# LAPORAN STUDI KASUS
# PENANGANAN KETERLAMBATAN PENYAJIAN MAKANAN KEPADA TAMU DI LIME COFFEE SHOP DI FAVE HOTEL OLO PADANG

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


**Oleh:**

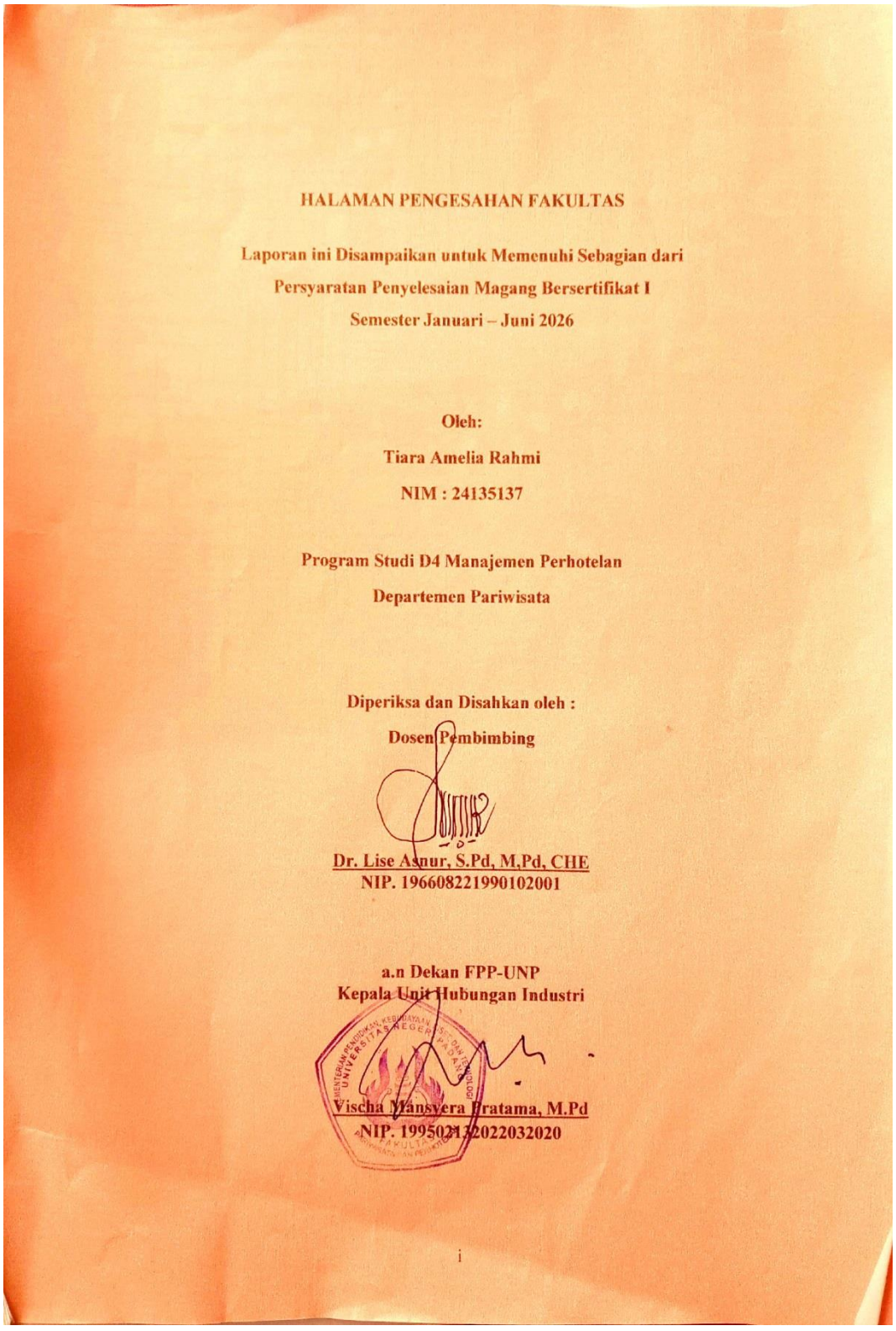
**Tiara Amelia Rahmi / 24135137**

**Dosen Pembimbing : Dr. Lise Asnur, S.Pd, M,Pd, CHE.**
**Supervisor : D Febi Febrianto (FBS Supervisor)**

**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 Penyelesaian Magang Bersertifikat I
Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

Tiara Amelia Rahmi

NIM : 24135137

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing

Dr. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd, CHE
NIP. 196608221990102001

a.n Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri

Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

i

# HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

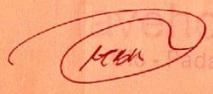
**HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI**

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari**
**Persyaratan Penyelesaian Magang Bersertifikat I**
**Semester Januari – Juni 2026**

**Oleh:**
**Tiara Amelia Rahmi**
**NIM : 24135137**

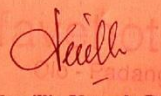
**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**
**Departemen Pariwisata**

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



**D Febi Febrianto**
**FBS Supervisor**

**Mengetahui**
**Training & Human Resource Coordinator favehotel Olo Padang**



**Yarcillia Kumala Devi**
**HR Training Coordinator**

ii

## KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِيْمِ

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas segala rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus yang berjudul "Keterlambatan Penyajian Makanan kepada Tamu di Lime Coffee Shop Favehotel Olo Padang".

Laporan yang ini disusun ini sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan mata kuliah Praktik Lapangan Industri (PLI) pada Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Penyusunan laporan ini bertujuan untuk menganalisis suatu permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, kemudian mengkajinya berdasarkan teori yang telah dipelajari selama perkuliahan sehingga dapat memberikan solusi atau rekomendasi yang sesuai terhadap permasalahan tersebut.

Penusunan laporan ini dibuat berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri di Favehotel Olo Padang selama enam bulan, mulai tanggal 15 Januari 2026 sampai dengan 5 Juli 2026. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan kontribusi pengembangan ilmu pengetahuan serta masukan bagi peningkatan pengetahuan kualitas pelayanan di industri perhotelan, khususnya pada *Food & beverage service.*

Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dukungan, dan motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. 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 Pelaksana Tugas Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku koordinator PLI Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan perhotelan, Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Dr. Lise Asnur, S.Pd, M.Pd, CHE selaku Dosen Pembimbing Magang Berdampak 1 ini.
6. Seluruh Dosen Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departeman Pariwisata yang telah memberikan ilmu pengetahuan dan bimbingan selama masa perkuliahan.
7. Bapak Andreas Setyo Dwi Anggoro selaku *Hotel Manager* di favehotel Olo Padang.
8. Ibu Yarcillia Kumala Devi selaku *HR Training Coordinator* di Favehotel Olo Padang.
9. Bapak Febri selaku *Food & Beverage Service Supervisor* di favehotel Olo Padang
10. Seluruh karyawan dan rekan-rekan kerja di favehotel Olo Padang, yang telah banyak membantu penulis khususnya di *Food & Beverage Service Department*.
11. Ucapan terima kasih kepada kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan kasih sayang, doa, dukungan moral, material, serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan baik.
12. Kepada sahabat serta teman-teman yang senantiasa memberikan

dukungan dan semangat kepada penulis selama penyelesaian laporan ini.

Penulis menyadari bahwa laporan studi kasus ini masih memiliki keterbatasan dan jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan laporan ini pada masa mendatang. Semoga laporan studi kasus ini dapat memberikan manfaat bagi penulis, pihak industri, serta pembaca yang membutuhkan.

Padang, 5 Juli 2026

Penulis

# DAFTAR ISI

**HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS** ..... **i**
**HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI** ..... **ii**
**KATA PENGANTAR** ..... **iii**
**DAFTAR ISI** ..... **vi**
**DAFTAR TABEL** ..... **viii**
**DAFTAR GAMBAR** ..... **ix**
**DAFTAR LAMPIRAN** ..... **x**
**ABSTRAK** ..... **1**
**BAB I PENDAHULUAN** ..... **1**
1.1 Latar Belakang ..... 1
1.2 Identifikasi Masalah ..... 3
1.3 Rumusan Masalah ..... 3
1.4 Tujuan Studi Kasus ..... 4
1.5 Manfaat Studi Kasus ..... 5
**BAB II TINJAUAN PUSTAKA** ..... **7**
2.1 Landasan Teori ..... 7
2.2 Penelitian Terdahulu ..... 15
2.3 Kerangka Pemikiran ..... 18
**BAB III METODE STUDI KASUS** ..... **20**
3.1 Jenis Penelitian ..... 20
3.2 Lokasi dan Waktu Magang .....
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan ..... 21
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus ..... 35
3.5 Teknik Pengumpulan Data ..... 35
3.6 Teknik Analisis Data ..... 37
**BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN** ..... **39**
4.1 Gambaran Umum Kasus ..... 39
4.2 Temuan Studi Kasus ..... 40
4.3 Analisis Permasalahan ..... 42

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu..... 45
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan..... 52
**BAB V PENUTUP** ..... **54**
5.1 Kesimpulan..... 54
5.2 Saran-Saran ..... 55
**DAFTAR PUSTAKA**..... **59**
**LAMPIRAN** ..... **61**

## DAFTAR TABEL

Table 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Studi Kasus..... 16
Tabel 2. Tipe Kamar ..... 23
Tabel 3. Tipe *Meeting Room*..... 25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran..... 19
Gambar 2. Logo favehotel Olo Padang..... 21
Gambar 3. Lokasi favehotel Olo Padang..... 23
Gambar 4. *Standard Room Twin Bed* ..... 24
Gambar 5. *Standard Room Double Bed* ..... 24
Gambar 6. *Suite Room*..... 25
Gambar 7. *Merapi Meeting Room*..... 26
Gambar 8. *Singgalang Meeting Room* ..... 26
Gambar 9. *Tandikek Meeting Room* ..... 27
Gambar 10. *Sago Meeting Room*..... 27
Gambar 11. *Swimming Pool* Anak-anak..... 28
Gambar 12. *Swimming Pool* Dewasa..... 28
Gambar 13. *Restaurant (Lime Coffe Shop)*..... 29
Gambar 14. Musholla ..... 29
Gambar 15. *Parking Area*..... 30
Gambar 16. Struktur Organisasi favehotel Olo Padang..... 30

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Favehotel Olo Padang ..... 61
Lampiran 2 *Lobby* Hotel. ..... 61
Lampiran 3 *Restaurant (Lime Coffe Shop)*. ..... 61
Lampiran 4.*Schedule FBS* ..... 62
Lampiran 5. Daftar Menu ..... 62
Lampiran 6. *Handle guest for breakfast*..... 62
Lampiran 7. Surat Pengantar Magang Bersertifikat I.....
Lampiran 8. Sertifikat Magang Bersertifikat I .....
Lampiran 9. Lembaran Penilaian Supervisor .....
Lampiran 10. Lembaran Catatan Konsultasi Laporan dengan Supervisor .....
Lampiran 11. Lampiran Konsultasi dengan Dosen Pembimbing.....
Lampiran 12. Lembaran Penilaian Dosen Pembimbing .....
Lampiran 13. Lembaran Penilaian akhir .....
Lampiran 14. Lampiran Logbook Harian Magang Bersertifikat I .....

**Studi Kasus Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan kepada Tamu di Lime Coffee Shop Favehotel Olo Padang**

## ABSTRAK

Keterlambatan penyajian makanan merupakan salah satu permasalahan operasional yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu pada departemen *Food and Beverage Service* di industri perhotelan. Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang masih ditemukan keterlambatan penyajian makanan, terutama pada saat *peak hour*, yang menyebabkan waktu tunggu tamu menjadi lebih lama. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah pesanan, lamanya proses pengolahan makanan di *kitchen*, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan kitchen yang belum optimal, serta komunikasi kepada tamu yang belum dilakukan secara konsisten. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis penanganan keterlambatan penyajian makanan, mengidentifikasi faktor-faktor penyebabnya, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang.

Studi kasus ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dengan *Food and Beverage Service Supervisor* dan karyawan *Food and Beverage Service*, serta dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri. Data dianalisis dengan membandingkan temuan di lapangan dengan teori, Standar Operasional Prosedur (SOP), dan hasil penelitian terdahulu yang relevan untuk memperoleh gambaran mengenai penyebab keterlambatan penyajian makanan dan efektivitas penanganannya.

Hasil studi menunjukkan bahwa penanganan keterlambatan penyajian makanan telah mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui koordinasi antara *waiter/waitress* dan *kitchen*, penyampaian informasi kepada tamu secara sopan, serta pelaksanaan *briefing* sebelum operasional. Namun, implementasi SOP belum sepenuhnya optimal pada saat tingkat kunjungan tamu meningkat karena koordinasi antarbagian dan pengaturan proses operasional

masih perlu ditingkatkan.

Berdasarkan hasil studi dapat disimpulkan bahwa keterlambatan penyajian makanan dipengaruhi oleh faktor operasional, koordinasi, dan komunikasi pelayanan. Oleh karena itu, pihak Favehotel Olo Padang perlu meningkatkan koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen*, memperkuat pelaksanaan *briefing*, melakukan pengawasan terhadap penerapan SOP secara berkala, serta meningkatkan kemampuan komunikasi pelayanan karyawan agar proses penyajian makanan lebih efektif dan kepuasan tamu dapat terus dipertahankan.

Kata kunci: keterlambatan penyajian makanan, *Food and Beverage Service*, Standar Operasional Prosedur, koordinasi, kepuasan tamu.

# BAB I

# PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap akomodasi, perjalanan bisnis, dan kegiatan pariwisata. Persaingan yang semakin ketat mendorong setiap hotel untuk memberikan pelayanan yang berkualitas guna memenuhi bahkan melampaui harapan tamu. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan tingkat kepuasan tamu karena tamu tidak hanya menilai fasilitas fisik hotel, tetapi juga pengalaman pelayanan yang mereka terima selama menggunakan seluruh fasilitas hotel.

Salah satu departemen yang berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu adalah *Food and Beverage Department*, khususnya *Food and Beverage Service (FBS)*. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman mulai dari menyambut tamu, menerima pesanan *(taking order)*, menyampaikan pesanan kepada kitchen, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani keluhan tamu. Oleh karena itu, seluruh proses pelayanan harus dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar pelayanan berlangsung secara cepat, tepat, konsisten, dan profesional.

Dalam operasional restoran hotel, ketepatan waktu penyajian makanan merupakan salah satu indikator penting kualitas pelayanan. Penyajian makanan yang tepat waktu dapat meningkatkan kepuasan tamu, sedangkan keterlambatan penyajian berpotensi menimbulkan keluhan, memperpanjang waktu tunggu, menurunkan kenyamanan tamu, bahkan memengaruhi citra hotel. Oleh karena itu, kemampuan karyawan dalam menangani keterlambatan penyajian makanan melalui koordinasi

yang baik dengan kitchen, komunikasi yang efektif kepada tamu, serta penerapan SOP secara konsisten menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang, penulis menemukan bahwa keterlambatan penyajian makanan masih terjadi, terutama pada saat *peak hour* ketika jumlah tamu meningkat. Pada kondisi tersebut, *waiter dan waitress* beberapa kali harus memberikan penjelasan kepada tamu mengenai status pesanan karena waktu penyajian melebihi perkiraan yang telah disampaikan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa keterlambatan diduga dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah pesanan dalam waktu yang bersamaan, lamanya proses pengolahan makanan di *kitchen*, serta koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen* yang belum berjalan secara optimal.

Kondisi tersebut tidak hanya menyebabkan waktu tunggu tamu menjadi lebih lama, tetapi juga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan dan keluhan apabila tidak ditangani secara cepat dan profesional. Meskipun pihak hotel telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam proses pelayanan, implementasinya pada saat kondisi operasional yang padat masih menghadapi beberapa kendala. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan SOP perlu didukung oleh koordinasi antarbagian yang lebih efektif, komunikasi pelayanan yang baik, serta kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi peningkatan jumlah tamu.

Beberapa penelitian terdahulu umumnya membahas pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu secara umum. Namun, kajian yang secara khusus mengkaji penanganan keterlambatan penyajian makanan sebagai bagian dari operasional Food and Beverage Service di restoran hotel masih relatif terbatas. Oleh karena itu,

diperlukan studi kasus yang mampu memberikan gambaran mengenai faktor-faktor penyebab keterlambatan, pelaksanaan penanganan sesuai SOP, serta upaya perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik melakukan studi kasus yang berjudul "Studi Kasus Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan kepada Tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang." Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penyebab keterlambatan penyajian makanan, mengevaluasi efektivitas penerapan SOP dalam penanganannya, serta menghasilkan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* dan mempertahankan kepuasan tamu.

## 1.2 Identifikasi Masalah

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

a. Masih terjadi keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang, terutama pada saat peak hour.

b. Koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen* dalam proses penyampaian serta penyelesaian pesanan belum berjalan secara optimal sehingga memengaruhi kelancaran penyajian makanan.

c. Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan, khususnya terkait komunikasi kepada tamu dan koordinasi antarbagian, belum dilaksanakan secara konsisten.

d. Keterlambatan penyajian makanan yang terjadi berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang.

## 1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan identifikasi masalah, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

a. Bagaimana kondisi keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang?

b. Bagaimana penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP)?

c. Bagaimana kendala yang dihadapi dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang?

## 1.4 Tujuan Studi Kasus

a. Tujuan Umum

Menganalisis penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan *Food and Beverage Service.*

b. Tujuan Khusus

Adapun tujuan khusus dari studi kasus ini adalah sebagai berikut.

a. Mendeskripsikan kondisi keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang.

b. Menganalisis penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP).

c. Menganalisis kendala yang dihadapi dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang.

*d.* Memberikan rekomendasi perbaikan dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang guna meningkatkan kualitas pelayanan *Food and Beverage Service.*

## 1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil dari studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut :

a. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis dalam menganalisis permasalahan operasional *Food and Beverage Service*, khususnya yang berkaitan dengan penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu. Selain itu, studi kasus ini diharapkan dapat meningkatkan kemampuan penulis dalam menerapkan teori, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta menyusun rekomendasi perbaikan berdasarkan kondisi nyata yang ditemukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

b. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dalam memahami penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi operasional, dan komunikasi pelayanan pada departemen *Food and Beverage Service*. Selain itu, hasil studi kasus ini dapat memperkaya referensi akademik mengenai penanganan keterlambatan penyajian makanan di industri perhotelan serta menjadi bahan kajian bagi penyusunan studi kasus sejenis pada masa mendatang.

c. Bagi Favehotel Olo Padang

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang dalam mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan penyajian makanan, mengevaluasi pelaksanaan Standar Operasional

Prosedur (SOP), serta memperkuat koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen*. Selain itu, rekomendasi yang dihasilkan diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas pelayanan, meminimalkan keterlambatan penyajian makanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

d. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji topik terkait pelayanan *Food and Beverage Service*, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi operasional restoran, maupun penanganan keterlambatan penyajian makanan di industri perhotelan. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi dasar untuk pengembangan penelitian dengan objek, metode, atau ruang lingkup yang lebih luas.

# BAB II

# TINJAUAN PUSTAKA

## 2.1 Landasan Teori

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Keberhasilan sebuah hotel tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan setiap departemen dalam memberikan pelayanan yang profesional, cepat, tepat, dan konsisten. Seiring dengan meningkatnya persaingan di industri perhotelan, hotel dituntut untuk mengoptimalkan kualitas layanan melalui penerapan standar operasional, koordinasi antardepartemen, dan peningkatan kompetensi sumber daya manusia agar mampu menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan bagi tamu. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor strategis yang memengaruhi kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, dan daya saing hotel.

Salah satu departemen yang berperan penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan tersebut adalah *Food and Beverage Department*, yaitu departemen yang bertanggung jawab terhadap penyediaan, pengolahan, dan pelayanan makanan serta minuman kepada tamu. Dalam operasionalnya, departemen ini terdiri atas *Food and Beverage Production (Kitchen)* yang bertugas mengolah makanan dan minuman, serta *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab memberikan pelayanan langsung kepada tamu, mulai dari menerima pesanan, berkoordinasi dengan kitchen, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani kebutuhan maupun keluhan tamu. Efektivitas pelayanan pada *Food and Beverage Department* sangat bergantung pada koordinasi yang baik antara kedua bagian tersebut, kepatuhan terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP), serta komunikasi yang efektif selama proses pelayanan. Apabila koordinasi dan komunikasi tidak berjalan secara optimal, terutama pada saat peak hour, maka berpotensi menimbulkan keterlambatan penyajian makanan yang berdampak pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, pemahaman mengenai konsep *Food and Beverage*

*Service*, penerapan SOP, koordinasi operasional, serta penanganan keterlambatan penyajian makanan menjadi landasan teori yang penting dalam menganalisis studi kasus ini.

### 2.1.1 Departemen *Food & Beverage*

#### 2.1.1.1 Pengertian *Food And Beverage Service*

*Food and Beverage Service* merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman secara langsung kepada tamu di berbagai *outlet* hotel, seperti restoran, *coffee shop, lounge, bar, banquet*, maupun *room service*. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga mencakup penyediaan pengalaman pelayanan *(service experience)* yang profesional, ramah, tepat waktu, dan sesuai dengan standar operasional hotel. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan tamu serta membentuk citra positif hotel.

Menurut penelitian Dewi, Indriastuti, dan Legowo (2024), *Food and Beverage Service* merupakan bagian operasional hotel yang berinteraksi secara langsung dengan tamu melalui penerapan *sequence of service*. Keberhasilan pelayanan tidak hanya ditentukan oleh ketepatan penyajian makanan dan minuman, tetapi juga oleh kemampuan waiter dan waitress dalam membangun komunikasi, memberikan perhatian kepada tamu, serta menjalankan setiap tahapan pelayanan secara konsisten sesuai prosedur.

Selain itu, Rain dan Sawitri (2025) menjelaskan bahwa *Food and Beverage Service* merupakan salah satu penyumbang pendapatan terbesar setelah penjualan kamar *(room revenue)*. Oleh karena itu, departemen ini dituntut mampu memberikan pelayanan yang berkualitas melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antardepartemen, serta komunikasi yang efektif untuk memenuhi kebutuhan dan harapan tamu.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian operasional hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman secara profesional melalui

penerapan standar pelayanan, komunikasi yang efektif, dan koordinasi yang baik dengan bagian lain guna menciptakan kepuasan tamu.

2.1.1.2 Tujuan *Food and Beverage Service*

*Food and Beverage Service* merupakan bagian dari *Food and Beverage Department* yang berorientasi pada pemberian pelayanan makanan dan minuman secara profesional kepada tamu. Tujuan utama *Food and Beverage Service* bukan hanya menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga menciptakan pengalaman pelayanan *(service experience)* yang berkualitas sehingga mampu memenuhi bahkan melampaui harapan tamu. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan makanan dan minuman menjadi salah satu faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, serta citra hotel secara keseluruhan.

Secara operasional, tujuan *Food and Beverage Service* adalah memastikan setiap proses pelayanan berlangsung secara efektif, efisien, aman, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Pelayanan yang diberikan harus mampu menjamin ketepatan pesanan, ketepatan waktu penyajian, kebersihan, keramahan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan informasi dan menangani kebutuhan tamu. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berorientasi pada penyampaian produk kepada tamu, tetapi juga pada kualitas interaksi antara karyawan dan tamu selama proses pelayanan berlangsung.

Menurut Walker (2021), tujuan utama pelayanan makanan dan minuman di hotel adalah memberikan pengalaman bersantap yang berkualitas melalui penyediaan makanan dan minuman yang sesuai dengan standar mutu, didukung oleh pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan *Food and Beverage Service* tidak hanya ditentukan oleh kualitas produk yang dihasilkan oleh *Kitchen*, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress kepada tamu.

Lebih lanjut, Kasavana dan Smith (2022) menjelaskan bahwa *Food and Beverage Service* bertujuan untuk menjaga kelancaran operasional restoran melalui koordinasi yang efektif antara bagian pelayanan dan bagian produksi,

sehingga setiap pesanan tamu dapat diproses, disiapkan, dan disajikan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Penerapan prosedur pelayanan yang konsisten akan membantu mengurangi kesalahan operasional, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan efisiensi kerja karyawan.

Dalam konteks studi kasus ini, tujuan *Food and Beverage Service* menjadi sangat penting karena berkaitan langsung dengan penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu. Ketepatan waktu penyajian merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang mencerminkan efektivitas koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*. Oleh karena itu, keberhasilan *Food and Beverage Service* tidak hanya diukur dari kemampuan menyajikan makanan, tetapi juga dari kemampuan karyawan dalam menerapkan SOP, menjaga komunikasi dengan tamu, serta melakukan koordinasi yang baik dengan bagian produksi ketika terjadi kendala operasional.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa tujuan *Food and Beverage Service* adalah memberikan pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), ketepatan waktu penyajian, koordinasi antardepartemen, dan komunikasi pelayanan yang efektif guna menciptakan kepuasan tamu serta mendukung kelancaran operasional hotel.

2.1.1.3 Fungsi *Food and Beverage Service*

*Food and Beverage Service* merupakan bagian operasional hotel yang memiliki fungsi strategis dalam mendukung keberhasilan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Fungsi tersebut tidak hanya terbatas pada kegiatan menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga mencakup pengelolaan proses pelayanan secara menyeluruh agar setiap tahapan pelayanan berlangsung sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Dalam industri perhotelan, *Food and Beverage Service* menjadi penghubung antara proses produksi makanan di *Kitchen* dengan tamu sebagai penerima layanan, sehingga departemen ini memegang peranan penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan *(service experience)* yang berkualitas. Penelitian terkini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan restoran dipengaruhi oleh berbagai dimensi, antara lain kualitas

makanan, kinerja personel, kebersihan, suasana restoran, dan kualitas menu, sehingga fungsi *Food and Beverage Service* harus mampu mengintegrasikan seluruh aspek tersebut dalam proses pelayanan.

Fungsi pertama *Food and Beverage Service* adalah memberikan pelayanan makanan dan minuman secara profesional kepada tamu. Pelayanan tersebut dilaksanakan melalui penerapan *sequence of service* yang sistematis, dimulai dari menyambut tamu, memberikan menu, menerima pesanan *(taking order)*, menyampaikan pesanan kepada *Kitchen*, menyajikan makanan dan minuman, hingga mengakhiri pelayanan setelah tamu selesai menikmati hidangan. Pelaksanaan setiap tahapan pelayanan secara konsisten akan menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu dan mendukung tercapainya kepuasan pelanggan. Penelitian mengenai penerapan sequence of service menunjukkan bahwa *waiter dan waitress* memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran pelayanan melalui penerapan prosedur pelayanan yang benar dan konsisten.

Fungsi kedua adalah menghubungkan komunikasi antara tamu dengan bagian produksi *(Kitchen)*. Dalam operasional restoran hotel, *waiter dan waitress* berperan sebagai penghubung yang menerima informasi dari tamu kemudian meneruskannya kepada bagian *Kitchen*, sekaligus menyampaikan informasi mengenai perkembangan pesanan kepada tamu. Oleh karena itu, efektivitas komunikasi menjadi faktor yang sangat menentukan kelancaran proses pelayanan. Penelitian Aznam, Nulul, dan Anggraini (2025) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena mempercepat penyampaian informasi, mengurangi kesalahan operasional, serta memperlancar proses penyajian makanan kepada tamu.

Selain sebagai media komunikasi, *Food and Beverage Service* juga berfungsi mengkoordinasikan proses pelayanan agar seluruh aktivitas operasional restoran berjalan secara efektif. Koordinasi dilakukan mulai dari penyampaian pesanan, pemantauan proses pengolahan makanan, hingga

memastikan makanan disajikan sesuai dengan urutan pelayanan yang telah ditetapkan. Koordinasi yang baik antara bagian pelayanan dan bagian produksi memungkinkan setiap pesanan diproses secara tepat waktu, sedangkan koordinasi yang kurang efektif berpotensi menyebabkan keterlambatan penyajian makanan. Oleh karena itu, keberhasilan operasional restoran sangat dipengaruhi oleh kemampuan *Food and Beverage Service* dalam membangun koordinasi yang baik dengan seluruh bagian yang terlibat dalam proses pelayanan.

Fungsi berikutnya adalah mengendalikan kualitas pelayanan *(service quality control). Food and Beverage Service* bertanggung jawab memastikan bahwa pelayanan yang diberikan telah memenuhi standar kualitas hotel, baik dari aspek ketepatan pesanan, ketepatan waktu penyajian, kebersihan peralatan makan, sikap pelayanan, maupun kenyamanan tamu selama berada di restoran. Kajian terbaru mengenai kualitas pelayanan restoran menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan konsep multidimensional yang tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara karyawan dan tamu selama proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian, *Food and Beverage Service* berfungsi sebagai pengendali mutu pelayanan yang memastikan setiap tamu memperoleh pengalaman pelayanan yang konsisten.

Selanjutnya, *Food and Beverage Service* berfungsi menangani permasalahan pelayanan *(service recovery)* apabila terjadi gangguan operasional, termasuk keterlambatan penyajian makanan. Dalam kondisi tersebut, *waiter dan waitress* berkewajiban memberikan informasi kepada tamu mengenai status pesanan, menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi, melakukan koordinasi dengan *Kitchen* untuk mempercepat penyelesaian pesanan, serta memastikan pelayanan tetap berlangsung secara profesional. Kemampuan melakukan *service recovery* menjadi bagian penting dari fungsi *Food and Beverage Service* karena tindakan yang cepat dan tepat dapat mengurangi dampak negatif akibat kegagalan pelayanan serta membantu mempertahankan kepuasan tamu.

Dalam konteks studi kasus ini, fungsi *Food and Beverage Service* memiliki hubungan yang sangat erat dengan penanganan keterlambatan penyajian makanan. Keterlambatan penyajian tidak hanya dipengaruhi oleh proses produksi di *Kitchen*, tetapi juga oleh efektivitas komunikasi, koordinasi, kepatuhan terhadap SOP, dan kemampuan *waiter* maupun *waitress* dalam menjalankan fungsi pelayanan secara profesional. Oleh karena itu, pemahaman mengenai fungsi *Food and Beverage Service* menjadi landasan teoritis yang penting dalam menganalisis penyebab keterlambatan penyajian makanan, mengevaluasi proses penanganannya, serta menyusun rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Kesimpulan Teori

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Service* memiliki fungsi sebagai penyedia pelayanan makanan dan minuman, penghubung komunikasi antara tamu dan *Kitchen*, pelaksana koordinasi operasional, pengendali kualitas pelayanan, serta pelaksana *service recovery* ketika terjadi kendala pelayanan. Seluruh fungsi tersebut saling berkaitan dalam mendukung kelancaran operasional restoran, menjamin ketepatan waktu penyajian makanan, dan meningkatkan kepuasan tamu. Dengan demikian, fungsi *Food and Beverage Service* menjadi landasan teori yang relevan untuk menganalisis penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang.

### 2.1.2 Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam *Food and Beverage Service*

#### 2.1.2.1 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang berisi langkah-langkah sistematis dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar setiap aktivitas operasional dapat berjalan secara efektif, efisien, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Dalam industri jasa, khususnya perhotelan, SOP memiliki peranan yang sangat penting karena kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh konsistensi karyawan dalam

memberikan pelayanan kepada tamu. Penerapan SOP tidak hanya bertujuan untuk menciptakan keseragaman pelayanan, tetapi juga menjadi acuan dalam mengurangi kesalahan kerja, meningkatkan produktivitas karyawan, serta menjaga kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Menurut Suwarta (2025), *Standard Operating Procedure (SOP)* merupakan pedoman kerja yang mengatur setiap tahapan pelaksanaan pekerjaan sehingga karyawan mampu menjalankan tugas sesuai standar perusahaan. Penerapan SOP yang baik terbukti memberikan pengaruh positif terhadap kinerja karyawan *Food and Beverage Service* karena setiap pekerjaan dilakukan secara terstruktur dan mudah dievaluasi.

Penelitian Wahyuniati dkk. (2023) juga menjelaskan bahwa SOP pada departemen *Food and Beverage Service* merupakan pedoman operasional yang digunakan untuk memastikan seluruh proses pelayanan, mulai dari menyambut tamu hingga penyajian makanan dan minuman, dilaksanakan secara konsisten sesuai standar hotel. Penerapan SOP yang optimal mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus meminimalkan kesalahan dalam operasional restoran hotel.

Selain itu, penelitian mengenai pelayanan hotel berbintang menunjukkan bahwa SOP bukan hanya berfungsi sebagai pedoman teknis, tetapi juga sebagai instrumen pengendalian mutu pelayanan *(quality control)*. Kepatuhan terhadap SOP membantu hotel mempertahankan standar pelayanan, meningkatkan profesionalisme karyawan, dan menjaga kepuasan tamu secara berkelanjutan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang mengatur setiap tahapan pekerjaan secara sistematis agar pelayanan dapat diberikan secara konsisten, profesional, efektif, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh perusahaan.

#### 2.1.2.2 Tujuan dan Fungsi SOP dalam *Food and Beverage Service*

Dalam operasional *Food and Beverage Service*, SOP memiliki berbagai tujuan yang sangat penting. Tujuan utama penerapan SOP adalah menciptakan

pelayanan yang seragam kepada seluruh tamu tanpa dipengaruhi oleh siapa karyawan yang bertugas. Dengan demikian, setiap tamu memperoleh pengalaman pelayanan yang memiliki standar kualitas yang sama.

Selain itu, SOP juga bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional restoran. Melalui prosedur kerja yang jelas, setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga mampu mengurangi kesalahan pelayanan, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan koordinasi antarbagian. SOP juga menjadi dasar dalam pelaksanaan pelatihan bagi karyawan baru sehingga mereka dapat memahami standar pelayanan hotel sejak awal.

Fungsi lain dari SOP adalah sebagai alat evaluasi kinerja. Manajemen hotel dapat menilai apakah pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan standar atau masih memerlukan perbaikan. Dengan adanya SOP, setiap penyimpangan dalam proses pelayanan dapat segera diidentifikasi sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan secara cepat dan tepat.

2.1.2.3 Penerapan SOP dalam *Food and Beverage Service*

Pada departemen *Food and Beverage Service*, SOP diterapkan mulai dari persiapan operasional *(mise en place),* penyambutan tamu *(greeting),* pengantaran tamu ke meja, pemberian menu, penerimaan pesanan *(taking order),* penyampaian pesanan ke bagian kitchen, penyajian makanan dan minuman *(serving food and beverage),* hingga penanganan pembayaran dan ucapan terima kasih kepada tamu.

Seluruh tahapan tersebut harus dilakukan sesuai prosedur agar pelayanan berlangsung secara profesional dan mampu memberikan pengalaman yang menyenangkan bagi tamu. Karyawan dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, memahami produk yang dijual, menjaga kebersihan area kerja, serta mampu bekerja sama dengan bagian kitchen agar proses pelayanan berjalan lancar.

Penelitian mengenai implementasi SOP pada hotel menunjukkan bahwa penerapan SOP secara konsisten berpengaruh terhadap peningkatan kualitas

pelayanan dan profesionalisme *waiter* maupun *waitress*. Semakin tinggi tingkat kepatuhan terhadap SOP, semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima tamu.

2.1.2.4 SOP dalam Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan

Salah satu kondisi yang sering terjadi dalam operasional restoran hotel adalah keterlambatan penyajian makanan, terutama ketika jumlah tamu meningkat *(peak hour)*. Dalam kondisi tersebut, SOP menjadi pedoman utama bagi *waiter* dan *waitress* agar tetap mampu memberikan pelayanan yang profesional.

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah melakukan koordinasi dengan bagian *kitchen* untuk mengetahui perkembangan pesanan tamu. Setelah memperoleh informasi yang jelas, *waiter* atau *waitress* wajib menyampaikan informasi tersebut kepada tamu dengan bahasa yang sopan dan mudah dipahami. Karyawan juga harus menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi serta memberikan estimasi waktu penyajian apabila memungkinkan.

Selain itu, *waiter* dan *waitress* harus tetap melakukan *follow up* terhadap pesanan sampai makanan diterima tamu. Apabila keterlambatan berlangsung cukup lama, karyawan harus segera melaporkan kondisi tersebut kepada *supervisor* agar dapat dilakukan tindakan yang sesuai dengan kebijakan hotel. Penanganan seperti ini merupakan bagian dari penerapan SOP yang bertujuan menjaga kepercayaan tamu dan meminimalkan keluhan.

2.1.2.5 Kaitan SOP dengan Studi Kasus

Pada pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, SOP menjadi pedoman utama bagi seluruh karyawan *Food and Beverage Service* dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Berdasarkan hasil observasi penulis, penerapan SOP telah dilakukan mulai dari proses menerima pesanan, koordinasi dengan kitchen, hingga penyajian makanan kepada tamu. Namun, pada saat restoran berada dalam kondisi ramai *(peak hour)*, masih ditemukan keterlambatan penyajian makanan yang

disebabkan oleh meningkatnya jumlah pesanan dan lamanya proses pengolahan makanan di *kitchen*.

Dalam kondisi tersebut, *waiter* dan *waitress* tetap berpedoman pada SOP dengan melakukan koordinasi kepada bagian kitchen, memberikan informasi kepada tamu mengenai perkembangan pesanan, menyampaikan permohonan maaf secara sopan, serta terus melakukan pemantauan terhadap pesanan hingga makanan diterima tamu. Penerapan SOP tersebut menjadi salah satu upaya hotel dalam mempertahankan kualitas pelayanan serta menjaga kepuasan tamu meskipun terjadi kendala operasional.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman yang sangat penting dalam operasional *Food and Beverage Service*. SOP tidak hanya berfungsi sebagai standar kerja bagi karyawan, tetapi juga menjadi dasar dalam menjaga kualitas pelayanan, meningkatkan koordinasi antarbagian, menangani keterlambatan penyajian makanan secara profesional, serta menciptakan kepuasan tamu. Dalam studi kasus ini, penerapan SOP menjadi salah satu faktor utama dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang sehingga pelayanan tetap dapat berlangsung sesuai standar yang ditetapkan hotel.

### 2.1.3 Keterlambatan Penyajian Makanan

#### 2.1.3.1 Pengertian Keterlambatan Penyajian Makanan

Keterlambatan penyajian makanan merupakan salah satu bentuk kegagalan pelayanan *(service failure)* yang sering terjadi dalam operasional restoran maupun hotel. Kondisi ini terjadi ketika makanan atau minuman yang telah dipesan tamu tidak dapat disajikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan atau melebihi waktu tunggu yang diharapkan oleh tamu. Dalam industri perhotelan, ketepatan waktu penyajian makanan menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan karena berkaitan langsung dengan pengalaman tamu selama menggunakan fasilitas restoran hotel.

Pelayanan makanan yang terlambat tidak hanya menyebabkan tamu harus menunggu lebih lama, tetapi juga dapat memengaruhi persepsi tamu

terhadap profesionalisme karyawan dan kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap keterlambatan harus ditangani secara tepat agar tidak berkembang menjadi keluhan yang dapat menurunkan tingkat kepuasan tamu.

Menurut Aksoy, Etyemez, dan İflazoğlu (2023), keterlambatan pelayanan merupakan salah satu bentuk *service failure* yang paling sering terjadi pada usaha makanan dan minuman. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan merupakan faktor yang sangat memengaruhi kepuasan pelanggan sehingga keterlambatan penyajian makanan sering menjadi penyebab utama munculnya keluhan pelanggan.

Penelitian lain juga menjelaskan bahwa tamu akan memberikan penilaian yang lebih rendah terhadap kualitas pelayanan apabila waktu tunggu melebihi harapan mereka. Sebaliknya, pelayanan yang lebih cepat dari perkiraan mampu meningkatkan kepuasan dan memberikan pengalaman positif kepada tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan penyajian makanan merupakan kondisi ketika makanan atau minuman tidak disajikan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan tamu dan menurunkan kualitas pelayanan restoran.

2.1.3.2 Penyebab Keterlambatan Penyajian Makanan

Keterlambatan penyajian makanan dapat disebabkan oleh berbagai faktor, baik yang berasal dari bagian dapur *(kitchen),* bagian pelayanan (*Food and Beverage Service),* maupun faktor eksternal yang terjadi selama operasional restoran. Penyebab tersebut sering kali saling berkaitan sehingga memerlukan koordinasi yang baik antarbagian.

Salah satu penyebab utama adalah meningkatnya jumlah pesanan pada saat jam sibuk *(peak hour).* Pada kondisi tersebut, jumlah pesanan yang masuk dalam waktu bersamaan menyebabkan beban kerja *kitchen* meningkat sehingga waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan makanan menjadi lebih lama. Selain itu, *waiter* dan *waitress* juga harus melayani banyak tamu secara bersamaan

sehingga proses pelayanan menjadi kurang optimal.

Faktor berikutnya adalah lamanya proses pengolahan makanan. Setiap menu memiliki tingkat kesulitan dan waktu memasak yang berbeda. Menu yang memerlukan proses pengolahan lebih kompleks tentu membutuhkan waktu penyajian yang lebih lama dibandingkan menu sederhana. Apabila jumlah pesanan meningkat secara bersamaan, waktu tunggu tamu juga akan semakin panjang.

Selain proses produksi makanan, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan *kitchen* juga menjadi faktor yang sangat menentukan. Kesalahan dalam penyampaian pesanan, keterlambatan memberikan informasi kepada dapur, maupun kurangnya komunikasi mengenai prioritas pesanan dapat menyebabkan makanan tidak segera diproses sehingga memperpanjang waktu tunggu tamu.

Penelitian mengenai implementasi SOP pada *Food and Beverage Service* menunjukkan bahwa komunikasi dan koordinasi antarbagian merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kelancaran pelayanan restoran. Apabila koordinasi tidak berjalan dengan baik, potensi terjadinya keterlambatan pelayanan akan semakin besar.

Selain faktor internal, keterlambatan juga dapat dipengaruhi oleh kondisi eksternal seperti keterbatasan bahan baku, gangguan peralatan dapur, permintaan khusus *(special request)* dari tamu, serta adanya acara dengan jumlah tamu yang sangat banyak *(banquet atau group event)*. Kondisi tersebut mengharuskan seluruh karyawan bekerja lebih cepat serta melakukan komunikasi secara efektif agar pelayanan tetap berjalan sesuai standar.

#### 2.1.3.3 Dampak Keterlambatan Penyajian Makanan

Keterlambatan penyajian makanan memberikan dampak yang cukup besar terhadap operasional restoran maupun citra hotel. Dampak pertama adalah meningkatnya ketidakpuasan tamu akibat waktu tunggu yang terlalu lama. Dalam industri jasa, tamu tidak hanya menilai kualitas makanan, tetapi juga memperhatikan kecepatan pelayanan serta perhatian yang diberikan oleh

karyawan selama proses menunggu.

Apabila tamu merasa pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, mereka cenderung menyampaikan keluhan secara langsung kepada waiter maupun supervisor. Bahkan dalam beberapa kondisi, tamu dapat memberikan ulasan negatif melalui media sosial atau platform pemesanan hotel sehingga memengaruhi reputasi hotel.

Selain memengaruhi kepuasan tamu, keterlambatan penyajian makanan juga berdampak terhadap efektivitas operasional restoran. *Waiter* dan *waitress* harus lebih sering melakukan *follow up* kepada kitchen sekaligus menjelaskan kondisi pesanan kepada tamu. Hal tersebut menyebabkan beban kerja karyawan meningkat dan dapat mengganggu pelayanan kepada tamu lainnya.

Penelitian Aksoy dkk. (2023) menunjukkan bahwa keterlambatan pelayanan menjadi salah satu penyebab utama munculnya ketidakpuasan pelanggan pada bisnis makanan dan minuman. Oleh karena itu, perusahaan perlu memiliki strategi penanganan yang cepat agar dampak negatif terhadap kepuasan pelanggan dapat diminimalkan.

2.1.3.4 Upaya Meminimalkan Keterlambatan Penyajian Makanan

Untuk mengurangi terjadinya keterlambatan penyajian makanan, restoran perlu menerapkan berbagai upaya perbaikan secara berkelanjutan. Salah satu upaya yang dapat dilakukan adalah memastikan seluruh karyawan bekerja sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman bagi waiter, waitress, maupun kitchen dalam melaksanakan tugas sehingga setiap tahapan pelayanan dapat berjalan secara sistematis.

Selain penerapan SOP, komunikasi antarbagian juga harus ditingkatkan. *Waiter* dan *waitress* harus segera menyampaikan pesanan kepada kitchen serta melakukan konfirmasi apabila terdapat perubahan pesanan dari tamu. Sebaliknya, *kitchen* juga harus memberikan informasi apabila terdapat keterlambatan proses memasak sehingga *waiter* dapat segera menyampaikan informasi kepada tamu.

Pelaksanaan *briefing* sebelum operasional restoran juga menjadi salah

satu upaya penting untuk meminimalkan keterlambatan. Melalui *briefing*, seluruh karyawan dapat mengetahui jumlah reservasi, menu yang membutuhkan waktu memasak lebih lama, pembagian tugas, serta potensi kendala yang mungkin terjadi selama operasional.

Hotel juga perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap waktu penyajian setiap menu *(standard serving time)* sehingga manajemen dapat mengetahui apakah pelayanan telah sesuai dengan standar yang ditetapkan atau masih memerlukan perbaikan.

2.1.3.5 Keterlambatan Penyajian Makanan pada Studi Kasus di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, keterlambatan penyajian makanan masih ditemukan terutama pada saat restoran berada dalam kondisi ramai *(peak hour)*. Kondisi tersebut disebabkan oleh meningkatnya jumlah pesanan dalam waktu yang bersamaan sehingga *kitchen* membutuhkan waktu lebih lama untuk menyiapkan makanan.

Selain itu, koordinasi antara *waiter* atau *waitress* dengan *kitchen* juga menjadi faktor yang memengaruhi kecepatan pelayanan. Dalam beberapa kondisi, waiter harus melakukan konfirmasi kembali mengenai perkembangan pesanan agar dapat memberikan informasi yang jelas kepada tamu. Oleh karena itu, komunikasi yang baik antarbagian menjadi sangat penting untuk menjaga kualitas pelayanan.

Apabila terjadi keterlambatan, waiter dan waitress di *Lime Coffee Shop* tetap berusaha memberikan pelayanan sesuai SOP dengan menyampaikan permohonan maaf kepada tamu, menjelaskan penyebab keterlambatan secara sopan, serta memberikan informasi mengenai estimasi waktu penyajian makanan. Tindakan tersebut dilakukan untuk menjaga kepercayaan tamu dan meminimalkan munculnya keluhan selama proses pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan penyajian makanan merupakan salah satu permasalahan operasional yang dapat

memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Penyebab keterlambatan tidak hanya berasal dari proses pengolahan makanan, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi antarbagian, komunikasi pelayanan, serta meningkatnya jumlah pesanan pada saat jam sibuk. Oleh karena itu, penerapan SOP, peningkatan koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan *kitchen*, serta komunikasi yang efektif kepada tamu menjadi faktor penting dalam meminimalkan dampak keterlambatan penyajian makanan dan menjaga kualitas pelayanan di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang.

### 2.1.4 Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan *(Service Recovery)*

#### 2.1.4.1 Pengertian *Service Recovery*

Dalam industri jasa, khususnya perhotelan, tidak semua proses pelayanan dapat berjalan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Pada kondisi tertentu dapat terjadi kesalahan pelayanan *(service failure)*, seperti keterlambatan penyajian makanan, kesalahan pesanan, maupun pelayanan yang tidak sesuai dengan harapan tamu. Untuk mengatasi kondisi tersebut diperlukan suatu tindakan perbaikan pelayanan yang dikenal dengan istilah *service recovery*.

*Service recovery* merupakan serangkaian tindakan yang dilakukan oleh perusahaan untuk memperbaiki kegagalan pelayanan sehingga kepercayaan dan kepuasan pelanggan dapat dipulihkan. Tujuan utama dari *service recovery* bukan hanya menyelesaikan permasalahan yang sedang dihadapi pelanggan, tetapi juga menjaga hubungan baik antara perusahaan dengan pelanggan agar mereka tetap memiliki pengalaman positif terhadap pelayanan yang diberikan.

Menurut penelitian Aisyah dan Hidayat (2024), *service recovery* merupakan strategi perusahaan dalam menangani kegagalan pelayanan melalui tindakan yang cepat, tepat, adil, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Penanganan yang dilakukan secara profesional mampu mengurangi dampak negatif akibat kegagalan pelayanan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Penelitian Putri, Rahman, dan Pratama (2023) juga menjelaskan bahwa keberhasilan *service recovery* dipengaruhi oleh kecepatan respon karyawan, kemampuan berkomunikasi, sikap empati, serta solusi yang diberikan kepada

pelanggan. Semakin baik proses pemulihan pelayanan dilakukan, semakin besar kemungkinan pelanggan tetap merasa puas meskipun sebelumnya mengalami ketidaknyamanan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *service recovery* merupakan upaya yang dilakukan perusahaan untuk memperbaiki kegagalan pelayanan melalui tindakan yang cepat, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan sehingga hubungan baik dengan pelanggan tetap terjaga.

2.1.4.2 Tujuan Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan

Penanganan keterlambatan penyajian makanan memiliki tujuan untuk meminimalkan dampak negatif yang ditimbulkan akibat lamanya waktu tunggu tamu. Dalam industri perhotelan, tamu tidak hanya mengharapkan makanan yang berkualitas, tetapi juga pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai dengan harapan mereka. Oleh karena itu, setiap keterlambatan harus segera ditangani agar tidak berkembang menjadi keluhan yang dapat memengaruhi citra hotel.

Tujuan lain dari penanganan keterlambatan adalah menjaga kepuasan tamu. Tamu yang memperoleh penjelasan secara sopan serta merasa diperhatikan cenderung lebih mudah menerima kondisi yang terjadi dibandingkan tamu yang tidak memperoleh informasi sama sekali. Selain itu, penanganan yang baik juga bertujuan mempertahankan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel sehingga mereka tetap bersedia menggunakan jasa hotel di masa mendatang.

Bagi pihak hotel, penanganan keterlambatan juga menjadi bagian dari upaya menjaga reputasi perusahaan. Keluhan tamu yang tidak ditangani dengan baik dapat memengaruhi penilaian tamu terhadap hotel, bahkan dapat berdampak pada ulasan negatif di media sosial maupun platform pemesanan hotel.

2.1.4.3 Tahapan Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan

Dalam operasional *Food and Beverage Service*, penanganan keterlambatan penyajian makanan dilakukan melalui beberapa tahapan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

1. Mengidentifikasi penyebab keterlambatan. *Waiter* atau *waitress* harus segera melakukan koordinasi dengan bagian kitchen untuk mengetahui status pesanan tamu. Informasi yang diperoleh harus akurat sehingga dapat disampaikan kembali kepada tamu tanpa menimbulkan kesalahpahaman.
2. Menyampaikan permohonan maaf kepada tamu. Permintaan maaf harus dilakukan dengan tulus, sopan, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Sikap ramah serta komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam mengurangi rasa kecewa tamu.
3. Memberikan penjelasan mengenai kondisi pesanan. Karyawan perlu menjelaskan penyebab keterlambatan secara jujur tanpa menyalahkan pihak lain. Apabila memungkinkan, *waiter* juga dapat memberikan estimasi waktu penyajian sehingga tamu mengetahui perkembangan pesanannya.Melakukan tindak lanjut *(follow up). Waiter atau waitress* harus terus memantau perkembangan pesanan di kitchen hingga makanan siap disajikan. Selama proses tersebut, komunikasi dengan tamu tetap harus dijaga agar tamu merasa diperhatikan.

Setelah makanan disajikan, *waiter* perlu memastikan bahwa tamu telah menerima pesanannya dengan baik serta menanyakan apakah masih terdapat hal lain yang dapat dibantu. Langkah ini menunjukkan perhatian hotel terhadap kenyamanan tamu sekaligus menjadi bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

2.1.4.4 Faktor yang Mempengaruhi Keberhasilan *Service Recovery*

Keberhasilan *service recovery* dipengaruhi oleh beberapa faktor.

1. Kecepatan respon. Semakin cepat karyawan memberikan tanggapan terhadap keluhan tamu, semakin besar kemungkinan tamu tetap merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Komunikasi yang efektif. *Waiter* dan *waitress* harus mampu menjelaskan kondisi yang sebenarnya dengan bahasa yang sopan, jelas, dan mudah dipahami. Komunikasi yang baik mampu mengurangi kesalahpahaman antara tamu dengan pihak hotel.
3. Faktor ketiga adalah empati. Sikap empati ditunjukkan melalui perhatian terhadap perasaan tamu, kesediaan mendengarkan keluhan, serta kesungguhan dalam membantu menyelesaikan permasalahan yang dihadapi tamu.
4. Faktor berikutnya adalah koordinasi antarbagian. Penanganan keterlambatan tidak dapat dilakukan hanya oleh *waiter* atau *waitress*, tetapi juga membutuhkan kerja sama yang baik dengan kitchen serta *supervisor*. Koordinasi yang efektif akan mempercepat proses penyelesaian masalah sehingga pelayanan dapat segera kembali normal.

2.1.4.5 Penerapan *Service Recovery* pada Studi Kasus di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), keterlambatan penyajian makanan di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang umumnya terjadi pada saat restoran berada dalam kondisi ramai *(peak hour)*. Pada kondisi tersebut, jumlah pesanan yang meningkat menyebabkan proses pengolahan makanan di kitchen membutuhkan waktu lebih lama dibandingkan kondisi normal.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, *waiter* dan *waitress* menerapkan langkah-langkah *service recovery* sesuai dengan SOP hotel. Langkah pertama yang dilakukan adalah melakukan konfirmasi kepada *kitchen* mengenai perkembangan pesanan tamu. Setelah memperoleh informasi yang jelas, *waiter* segera mendatangi tamu untuk menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi serta memberikan penjelasan mengenai penyebab keterlambatan secara sopan.

Selanjutnya, *waiter* terus melakukan pemantauan terhadap pesanan hingga makanan selesai disiapkan oleh *kitchen*. Setelah makanan disajikan,

waiter memastikan bahwa tamu menerima pesanannya dengan baik serta menanyakan kembali apakah terdapat kebutuhan lain yang dapat dibantu. Pendekatan tersebut menunjukkan bahwa pihak hotel tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi kendala operasional.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa *service recovery* merupakan bagian penting dalam operasional *Food and Beverage Service* karena berfungsi untuk memulihkan kepuasan tamu setelah terjadi kegagalan pelayanan. Penanganan yang dilakukan melalui koordinasi yang baik, komunikasi yang efektif, penyampaian permohonan maaf, serta tindak lanjut terhadap pesanan mampu mengurangi dampak negatif akibat keterlambatan penyajian makanan. Dalam studi kasus di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, penerapan *service recovery* menjadi salah satu upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan, mempertahankan kepuasan tamu, serta meningkatkan citra hotel di mata pelanggan.

### 2.1.5 Koordinasi *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*

#### 2.1.5.1 Pengertian Koordinasi

Koordinasi merupakan proses penyelarasan kegiatan, komunikasi, dan kerja sama antarindividu maupun antardepartemen dalam suatu organisasi untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efektif dan efisien. Dalam industri perhotelan, koordinasi menjadi salah satu aspek yang sangat penting karena pelayanan kepada tamu melibatkan berbagai departemen yang saling berkaitan. Tanpa koordinasi yang baik, proses pelayanan dapat mengalami hambatan sehingga berdampak pada kualitas pelayanan yang diterima tamu.

Pada departemen *Food and Beverage Service*, koordinasi dilakukan antara *waiter* atau *waitress* dengan bagian *kitchen*, kasir, *steward*, serta *supervisor*. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun seluruh kegiatan harus berjalan secara selaras agar pelayanan kepada tamu dapat berlangsung dengan baik. Oleh karena itu, koordinasi menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan standar operasional hotel.

Menurut Nugraha dan Prasetyo (2024), koordinasi dalam operasional hotel merupakan proses penyatuan aktivitas kerja antarbagian melalui komunikasi yang efektif sehingga pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara optimal. Koordinasi yang baik mampu mengurangi kesalahan operasional, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Selain itu, penelitian Yuliana dkk. (2023) menjelaskan bahwa koordinasi antarbagian merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kelancaran operasional restoran hotel. Apabila komunikasi antarbagian berjalan dengan baik, maka proses pelayanan akan menjadi lebih efektif dan risiko keterlambatan penyajian makanan dapat diminimalkan.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa koordinasi merupakan proses kerja sama antarbagian yang dilakukan melalui komunikasi yang efektif untuk mencapai tujuan bersama, yaitu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu sesuai standar hotel.

2.1.5.2 Pentingnya Koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*

Dalam operasional restoran hotel, *Food and Beverage Service* dan *kitchen* merupakan dua bagian yang memiliki hubungan kerja sangat erat. *Food and Beverage Service* bertugas melayani tamu secara langsung, sedangkan kitchen bertanggung jawab terhadap proses pengolahan makanan dan minuman. Meskipun memiliki tugas yang berbeda, kedua departemen tersebut harus bekerja sama agar pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara optimal.

Koordinasi yang baik antara kedua bagian akan mempercepat proses penyampaian pesanan, mengurangi kesalahan komunikasi, serta memastikan makanan disajikan sesuai dengan permintaan tamu. Sebaliknya, apabila koordinasi tidak berjalan dengan baik, berbagai permasalahan dapat muncul, seperti keterlambatan penyajian makanan, kesalahan menu, hingga meningkatnya keluhan tamu.

Dalam praktik operasional, *waiter* atau *waitress* bertanggung jawab menyampaikan pesanan yang diterima dari tamu kepada kitchen melalui sistem

pemesanan yang digunakan hotel. Setelah pesanan diterima, *kitchen* akan memproses makanan sesuai urutan dan tingkat prioritas. Selama proses tersebut berlangsung, *waiter* tetap melakukan komunikasi dengan *kitchen* untuk mengetahui perkembangan pesanan sehingga informasi yang disampaikan kepada tamu tetap akurat.

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator keberhasilan pelayanan dalam industri perhotelan. Kepuasan tercipta apabila pelayanan yang diterima tamu sesuai atau melebihi harapan mereka. Oleh karena itu, setiap hotel berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas agar tamu memperoleh pengalaman yang baik selama menggunakan fasilitas dan layanan hotel.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan tamu adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah seseorang membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang diterima dengan harapannya. Sementara itu, Tjiptono (2019) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah mengevaluasi pengalaman yang diperoleh dari suatu produk atau jasa yang digunakan.

Dalam operasional hotel, kepuasan tamu dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya kualitas pelayanan, ketepatan waktu, keramahan karyawan, kemampuan menangani keluhan, serta kesesuaian pelayanan dengan harapan tamu. Pada departemen *Food and Beverage Service*, kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan dan minuman yang disajikan, tetapi juga oleh kecepatan pelayanan, ketepatan waktu penyajian makanan, serta komunikasi yang baik antara karyawan dengan tamu.

Keterlambatan penyajian makanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu karena menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama dan berpotensi menimbulkan keluhan. Oleh karena itu, karyawan *Food and Beverage Service* dituntut mampu memberikan penanganan yang tepat melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), penyampaian informasi kepada tamu secara sopan, serta koordinasi yang baik dengan bagian kitchen. Penanganan yang dilakukan secara cepat dan profesional diharapkan mampu menjaga kepercayaan tamu serta meminimalkan dampak negatif akibat keterlambatan penyajian makanan.

Berkaitan dengan studi kasus ini, kepuasan tamu menjadi salah satu tujuan utama dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang. Semakin baik penanganan yang dilakukan oleh karyawan sesuai dengan SOP, maka semakin besar peluang terciptanya kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu merupakan tingkat perasaan tamu setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapannya. Dalam penelitian ini, kepuasan tamu dipengaruhi oleh kualitas pelayanan *Food and Beverage Service*, khususnya ketepatan waktu penyajian makanan, komunikasi yang efektif, serta kemampuan karyawan dalam menangani keterlambatan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

2.1.5.3 Bentuk Koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*

Koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen* dapat dilakukan dalam berbagai bentuk. Salah satunya adalah koordinasi pada saat menerima pesanan tamu. Waiter harus memastikan bahwa pesanan yang diterima telah dicatat dengan lengkap dan benar sebelum dikirimkan kepada kitchen. Ketelitian dalam tahap ini sangat penting untuk menghindari kesalahan dalam proses pengolahan makanan.

Koordinasi berikutnya dilakukan selama proses memasak. Apabila terdapat menu yang membutuhkan waktu pengolahan lebih lama atau terjadi kendala di kitchen, chef atau bagian kitchen harus segera memberikan informasi kepada waiter. Informasi tersebut kemudian disampaikan kepada tamu sebagai bentuk komunikasi yang terbuka dan profesional.

Selain itu, koordinasi juga diperlukan ketika terjadi perubahan pesanan dari tamu *(modify order). Waiter* harus segera menginformasikan perubahan tersebut kepada kitchen agar makanan yang sedang diproses dapat disesuaikan. Dengan demikian, kesalahan penyajian dapat dihindari dan kepuasan tamu tetap terjaga.

Koordinasi tidak hanya dilakukan saat terjadi masalah, tetapi juga melalui kegiatan briefing sebelum restoran mulai beroperasi. Dalam *briefing*,

*supervisor, waiter,* dan *kitchen* membahas jumlah reservasi, menu yang tersedia, menu yang sedang kosong *(sold out),* serta kemungkinan kendala yang dapat terjadi selama operasional berlangsung.

2.1.5.4 Hambatan Koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*

Meskipun koordinasi telah dilakukan, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa hambatan yang dapat memengaruhi kelancaran pelayanan. Salah satu hambatan yang paling sering terjadi adalah meningkatnya jumlah tamu pada jam sibuk *(peak hour).* Pada kondisi tersebut, *kitchen* menerima banyak pesanan secara bersamaan sehingga proses memasak membutuhkan waktu lebih lama.

Hambatan lainnya adalah kurangnya komunikasi mengenai perkembangan pesanan. Apabila *kitchen* tidak memberikan informasi kepada waiter mengenai keterlambatan proses memasak, *waiter* akan kesulitan memberikan penjelasan kepada tamu. Akibatnya, tamu merasa diabaikan karena tidak memperoleh informasi mengenai pesanannya.

Selain itu, kesalahan pencatatan pesanan, gangguan pada sistem pemesanan *(Point of Sale/POS),* serta kurangnya koordinasi antaranggota tim juga dapat menyebabkan keterlambatan penyajian makanan. Oleh karena itu, setiap karyawan dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik serta mampu bekerja sama dalam tim.

2.1.6 Komunikasi Pelayanan kepada Tamu

2.1.6.1 Pengertian Komunikasi Pelayanan

Komunikasi pelayanan merupakan proses penyampaian informasi antara karyawan dan tamu yang bertujuan untuk menciptakan hubungan yang baik selama proses pelayanan berlangsung. Dalam industri perhotelan, komunikasi menjadi salah satu kompetensi utama yang harus dimiliki oleh setiap karyawan karena kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh produk yang diberikan, tetapi juga oleh cara karyawan berinteraksi dengan tamu. Melalui komunikasi yang efektif, tamu dapat memperoleh informasi yang jelas mengenai produk,

layanan, maupun kondisi yang sedang terjadi sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman dan meningkatkan kepuasan terhadap pelayanan hotel.

Pada departemen *Food and Beverage Service (FBS),* komunikasi pelayanan dilakukan sejak tamu memasuki restoran hingga meninggalkan restoran. *Waiter* dan *waitress* bertugas menyambut tamu, memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan, menjelaskan waktu penyajian, hingga menangani keluhan apabila terjadi kendala selama pelayanan. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi menjadi faktor yang sangat penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu.

Menurut Kusuma dan Wibowo (2024), komunikasi pelayanan adalah proses penyampaian informasi yang dilakukan secara jelas, sopan, dan efektif antara penyedia jasa dengan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan sekaligus membangun hubungan yang baik. Komunikasi yang efektif mampu meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Penelitian Sari dkk. (2023) juga menjelaskan bahwa komunikasi yang baik antara karyawan hotel dengan tamu memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan tamu karena mampu menciptakan rasa dihargai, diperhatikan, dan diperlakukan secara profesional.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan merupakan proses interaksi antara karyawan dengan tamu melalui penyampaian informasi secara jelas, sopan, dan profesional untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas serta meningkatkan kepuasan tamu.

2.1.6.2 Tujuan Komunikasi Pelayanan kepada Tamu

Komunikasi pelayanan memiliki beberapa tujuan yang sangat penting dalam operasional restoran hotel. Tujuan pertama adalah memberikan informasi yang akurat kepada tamu mengenai produk, layanan, maupun kondisi operasional restoran. Informasi yang jelas akan membantu tamu memahami pelayanan yang diberikan sehingga dapat mengurangi kesalahpahaman.

Tujuan berikutnya adalah membangun hubungan yang baik antara tamu

dengan pihak hotel. Sikap ramah, penggunaan bahasa yang sopan, serta kemampuan mendengarkan kebutuhan tamu merupakan bentuk komunikasi yang mampu menciptakan kesan positif selama tamu menggunakan fasilitas restoran.

Selain itu, komunikasi pelayanan juga bertujuan untuk menangani keluhan tamu secara profesional. Ketika terjadi kendala, seperti keterlambatan penyajian makanan, komunikasi menjadi sarana utama untuk menjelaskan penyebab permasalahan, menyampaikan permohonan maaf, serta memberikan solusi yang sesuai. Dengan demikian, tamu tetap merasa dihargai meskipun mengalami ketidaknyamanan.

Komunikasi yang baik juga berfungsi sebagai upaya mempertahankan citra hotel. Tamu yang memperoleh pelayanan dengan komunikasi yang baik cenderung memberikan penilaian positif terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

2.1.6.3 Prinsip Komunikasi Pelayanan dalam *Food and Beverage Service*

Dalam pelaksanaan pelayanan di restoran hotel, terdapat beberapa prinsip komunikasi yang harus diterapkan oleh *waiter* dan *waitress*.

a. Kesopanan *(Courtesy)*. Karyawan harus menggunakan bahasa yang santun, nada bicara yang ramah, serta menunjukkan sikap hormat kepada setiap tamu tanpa membedakan latar belakang mereka.
b. Kejelasan informasi *(Clarity)*. Informasi yang diberikan kepada tamu harus mudah dipahami, tidak berbelit-belit, dan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya. Misalnya, apabila terjadi keterlambatan penyajian makanan, waiter harus menjelaskan penyebab keterlambatan secara jujur tanpa memberikan informasi yang menyesatkan.
c. Empati *(Empathy)*. Empati ditunjukkan melalui kemampuan memahami perasaan tamu dan memberikan perhatian terhadap ketidaknyamanan yang mereka alami. Sikap empati dapat diwujudkan dengan mendengarkan keluhan tamu, menyampaikan permohonan maaf dengan tulus, serta berusaha memberikan solusi yang terbaik.
d. Responsif *(Responsiveness)*. Karyawan harus memberikan tanggapan

dengan cepat terhadap pertanyaan maupun keluhan tamu. Respon yang cepat menunjukkan bahwa hotel memiliki komitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

2.1.6.4 Komunikasi Pelayanan dalam Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan

Komunikasi memiliki peranan yang sangat penting ketika terjadi keterlambatan penyajian makanan. Pada kondisi tersebut, waiter atau waitress tidak hanya bertugas menyampaikan makanan kepada tamu, tetapi juga menjadi penghubung antara tamu dengan kitchen. Oleh karena itu, kemampuan berkomunikasi secara efektif menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan penanganan keterlambatan.

Langkah pertama yang harus dilakukan adalah memberikan informasi kepada tamu mengenai kondisi pesanan setelah *waiter* memperoleh informasi yang akurat dari *kitchen*. Informasi harus disampaikan secara sopan, jelas, dan menggunakan bahasa yang mudah dipahami agar tamu mengetahui penyebab keterlambatan.

Selanjutnya, waiter perlu menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi. Permintaan maaf harus dilakukan dengan tulus sebagai bentuk tanggung jawab hotel terhadap ketidaknyamanan yang dialami tamu. Setelah itu, waiter dapat memberikan estimasi waktu penyajian apabila informasi tersebut telah diperoleh dari *kitchen*.

Selama tamu menunggu, *waiter* tetap harus melakukan komunikasi secara berkala apabila terdapat perkembangan baru mengenai pesanan. Komunikasi yang berkelanjutan menunjukkan bahwa hotel tidak mengabaikan tamu dan terus berupaya memberikan pelayanan terbaik.

2.1.6.5 Penerapan Komunikasi Pelayanan pada Studi Kasus di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, komunikasi pelayanan

merupakan salah satu aspek yang sangat diperhatikan oleh karyawan *Food and Beverage Service*. Setiap waiter dan waitress berusaha memberikan pelayanan yang ramah sejak tamu datang hingga meninggalkan restoran.

Ketika terjadi keterlambatan penyajian makanan, *waiter* terlebih dahulu melakukan koordinasi dengan *kitchen* untuk mengetahui perkembangan pesanan. Setelah memperoleh informasi yang jelas, waiter segera mendatangi tamu dan menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan tersebut. Selanjutnya, waiter menjelaskan penyebab keterlambatan secara sopan tanpa menyalahkan pihak lain serta memberikan estimasi waktu penyajian apabila telah memperoleh informasi dari *kitchen*.

Selama tamu menunggu, *waiter* tetap menjaga komunikasi dengan memberikan perhatian terhadap kebutuhan tamu dan memastikan bahwa tamu memperoleh informasi mengenai perkembangan pesanannya. Sikap tersebut membantu menciptakan rasa percaya dan menunjukkan bahwa hotel tetap berkomitmen memberikan pelayanan terbaik meskipun menghadapi kendala operasional.

Penerapan komunikasi pelayanan yang baik juga membantu mengurangi potensi konflik antara tamu dengan pihak hotel. Tamu yang memperoleh penjelasan secara terbuka dan sopan cenderung lebih memahami kondisi yang terjadi dibandingkan tamu yang tidak memperoleh informasi sama sekali. Oleh karena itu, komunikasi pelayanan menjadi salah satu strategi penting dalam mempertahankan kepuasan tamu.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa komunikasi pelayanan merupakan unsur yang sangat penting dalam operasional *Food and Beverage Service* karena berfungsi sebagai sarana penyampaian informasi, membangun hubungan yang baik dengan tamu, serta mendukung keberhasilan penanganan keterlambatan penyajian makanan. Dalam studi kasus di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, komunikasi yang dilakukan secara sopan, jelas, responsif, dan penuh empati menjadi salah satu faktor yang membantu menjaga kualitas pelayanan dan mempertahankan kepuasan tamu meskipun terjadi keterlambatan penyajian makanan.

### 2.1.7 Kepuasan Tamu

#### 2.1.7.1 Pengertian Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator keberhasilan dalam industri perhotelan. Kepuasan tamu menggambarkan tingkat perasaan tamu setelah membandingkan pelayanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki sebelum menggunakan suatu jasa. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, tamu akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, tamu akan merasa kecewa dan tidak puas terhadap pelayanan hotel.

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu menjadi tujuan utama karena berkaitan dengan keberlangsungan usaha. Hotel yang mampu memberikan pelayanan berkualitas akan lebih mudah mempertahankan tamu, memperoleh ulasan positif, serta meningkatkan loyalitas pelanggan. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel, termasuk *Food and Beverage Service (FBS)*, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Menurut Sari dan Nugroho (2024), kepuasan pelanggan merupakan kondisi ketika pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Tingkat kepuasan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, kecepatan pelayanan, komunikasi, serta kemampuan perusahaan dalam menangani keluhan pelanggan.

Penelitian Pratama dkk. (2023) juga menjelaskan bahwa kepuasan tamu pada industri perhotelan dipengaruhi oleh pengalaman pelayanan secara keseluruhan, mulai dari interaksi dengan karyawan, kualitas produk yang diterima, hingga kecepatan pelayanan. Pelayanan yang konsisten dan profesional akan memberikan pengalaman positif sehingga meningkatkan tingkat kepuasan tamu.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu merupakan tingkat perasaan tamu setelah membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan hotel,

maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu.

2.1.7.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Salah satu faktor yang paling penting adalah kualitas pelayanan. Pelayanan yang cepat, ramah, sopan, dan sesuai dengan kebutuhan tamu akan memberikan pengalaman yang menyenangkan sehingga meningkatkan kepuasan.

Faktor berikutnya adalah ketepatan waktu pelayanan. Dalam operasional restoran hotel, tamu mengharapkan makanan disajikan dalam waktu yang wajar sesuai dengan standar pelayanan. Apabila terjadi keterlambatan tanpa adanya penjelasan yang jelas, tamu cenderung merasa kecewa sehingga tingkat kepuasannya menurun.

Selain itu, kualitas makanan dan minuman juga memengaruhi kepuasan tamu. Makanan yang memiliki cita rasa baik, disajikan dalam kondisi segar, dan memiliki tampilan yang menarik akan memberikan nilai tambah terhadap pengalaman tamu selama berada di restoran hotel.

Komunikasi pelayanan juga menjadi faktor yang tidak kalah penting. Sikap ramah, kemampuan memberikan informasi dengan jelas, serta kesediaan mendengarkan kebutuhan tamu mampu menciptakan hubungan yang baik antara tamu dengan pihak hotel. Ketika terjadi kendala, komunikasi yang efektif dapat mengurangi rasa kecewa tamu karena mereka merasa diperhatikan dan dihargai.

Faktor lain yang memengaruhi kepuasan tamu adalah kemampuan hotel dalam menangani keluhan *(service recovery)*. Penanganan keluhan yang cepat, sopan, dan memberikan solusi yang tepat akan membantu memulihkan kepuasan tamu meskipun sebelumnya terjadi kegagalan pelayanan.

2.1.7.3 Hubungan Keterlambatan Penyajian Makanan dengan Kepuasan Tamu

Dalam operasional restoran hotel, keterlambatan penyajian makanan merupakan salah satu bentuk kegagalan pelayanan *(service failure)* yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu. Tamu yang harus menunggu lebih lama dari waktu yang diharapkan berpotensi merasa kecewa, terutama apabila tidak memperoleh informasi mengenai penyebab keterlambatan tersebut.

Namun demikian, dampak keterlambatan terhadap kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh lamanya waktu menunggu, tetapi juga oleh cara hotel menangani kondisi tersebut. Apabila waiter atau waitress segera memberikan penjelasan, menyampaikan permohonan maaf, dan terus memberikan informasi mengenai perkembangan pesanan, tamu cenderung lebih memahami situasi yang terjadi.

Penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik selama proses pelayanan dapat mengurangi dampak negatif akibat keterlambatan penyajian makanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas interaksi antara karyawan dengan tamu memiliki peranan penting dalam mempertahankan kepuasan pelanggan meskipun terjadi kendala operasional.

Oleh karena itu, setiap keterlambatan harus ditangani sesuai dengan SOP dan prinsip *service recovery* agar pengalaman tamu tetap positif. Dengan demikian, hotel dapat mempertahankan kepercayaan tamu serta meminimalkan risiko munculnya keluhan maupun ulasan negatif.

#### 2.1.7.4 Upaya Meningkatkan Kepuasan Tamu dalam *Food and Beverage Service*

Untuk meningkatkan kepuasan tamu, departemen *Food and Beverage Service* perlu menerapkan berbagai upaya secara berkelanjutan. Salah satu upaya yang paling utama adalah memastikan seluruh pelayanan dilakukan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Penerapan SOP membantu menciptakan pelayanan yang konsisten sehingga setiap tamu memperoleh pengalaman yang sama.

Upaya berikutnya adalah meningkatkan kompetensi karyawan melalui pelatihan mengenai teknik pelayanan, komunikasi, penanganan keluhan, serta kerja sama tim. Pelatihan yang dilakukan secara berkala akan meningkatkan kemampuan waiter dan waitress dalam menghadapi berbagai situasi yang terjadi selama operasional restoran.

Selain itu, koordinasi yang baik antara *Food and Beverage Service* dengan kitchen juga menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Melalui koordinasi yang efektif, proses penyajian makanan dapat berlangsung

lebih cepat sehingga waktu tunggu tamu dapat diminimalkan.

Hotel juga perlu melakukan evaluasi terhadap keluhan tamu sebagai bahan perbaikan pelayanan. Setiap masukan yang diberikan tamu dapat digunakan untuk mengetahui kelemahan dalam operasional restoran sehingga pihak manajemen dapat mengambil langkah perbaikan yang tepat.

2.1.7.5 Kepuasan Tamu pada Studi Kasus di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, kepuasan tamu menjadi salah satu prioritas utama dalam pelaksanaan pelayanan. Seluruh karyawan Food and Beverage Service berupaya memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional sesuai dengan SOP yang berlaku.

Meskipun demikian, pada saat restoran berada dalam kondisi *peak hour*, terkadang terjadi keterlambatan penyajian makanan akibat meningkatnya jumlah pesanan yang harus diproses oleh *kitchen*. Dalam kondisi tersebut, *waiter* dan *waitress* tetap berusaha menjaga kepuasan tamu melalui komunikasi yang baik, penyampaian permohonan maaf, serta pemberian informasi mengenai perkembangan pesanan.

Selain itu, *waiter* juga melakukan *follow up* kepada *kitchen* untuk memastikan pesanan tamu segera diproses dan disajikan. Setelah makanan diterima oleh tamu, *waiter* kembali memastikan bahwa tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Langkah tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya ditentukan oleh kecepatan penyajian makanan, tetapi juga oleh sikap profesional dan perhatian yang diberikan oleh karyawan selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu merupakan tujuan utama dalam operasional *Food and Beverage Service*. Kepuasan tamu dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti kualitas pelayanan, ketepatan waktu penyajian makanan, komunikasi pelayanan, koordinasi antarbagian, serta kemampuan hotel dalam menangani keluhan. Dalam studi

kasus di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, penerapan SOP, komunikasi yang efektif, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan *kitchen*, serta pelaksanaan *service recovery* menjadi upaya penting untuk menjaga kepuasan tamu meskipun terjadi keterlambatan penyajian makanan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat tetap dipertahankan dan citra hotel di mata tamu tetap terjaga.

## 2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi dan perbandingan dalam penyusunan studi kasus ini. Beberapa penelitian yang memiliki keterkaitan dengan topik mengenai keterlambatan penyajian makanan, kualitas pelayanan *Food and Beverage Service*, penanganan keluhan tamu, serta kepuasan tamu dijadikan sebagai acuan dalam menganalisis permasalahan yang terjadi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) adalah sebagai berikut :

**Tabel 1. Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Studi Kasus**

| Peneliti | Judul / Fokus Penelitian | Persamaan | Perbedaan |
|---|---|---|---|
| Lefka Ainayya & Syifa Syaroh Ikhsani (2022) | Pengaruh Kualitas Pelayanan *Food and Beverage* terhadap Kepuasan Pelanggan pada Fave Hotel Olo Padang | Sama-sama membahas kualitas pelayanan *Food and Beverage* yang memengaruhi kepuasan tamu. | Penelitian terdahulu menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan secara kuantitatif, sedangkan studi kasus ini berfokus pada keterlambatan penyajian makanan di Favehotel Olo Padang dengan pendekatan studi kasus. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Istefa Suci Andari Putri Heng, Ersy Ervina, & Umi Sumarsih (2023) | Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Favehotel Olo Padang | Sama-sama membahas hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan tamu hotel. | Penelitian terdahulu meneliti kualitas pelayanan hotel secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan *Food and Beverage Service*, khususnya keterlambatan penyajian makanan. |
| Aprilia Divi Yustita, Ayu Purwaningtyas, & Eka Afrida Ermawati (2023) | Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan *Importance Performance Analysis* (IPA) | Sama-sama membahas evaluasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan tamu. | Penelitian terdahulu menggunakan metode IPA, sedangkan penelitian ini menggunakan metode studi kasus deskriptif kualitatif. |
| Fitrisna Uliveraty Simamora & Mariani Imelda Zamili (2023) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Tamu di Restoran De Boer pada Hotel Grand Inna Medan | Sama-sama membahas pelayanan pramusaji dan kepuasan tamu pada restoran hotel. | Penelitian terdahulu berfokus pada kualitas pelayanan pramusaji, sedangkan penelitian ini menitikberatkan pada keterlambatan penyajian makanan sebagai permasalahan utama pelayanan. |
| Aksoy, Etymez & Iflazoglu (2023) | *Service Failures that Cause Customer Dissatisfaction and Service Recovery Strategies in Food and Beverage Businesses* | Persamaan membahas keterlambatan pelayanan dan *service recovery*. | Perbedaannya penelitian silakukan pada berbagai bisnis makanan dan minuman, sedangkan penelitian ini dilakukan di *Lime Coffe Shop* Favehotel Olo Padang. |
| *International Jurnal of Hospitality Management* (2023) | *An Interactive Service Recovery Framework Combining Demand and Supply Approaches Konseptual* | Persamaan membahas service recovery. | penelitian ini berupa kajian literatur, sedangkan penelitian penulis berupa studi kasus. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| Riska Kristiani (2025) | The Role of Management in Guest Complaint Handling at Seleriana Restaurant, The Kana Kuta Hotel Bali Kualitatif | Persamaan membahas penanganan keluhan tamu di restoran hotel. | Penelitian Riska Kristiani (2025) membahas penanganan keluhan tamu secara umum dari perspektif peran manajemen di restoran hotel, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu melalui penerapan SOP, koordinasi *Food and Beverage Service* dengan *kitchen*, komunikasi pelayanan, dan *service recovery* di Lime Coffee Shop favehotel Olo Padang. |
| Wahyuniati dkk. (2023) | Implementasi SOP pada *Food and Beverage Service* Hotel | Sama-sama membahas penerapan SOP pada Food and Beverage Service untuk meningkatkan kualitas pelayanan. | Penelitian Wahyuniati (2023) mengkaji implementasi SOP *Food and Beverage Service* secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu melalui penerapan SOP, koordinasi *Food and Beverage Service* dengan *kitchen*, komunikasi pelayanan, dan *service recovery* di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang |

Berdasarkan hasil kajian terhadap penelitian terdahulu, dapat disimpulkan bahwa penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan *kitchen*, komunikasi pelayanan, serta penerapan *service recovery* memiliki peran penting dalam meningkatkan

kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di industri perhotelan. Penelitian-penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterlambatan penyajian makanan merupakan salah satu bentuk *service failure* yang dapat menurunkan kepuasan tamu apabila tidak ditangani secara cepat, tepat, dan profesional.

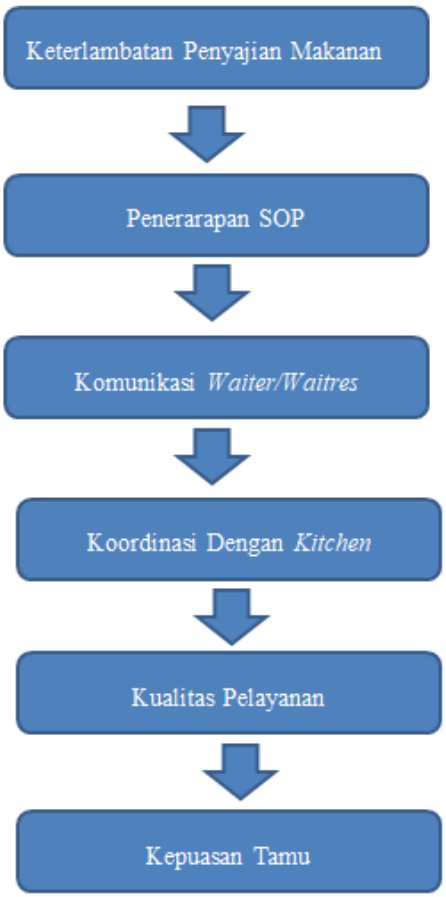
Meskipun memiliki persamaan dalam membahas kualitas pelayanan di bidang *Food and Beverage Service*, penelitian ini memiliki fokus yang berbeda dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini secara khusus mengkaji penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, dengan menitikberatkan pada penerapan SOP, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan *kitchen*, komunikasi pelayanan kepada tamu, serta upaya *service recovery* dalam menjaga kepuasan tamu. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang lebih spesifik mengenai penanganan keterlambatan penyajian makanan di restoran hotel.

## 2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam operasional *Food and Beverage Service*, proses pelayanan makanan tidak selalu berjalan sesuai dengan kondisi yang diharapkan. Salah satu permasalahan yang sering terjadi adalah keterlambatan penyajian makanan kepada tamu akibat tingginya jumlah pesanan, lamanya proses memasak, atau kurang optimalnya koordinasi antara *waiter/waitress* dan *kitchen*.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut diperlukan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten, komunikasi yang efektif kepada tamu, serta koordinasi yang baik antara *Food and Beverage Service dan Kitchen*. Melalui penerapan SOP yang tepat, pelayanan dapat tetap berjalan secara profesional sehingga kepuasan tamu tetap terjaga.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran dalam studi kasus ini dapat digambarkan sebagai berikut :




**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**
*Sumber: Penulis, 2026*

# BAB III
# METODE STUDI KASUS

## 3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus *(case study)*. Menurut Abdussamad (2022), penelitian deskriptif merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu fenomena atau keadaan yang terjadi berdasarkan fakta di lapangan. Penelitian deskriptif dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam terhadap suatu peristiwa tanpa memberikan perlakuan atau manipulasi terhadap objek yang diteliti. Melalui penelitian deskriptif, peneliti dapat mendeskripsikan kondisi yang sebenarnya sehingga menghasilkan informasi yang jelas mengenai fenomena yang menjadi fokus penelitian.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu kasus yang terjadi di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, yaitu mengenai penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran secara rinci mengenai proses penanganan suatu permasalahan yang terjadi dalam kondisi nyata. Dengan pendekatan studi kasus, peneliti dapat mengkaji berbagai faktor yang menyebabkan keterlambatan penyajian makanan serta langkah-langkah yang dilakukan oleh *Food and Beverage Service Department* dalam menangani permasalahan tersebut.

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi secara langsung selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) untuk mengetahui proses pelayanan mulai dari penerimaan pesanan, penyampaian pesanan ke bagian *Kitchen*, koordinasi antara *Waiter* dengan *Kitchen*, hingga penyampaian informasi kepada tamu ketika terjadi keterlambatan penyajian makanan. Selain observasi, data juga diperoleh melalui wawancara dengan *Restaurant Supervisor* serta *waiter* dan *waitress*

yang terlibat langsung dalam pelayanan kepada tamu. Data yang diperoleh kemudian didukung dengan dokumentasi sehingga informasi yang dihasilkan lebih lengkap dan sesuai dengan kondisi di lapangan.

Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), efektivitas komunikasi *waiter* dan *waitress* kepada tamu, koordinasi antara *Food and Beverage Service Department* dan *Kitchen*, serta penerapan *service recovery* dalam menangani keterlambatan penyajian makanan. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas permasalahan serupa.

## 3.2 Lokasi dan Waktu Magang

Kegiatan Magang Berdampak I dilaksanakan di Favehotel Olo Padang, yang beralamat di Jalan Belakang Olo No. 46, Olo, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Favehotel Olo Padang merupakan salah satu hotel berbintang yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan bagi tamu, termasuk layanan makanan dan minuman yang dikelola oleh *Food and Beverage Department*. Hotel ini juga menjadi salah satu tempat pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang.

Selama pelaksanaan magang, penulis ditempatkan pada *Food and Beverage Department*, khususnya pada bagian *Food and Beverage Service* di *Lime Coffee Shop*. Selama menjalankan kegiatan magang, penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional restoran, seperti melakukan *mise en place*, menyambut tamu, menerima pesanan *(Taking Order)*, menyajikan makanan dan minuman, melakukan koordinasi dengan bagian kitchen, serta membantu menangani keluhan

tamu yang berkaitan dengan pelayanan makanan dan minuman. Melalui keterlibatan tersebut, penulis memperoleh pengalaman langsung mengenai proses pelayanan kepada tamu sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Kegiatan Magang Berdampak I dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai tanggal 15 Januari 2026 sampai dengan 5 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi secara langsung terhadap aktivitas operasional di *Lime Coffee Shop*, khususnya mengenai penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu. Pengalaman tersebut menjadi dasar dalam penyusunan studi kasus ini karena memberikan gambaran nyata mengenai penyebab keterlambatan penyajian makanan, upaya penanganan yang dilakukan oleh karyawan *Food and Beverage Service*, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

## 3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

### 3.3.1 Sejarah favehotel Olo Padang

**Gambar 2. Logo favehotel Olo Padang**
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

Favehotel Olo Padang adalah salah satu dari beberapa hotel yang dikelola oleh *Archipelago International*. *Archipelago International* merupakan salah satu operator hotel termuka di Indonesia dengan portofolio memiliki lebih dari 80 hotel dan 12.000 kamar serta lebih dari 95 *properti* sedang dalam Pembangunan di Indonesia, Filiphina dan Malaysia. *Archipelago* mengoperasikan beberapa hotel dengan nama *brand* hotel seperti *Aston, Alana, Harper, Quest, favehotels, NEO,* dan *Kamuela* yang menawarkan pilihan dari villa mewah dengan kolam renang pribadi hingga *apartement* dan hotel kelas ekonomi layanan

terpilih, dengan demikian para wisatawan Indonesia dapat menikmati jaringan hotel yang terbesar dan terlengkap.

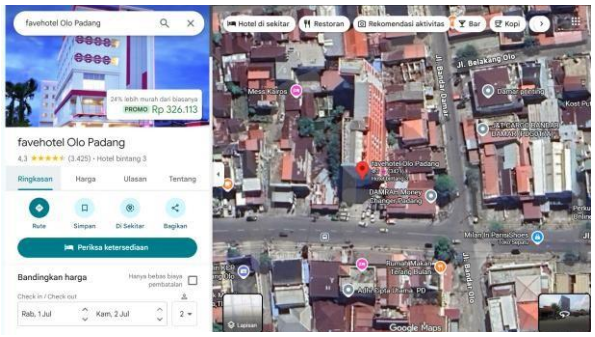
Semenjak diluncurkan pada tahun 2009 favehotel telah menjadi yang terdepan bagi sektor hotel ber-budget sehingga menjadikannya sebagai standar industri dalam hotel dengan layanan terpilih dengan desainnya yang menarik, fasilitas bagi hotel kelas menengah seperti tempat tidur berkualitas tinggi, akses internet dan televisi LCD serta telah menerima penghargaan untuk situs webnya yang sangat mudah digunakan oleh para pengunjungnya dengan pemesanan kamar yang mudah dan garansi harga terbaik bagi pelanggan internet yang mengutamakan harga hemat.

Saat ini favehotel telah mengoperasikan 47 hotel di seluruh Indonesia dan Malaysia diantaranya 10 hotel di Jakarta dan 4 hotel di Bali, serta lebih dari 40 properti sedang dalam pembangunan di Indonesia, Malaysia dan Filipina. Favehotel baru-baru ini pernah mendapat penghargaan "Indonesian Best Budget Hotel Chain Award" dan bertujuan menjadi jaringan hotel budget terbaik di kelasnya dan paling konsisten yang menjanjikan standar tanpa kompromi untuk kebersihan dan keamanan serta jaringan hotel tersebar luas di Indonesia.

Kepulauan Sumatera yang terus berkembang, kini menjadi salah satu wilayah yang diprioritaskan dalam pengembangan jaringan favehotel. Salah satunya adalah favehotel Olo Padang yang diresmikan pada tanggal 18 Agustus 2016 yang terdiri dari 91 kamar dan 5 ruang pertemuan. Dari 91 kamar tersebut terdapat 50 kamar twin bed atau dua tempat tidur, 38 kamar double bed atau satu tempat tidur, dan terdapat 3 kamar suite dengan ukuran 36 meter persegi. Ruang meeting nya terdiri dari merapi room, singgalang room, tandikek room dan sago room. Di Padang para tamu juga dapat menikmati akses yang mudah ke berbagai pusat hiburan seperti makanan tradisional simpang Kinol, Museum Adityawarman, jembatan Siti Nurbaya dan pantai Padang.

3.2.3 Lokasi favehotel Olo Padang

Lokasi favehotel Olo Padang sangatlah strategis karena terletak di pusat kota Padang dan juga dekat dengan pusat pembelanjaan kota Padang, serta yang paling penting dekat dengan pantai Padang. Alamat lengkap favehotel Olo Padang terletak di Jl. Belakang Olo No. 46, Olo, Kec. Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat, 25116.




**Gambar 3. Lokasi favehotel Olo Padang**

*Sumber: Google Maps 2026*

3.3.2 Fasilitas favehotel Olo Padang

3.3.2.1 *Room*

Favehotel Olo Padang memiliki 7 lantai yang terdiri dari 91 kamar, berikut tipe kamar dan jumlah kamar:

**Tabel 2. Tipe Kamar**

| No | Tipe Kamar | *Size* ($M^2$) | Jumlah |
|---|---|---|---|
| 1. | Standar *Twin* | 18 $M^2$ | 50 |
| 2. | Standar *Double* | 18 $M^2$ | 38 |
| 3. | *Suite* | 36 $M^2$ | 3 |
| **Total Kamar** | | | **91** |

*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

a. *Standart Room*

Kamar standar memiliki dua tipe yaitu *standart twin* dan *standart double*. *Standar twin* adalah tipe kamar yang memiliki dua tempat tidur didalamnya, sedangkan standar *double* memiliki satu tempat tidur dengan ukuran besar. Kamar standar memiliki luas 18 meter persegi,

dilengkapi dengan meja rias dan kursi nya, 32 inci LED TV dengan 52 saluran *chanel internasional, Air conditioner,* lemari pakaian beserta *hanger* berlogo *fave*, *safety box*, lemari pakaian terbuka dengan gantungan baju, WIFI, kamar mandi dilengkapi dengan s*oap, shampoo, shower cap, dan tooth brush*. Akses untuk masuk kamar menggunaan *key card* yang langsung ditempelkan ke pintu kamar.

**Gambar 4. *Standard Room Twin Bed***
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

**Gambar 5. *Standard Room Double Bed***
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

b. *Suite Room*

*Suite room* adalah tipe kamar dengan ukuran 36 meter persegi yang memiliki satu *bed* besar. Di kamar mandi dilengkapi dengan *bathtub* beserta *amenities* seperti: *soap, shampo, shower cap, tooth brush*. Fasiltas lainnya berupa sofa, meja tulis, TV LED 32 inci dengan 52

*chanel internasional, safety box*, stop kontak listrik *universal*, lemari pakaian terbuka dengan gantungan baju, senter, akses internet dan pelayanan kamar 24 jam.

**Gambar 6. *Suite Room***

*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

3.3.2.2 *Meeting room*

Favehotel Olo Padang memiliki 4 ruang pertemuan diantaranya sebagai berikut :

**Tabel 3. Tipe *Meeting Room***

| ***Name*** | ***Standing Party*** | ***Theatre*** | ***Banquet*** | ***Class room*** | ***U-shape*** |
|---|---|---|---|---|---|
| Merapi | 150 | 120 | 70 | 80 | 60 |
| Singgalang | 100 | 80 | 50 | 70 | 50 |
| Tandikek | 25 | 25 | 15 | 25 | 15 |
| Sago | 20 | 20 | 15 | 15 | 15 |

*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

a. Merapi *Room*

Merapi *room* adalah ruang pertemuan yang memiliki luas 204,12m$^2$ yang terletak dilantai 1, dengan kapasitas yang dapat menampung 150 *pax*, cocok untuk berbagai jenis acara mulai dari pertemuan bisnis hingga acara ulang tahun.

**Gambar 7. Merapi *Meeting Room***
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

b. Singgalang *Room*

Singgalang *room* adalah ruang *meeting* yang memiliki luas 128,7 $m^2$ yang terletak dilantai 2, dengan kapasitas yang dapat menampung 100 *pax*, cocok untuk berbagai jenis acara mulai dari pertemuan bisnis hingga acara ulang tahun.

**Gambar 8. Singgalang *Meeting Room***
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

c. Tandikek *Room*

Tandikek *room* adalah ruang meeting yang memiliki luas 41,3 $m^2$ yang terletak dilantai 2, dengan kapasitas yang dapat menampung 25 *pax*, cocok untuk berbagai jenis pertemuan atau rapat kecil.

**Gambar 9. Tandikek *Meeting Room***
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

*d.* Sago *Room*

Sago *Room* adalah ruang meeting yang memiliki luas 84 $m^2$ yang terletak dilantai 2, dengan kapasitas yang sdapat menampung 50 *pax*. Cocok untuk berbagai jenis acara mulai dari pertemuan bisnis hingga acara ulang tahun.

**Gambar 10. Sago *Meeting Room***
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

3.3.2.3 *Swimming Pool*

Favehotel Olo Padang memiliki dua *swimming pool* yang terpisah, satu disediakan untuk anak-anak dengan ukuran 0,5 meter sedangkan satu lagi disediakan untuk orang dewasa dengan ketinggian 1,8 meter.

**Gambar 11. *Swimming Pool Anak-anak***
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

**Gambar 12. *Swimming Pool Dewasa***
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

3.3.2.4 *W-ifi*

Wifi disediakan bagi tamu yang menginap, dengan *id* dan *password* yang sudah tertera di *key jacket* kunci kamar.

3.3.2.5 *Restaurant (Lime Coffee Shop)*

*Restaurant* adalah tempat bagi tamu hotel untuk menikmati makan dan minum, *breakfast* dari jam 06.00 WIB sampai 10.00 WIB dan untuk *lunch* dari jam 12.00 WIB sampai jam 14.00 WIB. kapasitas *restaurant* ini lebih kurang 130 orang.

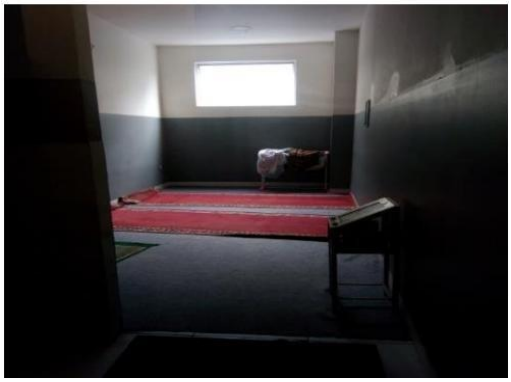
**Gambar 13. *Restaurant (Lime Coffe Shop)***
*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

3.3.2.6 *Room Service* 24 jam

Pelayanan kamar selama 24 jam, baik dari *Restaurant* maupun pelayanan dari *Housekeeping* seperti pembersihan kamar, penggantian handuk, beserta pelayanan lainnya.

3.3.2.7 Musholla

Musholla favehotel Olo Padang terletak di lantai 1 dengan ukuran yang tidak terlalu besar. Digunakan bagi para tamu hotel untuk melaksanakan ibadah sholat.



3.3.2.8 *Parking area*

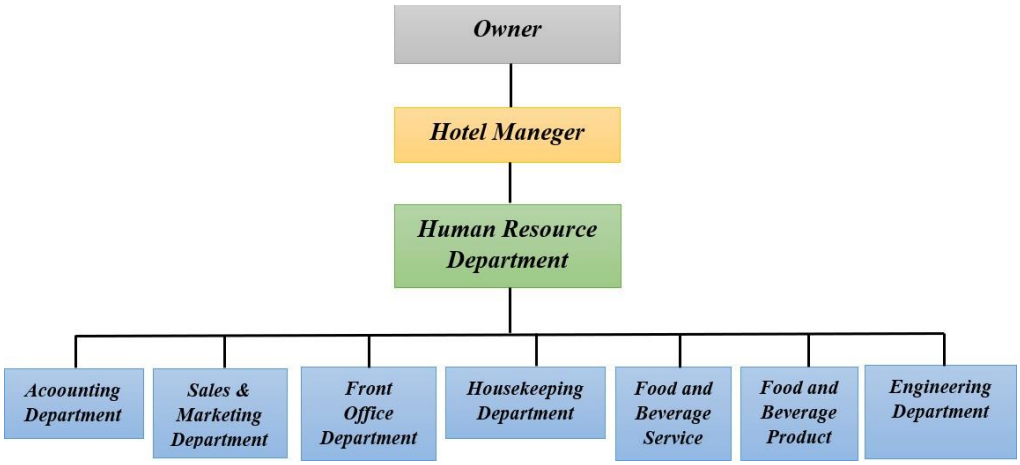
*Parking area* Favehotel Olo Padang dapat menampung lebih kurang 3 bus Pariwisata, 30 mobil pribadi serta motor lebih kurang 50 unit.

**Gambar 15. *Parking Area***

*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

3.3.3 Struktur Organisasi favehotel Olo Padang

Secara umum, struktur organisasi merupakan suatu kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas dan tujuan kegiatan organisasi, hubungan fungsifungsi serta wewenang dan tanggung jawab atas pekerjaan yang diberikan oleh hotel. Struktur organisasi menggambarkan serangkaian tugas-tugas yang bertujuan agar setiap kelompok yang berada didalamnya dapat bekerjasama untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Adapun struktur organisasi Favehotel Olo Padang adalah sebagai berikut:




**Gambar 16. Struktur Organisasi favehotel Olo Padang**

*Sumber: HRD Favehotel Olo Padang*

## 3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

### 3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang. Studi kasus ini berfokus pada proses penanganan yang dilakukan oleh *Food and Beverage Service* sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

Pemilihan subjek didasarkan pada ditemukannya permasalahan keterlambatan penyajian makanan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Data diperoleh melalui observasi, wawancara dengan pihak yang terkait dalam operasional *Food and Beverage Service*, serta dokumentasi untuk mengetahui penyebab keterlambatan, proses penanganan, dan upaya yang dilakukan dalam menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

### 3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang. Penelitian difokuskan pada proses penanganan yang dilakukan oleh *Food and Beverage Service* dalam mengatasi keterlambatan penyajian makanan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Ruang lingkup studi kasus meliputi identifikasi penyebab keterlambatan penyajian makanan, proses penanganan yang dilakukan oleh karyawan *Food and Beverage Service*, serta kesesuaian pelaksanaan penanganan dengan SOP untuk menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Dalam penyusunan studi kasus ini, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang akurat dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

#### 3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional di Departemen *Food and Beverage Service*, khususnya di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang. Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis mengamati proses pelayanan kepada tamu mulai dari persiapan operasional *(mise en place)*, penerimaan pesanan *(taking order*), penyampaian pesanan ke bagian Kitchen, proses penyajian makanan, hingga penanganan apabila terjadi keterlambatan penyajian makanan. Melalui observasi, penulis memperoleh data mengenai kondisi yang terjadi di lapangan serta faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan penyajian makanan.

#### 3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Wawancara dilakukan kepada *supervisor, staf Food and Beverage Service*, serta karyawan yang terlibat dalam operasional restoran. Tujuan wawancara adalah untuk memperoleh informasi mengenai penyebab keterlambatan penyajian makanan, prosedur penanganan yang dilakukan oleh pihak hotel, serta upaya yang diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

#### 3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan studi kasus. Dokumen tersebut dapat berupa foto

kegiatan selama Praktik Lapangan Industri (PLI), struktur organisasi, Standar Operasional Prosedur (SOP), serta dokumen lain yang mendukung pembahasan studi kasus. Dokumentasi digunakan sebagai bukti pendukung untuk memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara sehingga hasil penelitian menjadi lebih lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis dilakukan dengan mendeskripsikan data yang diperoleh selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian menghubungkannya dengan teori serta hasil penelitian terdahulu yang relevan.

Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu:

a. Pengumpulan data, yaitu mengumpulkan informasi yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi mengenai penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).
b. Reduksi data, yaitu memilih dan memusatkan perhatian pada data yang berkaitan dengan fokus studi kasus, seperti penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) *pelayanan Food and Beverage Service*, koordinasi antara pramusaji *(Waiter/Waitress)* dengan bagian *Kitchen*, faktor-faktor penyebab keterlambatan penyajian makanan, penanganan keluhan tamu, serta upaya meningkatkan kepuasan tamu.
c. Penyajian data, yaitu menyusun data yang telah diperoleh dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan proses analisis terhadap permasalahan yang diteliti. Data disajikan secara sistematis sesuai dengan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama pelaksanaan PLI.

d. Penarikan kesimpulan, yaitu menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan untuk menjawab rumusan masalah serta memberikan gambaran mengenai penyebab keterlambatan penyajian makanan, proses penanganan yang dilakukan oleh pihak hotel, dan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang.

# BAB IV
# HASIL DAN PEMBAHASAN

## 4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan di *Food and Beverage Service Department*, khususnya di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada periode 15 Januari 2026 sampai dengan 5 Juli 2026. Kasus yang diangkat adalah penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu. Kasus ini dipilih karena keterlambatan penyajian makanan merupakan salah satu permasalahan yang cukup sering terjadi dalam operasional restoran, terutama pada saat peak hour atau ketika jumlah tamu meningkat. Kondisi tersebut memerlukan penanganan yang cepat, tepat, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu tidak menurun.

*Lime Coffee Shop* merupakan restoran yang melayani tamu hotel maupun tamu umum. Dalam kegiatan operasionalnya, pelayanan melibatkan kerja sama antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*. *Waiter* dan *waitress* bertugas menerima pesanan, memasukkan pesanan ke dalam sistem *Point of Sale (POS)*, serta menyajikan makanan kepada tamu. Sementara itu, Kitchen bertanggung jawab mengolah makanan sesuai pesanan yang diterima. Oleh karena itu, koordinasi yang baik antara kedua bagian sangat diperlukan agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar.

Kasus yang diamati terjadi ketika tamu melakukan pemesanan makanan pada saat restoran sedang ramai. Setelah pesanan diterima, waiter segera mengirimkan pesanan ke *Kitchen* melalui sistem *POS*. Namun, karena tingginya jumlah pesanan yang harus diproses secara bersamaan, makanan yang dipesan tamu tidak dapat disajikan sesuai waktu yang diharapkan. Selain banyaknya pesanan, keterlambatan juga dipengaruhi oleh beberapa menu yang membutuhkan waktu pengolahan lebih lama serta adanya permintaan khusus *(special request)* dari tamu.

Dalam menghadapi kondisi tersebut, *waiter* dan *waitress* menerapkan SOP yang berlaku di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang. *Waiter* terlebih dahulu melakukan konfirmasi kepada *Kitchen* mengenai perkembangan pesanan dan estimasi waktu penyelesaiannya. Setelah memperoleh informasi yang jelas, waiter menyampaikan permohonan maaf kepada tamu atas keterlambatan yang terjadi serta menjelaskan penyebab keterlambatan secara sopan dan profesional. Selama tamu menunggu, *waiter* tetap memberikan informasi mengenai perkembangan pesanan agar tamu merasa diperhatikan dan tidak diabaikan.

Setelah makanan selesai diproses oleh *Kitchen*, *waiter* segera memeriksa kesesuaian pesanan sebelum menyajikannya kepada tamu. Setelah makanan diterima, *waiter* kembali memastikan bahwa makanan telah sesuai dengan pesanan dan menanyakan apakah masih ada kebutuhan lain yang dapat dibantu. Tindakan tersebut merupakan bentuk pelayanan prima *(service excellence)* yang bertujuan untuk memberikan pengalaman pelayanan yang baik meskipun sebelumnya terjadi keterlambatan penyajian makanan.

Kasus ini dipilih sebagai fokus studi karena menunjukkan pentingnya penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), komunikasi yang efektif kepada tamu, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*, serta penerapan *service recovery* dalam menangani keterlambatan penyajian makanan. Melalui penanganan yang tepat, pihak restoran dapat meminimalkan keluhan tamu, menjaga kepuasan tamu, serta mempertah hankan kualitas pelayanan di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang.

## 4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dengan *Restaurant Supervisor, waiter/waitress*, serta dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Food and Beverage Service Department Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, diperoleh beberapa temuan mengenai penanganan keterlambatan penyajian makanan kepada tamu. Temuan-temuan tersebut diuraikan sebagai berikut.

### 4.2.1 Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan

Berdasarkan hasil observasi, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan telah dilaksanakan oleh waiter dan waitress sesuai dengan prosedur yang berlaku di *Lime Coffee Shop* Favehotel Olo Padang. Setelah menerima pesanan dari tamu, waiter segera memasukkan pesanan ke dalam sistem *Point of Sale (POS)* untuk diteruskan kepada bagian *kitchen*. Selanjutnya, waiter melakukan pemantauan terhadap perkembangan pesanan hingga makanan siap disajikan kepada tamu.

Apabila terjadi keterlambatan penyajian makanan, *waiter* tidak membiarkan tamu menunggu tanpa kepastian. *Waiter* segera melakukan koordinasi dengan bagian kitchen untuk mengetahui penyebab keterlambatan dan memperoleh informasi mengenai estimasi waktu penyelesaian pesanan. Setelah memperoleh informasi tersebut, *waiter* mendatangi tamu untuk menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi serta memberikan penjelasan mengenai kondisi pesanan secara sopan dan profesional.

Hasil wawancara dengan *Restaurant Supervisor* menunjukkan bahwa seluruh *waiter* dan *waitress* diwajibkan mengikuti SOP dalam menangani keterlambatan penyajian makanan agar kualitas pelayanan tetap terjaga. SOP tersebut meliputi penerimaan pesanan secara benar, koordinasi dengan *kitchen*, penyampaian informasi kepada tamu, serta melakukan *follow up* terhadap pesanan hingga makanan diterima oleh tamu.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa penerapan SOP menjadi pedoman utama bagi *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu sehingga setiap kendala operasional dapat ditangani secara sistematis serta meminimalkan terjadinya keluhan tamu.

### 4.2.2 Komunikasi *Waiter* dan *Waitress* kepada Tamu saat Terjadi Keterlambatan Penyajian Makanan

Hasil observasi menunjukkan bahwa *waiter* dan *waitress* selalu berupaya menjaga komunikasi yang baik dengan tamu ketika terjadi keterlambatan

penyajian makanan. Setelah memperoleh informasi dari *kitchen*, *waiter* segera mendatangi tamu untuk menjelaskan bahwa pesanan masih dalam proses pengolahan serta menyampaikan permohonan maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi.

Selain memberikan penjelasan mengenai penyebab keterlambatan, waiter juga menyampaikan estimasi waktu penyajian makanan berdasarkan informasi yang diberikan oleh *kitchen*. Selama proses menunggu, *waiter* tetap memperhatikan kondisi tamu serta memberikan informasi apabila terdapat perkembangan terbaru mengenai pesanan yang sedang diproses.

Hasil wawancara dengan *Restaurant Supervisor* menunjukkan bahwa komunikasi yang baik merupakan salah satu kunci dalam mengurangi potensi keluhan tamu. Tamu yang memperoleh penjelasan secara jelas dan sopan cenderung lebih memahami kondisi operasional restoran dibandingkan tamu yang tidak memperoleh informasi mengenai perkembangan pesanannya.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kemampuan komunikasi waiter dan waitress memiliki peranan penting dalam menjaga hubungan yang baik dengan tamu serta mempertahankan kualitas pelayanan selama terjadi keterlambatan penyajian makanan.

### *4.2.3* Koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan *Kitchen*

Berdasarkan hasil observasi, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen* dilakukan secara berkelanjutan selama proses pelayanan berlangsung. Setelah pesanan diterima dari tamu, *waiter* segera mengirimkan pesanan melalui sistem *Point of Sale (POS)* agar dapat langsung diproses oleh *kitchen*.

Ketika terjadi keterlambatan penyajian makanan, waiter melakukan konfirmasi kepada *kitchen* mengenai perkembangan proses memasak dan estimasi waktu penyelesaian pesanan. Komunikasi dilakukan secara langsung maupun melalui sistem operasional restoran sehingga informasi mengenai status pesanan dapat diperoleh dengan cepat.

Hasil wawancara dengan *Restaurant Supervisor* menunjukkan bahwa koordinasi yang baik antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen* sangat menentukan kelancaran pelayanan kepada tamu. Apabila komunikasi tidak berjalan dengan baik, *waiter* akan mengalami kesulitan memberikan informasi yang akurat kepada tamu sehingga berpotensi menimbulkan ketidakpuasan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa koordinasi antarbagian menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung keberhasilan penanganan keterlambatan penyajian makanan di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang.

### 4.2.4 Upaya Menjaga Kepuasan Tamu Selama Menunggu Penyajian Makanan

Hasil observasi menunjukkan bahwa *waiter* dan *waitress* tetap berupaya menjaga kepuasan tamu meskipun terjadi keterlambatan penyajian makanan. Selain menyampaikan permohonan maaf dan memberikan informasi mengenai perkembangan pesanan, *waiter* juga tetap memberikan perhatian kepada tamu dengan memastikan kebutuhan tamu selama menunggu dapat terpenuhi.

*Waiter* secara berkala melakukan pengecekan terhadap perkembangan pesanan di *kitchen* agar makanan dapat segera disajikan kepada tamu. Setelah makanan selesai diproses, *waiter* segera menyajikannya sesuai dengan standar pelayanan restoran serta memastikan bahwa makanan yang diterima telah sesuai dengan pesanan tamu.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa perhatian yang diberikan waiter selama proses menunggu mampu mengurangi rasa kecewa tamu. Sikap ramah, komunikasi yang baik, serta kesigapan dalam memberikan informasi membuat tamu merasa tetap diperhatikan meskipun harus menunggu lebih lama.

Temuan ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan penyajian makanan, tetapi juga oleh kualitas komunikasi, perhatian, serta profesionalisme *waiter* dan *waitress* dalam menangani keterlambatan penyajian makanan.

## 4.3 Analisis Permasalahan

### 4.3.1 Analisis Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, *waiter* dan *waitress* telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani keterlambatan penyajian makanan. Setelah menerima pesanan dari tamu, waiter segera memasukkan pesanan ke dalam sistem *Point of Sale (POS)* untuk diteruskan kepada bagian kitchen. Selanjutnya, waiter melakukan pemantauan terhadap perkembangan pesanan hingga makanan siap disajikan kepada tamu. Apabila terjadi keterlambatan, *waiter* tidak langsung memberikan alasan kepada tamu tanpa memperoleh informasi yang jelas, tetapi terlebih dahulu melakukan konfirmasi kepada *kitchen* mengenai status pesanan.

Penerapan SOP tersebut menunjukkan bahwa setiap tahapan pelayanan dilakukan secara sistematis sesuai dengan prosedur operasional restoran. *Waiter* tidak hanya bertugas menerima dan menyajikan pesanan, tetapi juga memastikan bahwa seluruh proses pelayanan berjalan sesuai standar yang telah ditetapkan oleh hotel. Langkah tersebut bertujuan untuk mengurangi kesalahan informasi, menjaga kualitas pelayanan, serta memberikan kepastian kepada tamu mengenai perkembangan pesanannya.

Meskipun SOP telah diterapkan dengan baik, berdasarkan hasil observasi masih ditemukan keterlambatan penyajian makanan, terutama pada saat restoran berada dalam kondisi *peak hour*. Kondisi tersebut dipengaruhi oleh meningkatnya jumlah pesanan yang diterima *kitchen* dalam waktu yang bersamaan sehingga proses pengolahan makanan membutuhkan waktu lebih lama. Oleh karena itu, penerapan SOP saja belum sepenuhnya mampu menghilangkan keterlambatan, tetapi menjadi pedoman penting dalam menangani kondisi tersebut secara profesional.

Hasil analisis menunjukkan bahwa penerapan SOP membantu waiter dan waitress memberikan pelayanan yang konsisten serta meminimalkan potensi kesalahan dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan. Namun,

efektivitas SOP tetap bergantung pada koordinasi antarbagian dan kesiapan operasional restoran dalam menghadapi peningkatan jumlah tamu.

### 4.3.2 Analisis Komunikasi *Waiter* dan *Waitress* kepada Tamu

Berdasarkan hasil observasi, komunikasi yang dilakukan *waiter* dan *waitress* kepada tamu menjadi salah satu faktor utama dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan. Setelah memperoleh informasi dari *kitchen*, waiter segera mendatangi tamu untuk menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi, menjelaskan penyebab keterlambatan secara sopan, serta memberikan estimasi waktu penyajian makanan.

Komunikasi tersebut menunjukkan bahwa *waiter* tidak hanya menjalankan tugas menyampaikan informasi, tetapi juga berupaya membangun hubungan yang baik dengan tamu melalui sikap ramah, sopan, dan penuh perhatian. Penyampaian informasi yang jelas membantu tamu memahami kondisi yang sedang terjadi sehingga mengurangi kemungkinan timbulnya kesalahpahaman maupun keluhan.

Namun demikian, terdapat kendala apabila *kitchen* belum dapat memberikan estimasi waktu penyelesaian pesanan secara pasti. Dalam kondisi tersebut, *waiter* mengalami kesulitan memberikan kepastian kepada tamu sehingga komunikasi harus dilakukan secara berkala sesuai perkembangan informasi yang diperoleh dari *kitchen*.

Berdasarkan hasil analisis, komunikasi yang efektif memiliki peranan penting dalam menjaga kepuasan tamu selama menunggu makanan disajikan. Sikap profesional, kemampuan menjelaskan kondisi operasional, serta kesediaan waiter untuk terus memberikan informasi menunjukkan bahwa komunikasi merupakan bagian penting dalam pelayanan prima *(service excellence)* di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang.

### 4.3.3 Analisis Koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*

Berdasarkan hasil observasi, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen* berlangsung sejak pesanan diterima hingga makanan disajikan kepada tamu. Setelah pesanan dikirim melalui sistem *Point of Sale (POS), kitchen* segera memproses makanan sesuai urutan pesanan. Selama proses tersebut, *waiter* tetap melakukan komunikasi dengan *kitchen* untuk mengetahui perkembangan pesanan, terutama apabila terdapat keterlambatan penyajian.

Koordinasi yang baik membantu *waiter* memperoleh informasi yang akurat mengenai penyebab keterlambatan serta estimasi waktu penyelesaian makanan. Informasi tersebut kemudian disampaikan kepada tamu sehingga tamu tetap memperoleh kepastian mengenai pesanannya. Selain itu, koordinasi juga diperlukan apabila terdapat perubahan pesanan *(modify order)* atau permintaan khusus *(special request)* dari tamu agar tidak terjadi kesalahan dalam penyajian makanan.

Meskipun koordinasi telah berjalan dengan baik, pada saat restoran berada dalam kondisi ramai masih terdapat hambatan berupa banyaknya jumlah pesanan yang harus diproses oleh *kitchen*. Akibatnya, waktu penyajian menjadi lebih lama sehingga waiter harus lebih sering melakukan konfirmasi kepada kitchen mengenai perkembangan pesanan.

Berdasarkan hasil analisis, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen* merupakan faktor yang sangat menentukan keberhasilan penanganan keterlambatan penyajian makanan. Semakin baik komunikasi dan kerja sama antarbagian, semakin cepat pula informasi dapat disampaikan kepada tamu sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga.

### 4.3.4 Analisis Upaya Menjaga Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil observasi, *waiter* dan *waitress* tetap berupaya menjaga kepuasan tamu meskipun terjadi keterlambatan penyajian makanan. Upaya yang

dilakukan antara lain menyampaikan permohonan maaf dengan sopan, memberikan informasi mengenai perkembangan pesanan, serta memastikan bahwa makanan segera disajikan setelah proses pengolahan selesai. Selain itu, waiter juga tetap memperhatikan kebutuhan tamu selama menunggu agar tamu merasa diperhatikan.

Pelayanan tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh kecepatan penyajian makanan, tetapi juga oleh kualitas interaksi antara *waiter* dan tamu. Tamu yang memperoleh perhatian dan informasi secara berkala cenderung lebih memahami kondisi yang terjadi dibandingkan tamu yang tidak mendapatkan penjelasan mengenai pesanannya.

Dari sisi operasional, strategi tersebut juga membantu mengurangi potensi keluhan tamu. Komunikasi yang terbuka serta sikap profesional *waiter* mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih positif meskipun terjadi keterlambatan. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan, tetapi juga dari kemampuan karyawan dalam menangani situasi yang tidak sesuai dengan harapan tamu.

Namun demikian, pihak hotel tetap perlu melakukan evaluasi terhadap proses operasional, terutama pada saat *peak hour*, agar keterlambatan penyajian makanan dapat diminimalkan. Evaluasi terhadap koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen,* pembagian tugas karyawan, serta pengaturan alur kerja di dapur perlu dilakukan secara berkala sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat terus ditingkatkan.

## 4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

### 4.4.1 Pembahasan Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, *waiter* dan *waitress* telah menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam menangani

keterlambatan penyajian makanan kepada tamu. Setelah menerima pesanan, *waiter* segera memasukkan pesanan ke dalam sistem *Point of Sale (POS)* dan meneruskannya kepada bagian *kitchen*. Ketika terjadi keterlambatan penyajian makanan, *waiter* tidak langsung memberikan informasi kepada tamu tanpa melakukan konfirmasi, melainkan terlebih dahulu berkoordinasi dengan kitchen untuk mengetahui penyebab keterlambatan serta estimasi waktu penyelesaian pesanan. Setelah memperoleh informasi yang akurat, waiter menyampaikan penjelasan kepada tamu secara sopan dan profesional.

Temuan tersebut sesuai dengan teori mengenai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang menyatakan bahwa SOP merupakan pedoman kerja yang digunakan untuk memastikan setiap proses pelayanan dilakukan secara konsisten, efektif, dan sesuai standar yang telah ditetapkan organisasi. Dalam operasional restoran hotel, penerapan SOP membantu mengurangi kesalahan pelayanan, memperjelas tanggung jawab setiap karyawan, serta menjaga kualitas pelayanan yang diterima tamu.

Hasil studi kasus ini juga sejalan dengan penelitian Wahyuniati dkk. (2023) yang menyatakan bahwa penerapan SOP pada *Food and Beverage Service* mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena seluruh karyawan memiliki pedoman yang sama dalam menjalankan tugasnya. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini terletak pada pentingnya penerapan SOP dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Perbedaannya, penelitian Wahyuniati dkk. membahas implementasi SOP *Food and Beverage Service* secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus mengkaji penerapan SOP dalam menangani keterlambatan penyajian makanan kepada tamu di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang.

### 4.4.2 Pembahasan Komunikasi *Waiter* dan *Waitress* kepada Tamu

Berdasarkan hasil observasi, *waiter* dan *waitress* di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang selalu berusaha memberikan informasi kepada tamu secara jelas, sopan, dan profesional ketika terjadi keterlambatan penyajian makanan.

*Waiter* menyampaikan permohonan maaf atas keterlambatan yang terjadi, menjelaskan penyebab keterlambatan berdasarkan informasi dari *kitchen*, serta memberikan estimasi waktu penyajian makanan kepada tamu. Selama proses menunggu, *waiter* juga tetap melakukan komunikasi secara berkala apabila terdapat perkembangan mengenai pesanan tamu.

Temuan tersebut sesuai dengan teori komunikasi pelayanan yang menyatakan bahwa komunikasi merupakan salah satu unsur penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Melalui komunikasi yang baik, tamu dapat memahami kondisi operasional yang sedang terjadi sehingga mengurangi kemungkinan munculnya kesalahpahaman maupun keluhan. Selain itu, komunikasi yang dilakukan dengan ramah dan penuh empati dapat meningkatkan rasa percaya tamu terhadap pelayanan yang diberikan oleh hotel.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian mengenai komunikasi pelayanan yang menyimpulkan bahwa kemampuan komunikasi karyawan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan tamu. Persamaannya adalah sama-sama membahas pentingnya komunikasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Perbedaannya, penelitian ini lebih menitikberatkan pada komunikasi waiter kepada tamu ketika terjadi keterlambatan penyajian makanan, sedangkan penelitian terdahulu membahas komunikasi pelayanan secara umum dalam industri perhotelan.

### 4.4.3 Pembahasan Koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan Kitchen

Berdasarkan hasil observasi, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *kitchen* telah dilakukan secara berkesinambungan selama proses pelayanan berlangsung. *Waiter* melakukan koordinasi dengan kitchen untuk memastikan perkembangan pesanan, mengetahui penyebab keterlambatan, serta memperoleh estimasi waktu penyelesaian makanan sebelum memberikan informasi kepada tamu. Koordinasi tersebut membantu waiter menyampaikan informasi yang akurat sehingga tamu memperoleh kepastian mengenai pesanannya.

Temuan tersebut sesuai dengan teori yang menyatakan bahwa koordinasi antarbagian merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional hotel. *Food and Beverage Service* dan *kitchen* memiliki tugas yang saling berkaitan sehingga komunikasi yang baik antara kedua bagian tersebut akan mempercepat proses pelayanan serta mengurangi risiko kesalahan informasi kepada tamu.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian mengenai koordinasi *Food and Beverage Service* dengan *kitchen* yang menyatakan bahwa koordinasi yang efektif mampu meningkatkan kelancaran pelayanan serta mempercepat proses penyajian makanan kepada tamu. Persamaannya terletak pada pentingnya kerja sama antarbagian dalam memberikan pelayanan yang optimal. Perbedaannya, penelitian ini secara khusus membahas koordinasi dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang.

### 4.4.4 Pembahasan Upaya Menjaga Kepuasan Tamu

Berdasarkan hasil observasi, *waiter* dan *waitress* tetap berupaya menjaga kepuasan tamu meskipun terjadi keterlambatan penyajian makanan. Upaya yang dilakukan meliputi penyampaian permohonan maaf, pemberian informasi mengenai perkembangan pesanan, melakukan *follow up* kepada *kitchen*, serta memastikan makanan segera disajikan setelah selesai diproses. Setelah makanan diterima oleh tamu, *waiter* kembali memastikan bahwa pesanan telah sesuai dan menanyakan apakah masih terdapat kebutuhan lain yang dapat dibantu.

Temuan tersebut sesuai dengan teori kepuasan tamu yang menyatakan bahwa kepuasan tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas produk, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diterima selama proses pelayanan berlangsung. Ketika terjadi keterlambatan, tindakan *waiter* dalam memberikan perhatian, komunikasi yang baik, dan pelayanan yang responsif merupakan bentuk *service recovery* yang dapat mengurangi rasa kecewa tamu.

Hasil studi kasus ini juga mendukung penelitian Riska Kristiani dkk. (2025) yang menyatakan bahwa penanganan keluhan tamu yang cepat, komunikasi yang baik, serta pelayanan yang profesional mampu meningkatkan kepuasan tamu di restoran hotel. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini adalah sama-sama membahas pentingnya penanganan masalah pelayanan untuk menjaga kepuasan tamu. Perbedaannya, penelitian Riska Kristiani dkk. membahas penanganan keluhan tamu secara umum dari perspektif manajemen restoran, sedangkan penelitian ini secara khusus membahas penanganan keterlambatan penyajian makanan melalui penerapan SOP, koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan kitchen, komunikasi pelayanan, serta *service recovery* di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang.

## 4.5 Upaya Perbaikan dalam Penanganan Keterlambatan Penyajian Makanan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, serta analisis yang telah dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) *di Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, diketahui bahwa keterlambatan penyajian makanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti meningkatnya jumlah pesanan pada saat *peak hour*, waktu pengolahan beberapa jenis menu yang relatif lebih lama, serta koordinasi yang harus dilakukan antara *Food and Beverage Service* dan kitchen. Meskipun keterlambatan tersebut telah ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), tetap diperlukan upaya perbaikan agar kualitas pelayanan kepada tamu dapat terus ditingkatkan.

Upaya perbaikan pertama yang dapat dilakukan adalah meningkatkan koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan *kitchen*. Komunikasi antarbagian perlu dilakukan secara lebih intensif, terutama pada saat restoran berada dalam kondisi ramai. Informasi mengenai jumlah pesanan, prioritas penyajian makanan, serta estimasi waktu penyelesaian perlu disampaikan secara cepat sehingga *waiter* dapat memberikan informasi yang akurat kepada tamu. Koordinasi yang baik akan membantu memperlancar alur pelayanan serta mengurangi terjadinya kesalahan komunikasi.

Upaya berikutnya adalah melakukan pengaturan alur kerja *(workflow)* yang lebih efektif di area kitchen, terutama pada jam-jam sibuk. Pembagian tugas yang jelas kepada setiap anggota *kitchen* serta penentuan prioritas dalam proses memasak dapat membantu mempercepat penyelesaian pesanan tanpa mengurangi kualitas makanan yang disajikan. Selain itu, evaluasi terhadap menu yang membutuhkan waktu pengolahan lebih lama juga dapat dilakukan sebagai bahan pertimbangan dalam meningkatkan efisiensi operasional.

Peningkatan kemampuan komunikasi *waiter* dan *waitress* juga perlu dilakukan melalui pelatihan pelayanan *(service excellence)* dan penanganan keluhan tamu *(guest complaint handling)*. Dengan kemampuan komunikasi yang baik, *waiter* akan lebih percaya diri dalam menjelaskan kondisi kepada tamu, menyampaikan permohonan maaf secara profesional, serta memberikan solusi yang sesuai apabila terjadi keterlambatan penyajian makanan. Komunikasi yang efektif dapat membantu menjaga kepercayaan dan kepuasan tamu meskipun terjadi kendala operasional.

Selain itu, pihak hotel perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan. Evaluasi dapat dilakukan melalui rapat operasional, pemantauan waktu penyajian makanan, analisis keluhan tamu, serta pemberian masukan dari *Restaurant Supervisor* kepada seluruh karyawan *Food and Beverage Service* dan *kitchen*. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar untuk melakukan perbaikan terhadap sistem pelayanan sehingga keterlambatan penyajian makanan dapat diminimalkan pada masa yang akan datang.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa upaya perbaikan dalam penanganan keterlambatan penyajian makanan tidak hanya bergantung pada penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga memerlukan koordinasi yang efektif antarbagian, peningkatan kompetensi karyawan, evaluasi operasional secara berkala, serta komitmen seluruh pihak dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Melalui upaya-upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang dapat terus meningkat sehingga kepuasan tamu tetap terjaga dan citra hotel semakin baik.

# BAB V
# PENUTUP

## 5.1 Kesimpulan

### 5.1.1 Kesimpulan Umum

Berdasarkan hasil studi kasus di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang, dapat disimpulkan bahwa penanganan keterlambatan penyajian makanan telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*, serta komunikasi yang baik kepada tamu. Penerapan SOP, komunikasi yang efektif, dan *service recovery* membantu mengurangi keluhan serta menjaga kepuasan tamu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, perlu dilakukan koordinasi yang lebih efektif antarbagian serta evaluasi pelayanan secara berkala agar keterlambatan penyajian makanan dapat diminimalkan dan kepuasan tamu tetap terjaga.

### 5.1.2 Kesimpulan Khusus

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa:

a. Penanganan keterlambatan penyajian makanan di *Lime Coffee Shop* favehotel Olo Padang telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui penerimaan pesanan, koordinasi dengan *Kitchen*, penyampaian informasi kepada tamu, serta penyajian makanan setelah pesanan selesai diproses.
b. Komunikasi yang dilakukan oleh *waiter* dan *waitress* secara sopan, jelas, dan profesional mampu mengurangi potensi keluhan tamu serta membantu menjaga kepuasan tamu selama menunggu makanan disajikan.
c. Koordinasi yang baik antara *Food and Beverage Service* dan Kitchen berperan penting dalam memperlancar proses penyajian makanan dan memberikan informasi yang akurat kepada tamu mengenai perkembangan pesanan.
d. Penerapan SOP, komunikasi yang efektif, dan *service recovery*

menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas pelayanan serta mempertahankan kepuasan tamu meskipun terjadi keterlambatan penyajian makanan.

## 5.2 Saran-Saran

Berdasarkan hasil studi kasus dan pembahasan yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi pihak-pihak terkait sebagai berikut:

### 5.2.1 Bagi Favehotel Olo Padang

a. Meningkatkan koordinasi *antara Food and Beverage Service* dan *Kitchen,* terutama pada saat peak hour, agar proses penyajian makanan dapat berjalan lebih cepat dan efisien.
b. Melakukan evaluasi secara berkala terhadap penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) penanganan keterlambatan penyajian makanan untuk mengetahui kendala yang terjadi serta menemukan solusi yang tepat.
c. Meningkatkan kemampuan komunikasi *waiter* dan *waitress* melalui pelatihan pelayanan (*service excellence)* dan penanganan keluhan tamu (*guest complaint handling),* sehingga mampu memberikan informasi yang jelas, sopan, dan profesional kepada tamu ketika terjadi keterlambatan penyajian makanan.
d. Melakukan pengaturan alur kerja di area *Kitchen* pada jam-jam sibuk agar proses pengolahan pesanan lebih efektif sehingga waktu tunggu tamu dapat diminimalkan.

### 5.2.2 Bagi Food and Beverage Service Department

a. Meningkatkan koordinasi dan komunikasi dengan *Kitchen* agar informasi mengenai perkembangan pesanan dapat diperoleh dan disampaikan kepada tamu secara cepat dan akurat.

b. Meningkatkan kemampuan *waiter* dan *waitress* dalam memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional, khususnya dalam menangani keterlambatan penyajian makanan serta keluhan tamu.
c. Melakukan *follow up* terhadap pesanan secara berkala, terutama pada saat *peak hour*, sehingga keterlambatan penyajian makanan dapat segera diketahui dan ditangani sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).
d. Mempertahankan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) secara konsisten serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menjaga kepuasan tamu.

5.2.3 Bagi Mahasiswa Magang

Bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), disarankan untuk memahami Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di *Food and Beverage Service* serta mempelajari alur pelayanan restoran sebelum terlibat dalam operasional. Mahasiswa juga perlu meningkatkan kemampuan komunikasi, bekerja sama dengan tim, serta bersikap tanggap dalam menghadapi berbagai permasalahan yang terjadi selama pelayanan kepada tamu.

5.2.4 Bagi Peneliti selanjutnya

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai penanganan keterlambatan penyajian makanan dengan ruang lingkup yang lebih luas, seperti menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi waktu penyajian makanan, efektivitas penerapan *service recovery*, atau pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu. Selain itu, penelitian dapat dilakukan dengan menggunakan metode yang berbeda atau pada objek penelitian yang berbeda agar diperoleh hasil yang lebih beragam dan dapat menjadi bahan perbandingan dalam meningkatkan kualitas pelayanan di

industri perhotelan. Penelitian selanjutnya juga diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih mendalam mengenai strategi peningkatan koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan Kitchen, sehingga dapat menjadi masukan bagi pihak hotel dalam meminimalkan keterlambatan penyajian makanan dan meningkatkan kepuasan tamu.

Diharapkan saran-saran tersebut dapat menjadi bahan masukan bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan kualitas pelaksanaan Praktik Lapangan Industri serta pelayanan *Food and Beverage Service* di Favehotel Olo Padang.

## DAFTAR PUSTAKA


Ainayya, L., & Ikhsani, S. S. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan Food and Beverage terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Savero Bogor. Jurnal Manajemen Perhotelan.*

Kotler, P., & Keller, K. L. (2018). *Marketing Management (15th ed.). Pearson Education.*

*Marsum, W. A. (2005). Restoran dan Segala Permasalahannya. Andi Offset.*

Putri Heng, I. S. A., Ervina, E., & Sumarsih, U. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu di Upscale Hotel di Kota Bandung. Forum Ekonomi.*

*Riyadi, S. (2017). Manajemen Operasional Hotel. Alfabeta.*

Simamora, F. U., & Zamili, M. I. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan tamu di Restoran De Boer Hotel Grand Inna Medan. Skylandsea Journal.*

*Soekresno, & Pendit, N. S. (2018). Petunjuk Praktis Pramusaji (Food and Beverage Service). Gramedia Pustaka Utama.*

Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Alfabeta.

Sunyoto, D. (2015). *Manajemen dan Pengembangan Sumber Daya Manusia. CAPS.*

Tjiptono, F. (2019). *Strategi Pemasaran (4th ed.).* Andi Offset.

Tjiptono, F. (2020). *Service, Quality & Satisfaction (Edisi 4).* Andi Offset.

Yustita, A. D., Purwaningtyas, A., & Ermawati, E. A. (2023). *Evaluasi kualitas pelayanan hotel terhadap kepuasan tamu menggunakan Importance*

*Performance Analysis (IPA). Jurnal Manajemen Perhotelan.*

Yoeti, O. A. (2003). *Hotel Customer Service. Pradnya Paramita*.

Yoeti, O. A. (2006). *Pengantar Ilmu Pariwisata. Angkasa*.

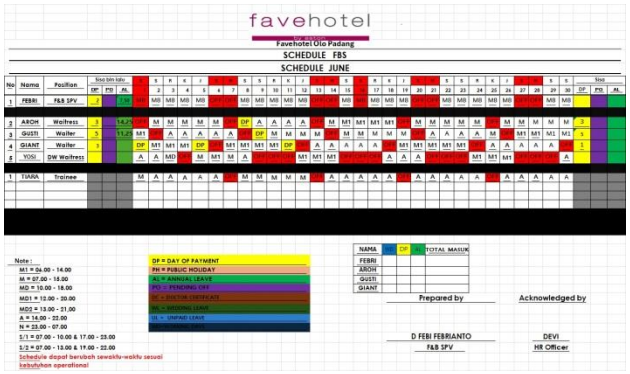
Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.*

## LAMPIRAN

**Lampiran 1. Favehotel Olo Padang**

**Lampiran 2. *Lobby* Hotel**

**Lampiran 3. *Restaurant (Lime Coffe Shop)***

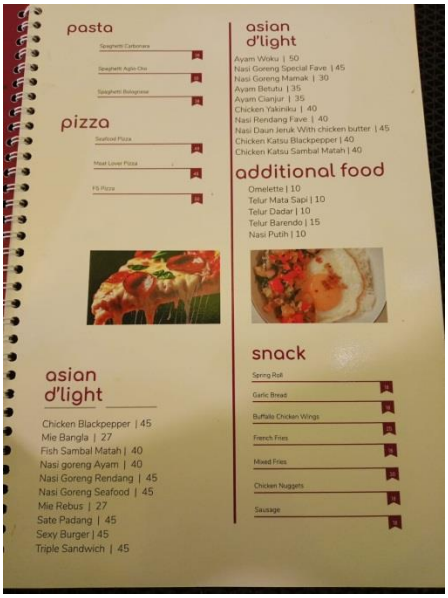

favehotel

Favehotel Olo Padang

SCHEDULE FBS

SCHEDULE JUNE

Lampiran 4. *Schedule FBS*




**Lampiran 5. Daftar Menu**

**Lampiran 6. *Handle guest for breakfast***