

LAPORAN STUDI KASUS

KOORDINASI ANTARA *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DAN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DALAM MENUNJANG KUALITAS PELAYANAN *BREAKFAST* KETIKA JUMLAH TAMU MENINGKAT DI NOVOTEL PEKANBARU

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



Oleh:

Sophie Anelca / 24135036

Dosen Pembimbing : Khairani Saladin, S.E.,M.Sc.
Supervisor : M. Nadif Budianto (*Assistant F&B Manager*)

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

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

Semester Januari – Juni 2026

Oleh:

**Sophie Anelca
NIM: 24135036**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Dosen Pembimbing



**Khairani Saladin, S.E., M.Sc.
NIP. 199411212023212030**

**a.n Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri**



**Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
NIP: 199502132022032020**

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

Oleh:

**Sophie Anelca
NIM: 24135036**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan Oleh:

Bimbingan dari Industri



M. Nadif Budianto
Assistant F&B Manager



R. H. Yulianto Eko Hendrawan
People & Culture Manager

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Studi Kasus yang dilaksanakan di Novotel Pekanbaru. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari - Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asma Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku dekan fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Khairani Saladin, S.E.,M.Sc. selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Ibu Khairani Saladin, S.E.,M.Sc. selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini.
7. Bapak Sentot Lasiyanto selaku *General Manager* Novotel Pekanbaru.
8. Bapak R.H. Yulianto Eko Hendrawan Selaku *People & Culture Manager* Novotel Pekanbaru.
9. Bapak M. Nadif Budianto selaku *Assistant F&B Manager* Novotel Pekanbaru.
10. Bapak Ali Abrar selaku *Executive Chef* Novotel Pekanbaru.
11. Seluruh *staff F&B Product* dan *F&B Service* Novotel Pekanbaru yang telah membantu selama proses magang ini berlangsung.

Laporan studi kasus ini berisi tentang kegiatan selama magang yang penulis amati dan lakukan selama 6 bulan di Novotel Pekanbaru. Penulis berharap laporan ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang penulis lakukan dan amati serta manfaat yang penulis peroleh dari kegiatan magang. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan di masa yang akan datang.

Pekanbaru, 22 Juli 2026

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to be 'Sophie Anelca', written in a cursive style.

Sophie Anelca

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	7
2.3 Kerangka Pemikiran.....	10
BAB III METODE STUDI KASUS	11
3.1 Jenis Penelitian.....	11
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	11
3.3 Profil Organisasi / Perusahaan	11
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	21
3.5 Teknik Pengumpulan Data	21
3.6 Teknik Analisis Data	22
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Gambaran Umum Kasus	23
4.2 Temuan Studi Kasus.....	23
4.3 Analisis Permasalahan.....	24

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	24
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	25
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Kesimpulan.....	27
5.2 Saran.....	27
DAFTAR PUSTAKA	29
LAMPIRAN	30

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kumpulan Jurnal Sebagai Acuan Studi Kasus.....	7
Tabel 3.1 Tipe kamar Novotel Pekanbaru.....	12

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Bangunan Novotel Pekanbaru	11
Gambar 3.2 <i>Superior Room</i>	15
Gambar 3.3 <i>Superior Room With Sofa Bed</i>	16
Gambar 3.4 <i>Deluxe Room</i>	16
Gambar 3.5 <i>Business Suite Room</i>	17
Gambar 3.6 <i>Junior Suite Room</i>	17
Gambar 3.7 Kapasitas <i>meeting room</i> dan <i>Ballroom</i>	18
Gambar 3.8 <i>Meeting Room</i>	19
Gambar 3.9 <i>Ballroom</i>	19
Gambar 3.10 Struktur Organisasi Novotel Pekanbaru	21

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	30
Lampiran 2. Hasil Observasi	32
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI	34
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI	36
Lampiran 5. Logbook	37
Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing/PLI	47
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager	48
Lampiran 8. Sertifikat PLI	49

ABSTRAK

Pelayanan *buffet breakfast* di Novotel Pekanbaru mengalami tekanan kapasitas yang besar saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), terutama pada jam sibuk (*peak hours*) dimulai pukul 07.30 - 09.30 WIB. Lonjakan volume tamu secara bersamaan di *restaurant* memicu tingginya risiko miskomunikasi dan penurunan efisiensi kerja. Studi kasus ini bertujuan untuk memetakan alur komunikasi operasional antara divisi *F&B Product* dan *F&B Service*, mengidentifikasi akar penyebab kendala kerja antar - divisi saat jam sibuk, serta menentukan strategi untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan hotel.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui observasi partisipatif, di mana penulis terlibat langsung dalam operasional di kedua divisi tersebut selama masa magang. Data primer dikumpulkan melalui observasi harian terhadap sirkulasi makanan harian dan wawancara semi - terstruktur bersama *Chef* serta *F&B Service Supervisor*. Analisis data dilakukan dengan model kualitatif Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil studi menunjukkan bahwa koordinasi lewat *joint briefing* dan komunikasi secara langsung mengalami hambatan saat volume tamu membludak. Ditemukan tiga kendala krusial di lapangan: keterlambatan *refill* makanan di *buffet station* selama 5–10 menit karena saat dua divisi berkomunikasi secara langsung terganggu akibat kebisingan di *restaurant*, kelangkaan piring dan sendok bersih akibat keterlambatan pasokan sirkulasi alat dari bagian *steward*, dan penurunan standar suhu hidangan panas akibat ritme kerja dapur yang terburu-buru. Sebagai solusi praktis, studi ini merekomendasikan penerapan kebijakan "Rule of 50%" untuk mengamankan *lead time* masak dapur, penunjukan salah satu karyawan yang bertugas sebagai *F&B runner* pada jam sibuk *breakfast*, serta implementasi lembar kontrol *Steward Checklist* berkala setiap 15 menit.

Kata Kunci: *Koordinasi Inter-Departemen, F&B Product, F&B Service, Buffet Breakfast, High Occupancy.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan sektor jasa yang sangat bergantung penuh pada kualitas pelayanan untuk membentuk citra positif di mata konsumen. Salah satu departemen vital yang berkontribusi besar dalam membentuk kesan pertama maupun kesan akhir bagi tamu hotel adalah *Food and Beverage Department*. Di dalam hotel bintang empat seperti Novotel Pekanbaru, salah satu indikator penentu keberhasilan pelayanan departemen ini terletak pada operasional *buffet breakfast* yang disajikan setiap pagi di *restaurant*. Karakteristik utama dari operasional *breakfast* ini adalah waktu pelayanan yang sangat singkat yang dimulai dari (pukul 06.00 - 10.00 WIB) namun harus mengakomodasi hampir seluruh tamu yang menginap di hotel secara bersamaan. Ketika hotel memasuki masa tingkat hunian tinggi (*high occupancy*), baik karena musim liburan, akhir pekan, maupun adanya kegiatan meeting tekanan operasional pada area *restaurant* otomatis meningkat tajam. Masalah krusial muncul ketika terjadi lonjakan volume kedatangan tamu pada jam sibuk (*peak hours*) dimulai pukul 07.30–09.30 WIB. Kondisi padat ini menciptakan antrean panjang dan penumpukan masa di area *restaurant*, yang jika tidak ditangani dengan strategi manajemen yang baik, akan langsung menurunkan efisiensi kerja karyawan serta mengganggu kenyamanan dan kepuasan tamu harian hotel.

Tingginya volume kedatangan tamu di area *restaurant* menuntut adanya pasokan makanan yang stabil dan berkelanjutan pada *buffet station* agar kebutuhan *breakfast* selalu terpenuhi. Dalam struktur operasional harian hotel, divisi *Food and Beverage Service* bertindak sebagai lini depan yang berkewajiban melakukan pemantauan sisa makanan pada *buffet station* dan segera menginformasikan kebutuhan pengisian kembali (*refill*) kepada divisi *Food and Beverage Product* selaku produsen hidangan. Namun, fenomena nyata yang ditemukan di lapangan menunjukkan adanya risiko keterlambatan proses *refill* makanan selama 5 hingga 10 menit yang menyebabkan *buffet station* kosong di depan antrean tamu. Kendala operasional ini berakar dari

terhambatnya alur sirkulasi informasi pesan suara antar - divisi yang menggunakan pesan suara secara langsung. Pada jam sibuk sarapan, suasana *restaurant* menjadi sangat riuh dan bising oleh percakapan tamu serta dentingan alat makan, sehingga pesan langsung dari pramusaji di depan kerap kali tidak terdengar jelas atau terlambat diterima oleh *team kitchen* yang berada di dapur. Akibatnya, *team kitchen* terlambat melakukan tindakan memasak hidangan.

Selain menjaga ketersediaan menu makanan yang konsisten, kelancaran operasional *buffet breakfast* sangat bergantung pada kesiapan logistik peralatan makan tamu di area *restaurant*. Ketika kapasitas kursi di *restaurant* terisi penuh dan tamu datang silih berganti, perputaran piring kotor dari meja tamu menuju area pencucian berjalan dengan ritme yang sangat cepat. Pada situasi krusial ini, muncul potensi masalah berupa kelangkaan alat makan bersih, seperti piring (*chinaware*) dan sendok - garpu (*cutlery*) pada *station* utama *restaurant*. Berdasarkan pengamatan langsung di lapangan, kelangkaan ini dipicu oleh lemahnya koordinasi harian antara pengawas *restaurant* (*service supervisor*) dengan bagian pencucian piring (*steward section*). Ritme kerja pencucian di bagian belakang sering kali tidak seimbang dengan kecepatan kedatangan tamu di bagian depan, ditambah lagi dengan keterlambatan distribusi alat makan yang sudah bersih kembali ke *restaurant*. Dampaknya, tamu yang sudah mengantre makanan terhambat aktivitasnya karena harus menunggu ketersediaan piring bersih, yang secara langsung menurunkan bukti fisik (*tangibles*) dari kualitas pelayanan hotel.

Tekanan waktu akibat panjangnya antrean tamu di *buffet station* juga berdampak pada melemahnya kontrol kualitas (*quality control*) fisik dari hidangan sarapan itu sendiri. Demi mengejar kecepatan pelayanan agar makanan yang kosong dapat segera tersaji kembali ke hadapan tamu, koordinasi internal di dalam tim *kitchen* (*F&B Product*) sering kali mengabaikan aspek pengecekan detail standar kelayakan produk. Akibat ritme kerja memasak yang terburu-buru dan penuh tekanan, beberapa hidangan panas (*hot dishes*) dari dapur sering kali langsung dipindahkan ke dalam wadah saji (*chafing dish*) di restoran tanpa dipastikan kembali

kesiapannya secara menyeluruh. Hal ini memicu risiko kelalaian di mana staf lapangan lupa memeriksa apakah alat pemanas bawah wadah (*sterno/chafing fuel*) sudah menyala secara optimal atau tidak. Dampak buruknya, hidangan utama yang diterima oleh tamu mengalami penurunan suhu kehangatan secara drastis saat dipajang, menjadi dingin, dan kualitas rasanya menurun, sehingga tidak lagi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) mutu makanan yang ditetapkan oleh manajemen Novotel Pekanbaru.

Berdasarkan seluruh dinamika harian dan kendala operasional nyata yang diamati langsung oleh penulis selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI), interaksi kerjasama antar - divisi memegang peranan yang sangat vital dalam bisnis jasa perhotelan. Penulis yang ditempatkan secara bergantian di kedua departemen tersebut melihat bahwa keberhasilan pelayanan tidak dapat dicapai jika masing-masing divisi bekerja secara individual tanpa adanya keselarasan komunikasi. Manajemen Novotel Pekanbaru dituntut untuk selalu mengevaluasi pola koordinasi inter - departemen dan menerapkan strategi manajemen yang sesuai guna mengatasi kendala operasional harian pada jam sibuk *breakfast*. Atas dasar pertimbangan fenomena lapangan tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam dalam sebuah laporan studi kasus dengan judul: “Koordinasi Antara *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* dalam Menunjang Kualitas Pelayanan *Breakfast* Ketika Jumlah Tamu Meningkat di Novotel Pekanbaru”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, beberapa masalah yang dapat diidentifikasi dalam studi kasus ini adalah:

1. Meningkatnya volume tamu pada jam-jam sibuk (*peak hours*) saat *breakfast* yang berpotensi menurunkan efisiensi pelayanan.
2. Risiko terjadinya keterlambatan pengisian ulang (*refill*) makanan pada *buffet station* jika komunikasi antara pramusaji (*service*) dan koki (*product*) tidak berjalan *real-time*.

3. Potensi terjadinya kekurangan alat makan bersih (*chinaware dan cutlery*) akibat keterlambatan koordinasi dengan bagian *steward* saat kapasitas *restaurant* penuh.
4. Pentingnya adaptasi atau strategi khusus di luar operasional yang harus diterapkan oleh kedua divisi ketika menghadapi situasi *high occupancy*.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk koordinasi operasional antara *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* dalam pelayanan *breakfast* saat terjadi peningkatan jumlah tamu di Novotel Pekanbaru?
2. Apa saja kendala atau hambatan yang dihadapi oleh divisi *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* dalam menjaga kualitas pelayanan *breakfast* ketika jumlah tamu meningkat?
3. Bagaimana upaya dan strategi yang dilakukan oleh kedua divisi tersebut untuk mengatasi kendala guna mengoptimalkan kualitas pelayanan *breakfast*?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan alur serta bentuk koordinasi nyata antara *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* saat pelayanan *breakfast* dalam kondisi jumlah tamu meningkat di Novotel Pekanbaru.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala operasional yang muncul dalam hubungan kerja sama antara kedua divisi tersebut pada situasi tingkat hunian tinggi (*high occupancy*).
3. Untuk menganalisis solusi dan strategi yang diambil guna mengoptimalkan kerjasama antar - divisi demi mempertahankan kualitas pelayanan *breakfast* yang prima.

1.5 Manfaat Studi Kasus

A. Bagi Penulis

- 1) Mengembangkan kemampuan berpikir kritis dalam menganalisis hubungan manajemen antar - departemen di industri nyata.
- 2) Menerapkan teori yang sudah dipelajari selama di perkuliahan dengan praktik operasional langsung di lapangan.

B. Bagi Novotel Pekanbaru

Memberikan masukan dan saran, umpan balik (*feedback*), atau rekomendasi strategi praktis yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas koordinasi operasional di masa mendatang.

C. Bagi Institusi Pendidikan

Menambah referensi akademis dan literatur mengenai studi kasus koordinasi antar-departemen di bidang *Food and Beverage* bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep Manajemen Koordinasi dalam Perhotelan

Koordinasi merupakan proses pengintegrasian tujuan dan aktivitas dari satuan - satuan yang terpisah untuk mencapai tujuan organisasi secara efisien. Dalam industri perhotelan, koordinasi tergolong ke dalam tipe saling ketergantungan secara timbal balik, dimana setiap departemen saling membutuhkan output satu sama lain secara *real - time*. Keberhasilan operasional ditentukan oleh kelancaran arus informasi antar - divisi guna menghindari terjadinya miskomunikasi di lapangan.

2.1.2 Karakteristik Operasional *Breakfast* dan Manajemen Kapasitas

Pelayanan *breakfast* memiliki karakteristik operasional yang unik dibanding waktu makan lainnya:

1. Waktu Terbatas (*Peak Hours*): Alur kunjungan tamu menumpuk dalam waktu yang singkat (pukul 06.00 – 10.00 WIB).
2. Volume Tinggi: Melibatkan hampir seluruh tamu yang menginap di hotel secara bersamaan.

Ketika hotel dalam kondisi tingkat hunian tinggi (*high occupancy*), manajemen kapasitas berperan penting. Hotel dituntut memiliki *fleksibilitas* operasional guna mengantisipasi lonjakan permintaan tanpa menurunkan kualitas fisik makanan maupun kecepatan pelayanan.

2.1.3 Peran Divisi *Food and Beverage Product*

Food and Beverage Product bertanggung jawab penuh terhadap perencanaan menu, pengadaan bahan baku, pengolahan, hingga penataan estetika makanan (*plating* atau *chafing dish*). Pada pelayanan *breakfast*, divisi ini berfokus menjaga ketersediaan kuantitas makanan di *buffet station* serta menjaga temperatur makanan agar tetap berada pada standar suhu yang tepat

2.1.4 Peran Divisi *Food and Beverage Service*

Food and Beverage Service merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu di *restaurant*. Tugas utamanya meliputi: menyambut tamu (*welcoming*), mengarahkan ke tempat duduk, membersihkan meja kotor (*clearing - up*), serta menyajikan kebutuhan tamu. Dalam sistem *buffet*, *Food and Beverage Service* bertindak sebagai mata dan telinga operasional yang bertugas memantau pergerakan sisa makanan di *buffet station* dan segera menginfokannya ke bagian *kitchen* serta selalu memastikan area *buffet station* dalam keadaan bersih dan tertata berdasarkan SOP.

2.1.5 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kualitas pelayanan di bidang *Food and Beverage* diukur menggunakan dimensi kualitas jasa yang diadaptasi untuk operasional *restaurant*:

1. *Reliability* (Keandalan): Kemampuan menyajikan makanan sesuai standar resep dan ketepatan waktu pengisian ulang makanan (*refill*).
2. *Responsiveness* (Daya Tanggap): Kecepatan karyawan dalam merespons keluhan tamu atau meja yang kotor saat *restaurant* padat.
3. *Tangibles* (Bukti Fisik): Kebersihan alat makan (*chinaware dan cutlery*), ketersediaan (*chinaware dan cutlery*) di area *buffet* serta kerapian *station* makanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berikut adalah tabel matriks penelitian terdahulu yang relevan dan digunakan sebagai acuan akademik dalam studi kasus ini:

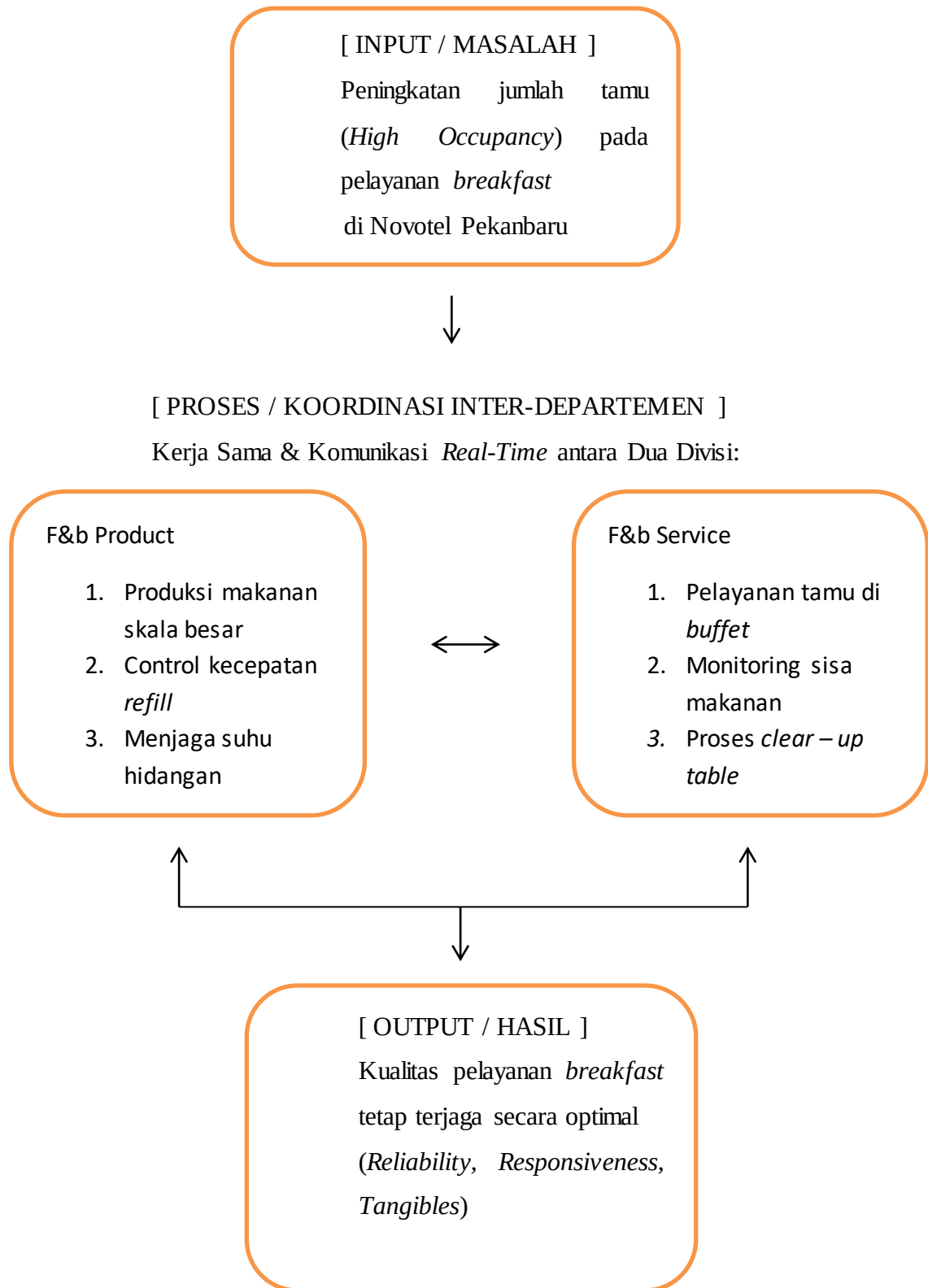
Tabel 2.1 Kumpulan Jurnal Sebagai Acuan Studi Kasus

No	Nama peneliti dan tahun	Judul penelitian dan sumber jurnal	Fokus dan metode	Relevansi
1	Wasillah dan Yuliana	Pengaruh kualitas makanan dan pelayanan karyawan	Kualitatif: Menganalisis hubungan kualitas fisik makanan dan kecepatan	Landasan mengukur indikator

	(2024)	terhadap kepuasan tamu <i>breakfast</i> di hotel (<i>Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan</i>)	staf terhadap kepuasan tamu <i>breakfast</i>	kualitas pelayanan saat memasuki jam sibuk (<i>peak hours</i>)
2	Herryani dkk. (2026)	<i>The phenomenon of food waste in breakfast buffet service: balancing kitchen production and restaurant demand (multidisciplinary Indonesian center journal)</i>	Kualitatif: membahas singronisasi komunikasi antara divisi <i>kitchen</i> dan <i>restaurant</i> dalam mengelola volume sirkulasi makanan <i>buffet</i>	Menjadi dasar analisis penanganan <i>refill</i> makanan agar <i>buffet station</i> tidak kosong saat kapasitas tamu meningkat
3	Lagarensen dkk. (2023)	Koordinasi operasional lintas departemen dalam meningkatkan efisiensi layanan <i>Food and Beverage</i> hotel berbintang. (<i>jurnal hospitality dan pariwisata</i>)	Kualitatif: meneliti pola komunikasi <i>real - time</i> dan efektivitas pembagian kerja tim <i>Food and Beverage</i> saat menangani tekanan lonjakan volume tamu di <i>restaurant</i>	Menjadi acuan komparasi bentuk koordinasi operasional yang diterapkan antara dua divisi di Novotel pekanbaru

4	Suryani & Hidayat (2026)	Analisis hubungan kerja <i>Food and Beverage Product</i> dan <i>Food and Beverage Service</i> pada operasional <i>breakfast</i> hotel. (Jurnal repository sekolah tinggi pariwisata)	Kualitatif: mengkaji bentuk miskomunikasi harian dan efektivitas koordinasi verbal berbasis HT serta pelaksanaan <i>joint briefing</i> terjadwal.	Menjadi acuan dalam menganalisis bentuk saluran komunikasi harian yang digunakan oleh praktikan selama magang
5	Pratama (2022)	Pengaruh kualitas pelayanan <i>Food and Beverage Departement</i> terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel berbintang. (jurnal manajemen pelayanan perhotelan)	Kualitatif: menguji pengaruh dimensi keandalan (<i>reliability</i>) dan daya tanggap (<i>responsiveness</i>) staf <i>Food and Beverage</i> terhadap citra hotel jangka panjang.	Menjadi landasan evaluasi dalam merumuskan rekomendasi solusi perbaikan mutu pelayanan di Novotel Pekanbaru

2.3 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam laporan ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Metode ini dipilih karena penulis ingin menggambarkan, memaparkan, dan menganalisis secara mendalam fenomena nyata mengenai bagaimana koordinasi kerja antara divisi *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* dijalankan untuk mempertahankan kualitas pelayanan *breakfast* ketika terjadi lonjakan tamu di Novotel Pekanbaru.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Praktik Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Novotel Pekanbaru yang beralamat di Jalan Riau No. 59, Kampung Baru, Kecamatan Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154. Pelaksanaan magang dilakukan selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai tanggal 12 Januari - 11 Juli 2026. Kegiatan magang dilaksanakan pada Departemen *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*, khususnya pada bagian *Main Kitchen (MK)* dan *Restaurant* atau *Food Exchange*.

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan

3.3.1 Deskripsi industri

A. Sejarah Novotel Pekanbaru



Gambar 3.1 Bangunan Novotel Pekanbaru

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025

Novotel pekanbaru merupakan hotel bintang 4 dengan standar international dibawah naungan *Accor Group*. Di Indonesia, Novotel terletak di beberapa kota, salah satunya adalah Kota Pekanbaru. Dengan lokasi yang strategis, yaitu di Jalan Riau no. 59 Pekanbaru 28154 Riau – Indonesia, yang merupakan kawasan bisnis di Kota Pekanbaru. Dikelilingi Oleh pusat perbelanjaan seperti Mall Ciputra Seraya dan Pekanbaru *Exchange*, 5 menit dari pasar bawah wisata, 15 menit dari tol permai dan 20 menit dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

B. Visi dan misi Novotel Pekanbaru

- a. Hotel dengan makanan paling enak di Pekanbaru
- b. Hotel dengan pelayanan terbaik di Pekanbaru
- c. Hotel dengan kebersihan terbaik di Pekanbaru
- d. Hotel dengan keamanan terbaik di Pekanbaru

C. Fasilitas Hotel

Novotel Pekanbaru memiliki berbagai fasilitas untuk menunjang berjalannya operasional hotel agar berjalan dengan lancar, diantaranya: Novotel Pekanbaru terdiri dari 15 lantai, memiliki 149 kamar yang didesain modern, 8 ruang pertemuan (*meeting room*), *Restaurant* atau *Food Exchange*, *molecule bar*, *swimming pool*, *inbalance fitness* dan *spa*, untuk menunjang kenyamanan setiap tamu yang menginap.

1. Room

Novotel Pekanbaru memiliki 149 kamar, dengan tipe kamar sebagai berikut:

Tabel 3.1 Tipe Kamar Novotel Pekanbaru

No	Tipe Kamar	Fasilitas	View
1	<i>Superior Room</i>	Tipe kamar dengan luas 28 m ² / 301 ft ² yang dapat menampung maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak. Kamar ini tersedia dalam pilihan tempat tidur <i>double</i>	<i>City view</i>

No	Tipe Kamar	Fasilitas	View
		maupun <i>twin</i> serta pilihan <i>smoking</i> dan <i>non-smoking room</i> . Fasilitas yang tersedia meliputi <i>keycard lock</i> , <i>electronic safety box</i> , <i>centralized AC</i> , akses <i>WiFi</i> , <i>TV LED</i> 40 inci dengan saluran satelit, <i>hairdryer</i> , <i>rain shower</i> dengan air panas dan dingin, <i>IDD phone line</i> , serta fasilitas pembuat kopi dan teh.	
2	<i>Superior Room With Sofa Bed</i>	Memiliki luas 32 m ² / 344 ft ² dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak. Tipe kamar ini tersedia dengan pilihan tempat tidur <i>double</i> atau <i>twin</i> serta <i>smoking</i> dan <i>non-smoking room</i> . Fasilitas yang disediakan hampir sama dengan <i>Superior Room</i> , seperti <i>keycard lock</i> , <i>electronic safety box</i> , <i>centralized AC</i> , <i>WiFi</i> , <i>TV LED</i> 40 inci, <i>hairdryer</i> , <i>rain shower</i> , <i>IDD phone line</i> , <i>coffee and tea making facility</i> , ditambah dengan <i>sofa bed</i> untuk kenyamanan tambahan.	<i>City view</i>

No	Tipe Kamar	Fasilitas	View
3	<i>Deluxe Room</i>	Kamar seluas 28 m ² / 301 ft ² dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak. Kamar ini tersedia dengan pilihan tempat tidur <i>double</i> maupun <i>twin</i> dan hanya tersedia dalam tipe <i>non-smoking room</i> . Selain fasilitas standar seperti <i>keycard lock</i> , <i>electronic safety box</i> , <i>centralized AC</i> , <i>WiFi</i> , <i>TV LED 40 inci</i> , <i>hairdryer</i> , <i>rain shower</i> , <i>IDD phone line</i> , serta <i>coffee and tea making facility</i> , <i>Deluxe Room</i> juga memiliki balkon pribadi, perlengkapan kamar mandi lengkap, dan <i>bathrobe</i> .	<i>City View</i>
4	<i>Business Suite Room</i>	Memiliki luas 56 m ² / 602 ft ² dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak. Tipe kamar ini hanya tersedia dengan tempat tidur <i>double</i> dan <i>non-smoking room</i> . Kamar ini dilengkapi dengan fasilitas yang lebih lengkap, seperti satu kamar tidur dan ruang tamu terpisah, <i>sofa</i> , <i>TV</i> , <i>mini pantry</i> , meja makan, mesin <i>espresso</i> , <i>docking station</i> , <i>bathrobe</i> , koran harian, perlengkapan kamar lengkap, serta <i>rain shower</i> dengan air panas dan dingin.	<i>City View</i>

No	Tipe Kamar	Fasilitas	View
5	<i>Junior Suite Room</i>	Memiliki luas 56 m ² / 602 ft ² dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak. Tipe kamar ini hanya tersedia dengan tempat tidur <i>double</i> dan <i>non-smoking room</i> . Fasilitas yang tersedia hampir sama dengan <i>Business Suite Room</i> , namun dilengkapi tambahan <i>bathtub</i> .	<i>City View</i>

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025

:



Gambar 3.2 Superior Room

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025



Gambar 3.3 Superior Room With Sofa Bed

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025



Gambar 3.4 Deluxe Room

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025



Gambar 3.5 Business Suite Room

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025



Gambar 3.6 Junior Suite Room

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025

2. Meeting room & Ballroom

Novotel Pekanbaru memiliki 8 ruang pertemuan (*meeting room*) dan memiliki 2 *ballroom* yang dapat mengakomodasi kebutuhan tamu.

CAPACITY OF THE MEETING ROOM & BALLROOM

Venue	Area	Height	Class Room	Theater	U-Shape	Banquet	Cocktail
Mawar 1	93	2,5	40	70	40	50	60
Mawar 2	93	2,5	40	70	40	50	60
Mawar 3	93	2,5	40	70	40	50	60
Mawar 5	93	2,5	40	70	40	50	60
Mawar 6	195	2,5	40	70	40	50	60
Melati 1	53	2,5	20	40	20	30	30
Melati 2	53	2,5	20	40	20	30	30
Melati 3	53	2,5	20	40	20	30	30
Pre Function 5 th Floor	242	2,5	-	-	-	-	-

Venue	Area	Height	Class Room	Theater	U-Shape	Banquet	Cocktail
Ballroom 1	602	7,5	350	600	200	400	700
Ballroom 2	574	7,5	350	600	200	400	700
Grand Ballroom	117,6	7,5	700	1200	400	800	1400
VIP Room 1	44	4	-	-	-	-	-
VIP Room 2	25	4	-	-	-	-	-
Pre Function 7 th Floor	231	6,5	-	-	-	-	-

Gambar 3.7 Kapasitas *meeting room* dan *Ballroom*

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025



Gambar 3.8 Meeting Room

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025



Gambar 3.9 Ball Room

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025

3. *Inbalance fitness & spa*

Inbalance fitness & spa merupakan salahsatu fasilitas yang disediakan Novotel Pekanbaru, demi kenyamanan tamu. Jam operasinya untuk *fitness center* dimulai dari jam 06.00- 21.00, sedangkan untuk *in balance spa* dimulai dari jam 11.00- 23.00.

4. *Swimming Pool*

Fasilitas *swimming pool* di Novotel Pekanbaru menambah kenyamanan setiap tamu. *Swimming pool* ini terletak di lantai 3, untuk jam operasionalnya dimulai dari 06.00- 21.00. *Swimming pool* ini terbagi menjadi 2 tingkatan , kolam anak- anak memiliki kedalaman sekitar 30 cm, sedangkan untuk dewasa memiliki kedalaman 120 cm.

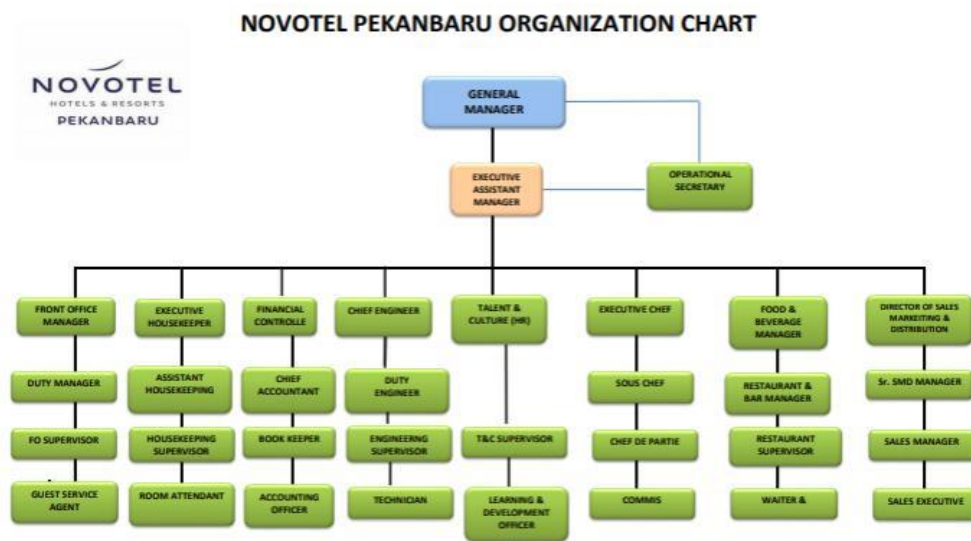
5. *Molecule bar*

Novotel Pekanbaru juga menyediakan area bar yang diberi nama *molecule bar*, *molecule bar* ini menyediakan berbagai macam minuman *alcohol* maupun *non alcohol*, selain itu *molecule bar* juga memiliki area *gourmet* yang menjual berbagai macam jenis *cake*, *pastry* dan produk *bakery* lainnya yang dapat dinikmati di tempat maupun di *take away*. untuk jam operasionalnya dimulai dari jam 10.00-23.00.

6. *Restaurant atau Food Exchange*

Novotel Pekanbaru juga menyediakan *restaurant* yang diberi nama “*Food Exchange*” yang terletak di lantai 3, *restaurant* ini menyajikan berbagai menu, mulai dari hidangan lokal, maupun internasional. Jam operasional *restaurant* ini dimulai dari jam 06.00 untuk *breakfast*, untuk *restaurant* dibuka (24 jam)

3.3.2 Struktur Organisasi Industri



Gambar 3.10 Struktur Organisasi Novotel Pekanbaru

Sumber: Company Profile Novotel Pekanbaru 2025

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek studi kasus: Pihak-pihak yang menjadi sumber informasi atau informan kunci dalam pengumpulan data harian. Subjek dalam laporan ini meliputi *Food and Beverage staff*, *Sous Chef*, *Food and Beverage Service supervisor* atau *captain*, serta chef yang bertugas pada operasional *breakfast*. Objek studi kasus: Fokus utama yang diteliti dalam laporan ini, yaitu sistem koordinasi, alur komunikasi, dan implementasi SOP antar - divisi (*Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*) dalam menjaga kualitas pelayanan *breakfast* saat jumlah tamu meningkat (*high occupancy*).

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang valid dan akurat selama masa magang, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi (Pengamatan) Penulis melakukan observasi partisipatif, dimana penulis terlibat langsung dalam operasional harian *breakfast* karena ditempatkan secara bergantian di kedua departemen (*Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*). Penulis mengamati

langsung alur komunikasi, kecepatan proses *refill* makanan, penanganan keluhan tamu, serta pola kerja sama tim saat *peak hours*.

2. Penulis melakukan wawancara semi - terstruktur dengan mengajukan daftar pertanyaan fleksibel kepada informan. Wawancara dilakukan kepada *Supervisor* dan *staff Food and Beverage Service* mengenai kendala di area *restaurant* dan kepada *Chef* mengenai kesiapan logistik serta kapasitas produksi makanan di *kitchen* saat tamu meningkat.
3. Penulis mengumpulkan data pendukung berupa dokumentasi di hotel yang legal. Dokumen tersebut meliputi dokumentasi saat melaksanakan magang di *Food and Beverage Departement*.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan mengadopsi model analisis kualitatif deskriptif dari Miles dan Huberman, yang meliputi tiga tahapan utama:

- a. Reduksi Data (*Data Reduction*): Penulis merangkum, memilih, dan memilah data hasil observasi, wawancara, dan catatan harian magang yang hanya berfokus pada masalah koordinasi *breakfast* saat tamu ramai.
- b. Penyajian Data (*Data Display*): Data yang telah dipilah kemudian disajikan dalam bentuk teks deskriptif dan alur komunikasi.
- c. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verification*): Penulis melakukan analisis mendalam dengan mengaitkan data lapangan dengan landasan teori di Bab II, sehingga dapat ditarik kesimpulan dan merumuskan saran bagi *Departement Food and Beverage*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Operasional *breakfast* di *Restaurant* Novotel Pekanbaru berlangsung setiap hari dimulai pukul 06.00 hingga 10.00 WIB. Berdasarkan pengamatan penulis selama bertugas di divisi *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service*, karakteristik utama dari operasional *breakfast* ini adalah volume kunjungan tamu yang sangat padat dalam waktu yang sempit. Kondisi ini mencapai puncaknya pada saat akhir pekan (*weekend*), musim liburan (*holiday*), atau ketika hotel mengakomodasi tamu dari kegiatan *meeting* ataupun *event* yang dilaksanakan di Novotel Pekanbaru. Pada kondisi tingkat hunian tinggi (*high occupancy*), *restaurant* mengalami masa sibuk (*peak hours*) antara pukul 07.30 hingga 09.30 WIB. Lonjakan jumlah tamu yang hadir secara bersamaan ini menciptakan tekanan kerja yang besar bagi staf *kitchen* maupun *restaurant*, sehingga menuntut adanya mekanisme koordinasi yang cepat, tanggap, dan presisi di antara kedua divisi.

4.2 Temuan Studi Kasus

Melalui metode observasi partisipatif dan wawancara dengan *supervisor* di kedua divisi, ditemukan beberapa pola kerja serta fakta operasional di lapangan sebagai berikut:

1. Mekanisme informasi awal: Koordinasi dimulai sejak *shift* malam melalui laporan perkiraan hunian (*occupancy*) dari departemen *Front Office*. Data jumlah pax tamu ini digunakan oleh *Food and Beverage Product* sebagai acuan menentukan porsi bahan makanan yang harus dimasak (*purchasing & preparation*).
2. Pelaksanaan briefing bersama: Sebelum *restaurant* beroperasi, *supervisor* *Food and Beverage Service* dan *Chef* mengadakan *joint briefing* singkat untuk menyamakan persepsi mengenai pembagian tugas, menu utama hari itu, dan mengidentifikasi jika ada tamu penting (VIP) atau permintaan khusus.

3. Alur Komunikasi Real-Time: Selama operasional berlangsung, komunikasi utama yang menghubungkan area *restaurant* dengan *Main Kitchen* adalah komunikasi secara langsung. *Staf Service* bertugas mengawasi kapasitas makanan di *buffet station* dan menginformasikannya ke dapur apabila kapasitas makanan tersisa sekitar 30%.

4.3 Analisis Permasalahan

Meskipun sistem operasional telah diatur berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan jumlah tamu yang ekstrem sering kali memicu beberapa kendala operasional spesifik akibat faktor kelengahan pelayanan dan keterbatasan kapasitas, antara lain:

1. Keterlambatan proses refill Makanan: Pada jam sibuk, komunikasi secara langsung terkadang terhambat karena suasana restoran yang bising. Akibatnya, informasi bahwa menu utama di *buffet* mulai habis terlambat diterima oleh dapur, menyebabkan terjadinya kekosongan di *buffet station* selama 5 - 10 menit.
2. Kelangkaan Alat Makan Bersih (*Chinaware & Cutlery*): Ketika kapasitas restoran penuh, perputaran piring kotor menjadi sangat cepat. Keterlambatan koordinasi dengan bagian *steward* (pencucian) berisiko membuat pramusaji (*waiter*) kehabisan piring bersih untuk diletakkan di konter depan.
3. Ketidak sesuaian standar suhu hidangan: Akibat terburu-buru mengejar waktu pengisian ulang saat tamu mengantre, beberapa hidangan panas dari dapur terkadang langsung disajikan ke *chafing dish* tanpa dipastikan kembali apakah alat pemanas bawahnya (*chafing fuel/sterno*) sudah menyala optimal.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Kerja sama operasional antara *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* di Novotel Pekanbaru mencerminkan teori hubungan saling ketergantungan timbal balik. Keberhasilan tim pelayanan menyajikan sarapan yang memuaskan sangat bergantung pada kecepatan tim *kitchen*

memproduksi makanan berkualitas secara konsisten. Bentuk koordinasi verbal secara *real - time* dan pelaksanaan *joint briefing* yang dilakukan di Novotel Pekanbaru terbukti sejalan dengan penelitian Suryani dan Hidayat (2026), yang menegaskan bahwa komunikasi aktif antar - divisi di bidang *Food and Beverage* adalah kunci utama untuk meminimalkan miskomunikasi pesanan pada operasional *breakfast* di hotel berbintang. Namun, ketika volume tamu melonjak (*high occupancy*), dimensi kualitas pelayanan seperti *responsiveness* (daya tanggap) dan *reliability* (keandalan) sangat diuji. Hambatan operasional berupa keterlambatan *refill* makanan dan peralatan makan kotor yang menumpuk merupakan dampak langsung dari tekanan kapasitas waktu harian. Fenomena ini diperkuat oleh studi Wasillah dan Yuliana (2024) yang menemukan bahwa kecepatan respon karyawan dan kualitas fisik penyajian makanan prasmanan adalah dua faktor yang paling sensitif memengaruhi kepuasan konsumen saat *breakfast* di hotel. Untuk meminimalisir kendala tersebut, penggunaan pendekatan manajemen yang dinamis sangat diperlukan. Seperti yang dikemukakan oleh Arif (2024), fleksibilitas operasional berupa penunjukan staf pelaksana lintas fungsi (*runner* atau *coordinator*) terbukti efektif dalam jalur komunikasi yang lambat, sehingga sirkulasi makanan dari dapur ke *restaurant* dapat berjalan lebih cepat tanpa hambatan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Guna mengoptimalkan koordinasi antar - divisi dan mengatasi kendala saat jumlah tamu meningkat di Novotel Pekanbaru, penulis merumuskan beberapa rekomendasi solusi praktis sebagai berikut:

- A. Penerapan Aturan mengubah standar waktu informasi *refill*. Staf *Food and Beverage Service* wajib menginfokan ke dapur secara langsung saat makanan di *buffet* tersisa 50% (bukan 30%), sehingga tim *kitchen* memiliki waktu jeda (*lead time*) yang cukup untuk memasak ulang tanpa membuat tamu mengantre lama.
- B. Penempatan Posisi *Food and Beverage runner* khusus: Menugaskan satu orang staf *F&B Service* magang atau casual senior pada jam sibuk (07.30–09.30 WIB) untuk bertugas khusus selalu memantau menjembatani komunikasi fisik antara *restaurant*, *kitchen*, dan bagian *steward*.

- C. Sistem kontrol *steward checklist*: Membuat lembar kontrol sirkulasi alat makan bersama antara *supervisor* restaurant dan *chief steward* untuk memastikan jadwal pengantaran piring bersih ke restoran dilakukan setiap 15 menit sekali selama masa *peak hours*.
- D. Dari solusi yang diajukan untuk perbaikan operasional saat tamu meningkat di jam *breakfast* dapat diambil kesimpulan bahwasannya:
1. Solusi pertama, mengenai mengubah standar informasi terkait *refill buffet*, dilakukan saat makanan tersisa 50% bukan 30% dibuktikan dengan kepuasan tamu saat mengambil makanan di *station buffet* tanpa harus kehabisan menu utama.
 2. Solusi Kedua, mengenai menugaskan satu orang staf *F&B service* untuk *runner* sebagai jembatan komunikasi antara *restaurant*, *kitchen* dan bagian *steward* dibuktikan dengan tidak adanya keluhan tamu terkait kekurangan hidangan makanan utama, suhu makanan selalu di check dan dipastikan selalu dalam keadaan panas.
 3. Solusi ketiga, mengenai penggunaan *system control steward checklist*, berjalan dengan lancar, dibuktikan dengan tidak adanya keluhan tamu terkait kekurangan alat makan (*chinaware* dan *cutleries*).

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan, wawancara, dan analisis yang dilakukan selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) mengenai koordinasi antara *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* di Novotel Pekanbaru, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Bentuk Koordinasi Operasional: Koordinasi antara kedua divisi dalam pelayanan *breakfast* telah berjalan secara terstruktur melalui tiga tahapan utama, yaitu pemanfaatan data perkiraan hunian (*occupancy forecast*), pelaksanaan rapat singkat bersama (*joint briefing*) sebelum operasional, dan komunikasi dua arah secara langsung (*real - time*) saat operasional berlangsung.

Kendala saat tamu meningkat: Ketika terjadi lonjakan jumlah tamu (*high occupancy*), koordinasi mengalami tekanan yang memicu beberapa kendala operasional, seperti keterlambatan pengisian ulang (*refill*) makanan di *buffet station* akibat jeda waktu memasak, penumpukan alat makan kotor yang menghambat sirkulasi piring bersih dari bagian *steward*, serta kelalaian kontrol suhu kehangatan hidangan akibat ritme kerja yang terburu-buru.

Efektivitas strategi kontingensi: Penanganan kendala di lapangan sangat bergantung pada penerapan manajemen. Kerjasama akan berjalan optimal jika didukung oleh ketepatan waktu pertukaran informasi antar -divisi dan adanya inisiatif tindakan guna mempertahankan dimensi kualitas pelayanan (*reliability, responsiveness, tangibles*) di mata tamu hotel.

5.2 Saran

Guna meningkatkan kualitas koordinasi dan efisiensi pelayanan *breakfast* ketika jumlah tamu meningkat di masa mendatang, penulis merumuskan beberapa saran praktis sebagai berikut:

A. Bagi Novotel Pekanbaru

1. Manajemen *Food and Beverage Department* Mengubah Standar Informasi Ketersediaan Makanan: Manajemen disarankan menerapkan kebijakan, dimana staf service wajib meminta pengisian ulang (*refill*)

ke *kitchen* saat makanan di *buffet* tersisa setengah bagian, guna mengantisipasi waktu tunggu memasak (*lead time*).

2. Optimalisasi Fungsi Peran Runner: Menyediakan satu orang personel khusus (*runner*) yang bertugas mobilitas menjembatani alur logistik makanan dan alat makan antara area *restaurant*, *kitchen*, dan *steward* pada jam-jam sibuk (*peak hours* 07.30–09.30 WIB).
3. Pengadaan Sistem Kontrol checklist Bersama: Membuat lembar kontrol sirkulasi piring dan alat makan bersih yang dipantau bersama secara berkala oleh supervisor *restaurant* dan pihak *steward* setiap 15 menit saat kapasitas *restaurant* penuh.

B. Bagi Mahasiswa

1. Praktikan selanjutnya meningkatkan Kemampuan lintas fungsi (*Cross-Training*): Mahasiswa magang disarankan untuk aktif mempelajari alur kerja di kedua divisi secara seimbang agar memiliki kepekaan komunikasi yang baik saat berkoordinasi di lapangan.
2. Disiplin dalam melakukan observasi: Lebih peka dalam mencatat waktu tunggu penanganan keluhan tamu atau kekosongan makanan sebagai data konkret untuk mendukung analisis laporan.

DAFTAR PUSTAKA

- Herryani, H., Sugiarto, M., & Rahman, A. (2026). The phenomenon of food waste in breakfast buffet services: Balancing kitchen production and restaurant demand. *Multidisciplinary Indonesian Center Journal*, 3(1), 112-125.
- Lagarense, J., Mandagi, M., & Wowor, R. (2023). Koordinasi operasional lintas departemen dalam meningkatkan efisiensi layanan F&B hotel berbintang. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 8(1), 12-25.
- Pratama, R. A. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage department terhadap tingkat kepuasan pelanggan hotel berbintang. *Jurnal Manajemen Pelayanan Perhotelan*, 6(3), 201-215.
- Suryani, L., & Hidayat, T. (2026). Analisis hubungan kerja food and beverage product dengan food and beverage service pada operasional breakfast hotel. *Jurnal Repositori Sekolah Tinggi Pariwisata*, 3(1), 45-56.
- Wasillah, N., & Yuliana, Y. (2024). Pengaruh kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu breakfast di hotel. *Jurnal Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(4), 125–134.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

No	Narasumber	Wawancara	Hasil Wawancara
1	<i>F&B Product</i>	Bagaimana proses persiapan menu <i>breakfast</i> ketika diperkirakan <i>high occupancy</i> ?	Persiapan menu <i>breakfast</i> dilakukan berdasarkan data okupansi hotel, jumlah reservasi, dan jumlah tamu in-house sehingga kebutuhan makanan dapat diperkirakan dengan baik.
2	<i>F&B Product</i>	Bagaimana <i>team kitchen</i> mengatur jumlah produksi makanan agar sesuai dengan jumlah tamu yang <i>breakfast</i> ?	Produksi makanan disiapkan secara bertahap dengan menyiapkan stok cadangan agar proses pengisian ulang <i>buffet</i> dapat dilakukan dengan cepat apabila jumlah tamu meningkat.
3	<i>F&B Product</i>	Bagaimana koordinasi yang dilakukan dengan tim <i>F&B Service</i> selama operasional <i>breakfast</i> berlangsung?	Koordinasi dilakukan melalui komunikasi langsung dengan tim <i>F&B Service</i> mengenai kondisi <i>buffet</i> sehingga makanan yang mulai berkurang dapat segera diproduksi atau diisi kembali.
4	<i>F&B Product</i>	Kendala apa yang sering dihadapi tim <i>kitchen</i> ketika jumlah tamu <i>breakfast</i> meningkat?	Kendala yang sering dihadapi adalah meningkatnya jumlah tamu di luar perkiraan sehingga beberapa menu cepat habis dan memerlukan proses <i>refill</i> dalam waktu singkat.
5	<i>F&B Service</i>	Apa saja persiapan yang dilakukan tim <i>F&B Service</i> sebelum	Sebelum <i>breakfast</i> dimulai, tim melakukan <i>briefing</i> , menata meja dan kursi, menyiapkan

		<i>breakfast</i> dimulai ketika <i>high occupancy</i> ?	peralatan makan, serta memastikan area <i>restaurant</i> siap menerima tamu.
6	<i>F&B Service</i>	Bagaimana cara tim <i>F&B Service</i> menjaga kualitas pelayanan ketika <i>restaurant</i> dalam kondisi ramai?	Kualitas pelayanan dijaga dengan membagi area kerja, mempercepat proses <i>clear - up</i> , membantu kebutuhan tamu, dan saling bekerja sama antar staf selama operasional berlangsung.
7	<i>F&B Service</i>	Bagaimana cara tim <i>F&B Service</i> menyampaikan informasi kepada tim <i>F&B Product</i> apabila makanan di <i>buffet</i> hampir habis?	Informasi mengenai makanan <i>buffet</i> yang hampir habis disampaikan secara langsung kepada tim <i>kitchen</i> sehingga proses <i>refill</i> dapat dilakukan dengan cepat dan ketersediaan makanan tetap terjaga.
8	<i>F&B Product</i> dan <i>F&B Service</i>	Seberapa penting koordinasi antara kedua departemen dalam menunjang kualitas pelayanan <i>breakfast</i> ?	Kedua departemen menyatakan bahwa koordinasi yang baik merupakan faktor penting untuk menjaga kelancaran operasional <i>breakfast</i> , mempercepat pelayanan, dan meningkatkan kepuasan tamu.
9	<i>F&B Product</i> dan <i>F&B Service</i>	Apakah dilakukan evaluasi setelah operasional <i>breakfast</i> selesai? Jika ya, bagaimana pelaksanaannya?	Setelah operasional <i>breakfast</i> selesai, <i>supervisor</i> melakukan evaluasi mengenai kendala yang terjadi, efektivitas koordinasi antar bagian, serta perbaikan yang perlu dilakukan pada operasional berikutnya.

Lampiran 2. Hasil Observasi

No	Aspek Yang Diamati	Hasil Observasi
1	Persiapan <i>breakfast</i> oleh <i>F&B Product</i>	Tim <i>kitchen</i> menyiapkan menu <i>breakfast</i> sesuai data jumlah tamu, melakukan <i>mise en place</i> , dan memastikan seluruh menu <i>buffet</i> siap sebelum tamu datang
2	Persiapan <i>breakfast</i> oleh <i>F&B Service</i>	Tim <i>F&B Service</i> melakukan <i>briefing</i> , menata meja dan kursi, menyiapkan <i>cutleries</i> , <i>condiment</i> , serta memastikan area <i>restaurant</i> bersih dan siap menerima tamu.
3	Koordinasi saat operasional <i>breakfast</i>	Komunikasi antara <i>F&B Product</i> dan <i>F&B Service</i> dilakukan secara langsung ketika makanan di <i>buffet</i> mulai berkurang sehingga proses <i>refill</i> dapat segera dilakukan.
4	Pelayanan ketika jumlah tamu meningkat	Seluruh staf bekerja sama melayani tamu, membersihkan meja yang telah digunakan, mengarahkan tamu ke meja kosong, dan membantu kebutuhan tamu dengan cepat.
5	Pengisian ulang <i>buffet</i>	Tim dapur segera menambah makanan yang habis berdasarkan informasi dari tim service sehingga ketersediaan menu tetap terjaga.
6	Penanganan kendala	Apabila terjadi lonjakan tamu, staf saling membantu antarbagian untuk menjaga kelancaran pelayanan dan meminimalkan waktu tunggu tamu.
7	Kebersihan area <i>restaurant</i>	Area <i>buffet</i> , meja tamu, dan peralatan makan selalu dibersihkan secara berkala selama <i>breakfast</i> berlangsung agar tetap sesuai standar kebersihan hotel.

8	Evaluasi setelah <i>breakfast</i>	Setelah operasional <i>breakfast</i> selesai, <i>supervisor</i> melakukan evaluasi mengenai kendala yang terjadi, efektivitas koordinasi antarbagian, serta perbaikan yang perlu dilakukan pada operasional berikutnya.
---	-----------------------------------	---

Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI



Kegiatan preparation



plating alacarte



Menjaga stall steamboat



Runner Station Buffet Iftar



Kegiatan guest comment harian



Project harian



Clear up table



Polishing equipment after breakfast

Lampiran 4. Surat Keterangan PLI



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

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



Nomor : 251b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 23 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth :

Pimpinan Novotel Pekanbaru

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Novotel Pekanbaru untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 12 Januari – 11 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Sophie Anelca	24135036	Manajemen Perhotelan	FBS	Khairani Saladin, S.E., M.Sc.
2	Dinda Sari Dewi Mandolina A	24135166	Manajemen Perhotelan	FBS	Khairani Saladin, S.E., M.Sc.

Selanjutnya kami mohon agar supervisor mahasiswa tersebut dapat memberikan penilaian setelah kegiatan Magang Berdampak mahasiswa berakhir dengan menggunakan format penilaian terlampir. Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Saudara kami ucapkan terima kasih.

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5. Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI (PLI) I MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Sophie Anelca
 NIM : 24135036
 Tempat PLI : Novotel Pekanbaru
 Waktu PLI : 12 Januari - 11 Juli 2016
 Dosen Pembimbing : Khairani Saladin, S.E., M.Sc.
 Supervisor : Riswanto (F&B Product Supervisor), Ogi Gerald (F&B Service Supervisor)
 Departement : food and Beverage product & Service

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Senin / 12 Januari 2016			1) Orientasi dengan HR. Staff Ibu Anggi terkait gambaran umum Hotel 2) Perkenalan ruang lingkup hotel dan tour Hotel 3) pembuatan absen finger print 4) Penyerahan ke masing-masing departement	

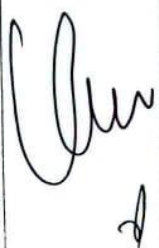
No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
2.	Jelasa / 13 - 01 - 2026	06.45 - 16.40		1) membantu prepare bahan breakfast 2) membantu menghandle buffet breakfast 3) membantu prepare bahan chines bangkel 4) membantu persiapan alacarte dan room service 5) belajar membuat pizza 6) belajar potongan sayur cah / capcai 7) merebus pasta	 
3.	Rabu / 14 - 01 - 2026	06.37 - 16.27		1) membantu menghandle buffet breakfast 2) membantu closing buffet 3) membantu prepare bahan breakfast 4) membantu persiapan alacarte	 

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
4.	kamis / 15 . 01 . 2016			1) membantu menghandle buffet breakfast 2) membantu closing buffet 3) membantu prepare bahan breakfast 4) membantu persiapan a la carte 5) belajar membuat stock	
5.	Jum'at / 16 . 01 . 2016			1] Off	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
6.	Sabtu / 17 - 01 - 2024			1] menghandle buffet breakfast 2] closing buffet 3] prepare bahan breakfast buffet 4] membeli stok acar 5] prepare bahan makanan dinner	 
7.	Minggu / 18 - 01 - 2024			1] menghandle buffet breakfast 2] closing buffet 3] prepare bahan makan. breakfast	 

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
0	Jenin / 19 - 01 - 2020			1) menghandle buffet breakfast 2) closing buffet 3) prepare bahan untuk breakfast 4) mempelajari nama dan tingkat kematangan telur (breakfast) 5) membuat acar (untuk persediaan)	
1	Selasa 20 - 01 - 2020			1) menghandle buffet breakfast 2) closing buffet 3) prepare bahan untuk breakfast dan even	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
	Senin / 29 . 06 . 2016			1] clear up breakfast 2] dusting table 3] closing breakfast, take out sugar bowl 4] polishing equipment after breakfast 5] preparing breakfast cutlery for tomorrow 6] folding napkin for stock 7] check floor, morning shift	
	Selasa / 30 . 06 . 2016			1] clear up breakfast 2] dusting table 3] closing breakfast, dusting buffet after breakfast 4] polishing equipment after breakfast 5] preparing breakfast cutlery for tomorrow 6] folding napkin for stock 7] preparing lunch box for stock	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
	Kabu / 01. 07. 2016			1) clear up breakfast 2) dusting table 3) set up cutlery 4) closing breakfast, dusting table and set up place-mat 5) polishing equipment after breakfast 6) preparing breakfast cutlery for tomorrow 7) folding napkin for stock 8) preparing lunch box for stock	
	Kamis / 02. 07. 2016			Off	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Paraf Supervisor
	Jum'at / 03.07.2026			1] clear up breakfast 2] dusting table 3] set up cutlery 4] closing breakfast, dusting buffet after breakfast 5] polishing equipment after breakfast 6] preparing breakfast cutlery for tomorrow 7] folding napkin for stock	
	Sabtu / 04.07.2026			1] clear up breakfast 2] dusting table 3] set up cutlery 4] closing breakfast, dusting table after breakfast 5] polishing equipment after breakfast 6] preparing breakfast cutlery for tomorrow 7] folding napkin and preparing lunch box for stock	

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
	Minggu / 05.07.2026			1] clear up breakfast 2] dusting table 3] set up cutleries 4] take out sugar bowl 5] polishing equipment after breakfast 6] preparing breakfast cutlery for tomorrow 7] folding napkin for stock	
	Senin / 06.07.2026			1] clear up breakfast 2] dusting table 3] set up cutleries 4] cleaning coffee machine 5] polishing equipment after breakfast 6] preparing breakfast cutlery for tomorrow 7] folding napkin for stock	
	Selasa / 07.07.2026			off	
	Kabu / 08.07.2026			1] clear up breakfast 2] dusting table 3] set up cutleries 4] dusting table after breakfast 5] polishing equipment after breakfast 6] preparing breakfast cutlery for to- morrow 7] check floor	

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
	Kamis / 09.07.2026			1) clear up breakfast 2) dusting table 3) set up cutleries 4) take out table nap 5) polishing equipment after breakfast 6) folding napkin for stock	
	Jum'at / 10.07.2026			1) clear up breakfast 2) dusting table 3) set up cutleries 4) dusting buffet after breakfast 5) polishing equipment after breakfast 6) prepare lunch box	
	Sabtu / 11.07.2026			1) clear up breakfast 2) dusting table 3) set up cutleries 4) take of sugar bowl, setting placemat in table after breakfast 5) cleaning the juice dispenser 6) cleaning coffee machine 7) polishing equipment after breakfast	

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager



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

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



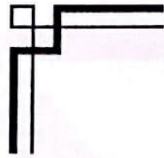
LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Iophic Anelca
Unit Kegiatan Praktek : Food and Beverage
Nama Perusahaan/Industri : Novotel Pekanbaru
Jadwal Kegiatan :
Nama Supervisor (Penilai) : Ogi Gerald
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

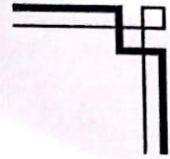
No	Hari/Tanggal	Topik/Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	15.04.2026	Pemahaman cara kerja di area restaurant dan cara yang tepat penanganan keluhan tamu	lebih peka terhadap lingkungan kerja dan mengamati setiap pergerakan tamu	
2.	20.05.2026	Cara mengoperasikan alat EDC untuk metode pembayaran non tunai	lebih cepat tanggap saat tamu melakukan transaksi non tunai	
3.	06.2026	Cara clear up table yang cepat dan terstruktur saat jumlah tamu meningkat	mendahulukan equipment yang lebih kecil untuk diletakkan di tray	

Pekanbaru, Juli 2026
Supervisor

Ogi Gerald



NOVOTEL
PEKANBARU



CERTIFICATE OF APPRECIATION

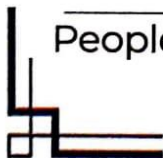
This is to certify that

SOPHIE ANELCA

Has successfully
undergone her Industrial Training
at F&B Product, F&B Service Department
from 12 January - 11 July 2026

Pekanbaru, 11 July 2026

R. H. Yulianto Eko Hendrawan
People & Culture Manager



NOVOTEL
PEKANBARU

Sentot Lasiyanto
General Manager

