apa saja produk-produk yang ada di coffee corner tersebut. Mencakup mesin kopi, cara menggunakannya, jenis kopi apa saja yang ada, cara pembuatannya dan begitu juga untuk pengenalan alat apa saja dan fungsinya seperti tumbler glass, highball glass, pilsner glass, rocks glass, sour glass, shooter glass, clear glass, double wall glass, clear tea pot, water pitcher, wunder coaster, coaster, peper straw, stirrer, shaker (cocktail shaker), boston shaker dan boston glass.	

5	Sabtu, 31 Januari	06:00 – 15:00	Job Assessment saya di section escorte, meliputi penyambutan tamu, pencatatan nomor kamar, penyesuaian preferensi tempat duduk, serta penyediaan baby chair apabila tamu membutuhkan. Kemudian di jam 08:30 saya dipanggil oleh supervisor untuk belajar membuat kopi seperti Amerikano, Espresso, Capucino dan dihari itu juga saya membantu SPV untuk meng-handle Coffee Corner tempat tamu memesan Coffee di restorant hotel.	
---	-------------------	---------------	--	---

Batam, 31 Januari 2026
Food & Beverage Manager



Hafid Khoirudin Al Ansori

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Februari

Tahun 2026

Nama : FADILAH ARFAH TAHIR
 NIM : 24135168
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085765957052
 Supervisor/Mentor//Coach : HAFID KHOIRUDIN AL ANSORI
 Nama Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
 Waktu Pelaksanaan PLI : Februari 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Minggu, 1 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
2	Senin, 2 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali sesuai tempat yang sudah disiapkan. Selain itu saya juga ditugaskan untuk closing coffee corner, coffee corner adalah tempat dimana tamu bisa memesan coffe dan teh tarik, dan ada juga beberapa jenis jamu yaitu, jamu kunyit asam, beras	

		kencur dan jahe serai. Tugasnya mencakup, menyiapkan 1 trolly untuk tempat meletakkan alat dan beberapa barang yang digunakan di coffee corner , memisahkan alat-alat yang bersih dan kotor, yang kotor saya letakkan di trolly begitu juga alat yang digunakan untuk jamu dan yang bersih saya letakkan kembali ketempatnya dan tidak lupa cek semua mesin coffee yang dipakai untuk membuang ampas kopi yang sudah dipakai, kemudian saya mengitung berapa consum yang terpakai untuk coffee corner dan jamu lalu di foto dan share ke grup sebagai bukti dokumentasi berapa consum pada hari itu. Lalu saya mematikan mesin penghangat teh tarik sudah mati. Setelah semuanya saya pastikan terpisahkan antara yang bersih dan yang kotor memastikan semua mesin mati kecuali mesin coffee manual saya akan pergi ke stiword untuk mencuci alat alat yang kotor dan membuang sampah yang saya bawa dari coffee corner. Setelah semuanya dicuci saya akan melakukan polishing, kemudian menata kembali semua alat pada tempatnya dan refill semua bahan yang akan digunakan ke-esokan harinya. Setelah kami closing di restoran dan menyelesaikan tugas yang diberikan hari itu kami melakukan training cara set up famili set atau famset. Faset merupakan proses set up untuk tamu keluarga yang akan makan di restoran. Set up famset dimulai dari placemat dan diatasnya dinner plate sejajar dengan kursi tamu, disebelah kiri ada saucer serta suop cup, disebelah kanan ada napkin dan	
--	--	---	--

			diatasnya ada dinner fork, dinner spoon dan soup spoon, kemudian sejajar dengan cutlery tepat diatasnya ada cocter, water goblet dan water glass, water goblet harus sudah di puring water dan pastikan air tidak penuh sisakan sekitar 1 cm jarak air dengan water glass.	
3	Selasa, 3 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan. Selain melakukan kegiatan seperti biasanya dihari ini saya juga ditugaskan untuk pick up minuman di peppermint (salah satu tempat pengambilan pesanan minuman menu a'laa carte yang sudah di order di restoran basil restaurant oleh tamu). Kemudian di jam 14:30 kami anak trainee melaksakan training dengan topic sequence of service yang dijelaskan oleh SPV yaitu kak Chaterine yang mencakup penjelasan mulai dari greating (ucapan selamat pagi atau menyesuaikan dengan waktu, bertanya apakah tamu sudah reservasi, antarkan ke meja tamu, buka dan pasang kursi untuk tamu, presenting the manu (beri tahu menu favorit dan yang sedan gada promosi), catatat orderar dan repeating the order, ucapkan mohon ditunggu orderannya, berikan orderan kepada kichen dan kasir, puring water dan berikan waiting food, antarkan orderan (dahulukan minuman lalu makanan), 3 suapan pertama tamu	

			kita bertanya apakah orderan sesuai dengan request, setelah makanan dan minuman habis tunggu 2 sampai 3 menit lalu clear up, tawarkan dessert kalau tamu ingin memesan dessert, kalau tamu memesan lakukan seperti tamu memesan pesanan yang sebelumnya, kemudian clear up setelah tamu selesai makan, setelah beberapa waktu berikan bill (proses pembayaran) dan setelah tamu benar-benar selesai ucapkan selamat tinggal atau sampai jumpa kembali.	
4	Rabu, 4 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi di tempat yang sudah disiapkan. Selain melakukan kegiatan seperti biasanya saya juga ditugaskan untuk refill sugar bowl yang mencakup refill 10 white sugar, 2 brown sugar, 2 krimer dan 2 diet sugar yang diletakan di bowl maka semua ini dinamakan sugar bowl.	
5	Kamis, 5 Februari	Off	Off	Off
6	Jumat, 6 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali sesuai tempat yang sudah disiapkan. Selain itu saya juga ditugaskan untuk closing coffee corner, coffee corner adalah tempat dimana tamu bisa memesan coffee dan teh tarik,	

			dan ada juga beberapa jenis jamu yaitu, jamu kunyit asam, beras kencur dan jahe serai. Tugasnya mencakup, menyiapkan 1 trolley untuk tempat meletakkan alat dan beberapa barang yang digunakan di coffee corner, memisahkan alat-alat yang bersih dan kotor, yang kotor saya letakkan di trolley begitu juga alat yang digunakan untuk jamu dan yang bersih saya letakkan kembali ketempatnya dan tidak lupa cek semua mesin coffee yang dipakai untuk membuang ampas kopi yang sudah dipakai, kemudian saya menghitung berapa consum yang terpakai untuk coffee corner dan jamu lalu di foto dan share ke grup sebagai bukti dokumentasi berapa consum pada hari itu. Lalu saya mematikan mesin penghangat teh tarik sudah mati. Setelah semuanya saya pastikan terpisahkan antara yang bersih dan yang kotor memastikan semua mesin mati kecuali mesin coffee manual saya akan pergi ke stiwor untuk mencuci alat-alat yang kotor dan membuang sampah yang saya bawa dari coffee corner. Setelah semuanya dicuci saya akan melakukan polishing, kemudian menata kembali semua alat pada tempatnya dan refill semua bahan yang akan digunakan ke-esokan harinya.	
7	Sabtu, 7 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	

8	Minggu, 8 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
9	Senin, 9 Februari	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran yang dimulai dari melipar napkin untuk Room Service dan VIP Room dengan menambahkan beberapa cutlery. Room service cutlery nya dinner spoon dan dinner fork dengan tambahan salt, peper dan toothpick sedangkan untuk VIP room cutlery nya memakai dissert knife, dissert fork dengan tambahan toothpick. Saya menyiapkan cutlery room service 30 dan VIP room 30. Selanjutnya saya melakukan double check di buffet yang sudah di refil dengan alat makan oleh morning shift trainee. Kemudian di jam 17:13 kami di arahkan ke coffee corner untuk belajar mengenali beberapa jenis glass dan alat makan lainnya yang ada di coffee corner. Glass yang kami pelajari mulai dari shooter glass (gelas berukuran kecil), tumbler glass (gelas berbentuk tabung), double wall tumble (memiliki 2 lapisan gelas), double wall mug (memiliki 2 lapisan mug), airis glass, Chinese tea pot, tea pot, water goblet, espresso cup, dan dilanjutkan dengan alat makan lainnya yaitu dinner plate, dissert plate, fib plate, saucer, suop cup, ladle bowldan sereal bowl. Selanjutnya saya di tugaskan untuk pick up minuman. Setelah itu clear up table tamu yang sudah selesai	

			makan dan tidak lupa sanitasi table. Kemudian di jam 21:00 saya mulai menambahkan set up meja yang sudah di set up morning shift dengan menambahkan mug dan sugar bowl. Sebelum saya pulang saya double cek apakah semuanya sudah tepat pada tempatnya.	
10	Selasa, 10 Februari	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran yang dimulai dari melipat napkin untuk Room Service dan VIP Room dengan menambahkan beberapa cutlery. Room service cutlery nya dinner spoon dan dinner fork dengan tambahan salt, peper dan toothpick sedangkan untuk VIP room cutlery nya memakai dissert knife, dissert fork dengan tambahan toothpick. Saya menyiapkan cutlery room service 30 dan VIP room 30. Selanjutnya saya melakukan double check di buffet yang sudah di refill dengan alat makan oleh morning shift trainee dan melanjutkan beberapa alat makan yang belum di polish morning shift.	
11	Rabu, 11 Februari	Off	Off	Off
12	Kamis, 12 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali sesuai tempat yang sudah disiapkan. Selain itu saya juga ditugaskan untuk closing coffee corner, coffee corner adalah tempat dimana tamu bisa memesan coffe dan teh tarik, dan ada juga beberapa jenis jamu yaitu, jamu kunyit asam, beras kencur dan jahe serai. Tugasnya	

		mencakup, menyiapkan 1 trolley untuk tempat meletakkan alat dan beberapa barang yang digunakan di coffee corner, memisahkan alat-alat yang bersih dan kotor, yang kotor saya letakkan di trolley begitu juga alat yang digunakan untuk jamu dan yang bersih saya letakkan kembali ketempatnya dan tidak lupa cek semua mesin coffee yang dipakai untuk membuang ampas kopi yang sudah dipakai, kemudian saya mengitung berapa consum yang terpakai untuk coffee corner dan jamu lalu di foto dan share ke grup sebagai bukti dokumentasi berapa consum pada hari itu. Lalu saya mematikan mesin penghangat teh tarik sudah mati. Setelah semuanya saya pastikan terpisah antara yang bersih dan yang kotor memastikan semua mesin mati kecuali mesin coffee manual saya akan pergi ke stiword untuk mencuci alat alat yang kotor dan membuang sampah yang saya bawa dari coffee corner. Setelah semuanya dicuci saya akan melakukan polishing, kemudian menata kembali semua alat pada tempatnya dan refill semua bahan yang akan digunakan ke-esokan harinya. Sebelum pulang saya diajarkan cara pembuatan menu a'la carte untuk americano, yang harus diasiapkan adalah wooden coaster, tea spoon diatasnya kukis, water di highball glass, shooter glass yang di isi fresh milk dan pastinya americano yang diletakkan di coffee cup.	
--	--	--	--

13	Jumat, 13 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table. Pada saat breakfast saya juga pass around minuman yaitu es bandung jelly kepada beberapa tamu. Kemudian setelah closing breakfast saya melanjutkan dengan refill sugar bowl selanjutnya melakukan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
14	Sabtu, 14 Februari	15:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran yang dimulai dari melipat napkin untuk Room Service dan VIP Room dengan menambahkan beberapa cutlery. Room service cutlery nya dinner spoon dan dinner fork dengan tambahan salt, peper dan toothpick sedangkan untuk VIP room cutlery nya memakai dissert knife, dissert fork dengan tambahan toothpick. Saya menyiapkan cutlery room service 30 dan VIP room 30. Selanjutnya saya melakukan double check di buffet yang sudah di refill dengan alat makan oleh morning shift trainee dan melanjutkan beberapa alat makan yang belum di polish morning shift. Kemudian job assessment saya meng-handle tamu di kampung tiongkok tempat khusus dimana orang-orang china makan untuk menyambut imlek. JA saya di kampung tiongkok meliputi penanganan tamu, set up, clear up dan sanitasi table. Selanjutnya melakukan polishing cutlery yang digunakan.	

15	Minggu, 15 Februari	15:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran yang dimulai dari melipat napkin untuk Room Service dan VIP Room dengan menambahkan beberapa cutlery. Room service cutlery nya dinner spoon dan dinner fork dengan tambahan salt, peper dan toothpick sedangkan untuk VIP room cutlery nya memakai dessert knife, dessert fork dengan tambahan toothpick. Saya menyiapkan cutlery room service 30 dan VIP room 30. Selanjutnya saya melakukan double check di buffet yang sudah di refill dengan alat makan oleh morning shift trainee dan melanjutkan beberapa alat makan yang belum di polish morning shift. Kemudian job assessment saya meng-handle tamu di kampung tiongkok tempat khusus dimana orang-orang china makan untuk menyambut imlek. JA saya di kampung tiongkok meliputi penanganan tamu, set up, clear up dan sanitasi table. Selanjutnya melakukan polishing cutlery yang digunakan.	
16	Senin, 16 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	

17	Selasa, 17 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
18	Rabu, 18 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
19	Kamis, 19 Februari	Off	Off	Off
20	Jumat, 20 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
21	Sabtu, 21 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	

22	Minggu, 22 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
23	Senin, 23 Februari	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan. Pada saat breakfast saya juga pass around minuman yaitu es bandung jelly kepada beberapa tamu.	
24	Selasa, 24 Februari	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran yang dimulai dari melipat napkin untuk Room Service dan VIP Room dengan menambahkan beberapa cutlery. Room service cutlery nya dinner spoon dan dinner fork dengan tambahan salt, peper dan toothpick sedangkan untuk VIP room cutlery nya memakai dissert knife, dissert fork dengan tambahan toothpick. Saya menyiapkan cutlery room service 30 dan VIP room 30. Selanjutnya saya melakukan double check di buffet yang sudah di refill dengan alat makan oleh morning shift trainee dan set up buffet untuk iftar.	
25	Rabu, 25 Februari	Off	Off	Off

26	Kamis, 26 Februari	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran yang dimulai dari melipat napkin untuk Room Service dan VIP Room dengan menambahkan beberapa cutlery. Room serve cutlery nya dinner spoon dan dinner fork dengan tambahan salt, peper dan toothpick sedangkan untuk VIP room cutlery nya memakai dissert knife, dissert fork dengan tambahan toothpick. Saya menyiapkan cutlery room service 30 dan VIP room 30. Selanjutnya saya melakukan double check di buffet yang sudah di refil dengan alat makan oleh morning shift trainee dan set up buffet untuk iftar.	
27	Jumat, 27 Februari	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran yang dimulai dari melipat napkin untuk Room Service dan VIP Room dengan menambahkan beberapa cutlery. Room serve cutlery nya dinner spoon dan dinner fork dengan tambahan salt, peper dan toothpick sedangkan untuk VIP room cutlery nya memakai dissert knife, dissert fork dengan tambahan toothpick. Saya menyiapkan cutlery room service 30 dan VIP room 30. Selanjutnya saya melakukan double check di buffet yang sudah di refil dengan alat makan oleh morning shift trainee dan set up buffet untuk iftar.	

28	Sabtu, 28 Februari	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran yang dimulai dari melipat napkin untuk Room Service dan VIP Room dengan menambahkan beberapa cutlery. Room service cutlery nya dinner spoon dan dinner fork dengan tambahan salt, peper dan toothpick sedangkan untuk VIP room cutlery nya memakai dissert knife, dissert fork dengan tambahan toothpick. Saya menyiapkan cutlery room service 30 dan VIP room 30. Selanjutnya saya melakukan double check di buffet yang sudah di refill dengan alat makan oleh morning shift trainee dan set up buffet untuk iftar.	
----	-----------------------	---------------	---	---

Batam, 28 Februari 2026
Food & Beverage Manager



Hafid Khoirudin Al Ansori

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Maret

Tahun 2026

Nama : FADILAH ARFAH TAHIR
 NIM : 24135168
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085765957052
 Supervisor/Mentor//Coach : HAFID KHOIRUDIN ALANSORI
 Nama Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
 Waktu Pelaksanaan PLI : Maret 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Minggu, 1 Maret	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
2	Senin, 2 Maret	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali sesuai tempat yang sudah disiapkan. Selain itu saya juga ditugaskan untuk closing coffee corner, coffee corner adalah tempat dimana tamu bisa memesan coffe dan teh tarik, dan ada juga beberapa jenis jamu	

4	Sabtu, 4 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasinal restoran dimana saya mendapat JA untuk meng-handle coffee corner. Dimulai dari memastikan semua mesin sudah siap untuk dipakai, kemudian saya meng-handle kalau ada tamu yang kesulitan atau tidak mengerti menggunakan coffee machine. Kalau ada yang perlu di refil saya langsung refil bahan untuk coffee machine tersebut. Setelah closing breakfast saya lanjut membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
5	Minggu, 5 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasinal restoran dimana saya mendapat JA untuk meng-handle coffee corner. Dimulai dari memastikan semua mesin sudah siap untuk dipakai, kemudian saya meng-handle kalau ada tamu yang kesulitan atau tidak mengerti menggunakan coffee machine. Kalau ada yang perlu di refil saya langsung refil bahan untuk coffee machine tersebut. Setelah closing breakfast saya lanjut membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	

6	Senin, 6 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasinal restoran dimana saya mendapat JA untuk meng-handle coffee corner. Dimulai dari memastikan semua mesin sudah siap untuk dipakai, kemudian saya meng-handle kalau ada tamu yang kesulitan atau tidak mengerti menggunakan coffee machine. Kalau ada yang perlu di refil saya langsung refil bahan untuk coffee machine tersebut. Setelah closing breakfast saya lanjut membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
7	Selasa, 7 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasinal restoran dimana saya mendapat JA untuk meng-handle coffee corner. Dimulai dari memastikan semua mesin sudah siap untuk dipakai, kemudian saya meng-handle kalau ada tamu yang kesulitan atau tidak mengerti menggunakan coffee machine. Kalau ada yang perlu di refil saya langsung refil bahan untuk coffee machine tersebut. Setelah closing breakfast saya lanjut membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	

8	Rabu, 8 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasinal restoran dimana saya mendapat JA untuk meng-handle coffee corner. Dimulai dari memastikan semua mesin sudah siap untuk dipakai, kemudian saya meng-handle kalau ada tamu yang kesulitan atau tidak mengerti menggunakan coffee machine. Kalau ada yang perlu di refil saya langsung refil bahan untuk coffee machine tersebut. Setelah closing breakfast saya lanjut membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
9	Kamis, 9 April	Off	Off	Off
10	Jumat, 10 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasinal restoran dimana saya mendapat JA untuk meng-handle coffee corner. Dimulai dari memastikan semua mesin sudah siap untuk dipakai, kemudian saya meng-handle kalau ada tamu yang kesulitan atau tidak mengerti menggunakan coffee machine. Kalau ada yang perlu di refil saya langsung refil bahan untuk coffee machine tersebut. Setelah closing breakfast saya lanjut membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	

11	Sabtu, 11 April	06:00 – 14:30	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
12	Minggu, 12 April	06:00 – 14:30	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
13	Senin, 13 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil	

			semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
14	Selasa, 14 April	14:00 – 23:00	Memulai dari over handle m shift untuk drop semua f&b equitment. Kemudian handle a'la carte dan juga pick up minuman ke peppermint. Setelah magrib kami lanjut set up table untuk breakfast.	
15	Rabu, 15 April	14:00 – 23:00	Memulai dari over handle m shift untuk drop semua f&b equitment. Kemudian handle a'la carte dan juga pick up minuman ke peppermint. Setelah magrib kami lanjut set up table untuk breakfast.	
16	Kamis, 16 April	Off	Off	Off
17	Jumat, 17 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	

18	Sabtu, 18 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
19	Minggu, 19 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
20	Senin, 20 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table dan polishing cutlery agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	

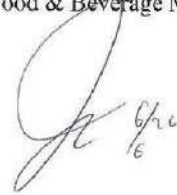
21	Selasa, 21 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
22	Rabu, 22 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
23	Kamis, 23 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil	

			semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
24	Juamt, 24 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refill semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
25	Sabtu, 25 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table. After breakfast saya diberikan JA untuk take out mag dan sugar bowl. Kemudian dilanjutkan refill tissue box, toothpick dan sugar bowl tadi selanjutnya saya set up table untuk lucn yang meliputi penataan cutlery (dinner spoon & dinner fork) dan goblet. Kemuaduan pekerjaan diakhiri dengan polishing jus glass.	

26	Minggu, 26 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table. After breakfast saya diberikan JA untuk take out mag dan sugar bowl. Selanjutnya saya set up table untuk lucn yang meliputi penataan cutlery (dinner spoon & dinner fork) dan goblet. Pada hari ini juga saya support bqt untuk handle lucn di ballroom, meliputi clear up table tamu yang sudah selesai lucn.	
27	Senin, 27 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table. After breakfast saya diberikan JA untuk take out mag dan sugar bowl. Selanjutnya saya set up table untuk lucn yang meliputi penataan cutlery (dinner spoon & dinner fork) dan goblet.	
28	Selasa, 28 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table dan polishing chinaware agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
29	Rabu, 29 Maret	Off	Off	Off
30	Kamis, 30 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Kemudian saat closing breakfast saya ditugaskan untuk closing coffee corner yang mana saya membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee	

			corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
--	--	--	---	---

Batam, 30 April 2026
Food & Beverage Manager



Hafid Khoirudin Al Ansori

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode April

Tahun 2026

Nama : FADILAH ARFAH TAHIR
 NIM : 24135168
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085765957052
 Supervisor/Mentor//Coach : HAFID KHOIRUDIN AL ANSORI
 Nama Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
 Waktu Pelaksanaan PLI : April 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Rabu, 1 April	Off	Off	Off
2	Kamis, 2 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
3	Jumat, 3 April	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	

		yaitu, jamu kunyit asam, beras kencur dan jahe serai. Tugasnya mencakup, menyiapkan 1 trolley untuk tempat meletakkan alat dan beberapa barang yang digunakan di coffee corner, memisahkan alat-alat yang bersih dan kotor, yang kotor saya letakkan di trolley begitu juga alat yang digunakan untuk jamu dan yang bersih saya letakkan kembali ketempatnya dan tidak lupa cek semua mesin coffee yang dipakai untuk membuang ampas kopi yang sudah dipakai, kemudian saya menghitung berapa consum yang terpakai untuk coffee corner dan jamu lalu di foto dan share ke grup sebagai bukti dokumentasi berapa consum pada hari itu. Lalu saya mematikan mesin penghangat teh tarik sudah mati. Setelah semuanya saya pastikan terpisahkan antara yang bersih dan yang kotor memastikan semua mesin mati kecuali mesin coffee manual saya akan pergi ke stiword untuk mencuci alat-alat yang kotor dan membuang sampah yang saya bawa dari coffee corner. Setelah semuanya dicuci saya akan melakukan polishing, kemudian menata kembali semua alat pada tempatnya dan refill semua bahan yang akan digunakan ke-esokan harinya. Setelah kami closing di restoran dan menyelesaikan tugas yang diberikan hari itu kami melakukan training cara set up famili set atau famset. Faset merupakan proses set up untuk tamu keluarga yang akan makan di restaurant. Set up famset dimulai dari placemat dan diatasnya dinner plate sejajar dengan kursi tamu, disebelah kiri ada saucer serta suop cup, disebelah kanan ada napkin dan diatasnya ada dinner fork, dinner	
--	--	--	--

			spoon dan soup spoon, kemudian sejajar dengan cutlery tepat di atasnya ada coeter, water goblet dan water glass, water goblet harus sudah di puring water dan pastikan air tidak penuh sisakan sekitar 1 cm jarak air dengan water glass.	
3	Selasa, 3 Maret	Off	Off	Off
4	Rabu, 4 Maret	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasinal restoran yang dimulai dari set up table VIP di pool yang meliputi penataan dinner plate, saucer, soup cup, ini diletakkan ditengah pas didepan kursi tamu, kemudian disebelah kana nada tisu dinner napkin dengan meletakkan dinner spoon, dinner fork dan soup spon di atasnya ada goblet dan mineral water, kemudian tepat di tengah-tengah table ada tisu box, table number dan ashtray. Kemudian melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu pada saat iftar dan diiringi clear up, sanitasi table, set up table dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih pada saat breakfast. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi di tempat yang sudah disiapkan.	
5	Kamis, 5 Maret	14:00 – 23:00	Mempersiapkan milo untuk dibuat es milo yang akan diletakkan di buffet drink. Kemudian melipat tisu dinner napkin untuk stok set up breakfast. Selanjutnya melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu pada saat iftar dan diiringi clear up, sanitasi table, set up table dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih pada saat breakfast. Kemudian semua f&b	Off 

			equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi di tempat yang sudah disiapkan.	
6	Jumat, 6 Maret	14:00 – 23:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu pada saat iftar dan diiringi clear up, sanitasi table, set up table dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih pada saat breakfast. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi di tempat yang sudah disiapkan.	
7	Sabtu, 7 Maret	14:00 – 23:00	Pick up minuman ke G10, set up table number, lalu polishing over handle morning shift yang meliputi polish dinner plate, f&b dan dissert plate. Kemudian melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu pada saat iftar dan diiringi clear up, sanitasi table, set up table dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih pada saat breakfast. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi di tempat yang sudah disiapkan.	
8	Minggu, 8 Maret	14:00 – 23:00	Dimulai dari over handle morning shift polishing cutlery (dinner spoon, dinner fork, dissert spoon, dissert fork, soup spoon, sereal spoon, tea spoon, sumpit, stirrer, dan beberapa alat yang digunakan untuk set up chafing buffet. Lalu puring water dan dilanjutkan dengan melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu pada saat iftar dan diiringi clear up, sanitasi table. Set up table tidak dilakukan malam itu karena ada misting jadi digantikan dengan take uot semua alat makan yang ada di table. Kemudian	

			polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih pada saat breakfast. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi di tempat yang sudah disiapkan.	
9	Senin, 9 Maret	Off	Off	Off
10	Selasa, 10 Maret	06:00 – 14:30	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
11	Rabu, 11 Maret	06:00 – 14:30	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali sesuai tempat yang sudah disiapkan. Selain itu saya juga refil tisu box dan toothpick.	
12	Kamis, 12 Maret	06:00 – 14:30	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali sesuai tempat yang sudah disiapkan. Selain itu saya juga refil tisu box, toothpick serta melipat tisu dinner napkin untuk set up nantinya. Selain itu pada hari ini kami juga melakukan training tentang “ <i>Emotional Intelligence for Professional Growth / Managing Emotion at Work</i> ”	

13	Jumat, 13 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up. Pada hari itu saya tidak bekerja sampai selesai dikarenakan saya sakit.	
14	Sabtu, 14 Maret	14:00 – 23:00	Memulai dari mempersiapkan food tag dan meletakkan di tempat yang seharusnya. Kemudian melengkapi f&b equipment untuk persiapan iftar. Lalu melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu pada saat iftar dan diiringi clear up, sanitasi table, set up table dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih pada saat breakfast. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi di tempat yang sudah disiapkan.	
15	Minggu, 15 Maret	14:00 – 23:00	Memulai dengan refil tisu box, toothpick, cutlery, lalu set up food tag. Kemudian saya melanjutkan over handle morning shift untuk polishing soup cup. Selanjutnya melaksanakan operasional restoran dengan meng-handle tamu iftar yaitu clear up table dan yang terakhir menata f&b equipment yang telah di polis ketempat masing-masing f&b equipment.	
16	Senin, 16 Maret	14:00 – 23:00	Memulai dengan mempersiapkan dan menata food tag, over handle morning shift polish dan drop semua f&b equipment. Selanjutnya melaksanakan operasional restoran dengan meng-handle tamu iftar yaitu clear up table dan yang terakhir menata f&b equipment yang telah di polis ketempat masing-masing f&b equipment.	

17	Selasa, 17 Maret	14:00 – 23:00	Memulai dengan pick up minuman ke peppermint sekali, kemudian mengantarkan high bowl, kemudian dilanjutkan dengan melipat tissue dinner napkin sebanyak 10 pax. Selanjutnya Kemudian melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu pada saat iftar dan diiringi clear up, sanitasi table, set up table dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih pada saat breakfast. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi di tempat yang sudah disiapkan.	
18	Rabu, 18 Maret	14:00 – 23:00	Memulai dengan refill cutlery, melipat tissue dinner napkin 5 pax, pick up minuman ke peppermint, polish soup cup dan coffee cup sekali, di drop. Selanjutnya melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu pada saat iftar dan diiringi clear up, sanitasi table, set up table.	
19	Kamis, 19 Maret	14:00 – 23:00	Memulai dengan training mengenai "Sexual Harassment Awareness dan Monthly Trainee's Meeting Bersama HR" kemudian dilanjutkan dengan briefing oleh HOD kitchen tentang "Kisd Menu" menyanyikan meliputi Beef Hot Dog & Fries, Creamy Pasta with Chicken Steak, Mashed Potato with Beef Ball & Cheese, Cheese Beef Burger, French Toast with Ice Cream & Caramel Sauce, dan yang terakhir Blueberry Smoothies with Seasonal Fruit. Selanjutnya melakukan operasional restoran yang dimulai dari piring water, set up family set, meng-handle iftar dan yang terakhir set up table untuk breakfast.	

20	Jumat, 20 Maret	Off	Off	Off
21	Sabtu, 21 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table. Selanjutnya saya ditugaskan untuk closing Coffe Corner yang meliputi, cek berapa total konsum di 3 mesin kopi tidak lupa untuk share dokumentasi total konsum ke grup FBS, kemudian mematikan mesin dan mulai membersihkan semua isi yang ada di mesin lalu reffil kopi, bubuk teh tarik, creamer dan air gallon, pastikan semua dibersihkan dan di reffil sesuai ketentuan, kemudian hidupkan Kembali mesin kopi.	
22	Minggu, 22 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
23	Senin, 23 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
24	Selasa, 24 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table, polishing chinaware dan cutlery agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai	

			tempat yang sudah disiapkan. Selain itu saya juga meng-handle a'la carte.	
25	Rabu, 25 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table dan polishing cutlery agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
26	Kamis, 26 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table dan polishing cutlery agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
27	Jumat, 27 Maret	Off	Off	Off
28	Sabtu, 28 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table dan polishing chinaware agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
29	Minggu, 29 Maret	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, set up, clear up, sanitasi table dan polishing chinaware agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	

30	Senin, 30 Maret	06:00 – 15:00	Saya mendapat JA untuk meng-handle Coffee Corner dan section jamu yang bertugas untuk melayani tamu dalam pembuatan kopi dan jamu. Setelah di jam 10:00 saya akan melaksanakan closing coffe corner dan section jamu yang dimulai dari melaporkan berapa consum dari coffee corner dan jamu, lalu membersihkan mesin kopi, refil semua kebutuhan yang ada di coffee corner dan memastikan coffee corner dalam keadaan bersih dan rapi.	
31	Selasa, 31 Maret	06:00 – 15:00	Saya mendapat JA untuk meng-handle Coffee Corner dan section jamu yang bertugas untuk melayani tamu dalam pembuatan kopi dan jamu. Setelah di jam 10:00 saya akan melaksanakan closing coffe corner dan section jamu yang dimulai dari melaporkan berapa consum dari coffee corner dan jamu, lalu membersihkan mesin kopi, refil semua kebutuhan yang ada di coffee corner dan memastikan coffee corner dalam keadaan bersih dan rapi.	

Batam, 31 Maret 2026

Food & Beverage Manager



Hafid Khoirudin Al Ansori

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : FADILAH ARFAH TAHIR
 NIM : 24135168
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085765957052
 Supervisor/Mentor/Coach : HAFID KHOIRUDIN AL ANSORI & CHANDRA MEISA IRAWAN
 Nama Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
 Waktu Pelaksanaan PLI : Mei 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Jumat, 1 Mei	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
2	Sabtu, 2 Mei	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
3	Minggu, 3 Mei	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran sebagai waitress, meliputi penanganan tamu, clear up, sanitasi table, set up dan polishing f&b equipment agar siap digunakan dalam keadaan bersih. Kemudian	

			semua f&b equipment di drop dan ditata kembali dengan rapi sesuai tempat yang sudah disiapkan.	
4	Senin, 4 Mei	06:00 – 15:00	Melaksanakan operasional restoran dimana saya mendapat JA untuk meng-handle coffee corner. Dimulai dari memastikan semua mesin sudah siap untuk dipakai, kemudian saya meng-handle kalau ada tamu yang kesulitan atau tidak mengerti menggunakan coffee machine. Kalau ada yang perlu di refil saya langsung refil bahan untuk coffee machine tersebut. Setelah closing breakfast saya lanjut membersihkan semua alat yang sudah dipakai di coffee corner yang diulai dari mendokumentasikan total consume dari coffee corner, membersihkan semua mesin, refil semua bahan yang ada di coffee corner, setelah itu saya mencuci semua bagian yang harus dicuci, dilanjutkan polis alat tersebut dan meletakkan semua kembali pada tempatnya.	
5	Selasa, 5 Mei	08:00 – 16:00	Hari pertama di departement Finance di bagian Purchasing staff menjelaskan SOP yang ada di purchasing, kemudian saya diarahkan untuk memahami ap aitu DML, PR, PO. Maksudnya disini DML adalah list kebutuhan harian dari setiap departement, PR adalah permintaan beli resmi dari purchasing ke manajemen, sedangkan PO adalah pesanan resmi ke supplier. Kemudian saya ditugaskan untuk mengurutkan DML,PR dan PO sesuai departemen masing-masing lalu disusun pertanggal kemudian disusun perurutan No. PO-nya disusun dengan rapi.	
6	Rabu, 6 Mei	Off	Off	Off
7	Kamis, 7 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengurutkan DML,PR dan PO	

			sesuai departemen masing-masing lalu disusun pertanggal kemudian disusun perurutan No. PO-nya disusun dengan rapi.	
8	Jumat, 8 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengurutkan DML,PR dan PO sesuai departemen masing-masing lalu disusun pertanggal kemudian disusun perurutan No. PO-nya disusun dengan rapi. Saya Menyusun mulai dari bulan Januari 2025 sampai Desember 2026	
9	Sabtu, 9 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengurutkan DML,PR dan PO sesuai departemen masing-masing lalu disusun pertanggal kemudian disusun perurutan No. PO-nya disusun dengan rapi. Kemudian saya ditugaskan untuk membuat table yang berisikan nama barang frozen food (selain buah dan sayur) dan harga termurah yang dibuat di microsof excel.	
10	Minggu, 10 Mei	Off	Off	Off
11	Senin, 11 Mei	08:00 – 16:00	Pada hari ini saya ditugaskan untuk handle Ciatok, yang mana bertugas menjadi waiters pada acara Dinner ciatok sekaligus birthday party. Tugas saya adalah mengantarkan makanan yang akan disajikan kepada tamu, setiap kami mendapatkan 1 meja yang akan menjadi tanggung jawab kami untuk meng-handlenya. Setiap setelah makanan diantarkan sebelum lanjut ke menu selanjutnya kami harus memastikan table mereka sudah di clear up dari equitment yang tidak akan mereka pakai lagi, begitulah seterusnya sampai semua menu sudah kami antarkan semuanya.	
12	Selasa, 12 Mei	08:00 – 16:00	Saya ditugaskan untuk ke store dan mencatat semua Nama produk, No Bpom, Nama brand, Nama vendor,	

			Takaran dari setiap produk, Asal tempat produksi yang mana akan dipindahkan ke microsof exel untuk menjadi catatan apa saja yang ada di store tersebut.	
13	Rabu, 13 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengurutkan DML,PR dan PO sesuai departemen masing-masing lalu disusun pertanggal kemudian disusun perurutan No. PO-nya disusun dengan rapi. Saya juga diajarkan cara untuk print PO yang mana caranya dimulai dari membuka aplikasi VHP, klik di gambar trolly, kemudian klik DML lalu cari nama departemen yang ingin kita print, kemudian klik gambar mesin print dan uang, klik print by LnL, OK, charge, fax, Epson LQ Esc'p2(copy2), OK, start, dan yang terakhir klik print, maka otomatis akan keluar dari mesin printer hasil yang ingin kita print.	
14	Kamis, 14 Mei	Off	Off	Off
15	Jumat, 15 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengurutkan DML,PR dan PO sesuai departemen masing-masing lalu disusun pertanggal kemudian disusun perurutan No. PO-nya disusun dengan rapi.	
16	Sabtu, 16 Mei	15:00 – 23:00	Pada hari ini saya ditugaskan untuk handle Ciatok, yang mana bertugas menjadi waiters pada acara Dinner ciatok sekaligus birthday party. Tugas saya adalah mengantarkan makanan yang akan disajikan kepada tamu, setiap kami mendapatkan 1 meja yang akan menjadi tanggung jawab kami untuk meng-hanldenya. Setiap setelah makanan diantarkan sebelum lanjut ke menu selanjutnya kami harus memastikan table mercka sudah di clear up dari equitment yang tidak akan mercka pakai lagi, begitulah seterusnya sampai semua	

			menu sudah kami antarkan semuanya.	
17	Minggu, 17 Mei	Off	Off	Off
18	Senin, 18 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengurutkan PO sesuai departemen, disusun pertanggal kemudian disusun perurutan No. PO-nya disusun dengan rapi. Kemudian menurunkan bukti pembayaran dan DML, lalu cek harga item di system untuk di catat di DML untuk di PO dan yang terakhir saya print PO.	
19	Selasa, 19 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengisi Bin Card untuk semua item yang tersedia di store. Selanjutnya saya mengisi nama vendor dan harga di DML untuk dilanjutkan ke proses selanjutnya.	
20	Rabu, 20 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari print PO, print DML kemudian item yang ada di PO di stabilo di DML sesuai item yang di PO tadi. Lalu PO dan DML disatukan PO didepan dan DML di belakang, begitulah seterusnya sampai PO habis. Kemudian nantinya akan di berikan kepada finance controller untuk di cek dan approve. Selanjutnya saya dirugaskan untuk reciving. Pekerjaan dimulai dari pengurutan reciving record, nota, PO dan DML, begitulah sampai PO habis.	
21	Kamis, 21 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan dimulai dari reciving di system. Hal pertama yang dilakukan adalah menyiapkan nota untuk pembuatan reciving record, lalu mencari nama vendor, lalu sesuaikan item dengan yang ada di nota yang mencakup nama item, harga peritem, harga total peritem dan harga total semua item, kalau sudah sesuai nota dan yang mau diprint kemudian print reciving record tersebut. Kemudian saya juga menerima barang yang diantarkan oleh supplier	

			dimana notanya akan di tanda tangan dan di kasi stempel hotel. Selain itu saya juga ditugaskan untuk memisahkan PO dan print-an nya seperti yang biasa saya lakukan sebelumnya.	
22	Jumat, 22 Mei	08:00 – 16:00	Perkerjaan dimulai dari reciving di system. Hal pertama yang dilakukan adalah menyiapkan nota untuk pembuatan reciving record, lalu mencari nama vendor, lalu sesuaikan item dengan yang ada di nota yang mencakup nama item, harga peritem, harga total peritem dan harga total semua item, kalau sudah susuai nota dan yang mau diprint kemudian print reciving record tersebut. Kemudian saya juga menerima barang yang diantarkan oleh supplier dimana notanya akan di tanda tangan dan di kasi stempel hotel.	
23	Sabtu, 23 Mei	08:00 – 16:00	Perkerjaan saya dimulai dari memisahkan PO dan print-an nya seperti yang biasa saya lakukan sebelumnya. Selain itu saya juga menerima barang yang diantarkan oleh supplier dimana notanya akan di tanda tangan dan di kasi stempel hotel.	
24	Minggu, 24 Mei	Off	Off	Off
25	Senin, 25 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima vendor-vendor yang datang dipagi hari, diselingi memisahkan PO. Selain itu saya juga mengisi Bin Card dan setelah selesai disesuaikan dengan system saya akan meletakkannya kembali ke store dan disesuaikan dengan yang ada di bin card. Lalu saya juga melakukan risiving dan yang terakhir me-foto copy DML.	
26	Selasa, 26 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengisi bin card dan setelah selesai disesuaikan dengan system saya akan meletakkannya kembali ke store dan	

			disesuaikan dengan yang ada di bin card. Selanjutnya saya risiving.	
27	Rabu, 27 Mei	Off	Off	Off
28	Kamis, 28 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan dimulai dari risiving nota yang barang datang kemaren diselingi menerima barang yang datang dari suplayer. Kemudian dilanjutkan dengan menyusun PO yang akan di approve oleh finance manager.	
29	Jumat, 29 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengisi bin card dan setelah selesai disesuaikan dengan system saya akan meletakkannya kembali ke store dan disesuaikan dengan yang ada di bin card. Selanjutnya saya risiving.	
30	Sabtu, 30 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya hari ini dimulai dari inventori ke General Store yang mana ini berfungsi untuk menghitung, mengontrol dan menjaga semua barang supaya tidak hilang dan memastikan kalua tidak ada kerugian nantinya karena aka nada audit dari pihak corporate.	
31	Minggu, 31 Mei	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya hari ini dimulai dari inventori ke departement housekeeping dan food & beverage service yang mana ini berfungsi untuk menghitung, mengontrol dan menjaga semua barang supaya tidak hilang dan memastikan kalua tidak ada kerugian nantinya karena aka nada audit dari pihak corporate.	

Batam, 31 Mei 2026
Food & Beverage Manager



Hafid Khoirudin Al Ansori

Batam, 31 Mei 2026
Purchasing Manager



Chandra Meisa Irawan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : FADILAH ARFAH TAHIR
 NIM : 24135168
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085765957052
 Supervisor/Mentor/Coach : CHANDRA MEISA IRAWAN
 Nama Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juni 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Senin, 1 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
2	Selasa, 2 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	

3	Rabu, 3 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
4	Kamis, 4 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
5	Jumat, 5 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
6	Sabtu, 6 Juni	08:00 – 15:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke	

			Financial Cortroller dan General Manager.	
7	Minggu, 7 Juni	Off	Off	Off
8	Senin, 8 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
9	Selasa, 9 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager..	
10	Rabu, 10 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
11	Kamis, 11 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving	

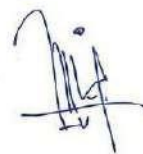
			semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
12	Jumat, 12 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
13	Sabtu, 13 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
14	Minggu, 14 Juni	Off	Off	Off
15	Senin, 15 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
16	Selasa, 16 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor	

			(supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
17	Rabu, 17 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
18	Kamis, 18 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
19	Jumat, 19 Juni	08:00 – 18:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Saya ditugaskan untuk tagging semua equitment yang ada di room hotel, karena akan diganti dengan yang baru.	
20	Sabtu, 20 Juni	08:00 – 18:00	Hari ini saya ditugaskan untuk tagging semua equitment yang ada di	

			room hotel, karena akan diganti dengan yang baru.	
21	Minggu, 21 Juni	Off	Off	Off
22	Senin, 22 Juni	Off	Off	Off
23	Selasa, 23 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
24	Rabu, 24 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
25	Kamis, 25 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Setelah itu saya inventori uniform di housekeeping.	
26	Jumat, 26 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari mengisi bin card dan setelah selesai disesuaikan dengan system saya akan meletakkannya kembali ke store dan disesuaikan dengan yang ada di bin card. Selanjutnya saya risiving.	
27	Sabtu, 27 Juni	08:00 – 15:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di	

			pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
28	Minggu, 28 Juni	Off	Off	Off
29	Senin, 29 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
30	Selasa, 30 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	

Batam, 30 Juni 2026
Purchasing Manager



Chandra Meisa Irawan

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : FADILAH ARFAH TAHIR
 NIM : 24135168
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 085765957052
 Supervisor/Mentor/Coach : CHANDRA MEISA IRAWAN
 Nama Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
 Waktu Pelaksanaan PLI : Juli 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Senin, 1 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
2	Selasa, 2 Juni	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	

3	Jumat, 3 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
4	Sabtu, 4 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
5	Minggu, 5 Juli	Off	Off	Off
6	Senin, 6 Juli	08:00 – 15:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
7	Selasa, 7 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu	

			purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
8	Rabu, 8 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
9	Kamis, 9 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager..	
10	Jumat, 10 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
11	Sabtu, 11 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving	

			semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
12	Minggu, 12 Juli	Off	Off	Off
13	Senin, 13 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
14	Selasa, 14 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
15	Rabu, 15 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
16	Kamis, 16 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor	

			(supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager. Hari ini juga saya melaksanakan training mengenai sentec, karena system hotel akan diganti menggunakan sentec.	
17	Jumat, 17 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
18	Sabtu, 18 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
19	Minggu, 19 Juli	Off	Off	Off
20	Senin, 20 Juli	08:00 – 18:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu.	

			Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
21	Selasa, 21 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
22	Rabu, 22 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
23	Kamis, 23 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Controller dan General Manager.	
24	Jumat, 24 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian	

			saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
25	Sabtu, 25 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
26	Minggu, 26 Juli	Off	Off	Off
27	Senin, 27 Juli	08:00 – 15:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
28	Selasa, 28 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	

29	Rabu, 29 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
30	Kamis, 30 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Kemudian saya juga ditugaskan untuk resiving semua nota yang datang pada hari itu. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	
31	Jumat, 31 Juli	08:00 – 16:00	Pekerjaan saya dimulai dari menerima dan handle vendor (supplier) yang datang untuk mengantarkan barang yang telah di pesan oleh purchasing. Selain itu saya juga membantu purchasing untuk stabilo DML yang mana akan diminta approve ke Financial Cortroller dan General Manager.	

Batam, 31 Juli 2026
Purchasing Manager


Chandra Meisa Irawan

Lampiran 5. Lembaran Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing

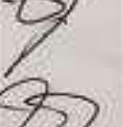


KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Firdha Azzah Tawar
 Unit Kegiatan Praktek : Food & Beverage Service
 Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Jadwal Kegiatan : 27 Januari – 27 Juli 2026
 Nama Dosen Pembimbing : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin 02/01/26	Observasi awal dan identifikasi jenis layanan Sate Rantai	catat dan pahami konsep bisnis jenis layanan sate yang sedang muncul : home sate, sate arak dll	
2.	Selasa 15/01/26	pengumpulan data kebutuhan dan SOP pemasaran	meminta data komputer bisnis dan foto wawancara Sate, SOP apa yang dipakai bisnis sate yang ada	
3.	Selasa 31/01/26	manajemen tingkat layanan rumah sate	dari jumlah kepercayaan & lokasi bisnis, perhatikan sumber modal	
4.	Jumat 16/01/26	Analisis strategi yang diterapkan hotel	bandingkan SOP dengan bisnis yang berada disamping hotel 3 bisnis yang sedang terjadi.	
5.	Senin 25/01/26	penggunaan judul laporan	perhatikan judul adalah studi kasus yang nyata terjadi dan pahami secara terjadi.	
6.	Kamis 08/02/26	parasi laporan	judul harus berkaitan dengan pembahasan dan materi yang di paparkan.	
7.	Senin 27/06/26	parasi paraf & revisi sop	perhatikan kesimpulan, rangkumlah strategi apa yang sudah lampirkan dan sate dan sate yang ada	

Padang, 25 Juli 2026


 Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE
 NIP. 199202262020121012

Lampiran 6. 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) : Fadiah Azzah Tohir
Unit Kegiatan Praktek : Food & Beverage Service
Nama Perusahaan/Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
Jadwal Kegiatan : Januari - Juli
Nama Supervisor (Penilai) : Rizki Zilham
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Food & Beverage Service

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Jumat 12/04/26	Perencanaan belahan baru - Suhu ruangan tidak stabil - antrean panjang karena ramai - keterbatasan peralatan	- menggunakan peman. bahan teknologi canggih - penambahan kursi dilekatkan ke dinding, supaya tamu bisa menunggu sambil duduk - penambahan jumlah karyawan, dan lebih aware ke sekitar restoran terutama buffet.	

Rizki Zilham

Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 7. Data Pendukung Lainnya



**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESIDENCE

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.70
2. Quantity & Quality of Work	3.82
3. Personality & Character	3.90
4. Attendance	3.90
FINAL SCORE	3.83

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



Hafid Kholrudin Al Ansori
Food & Beverage Manager



Deisy Johana Saleh
Financial Controller



Sulthan Adam Wizarddinan Hariono
Learning & Development Manager