

**ANALISIS PELAKSANAAN *SEQUENCE OF SERVICE* OLEH WAITER
PADA DEPARTEMEN *FOOD & BEVERAGE SERVICE*: STUDI KASUS
PADA ROCKSALT BEACH CLUB, HARRIS RESORT BARELANG
BATAM**

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



Oleh: Ahmad Zidan / 24135065

Dosen Pembimbing: Youmil Abrian, S.E., M.M.

Supervisor: Yondian F Anugrah

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian PLI I FPP-UNP
Semester Januari 2026 - Juni 2026

Oleh:

Ahmad Zidan

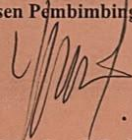
NIM: 24135065

Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Youmil Abrian, S.E., MM.
NIP. 198210022008121002

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri I FPP-UNP

Padang Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh

Ahmad Zidan

NIM: 24135065

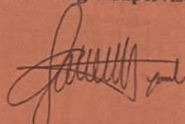
Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Pembimbing dari Industri

Food & Beverages Supervisor



(Yondian F Anugrah)

L&D Coordinator



(Muhammad Arif Ramadhan)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek magang dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri selama 6 bulan pada posisi *F&B Service* di *Harris Resorts Bareleng Batam*. Pengalaman pada saat Pengalaman Lapangan Industri I membuat pengetahuan penulis bertambah mengenai gambaran dalam dunia kerja, khususnya pada industri perhotelan. Laporan ini dibuat untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab penulis kepada pihak kampus untuk bukti sekiranya penulis benar-benar sudah menyelesaikan Pengalaman Lapangan Industri tempat penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri adalah *Harris Resorts Bareleng Batam*, di hotel ini penulis mendapatkan kesempatan, pengetahuan serta pengalaman yang lebih luas lagi mengenai *F&B Service* dan di hotel inilah penulis mempraktekan semua yang penulis pelajari selama dikampus.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan laporan ini penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh sebab itu melalui laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang;
2. Bapak Pasaribu SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang;
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd_ selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang;
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I tingkat Departemen Pariwisata sekaligus

Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I;

5. Ibu Dr.Lise Asnur, S.Pd.,M.Pd.,CHE selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Youmil Abrian, SE., MM Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I;
7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang;
8. Bapak Bart Van Den Brink selaku *General Manager* di Harris Resorts;
9. Ibu Lestari Hutagaol selaku *F&B Service Manager* di Harris Resorts Barelang Batam;
10. Ibu Melta Sari Ginting selaku *Human Resource Manager* di Harris Resorts Barelang Batam;
11. Seluruh rekan-rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I di *F&B Service Manager* dan teman-teman mahasiswa yang membantu dalam penulisan laporan ini dan kebersamaannya selama proses kegiatan Pengalaman Lapangan Industri I berlangsung yang berada di Harris Resorts Barelang Batam;
12. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 24 Juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
Adapun manfaat yang diharapkan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:	4
BAB II	5
2.1 Landasan Teori	5
2.3 Kerangka Pemikiran	8
BAB III.....	9
3.1 Jenis Penelitian.....	9
3.2 Waktu PLI I.....	9
3.3 Lokasi Penelitian.....	9
3.4 Subjek dan Objek Penelitian	11
3.4.1 Subjek Penelitian.....	11
3.4.2 Objek Penelitian.....	11
3.5 Teknik Pengumpulan Data	12
3.5.1 Observasi	12
3.5.2 Wawancara.....	12
3.5.3 Dokumentasi.....	12
3.6 Teknik Analisis Data.....	12
3.6.1 Kondensasi Data.....	13
3.6.2 Penyajian Data	13
3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	13

BAB IV	14
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus.....	14
4.2 Temuan Studi Kasus.....	14
4.3 Analisis Permasalahan.....	17
4.3.2 Keterbatasan Jumlah Waiter Dibandingkan dengan Volume Pelayanan	17
4.3.3 Koordinasi Antarbagian Menjadi Faktor Penentu Kelancaran Pelayanan	18
4.3.4 Pentingnya Komunikasi dalam Memberikan Pengalaman Pelayanan	18
4.3.6 Dampak Permasalahan terhadap Kualitas Pelayanan	19
4.4 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	20
BAB V	21
5.1 Kesimpulan.....	21
5.2 Saran	22
DAFTAR PUSTAKA.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka berpikir	19
Gambar 3.1 HARRIS Resort Barelang Batam.....	21
Gambar 3.2 Logo The Ascott Limited	23
Gambar 3.3 Logo HARRIS Resort Barelang Batam.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Dokumentasi Kegiatan	48
--	-----------

ABSTRAK

Kualitas pelayanan pada Departemen *Food & Beverage Service* merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan tamu dan citra hotel. Salah satu standar pelayanan yang harus diterapkan oleh waiter adalah *Sequence of Service*, yaitu rangkaian tahapan pelayanan yang dilaksanakan secara sistematis mulai dari penyambutan tamu hingga tamu meninggalkan restoran. Dalam pelaksanaannya, masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan penerapan *Sequence of Service* belum berjalan secara optimal, terutama pada saat operasional restoran dengan tingkat kunjungan tamu yang tinggi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan *Sequence of Service* oleh waiter pada Departemen *Food & Beverage Service* di Rocksalt Beach Club, HARRIS Resort Barelang Batam, mengetahui kesesuaiannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), mengidentifikasi kendala yang dihadapi waiter, serta menganalisis upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka, kemudian dianalisis menggunakan tahapan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *Sequence of Service* pada umumnya telah mengikuti SOP yang berlaku melalui tahapan *welcoming guests and greeting guests, escorting guests to the table, sitting guests, offering beverage to guests, taking order and repeat order, clear up, feedback, dan farewell*. Namun, konsistensi pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh keterbatasan jumlah waiter saat *peak hours*, koordinasi antar bagian yang belum optimal, serta pentingnya komunikasi dalam menunjang kelancaran pelayanan. Pengawasan supervisor dan kerja sama antardepartemen menjadi faktor yang mendukung konsistensi pelayanan. Dengan demikian, penerapan *Sequence of Service* yang dilaksanakan secara konsisten sesuai SOP, didukung koordinasi yang efektif, pengawasan yang berkelanjutan, dan komunikasi yang baik, mampu meningkatkan kualitas pelayanan, menciptakan pengalaman bersantap yang lebih memuaskan, serta memperkuat citra positif Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam.

Kata Kunci: *Sequence of Service, Waiter, Food & Beverage Service, Standar Operasional Prosedur, Kualitas Pelayanan.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring dengan berkembangnya sektor pariwisata di Indonesia, jumlah kunjungan wisatawan terus meningkat sehingga mendorong kebutuhan akan layanan akomodasi dan restoran yang berkualitas. Industri perhotelan memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan pariwisata nasional. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik (2024), tingkat hunian kamar hotel berbintang menunjukkan pertumbuhan yang positif. Kondisi ini menuntut hotel untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus mengelola operasional dan sumber daya manusia secara profesional. Melalui Program Magang Bersertifikat, mahasiswa diberikan kesempatan untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di industri perhotelan.

Hotel merupakan jenis akomodasi yang dikelola secara komersial untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta layanan penunjang lainnya bagi masyarakat. Keberadaan hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai penyedia pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada tamu melalui pelayanan yang berkualitas sesuai standar yang telah ditetapkan.

Dalam operasional restoran hotel, waiter merupakan bagian dari Food and Beverage Service yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Tugas waiter tidak hanya menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menyambut tamu, mencatat pesanan, menjaga kebersihan area kerja, menangani keluhan, serta berkoordinasi dengan bagian kitchen dan bar agar pelayanan berjalan lancar dan mampu menciptakan pengalaman bersantap yang memuaskan.

Pada kegiatan PLI I, penulis ditempatkan sebagai waiter di Restaurant Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang. Selama pelaksanaan magang, penulis bertanggung jawab melayani tamu mulai dari proses penyambutan, pencatatan pesanan, penyajian makanan dan minuman, menjaga kebersihan area

restoran, hingga memastikan kenyamanan tamu selama berada di restoran. Pengalaman tersebut memberikan pemahaman mengenai pentingnya profesionalisme, komunikasi, dan kerja sama tim dalam memberikan pelayanan yang optimal.

Berdasarkan pengalaman tersebut, penulis memilih judul “Analisis Pelaksanaan *Sequence Of Service* Oleh Waiter Pada Departemen *Food & Beverage Service*: Studi Kasus Pada Rocksalt Beach Club, Harris Resort Barelang Batam” karena waiter merupakan ujung tombak pelayanan yang berinteraksi langsung dengan tamu. Penerapan prosedur kerja yang sesuai SOP berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, citra restoran, serta keberhasilan operasional secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Pelaksanaan *Sequence of Service* oleh waiter di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam perlu dianalisis untuk mengetahui kesesuaiannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.
2. Ketidaksesuaian dalam pelaksanaan setiap tahapan *Sequence of Service* berpotensi menimbulkan kesalahan pelayanan, keterlambatan penyajian makanan dan minuman, serta menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu.
3. Koordinasi antara waiter dengan bagian kitchen dan bar menjadi faktor penting dalam kelancaran pelaksanaan *Sequence of Service*, namun dalam praktiknya masih dapat menghadapi berbagai kendala operasional.
4. Kemampuan waiter dalam menerapkan *Sequence of Service*, termasuk menyambut tamu, menerima pesanan, menyajikan hidangan, hingga menangani keluhan, sangat memengaruhi tingkat kepuasan tamu.
5. Belum diketahui sejauh mana pelaksanaan *Sequence of Service* oleh waiter telah mendukung terciptanya pelayanan yang optimal dan

kepuasan tamu di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan Sequence of Service oleh waiter pada Departemen Food & Beverage Service di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam?
2. Apakah pelaksanaan Sequence of Service oleh waiter telah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam?
3. Apa saja kendala yang dihadapi waiter dalam melaksanakan Sequence of Service di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam pelaksanaan Sequence of Service agar kualitas pelayanan kepada tamu tetap optimal?

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Menganalisis pelaksanaan Sequence of Service oleh waiter pada Departemen Food & Beverage Service di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam.
2. Mengetahui kesesuaian pelaksanaan Sequence of Service oleh waiter dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam.
3. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi waiter dalam melaksanakan Sequence of Service selama operasional restoran.
4. Mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala pelaksanaan Sequence of Service guna meningkatkan kualitas

pelayanan kepada tamu di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Bareleng Batam.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman penulis mengenai pelaksanaan Sequence of Service oleh waiter sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), serta meningkatkan kompetensi dan keterampilan dalam memberikan pelayanan kepada tamu di industri perhotelan.

2. Bagi Harris Resort Bareleng Batam

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen dalam menilai pelaksanaan Sequence of Service oleh waiter, mengidentifikasi kendala yang terjadi selama operasional, serta menjadi dasar untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

3. Bagi Program Studi/Perguruan Tinggi

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi bagi mahasiswa dan dosen mengenai penerapan Sequence of Service pada Departemen Food & Beverage Service, serta menjadi bahan pembelajaran yang menghubungkan teori dengan praktik di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 *Sequence of service*

Sequence of Service merupakan suatu teknik atau standar pelayanan yang berisi rangkaian tahapan pelayanan kepada tamu secara sistematis yang dilakukan oleh waiter atau waitress, mulai dari saat tamu datang hingga meninggalkan restoran. Penerapan *Sequence of Service* bertujuan untuk memberikan pelayanan yang terstruktur, konsisten, dan profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Dengan penerapan *Sequence of Service* yang baik, waiter atau waitress dapat meningkatkan efektivitas kerja, meminimalkan kesalahan dalam pelayanan, serta menciptakan pengalaman bersantap yang nyaman dan memuaskan bagi tamu (Sanjaya et al., 2025).

Menurut Fahrul (2025), secara umum *sequence of service* di restoran hotel merupakan rangkaian prosedur pelayanan yang dilakukan secara sistematis untuk memberikan pengalaman bersantap yang nyaman dan memuaskan bagi tamu. Dalam industri perhotelan, Departemen *Food and Beverage Service* memiliki peran penting dalam menunjang operasional hotel melalui penyediaan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Departemen ini bertanggung jawab dalam memastikan proses pelayanan berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, mulai dari persiapan area restoran, penyambutan tamu, pencatatan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga memastikan kepuasan tamu selama berada di restoran.

2.1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang disusun untuk memastikan setiap kegiatan dalam organisasi dilaksanakan secara terencana, konsisten, efektif, dan efisien sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP berfungsi sebagai acuan bagi karyawan dalam melaksanakan tugas, meminimalkan kesalahan, serta menjaga kualitas hasil

kerja sehingga mampu mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan organisasi (Putranto, 2025).

Pada Departemen Food & Beverage Service, khususnya restoran hotel, SOP menjadi pedoman utama bagi waiter dalam melaksanakan setiap tahapan *Sequence of Service*, mulai dari menyambut tamu hingga mengucapkan salam perpisahan. Penerapan SOP yang konsisten membantu meningkatkan ketepatan dan kecepatan pelayanan, mengurangi kesalahan penyajian, serta menciptakan pengalaman bersantap yang nyaman sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu dan mendukung kualitas operasional restoran.

2.1.3 Waiter

Waiter atau Pramusaji merupakan personel operasional yang memegang peranan krusial dalam industri pelayanan *hospitality*. Lingkup tugas utama *Waiter* tidak hanya terbatas pada pendistribusian hidangan makanan dan minuman ke area restoran maupun layanan kamar (*room service*), melainkan juga mencakup penanganan pesanan konsumen, persiapan awal hidangan, serta pemeliharaan kebersihan dan estetika area meja makan. Mengingat kompleksitas tanggung jawab tersebut, profesionalisme dalam menjalankan tugas menjadi sebuah tuntutan mutlak. *Waiter* berkewajiban untuk memastikan terciptanya kepuasan pelanggan yang komprehensif, terhitung sejak kedatangan hingga konsumen meninggalkan area restoran (Dewi et al., 2024).

Dalam industri perhotelan, khususnya pada layanan restoran hotel, kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress memegang peranan yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Oleh karena itu, waiter dan waitress dituntut untuk memiliki kesiapan mental yang baik, rasa percaya diri yang tinggi, serta sikap profesional dalam menjalankan tugasnya.

2.2 Penelitian Terdahulu

Kajian mengenai pelaksanaan *Sequence of Service* oleh waiter pada Departemen *Food & Beverage Service* telah banyak dilakukan oleh berbagai

peneliti, terutama dalam konteks industri perhotelan. Beragam hasil penelitian tersebut menjadi acuan penting bagi penulis dalam memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai konsep, pendekatan, metode penelitian, serta temuan-temuan yang relevan dengan topik yang sedang dikaji. Berikut beberapa penelitian terdahulu.

Pertama, penelitian Dewi, Ari Indriastuti, dan Legowo (2024) yang berjudul *Peran Waiter & Waitress dalam Penerapan Sequences of Service di Cinnamon Restaurant The Alana Hotel and Convention Center Solo* menggunakan metode kualitatif melalui wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *sequence of service* oleh waiter dan waitress berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji penerapan *sequence of service* oleh waiter, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi penelitian serta fokus penelitian ini yang menganalisis kesesuaian dengan SOP, kendala, dan upaya peningkatan pelayanan di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam.

Kedua, penelitian Realdi dan Koeswiryono (2025) berjudul *Penerapan Sequence of Service oleh Waiter Saat Dinner di Restoran Remedy, Four Seasons Vail, Colorado, USA* menggunakan metode kualitatif melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa setiap tahapan *sequence of service* saat *dinner* berperan penting dalam menciptakan pengalaman bersantap yang berkualitas. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama membahas penerapan *sequence of service* oleh waiter, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian dan fokus penelitian ini yang juga mengkaji kesesuaian SOP, kendala, dan upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Ketiga, penelitian Setianingrum, Solikhin, dan Asmara (2025) berjudul *Penerapan Sequence of Service pada Saat Pelayanan Breakfast di Semawis Restoran Padma Hotel Semarang* menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *sequence of service* saat *breakfast* telah

sesuai dengan SOP meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Persamaannya dengan penelitian ini adalah sama-sama mengkaji penerapan *sequence of service* sesuai SOP pada restoran hotel, sedangkan perbedaannya terletak pada lokasi, objek, dan fokus penelitian yang juga membahas kendala serta upaya peningkatan kualitas pelayanan di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam.

2.3 Kerangka Pemikiran

Pada penelitian ini, pelaksanaan *sequence of service* dianalisis berdasarkan setiap tahapan pelayanan yang dilakukan oleh waiter di Rocksalt Beach Club, HARRIS Resort Barelang Batam, mulai dari *greeting the guest, escorting and seating the guest, presenting the menu, taking food and beverage orders, serving food and beverages, checking guest satisfaction, clearing the table, presenting the bill*, hingga *farewell*. Analisis terhadap setiap tahapan tersebut bertujuan untuk mengetahui kesesuaian pelaksanaan pelayanan dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku, mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan *sequence of service*, serta mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala yang terjadi selama proses pelayanan. Melalui analisis tersebut diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai pelaksanaan *sequence of service* oleh waiter pada Departemen Food & Beverage Service di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam.

Berdasarkan uraian tersebut, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan melalui *mind mapping* sebagai berikut.

Gambar 2.1 Kerangka berpikir



BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan tersebut dipilih karena sesuai dengan tujuan penelitian, yaitu untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai pelaksanaan *sequence of service* oleh *waiter* pada Departemen *Food & Beverage Service* di Rocksalt Beach Club, HARRIS Resort Barelang Batam. Melalui pendekatan kualitatif, peneliti dapat mengeksplorasi secara komprehensif proses pelayanan yang dilakukan oleh *waiter* berdasarkan kondisi nyata yang terjadi di lapangan, mulai dari setiap tahapan *sequence of service*, kesesuaian pelaksanaannya dengan *Standard Operating Procedure* (SOP), hingga faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan pelayanan tersebut.

3.2 Waktu PLI I

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I ini disesuaikan dengan jangka waktu semester 4 (Empat), dengan mempertimbangkan kesediaan pihak hotel dan perkuliahan yang sedang atau akan diikuti serta juga harus memperhatikan persyaratan khusus yang dikeluarkan jurusan. Dalam buku panduan Universitas Negeri Padang dicantumkan bahwa satu SKS untuk mata kuliah lapangan pelaksanaannya setara dengan empat sampai lima jam tatap muka dalam seminggu. Pelaksanaan pengalaman industri ini dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai dari 21 Januari 2026 – 20 Juli 2026.

3.3 Lokasi Penelitian

3.3.1 Sejarah HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.1 HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang dikelol oleh *The Ascott Limited*, sebuah perusahaan asal Singapura. Hotel ini mulai dibangun pada tahun 2015 dan resmi beroperasi pada tahun 2018. Sebelumnya, hotel ini berada di bawah naungan TAUZIA Hotels sebelum kemudian dikelola langsung oleh *The Ascott Limited*.

3.3.2 Profile the Ascott Limited (Ascott) – The Ascott Limited



Gambar 3.2 Logo The Ascott Limited

The Ascott Limited (Ascott) merupakan perusahaan asal Singapura yang telah berkembang menjadi salah satu operator dan pemilik penginapan berskala internasional terkemuka di dunia. Portofolio Ascott mencakup lebih dari 220 kota yang tersebar di lebih dari 40 negara di kawasan Asia Pasifik, Asia Tengah, Eropa, Timur Tengah, dan Amerika Serikat.

3.3.3 Profile HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.3 Logo HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di Jalan Trans Barelang, Tembesi, Batam, dengan letak strategis di dekat Jembatan Barelang. Resort yang berdiri di atas lahan seluas sekitar 10 hektar ini resmi beroperasi pada 12 Februari 2018 dan berada di bawah naungan Tausia Management.

3.4 Subjek dan Objek Penelitian

3.4.1 Subjek Penelitian

Subjek penelitian merupakan sumber utama data yang memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian sehingga mampu memberikan informasi yang relevan dan mendalam (Amirin, 2011). Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian dipilih berdasarkan keterlibatannya terhadap fenomena yang diteliti.

Subjek penelitian ini adalah Departemen Food & Beverage Service di Rocksalt Beach Club, HARRIS Resort Barelang Batam karena departemen tersebut bertanggung jawab atas pelaksanaan *sequence of service* kepada tamu. Informan penelitian adalah Supervisor Food & Beverage Service yang dipilih karena memiliki tanggung jawab dalam mengawasi operasional restoran, memastikan pelaksanaan pelayanan sesuai Standard Operating Procedure (SOP), serta melakukan evaluasi terhadap kinerja waiter. Data penelitian diperoleh melalui wawancara dengan informan, observasi, dokumentasi, serta pengalaman peneliti selama menjalani Praktik Lapangan Industri (PLI).

3.4.2 Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2021), objek penelitian merupakan sasaran yang dikaji untuk memperoleh data sesuai dengan tujuan penelitian. Objek penelitian ini adalah pelaksanaan *sequence of service* oleh waiter pada Departemen Food & Beverage Service di Rocksalt Beach Club, HARRIS Resort Barelang Batam. Penelitian difokuskan pada kesesuaian pelaksanaan setiap tahapan pelayanan dengan SOP, kendala yang dihadapi selama pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap pelaksanaan *sequence of service* selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Rocksalt Beach Club. Pengamatan difokuskan pada tahapan pelayanan waiter, kesesuaiannya dengan SOP, interaksi dengan tamu, serta kendala yang muncul selama operasional restoran (Guntara et al., 2023).

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan Supervisor Food & Beverage Service sebagai informan utama. Wawancara bertujuan memperoleh informasi mengenai pelaksanaan *sequence of service*, penerapan SOP, kendala operasional, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung berupa SOP pelayanan, struktur organisasi, foto kegiatan operasional, dokumen pendukung, serta catatan lapangan selama PLI. Data dokumentasi berfungsi memperkuat hasil observasi dan wawancara melalui proses triangulasi.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan model analisis interaktif Miles, Huberman, dan Saldaña (2020), yang meliputi kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Model ini dipilih karena sesuai dengan penelitian kualitatif deskriptif dan mampu mengolah data hasil observasi, wawancara, serta dokumentasi secara sistematis.

3.6.1 Kondensasi Data

Pada tahap ini peneliti menyeleksi, menyederhanakan, dan mengelompokkan data sesuai fokus penelitian, yaitu pelaksanaan *sequence of service*, kesesuaian dengan SOP, kendala yang dihadapi waiter, serta upaya penyelesaiannya.

3.6.2 Penyajian Data

Data yang telah dikondensasi disajikan dalam bentuk uraian deskriptif berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga memudahkan peneliti memahami hubungan antar temuan dan melakukan interpretasi.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Tahap terakhir dilakukan dengan menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis yang kemudian diverifikasi melalui triangulasi data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil analisis diharapkan memberikan gambaran mengenai pelaksanaan *sequence of service*, tingkat kesesuaiannya dengan SOP, kendala yang dihadapi waiter, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan di Rocksalt Beach Club, HARRIS Resort Bareleng Batam.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam, salah satu outlet Food & Beverage Service yang mengusung konsep restoran dan *beach club*. Outlet ini melayani tamu hotel maupun tamu dari luar hotel sehingga setiap waiter dituntut memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui penerapan Sequence of Service. Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) selama kurang lebih enam bulan, penulis bertugas sebagai waiter dan terlibat langsung dalam seluruh proses pelayanan, mulai dari *mise en place*, penyambutan tamu, penerimaan pesanan melalui sistem *Point of Sales (POS)*, penyajian makanan dan minuman, hingga *clear up* dan *farewell*. Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan Sequence of Service di Rocksalt Beach Club pada umumnya telah berjalan sesuai SOP. Sebelum operasional dimulai, waiter mengikuti briefing dan melakukan persiapan area pelayanan, sedangkan selama operasional waiter melaksanakan setiap tahapan pelayanan, mulai dari menyambut tamu, menawarkan menu, menerima dan mengonfirmasi pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga melakukan *table checking* untuk memastikan kepuasan tamu. Selama kegiatan PLI, supervisor secara rutin melakukan briefing, pemantauan, dan evaluasi untuk memastikan waiter menjalankan Sequence of Service sesuai SOP. Meskipun standar pelayanan telah diterapkan dengan baik, efektivitas pelaksanaannya masih dipengaruhi oleh jumlah tamu, ketersediaan sumber daya manusia, koordinasi antarbagian, serta kemampuan waiter dalam mengelola beban kerja. Kondisi tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk menganalisis lebih lanjut pelaksanaan Sequence of Service di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort

Barelang Batam, diperoleh berbagai temuan mengenai pelaksanaan *Sequence of Service* oleh waiter pada operasional restoran. Secara umum, penerapan *Sequence of Service* telah dilaksanakan sebagai pedoman utama dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Namun, pada pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kondisi yang menyebabkan penerapan setiap tahapan belum sepenuhnya berjalan secara konsisten sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

4.2.1 Pelaksanaan Tahap Welcoming Guests and Greeting Guests

Tahap pertama dalam *Sequence of Service* adalah *welcoming guests*, yaitu menyambut tamu dengan salam, senyuman, kontak mata, dan sapaan yang ramah sebagai upaya menciptakan kesan pertama yang baik. Berdasarkan hasil observasi, tahapan ini umumnya telah dilaksanakan sesuai standar pada kondisi operasional normal. Namun, saat *peak hours*, waiter harus melayani beberapa tamu secara bersamaan sehingga penyambutan terkadang mengalami keterlambatan dan tidak dapat dilakukan secara maksimal, yang berpotensi mengurangi kualitas *first impression* terhadap tamu.

4.2.2 Pelaksanaan Tahap Escorting Guests dan Sitting Guests

Tahap **escorting guests to the table** dilakukan dengan mengantarkan tamu ke meja yang telah disiapkan serta memastikan kebersihan dan kenyamanan area sebelum tamu dipersilakan duduk. Berdasarkan hasil observasi, tahapan ini umumnya telah berjalan dengan baik, termasuk memberikan bantuan kepada tamu yang membawa anak kecil, lansia, atau barang bawaan. Namun, saat jumlah tamu meningkat, waiter harus melayani beberapa kelompok tamu secara bersamaan sehingga proses pengantaran dilakukan lebih singkat dan penjelasan mengenai area maupun fasilitas restoran tidak selalu dapat diberikan secara optimal.

4.2.3 Pelaksanaan Offering Beverage dan Taking Order.

Tahapan *offering beverage* dan *taking order* dilaksanakan dengan memberikan menu, menawarkan rekomendasi makanan dan minuman, serta mencatat pesanan menggunakan sistem Point of Sales (POS) setelah melakukan *repeat order* untuk memastikan ketepatan pesanan. Berdasarkan hasil observasi, tahapan ini umumnya

telah berjalan dengan baik dan membantu meminimalkan kesalahan pencatatan. Namun, saat restoran dalam kondisi ramai, waiter sering menerima pesanan dari beberapa meja secara bersamaan sehingga waktu tunggu tamu menjadi lebih lama dan koordinasi dengan bagian *kitchen* maupun *bar* harus dilakukan secara cepat, terutama ketika terjadi perubahan pesanan dari tamu.

4.2.4 Pelaksanaan Penyajian Makanan dan Minuman

Tahap penyajian makanan dan minuman umumnya telah dilaksanakan sesuai standar dengan memastikan nomor meja, menyebutkan nama menu, dan memeriksa kelengkapan pesanan sebelum disajikan kepada tamu. Berdasarkan hasil observasi, kelancaran tahap ini sangat bergantung pada koordinasi antara waiter, *kitchen*, dan *bar*. Apabila terjadi keterlambatan produksi, waiter bertugas memberikan informasi mengenai estimasi waktu penyajian kepada tamu, serta dalam kondisi tertentu memberikan *complimentary* sesuai arahan supervisor sebagai bentuk upaya menjaga kepuasan tamu.

4.2.5 Pelaksanaan Clear Up

Tahapan clear up dilakukan setelah tamu selesai menikmati makanan maupun minuman. Berdasarkan hasil observasi, waiter segera mengangkat peralatan makan yang telah selesai digunakan tanpa mengganggu kenyamanan tamu. Meja kemudian dibersihkan sehingga tetap terlihat rapi selama tamu masih berada di restoran. Pada kondisi operasional normal, *clear up* dilakukan secara bertahap mengikuti urutan. Namun ketika restoran ramai, waiter terkadang menunda proses clear up karena harus lebih memprioritaskan penyajian makanan kepada tamu lain yang masih menunggu. Akibatnya terdapat beberapa meja yang belum segera dibersihkan meskipun tamu telah selesai menikmati hidangan.

4.2.6 Pelaksanaan Feedback dan Farewell

Tahapan feedback dilakukan melalui *table checking* untuk mengetahui tingkat kepuasan tamu terhadap makanan dan pelayanan, namun berdasarkan hasil observasi tahapan ini sering tidak terlaksana secara optimal saat restoran dalam kondisi ramai karena waiter lebih memprioritaskan pelayanan kepada tamu lain.

Sementara itu, tahapan farewell umumnya telah dilaksanakan dengan baik melalui ucapan terima kasih setelah proses pembayaran serta ajakan kepada tamu untuk kembali berkunjung, sehingga memberikan kesan akhir yang positif terhadap kualitas pelayanan restoran.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam, diketahui bahwa pelaksanaan Sequence of Service oleh waiter secara umum telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Namun demikian, penerapannya belum sepenuhnya konsisten pada setiap tahapan pelayanan. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor operasional yang saling berkaitan sehingga berdampak terhadap efektivitas pelayanan dan pengalaman tamu selama berada di restoran.

4.3.1 Pelaksanaan Sequence of Service Belum Konsisten pada Saat Peak Hours

Permasalahan utama yang ditemukan adalah belum konsistennya pelaksanaan Sequence of Service ketika restoran berada dalam kondisi peak hours. Pada kondisi tersebut jumlah tamu yang datang meningkat secara signifikan sehingga waiter harus melayani beberapa meja dalam waktu yang bersamaan. Akibatnya, beberapa tahapan pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan waiter, tetapi juga oleh beban kerja yang diterima pada saat operasional berlangsung. Semakin tinggi jumlah tamu yang harus dilayani dalam waktu bersamaan, semakin besar kemungkinan terjadinya pengurangan kualitas pelayanan pada beberapa tahapan Sequence of Service.

4.3.2 Keterbatasan Jumlah Waiter Dibandingkan dengan Volume Pelayanan

Permasalahan berikutnya adalah keterbatasan jumlah waiter yang bertugas dibandingkan dengan jumlah tamu yang harus dilayani pada waktu tertentu. Berdasarkan hasil pengamatan, setiap waiter bertanggung jawab terhadap beberapa meja sekaligus. Dalam kondisi normal, pembagian tugas tersebut masih dapat berjalan dengan baik, namun ketika restoran mengalami kondisi penuh, waiter

harus menangani berbagai aktivitas secara bersamaan, seperti menerima pesanan, menyajikan makanan, membersihkan meja, serta memberikan pelayanan kepada tamu baru. Tingginya beban kerja juga meningkatkan risiko terjadinya human error, seperti keterlambatan penyampaian pesanan ke kitchen, kurang ketelitian dalam melakukan repeat order, maupun keterlambatan proses clear up setelah tamu selesai menikmati hidangan.

4.3.3 Koordinasi Antarbagian Menjadi Faktor Penentu Kelancaran Pelayanan

Pelaksanaan Sequence of Service tidak hanya bergantung pada waiter, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi dengan bagian kitchen, bar, cashier, dan steward. Namun demikian, ketika terjadi keterlambatan pada proses produksi makanan atau minuman, waiter menjadi pihak yang berhadapan langsung dengan tamu. Dalam kondisi tersebut waiter harus memberikan penjelasan mengenai estimasi waktu penyajian serta memastikan tamu tetap merasa diperhatikan. Apabila komunikasi antara waiter dengan kitchen atau bar kurang efektif, informasi mengenai perkembangan pesanan menjadi terlambat diterima sehingga waiter mengalami kesulitan dalam memberikan penjelasan kepada tamu. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan *Sequence of Service* sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarbagian, bukan hanya oleh kemampuan individu waiter.

4.3.4 Pentingnya Komunikasi dalam Memberikan Pengalaman Pelayanan

Hasil observasi menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi merupakan salah satu kompetensi yang sangat penting bagi waiter. Selain menerima pesanan, waiter juga berperan sebagai penghubung antara tamu dengan seluruh bagian operasional restoran. Pada beberapa situasi ditemukan tamu yang meminta perubahan menu, memiliki permintaan khusus (*special request*), maupun menyampaikan keluhan terkait waktu penyajian. Dalam kondisi tersebut waiter dituntut untuk mampu memberikan penjelasan secara sopan, menjaga sikap profesional, serta segera mengoordinasikan kebutuhan tamu kepada bagian terkait.

4.3.5 Pengawasan Supervisor Mendukung Konsistensi Pelayanan

Selama pelaksanaan PLI, penulis mengamati bahwa supervisor memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan restoran. Pengawasan dilakukan

melalui briefing sebelum operasional dimulai, pemantauan selama jam pelayanan berlangsung, serta evaluasi setelah operasional selesai. Briefing digunakan untuk menyampaikan informasi mengenai reservasi, pembagian section pelayanan, menu yang sedang dipromosikan, serta menu yang tidak tersedia. Selain itu, supervisor juga memberikan arahan mengenai standar pelayanan yang harus diterapkan oleh waiter selama operasional berlangsung.

Pada saat restoran beroperasi, supervisor melakukan monitoring terhadap pelaksanaan pelayanan dan memberikan arahan apabila ditemukan kendala di lapangan. Setelah operasional selesai, dilakukan evaluasi terhadap berbagai permasalahan yang muncul sebagai bahan perbaikan pelayanan pada hari berikutnya. Berdasarkan hasil observasi, kegiatan pengawasan tersebut berkontribusi dalam menjaga konsistensi pelayanan. Namun demikian, efektivitas pengawasan tetap dipengaruhi oleh kondisi operasional, terutama ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan sehingga supervisor juga harus membantu kegiatan pelayanan di lapangan.

4.3.6 Dampak Permasalahan terhadap Kualitas Pelayanan

Berbagai permasalahan yang ditemukan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan di Rocksalt Beach Club. Berdasarkan hasil observasi, waiter telah menunjukkan sikap yang ramah, sopan, dan profesional sehingga mampu memenuhi dimensi *assurance* dan *empathy*. Namun, pada saat restoran berada dalam kondisi ramai, beberapa tahapan *Sequence of Service*, seperti *table checking* dan *feedback*, tidak selalu dapat dilaksanakan secara konsisten. Kondisi tersebut menyebabkan berkurangnya interaksi personal antara waiter dan tamu, meningkatnya waktu tunggu pelayanan, serta menunjukkan bahwa dimensi *responsiveness* belum dapat diterapkan secara optimal.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Wahyuniati, Mataram, Armoni, dan Suja (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dipengaruhi oleh sumber daya manusia, komunikasi, dan kedisiplinan dalam menjalankan prosedur pelayanan. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa koordinasi antara waiter, *kitchen*, *bar*, *cashier*,

dan *steward* menjadi faktor penting dalam kelancaran pelayanan. Temuan ini didukung oleh pendapat Kotler, Bowen, dan Makens (2017) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan perhotelan ditentukan oleh kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan konsisten.

Berdasarkan hasil observasi, kegiatan *briefing* dan pengawasan oleh supervisor sebelum maupun selama operasional turut berperan dalam menjaga konsistensi penerapan *Sequence of Service*. Meskipun secara umum pelaksanaannya telah berjalan sesuai SOP, efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh tingginya jumlah tamu, keterbatasan jumlah waiter, koordinasi antarbagian, serta kemampuan waiter dalam mengelola beban kerja. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan perlu didukung melalui penguatan sumber daya manusia, pelatihan, koordinasi yang efektif, serta evaluasi operasional secara berkelanjutan.

4.4 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis, pelaksanaan *Sequence of Service* oleh waiter di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam secara umum telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, penerapannya belum sepenuhnya konsisten, terutama pada saat *peak hours*, ketika peningkatan jumlah tamu menyebabkan beberapa tahapan pelayanan, seperti pemberian *feedback* kepada tamu, belum dapat dilakukan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan konsistensi pelaksanaan setiap tahapan *Sequence of Service* agar kualitas pelayanan dan kepuasan tamu tetap terjaga. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah meningkatkan efektivitas pengelolaan sumber daya manusia dengan menyesuaikan jumlah waiter pada jam-jam sibuk, seperti akhir pekan, hari libur, dan saat penyelenggaraan acara tertentu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi dan analisis, pelaksanaan Sequence of Service oleh waiter di Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam secara umum telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, penerapannya belum sepenuhnya konsisten pada setiap kondisi operasional, terutama saat restoran berada pada peak hours. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan konsistensi penerapan setiap tahapan pelayanan, mulai dari menyambut tamu, memberikan rekomendasi menu, melakukan *repeat order*, *table checking*, hingga mengucapkan salam perpisahan. Selain itu, peningkatan kompetensi waiter melalui pelatihan berkala mengenai teknik pelayanan, komunikasi, *product knowledge*, *complaint handling*, serta *upselling* juga diperlukan agar pelayanan tetap profesional dalam berbagai situasi.

Upaya lain yang perlu dilakukan adalah memperkuat koordinasi antara waiter, *kitchen*, dan *bar* melalui briefing sebelum operasional, pemanfaatan sistem Point of Sales (POS) secara optimal, serta komunikasi yang cepat apabila terjadi perubahan pesanan atau keterlambatan produksi. Supervisor juga berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan melalui briefing, pengawasan, dan evaluasi rutin untuk memastikan penerapan Sequence of Service sesuai SOP serta sebagai sarana perbaikan terhadap kendala yang terjadi selama operasional.

Selain evaluasi internal, restoran perlu memanfaatkan umpan balik tamu melalui *comment card*, ulasan digital, maupun komunikasi langsung sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan. Di samping itu, budaya kerja yang berorientasi pada kepuasan tamu perlu terus ditanamkan kepada seluruh karyawan Food & Beverage Service agar setiap waiter mampu memberikan pelayanan yang ramah, tanggap, dan profesional. Dengan peningkatan kompetensi sumber daya manusia, penguatan koordinasi, evaluasi yang berkesinambungan, serta budaya pelayanan yang baik, kualitas pelayanan di Rocksalt Beach Club diharapkan semakin

meningkat sehingga mampu memberikan kepuasan kepada tamu sekaligus memperkuat citra positif HARRIS Resort Barelang Batam.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyarankan agar pihak Rocksalt Beach Club HARRIS Resort Barelang Batam terus meningkatkan konsistensi penerapan *Sequence of Service* sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) pada seluruh waiter, baik dalam kondisi operasional normal maupun saat restoran ramai. Selain itu, manajemen perlu melakukan evaluasi terhadap kebutuhan tenaga kerja pada jam-jam sibuk agar beban kerja waiter lebih seimbang dan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Selain penyesuaian jumlah tenaga kerja, pelatihan berkala mengenai *Sequence of Service*, *product knowledge*, komunikasi pelayanan, *complaint handling*, dan teknik *upselling* perlu terus dilaksanakan untuk meningkatkan kompetensi waiter. Koordinasi antara waiter, *kitchen*, *bar*, *cashier*, dan *steward* juga perlu diperkuat melalui briefing dan evaluasi rutin agar proses pelayanan lebih efektif, meminimalkan kesalahan, serta meningkatkan kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.

Dewi, N. S., Indriastuti, W. A., & Legowo, J. T. (2024). Peran waiter & waitress dalam penerapan sequences of service di Cinnamon Restaurant The Alana Hotel and Convention Center Solo. *Mabha Jurnal*, 5, 2746–8941.

Guntara, I. R., Yazid, T. P., & Rummyeni, R. (2023). Strategi komunikasi Dinas Pengendalian Penduduk, Keluarga Berencana, Pemberdayaan Perempuan dan Perlindungan Anak Kabupaten Kampar menuju Kota Layak Anak tingkat utama. *Public Service and Governance Journal*, 4(1), 1–19.

Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson.

Listiana, H., & Anam, K. (2025). Strategi penyusunan kerangka berpikir: Meningkatkan kualitas penelitian. *Jurnal Lentera: Kajian Keagamaan, Keilmuan dan Teknologi*, 24(1), 146–157.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.

Mulyana, A. (2015). *Konsep Percaya Diri Perempuan Sunda dalam Jangjawokan Paranti Disamping: Kajian Sastra Lisan di Kecamatan Sagalaherang, Kabupaten Subang* (Doctoral dissertation, Universitas Pendidikan Indonesia).

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

Podung. (2022). Analisis implementasi Standard Operating Procedure Food and Beverage Service pada Hotel Gran Puri Manado.

Putranto, K. D. (2025). *Penerapan Sequence of Service oleh Waiter di Hotel Puri Mas Beach & Resort* (Skripsi). Universitas Mataram.

Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.

Randi. (2018). *Teori Penelitian Terdahulu*. Jakarta: Erlangga.

LAMPIRAN

Lampiran 1.1 Dokumentasi Kegiatan



LEMBARAN PENILAIAN INDUSTRI

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR
LEMBAR PENILAIAN
KOMPETENSI YANG DIPEROLEH (KOMPETENSI KEILMUAN) DAN
KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS

Petunjuk:
1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek). Untuk beberapa kriteria tertentu (tertera) diberikan turutan aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Alvin Dhan
Program Studi : Manajemen Sistem Keperawatan
Nama Industri : MAKATIK VEGEET TONGKONG
Bidang Magang : Pharmacy Service

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1 2 3 4 5	5
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja petunjuk kerja/termux dan agennya	1 2 3 4 5	5
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/obat praktik	1 2 3 4 5	5
4	Mahasiswa terampil mengorganisir dan atau instruksi yang diawali dalam praktik	1 2 3 4 5	5
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktik dalam jangka waktu yang ditetapkan	1 2 3 4 5	5
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktik sesuai dengan standar (tokoh skor) yang ditetapkan industri	1 2 3 4 5	5
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktik secara mandiri	1 2 3 4 5	5
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktik	1 2 3 4 5	5
9	Dalam pelaksanaan praktik mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1 2 3 4 5	5
10	Mahasiswa mampu melakukan	1 2 3 4 5	5

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR
LEMBAR PENILAIAN
KEMAMPUAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:
1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek). Untuk beberapa kriteria tertentu (tertera) diberikan turutan aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Alvin Dhan
Program Studi : Manajemen Sistem Keperawatan
Nama Industri : MAKATIK VEGEET TONGKONG
Bidang Magang : Pharmacy Service

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan tim yang ditugaskan melaksanakan tugas	1 2 3 4 5	5
2	Mahasiswa mampu mengorganisir, mengelola, dan atau mengkoordinasi tim yang ditugaskan	1 2 3 4 5	5
3	Mahasiswa disiplin di industri	1 2 3 4 5	5
4	Mahasiswa bertanggung jawab terhadap tugas yang ditugaskan	1 2 3 4 5	5
5	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan tim yang ditugaskan	1 2 3 4 5	5
6	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan tim yang ditugaskan	1 2 3 4 5	5

Tanda Skor
(Jumlahkan semua Tanda Skor dari tiap aspek)

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{2} \times 100 = 96,66$

Dosen Pembimbing : [Signature] Supervisor, 20 Juni 2022
Nama : [Signature] Supervisor, 20 Juni 2022
NIP/NIK : [Signature] Supervisor, 20 Juni 2022

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR
LEMBAR PENILAIAN
KOMPETENSI KEILMUAN (KOMPETENSI KEILMUAN) DAN
KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS

Petunjuk:
1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek). Untuk beberapa kriteria tertentu (tertera) diberikan turutan aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Alvin Dhan
Program Studi : Manajemen Sistem Keperawatan
Nama Industri : MAKATIK VEGEET TONGKONG
Bidang Magang : Pharmacy Service

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1 2 3 4 5	5
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja petunjuk kerja/termux dan agennya	1 2 3 4 5	5
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/obat praktik	1 2 3 4 5	5
4	Mahasiswa terampil mengorganisir dan atau instruksi yang diawali dalam praktik	1 2 3 4 5	5
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktik dalam jangka waktu yang ditetapkan	1 2 3 4 5	5
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktik sesuai dengan standar (tokoh skor) yang ditetapkan industri	1 2 3 4 5	5
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktik secara mandiri	1 2 3 4 5	5
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktik	1 2 3 4 5	5
9	Dalam pelaksanaan praktik mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1 2 3 4 5	5
10	Mahasiswa mampu melakukan	1 2 3 4 5	5

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR
LEMBAR PENILAIAN
KEMAMPUAN DAN TANGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:
1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek). Untuk beberapa kriteria tertentu (tertera) diberikan turutan aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Alvin Dhan
Program Studi : Manajemen Sistem Keperawatan
Nama Industri : MAKATIK VEGEET TONGKONG
Bidang Magang : Pharmacy Service

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan tim yang ditugaskan melaksanakan tugas	1 2 3 4 5	5
2	Mahasiswa mampu mengorganisir, mengelola, dan atau mengkoordinasi tim yang ditugaskan	1 2 3 4 5	5
3	Mahasiswa disiplin di industri	1 2 3 4 5	5
4	Mahasiswa bertanggung jawab terhadap tugas yang ditugaskan	1 2 3 4 5	5
5	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan tim yang ditugaskan	1 2 3 4 5	5
6	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan tim yang ditugaskan	1 2 3 4 5	5

Tanda Skor
(Jumlahkan semua Tanda Skor dari tiap aspek)

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{2} \times 100 = 92$

Dosen Pembimbing : [Signature] Supervisor, 20 Juni 2022
Nama : [Signature] Supervisor, 20 Juni 2022
NIP/NIK : [Signature] Supervisor, 20 Juni 2022

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

LEMBARAN PENILAIAN FAKULTAS

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
- Untuk beberapa catatan informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Almas Jilang
Program Studi : Keperawatan
Nama Industri : Universitas Sebelas Maret
Bidang Magang : IKM

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Pengantar kepada pendonor karya ilmiah di Bina Bina Industri	1 2 3 4 5	
2	Kemampuan menyusun dan mengorganisasikan informasi dari penyalir yang diberikan oleh dosen pembimbing	1 2 3 4 5	
3	Kemampuan menguraikan dan mengorganisasikan data yang diperoleh dari observasi langsung ke lokasi praktik	1 2 3 4 5	
4	Kemampuan menentukan validasi informasi yang relevan pada tulisan dan grafik	1 2 3 4 5	
5	Keaktifan/kepedulian dan tanggung jawab dalam proses pengumpulan data	1 2 3 4 5	
Jumlah Skor			
Total Skor			
Catatan: Nilai = $\frac{\text{Jumlah Skor}}{25} \times 100 = \dots\dots$			

Padang, 27 Juli 2016
Dosen Pembimbing
Yusuf Alim SE. M.M.
NIP/NIDN. 19821003200812000

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
- Untuk beberapa catatan informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Almas Jilang
Program Studi : Keperawatan
Nama Industri : Universitas Sebelas Maret
Bidang Magang : IKM

No	Aspek yang Dinilai	Skala	Catatan
1	Kepertepatan data	1 2 3 4 5	
2	Kepertepatan Bahasa dan Istilah	1 2 3 4 5	
3	Informasi yang disajikan (tergabung, sesuai prosedur, diteliti, dokumentasi)	1 2 3 4 5	
4	Kualitas bahan presentasi (ppt dan media)	1 2 3 4 5	
5	Menggunakan media	1 2 3 4 5	
Jumlah Skor			
Total Skor			
Catatan: Nilai = $\frac{\text{Jumlah Skor}}{25} \times 100 = \dots\dots$			

Padang, 27 Juli 2016
Dosen Pembimbing
Yusuf Alim SE. M.M.
NIP/NIDN. 19821003200812000

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

1. Nilai Kompetensi (30%)	= 94
2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%)	= 45
3. Nilai Sikap (15%)	= 75
4. Nilai Laporan (10%)	= 50
5. Nilai Presentasi Laporan (10%)	= 50

NILAI AKHIR (NA) = (30% x Kompetensi) + (15% x Disiplin dan Tanggungjawab) + (15% x Sikap) + (10% x Laporan) + (10% x Presentasi Laporan)

= $94 + 45 + 75 + 50 + 50 = 314$

Nilai Huruf = A

Nilai Angka	Konversi Angka Ke Huruf
85 s.d. 100	A
80 s.d. 84	B
75 s.d. 79	B
70 s.d. 74	B
65 s.d. 69	C
60 s.d. 64	C
55 s.d. 59	C
50 s.d. 54	C
45 s.d. 49	D

Padang, 27 Juli 2016
Dosen Pembimbing
Yusuf Alim SE. M.M.
NIP/NIDN. 19821003200812000

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

LEMBARAN KONSUL SUPERVISOR

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

LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Alvin D. Zia
Unit Kegiatan Praktek : Tim Dina Beverage Service
Nama Perusahaan/Industri : Utopia Kafe (Penerjemah Bahasa)
Jadwal Kegiatan : 25 Desember 2016 - 30 Juli 2016
Nama Supervisor(Penilai) : Kadek E. Gunasekha
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor F&B

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	5 Juni 2016	- Pengajuan judul laporan studi kasus KLi	Acc	l
2	10 Juni 2016	- Review bab 2 dan 3 oleh supervisor	Pembahasan update profil dan foto	l
3	15 Juni 2016	- Acc Laporan - Studi kasus oleh Supervisor	Acc	l
4	18 Juni 2016	- Pengecekan Laporan akhir KLi	Acc	l

HARRIS
Tanda Tangan dan Stempel Perusahaan

LEMBARAN KONSUL DOSEN PEMBIMBING


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhp@unp.ac.id
 

CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Alfred Zilam
 Departemen/NIM : Pariwisata / 20190015
 Tempat PLI : Harris Resort Gunungwang

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
12/05/2020	Ace Jeddah Catering		
21/07/2020	Bimbingan	Revisi Bab 3	
24/07/2020	Bimbingan Bab 3	Revisi	
27/07/2020	Pemeliharaan Bab 3	di ace dan menggunakan foto Deslam.	

Diketahui oleh:
 Dosen Pembimbing

 (Younis Abrian, S.E., M.M.)
 NIP. 198210022008121002

SURAT KETERANGAN PLI



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



SURAT TUGAS

No. 250e/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
Amanda Fadhilah	24135100	Manajemen Perhotelan	HARRIS Resort Bareleng Batam	25 Januari s.d 24 Juli 2026
Ahmad Zidan	24135065	Manajemen Perhotelan	HARRIS Resort Bareleng Batam	25 Januari s.d 24 Juli 2026
Muhammad Fadhel Riadi	24135081	Manajemen Perhotelan	HARRIS Resort Bareleng Batam	25 Januari s.d 24 Juli 2026
Fachri Ahmad Faritzi	24135013	Manajemen Perhotelan	HARRIS Resort Bareleng Batam	25 Januari s.d 24 Juli 2026
Aziz Al-Haris	24135069	Manajemen Perhotelan	HARRIS Resort Bareleng Batam	25 Januari s.d 24 Juli 2026
Prasetya Aldi Rivalni	22135087	Manajemen Perhotelan	HARRIS Resort Bareleng Batam	25 Januari s.d 24 Juli 2026
Fadil Abdul Hadi	24135014	Manajemen Perhotelan	HARRIS Resort Bareleng Batam	25 Januari s.d 24 Juli 2026
M. Syahdan	24135078	Manajemen Perhotelan	HARRIS Resort Bareleng Batam	25 Januari s.d 24 Juli 2026

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

Yumil Abrian, SE, M.M

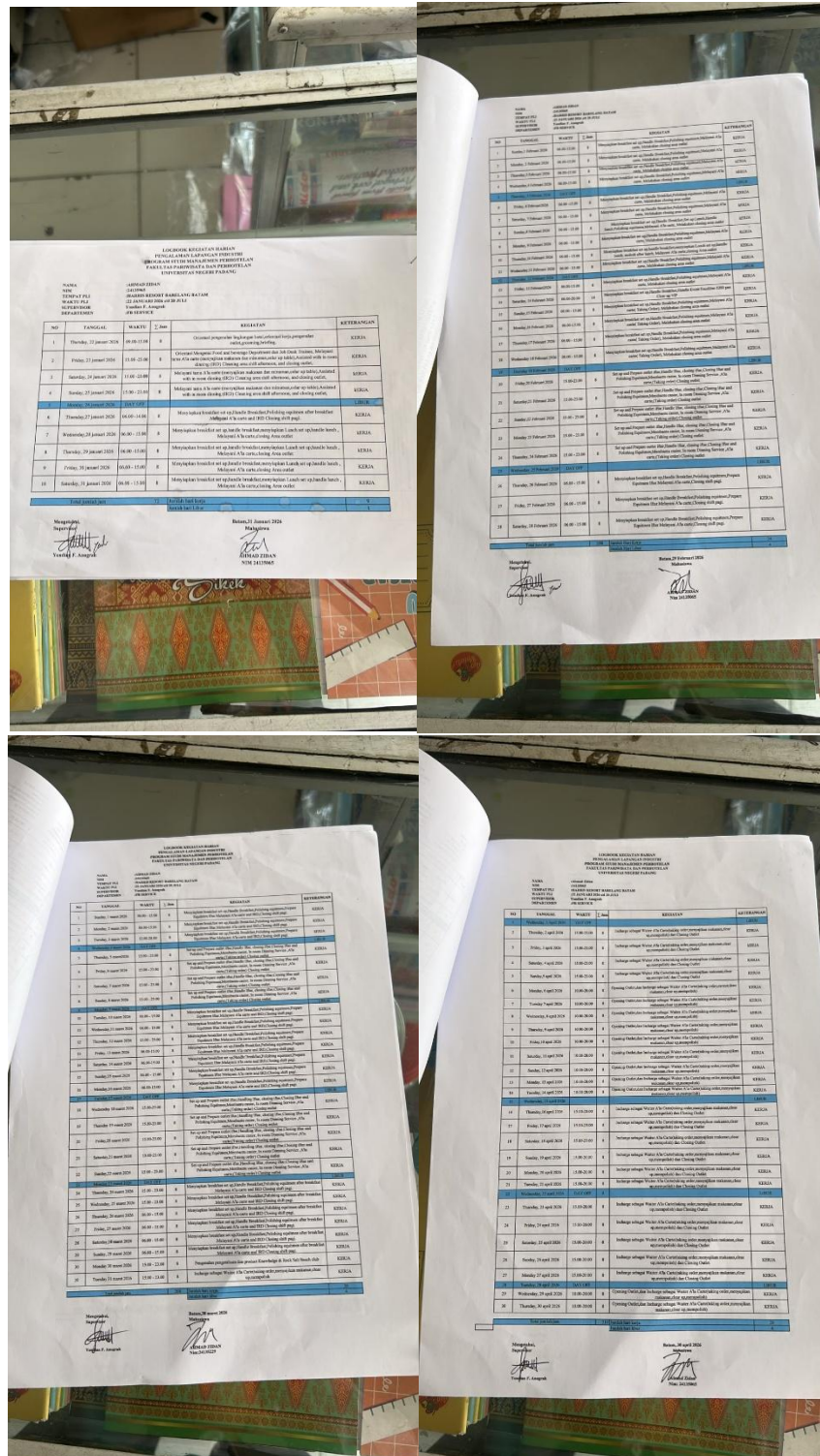
Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
 NIP. 199502132022032020

LOGBOOK PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI



[illegible]