

LAPORAN STUDI KASUS

ANALISIS PENERAPAN *SERVICE EXCELLENCE* OLEH *WAITERSS* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DI THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG

Disusun Untuk Memenuhi Salah satu Persyaratan Mata Kuliah Pengalaman
Lapangan Industri (PLI)



Oleh:

Silvina Putri Zaima / 24135035

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo (*Food & Beverage Service*)

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I**

**FPP-UNP Padang
Semester Januari – Juni 2026**

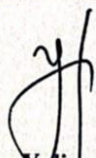
Oleh

**Silvina Putri Zaima
NIM/BP : 24135035/2024**

**Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

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


Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si
NIP.197007211997032003

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan Penyelesaian Praktek Lapangan Industri (PLI) I**

FPP-UNP Padang

Semester Januari – Juni 2026

Oleh

Silvina Putri Zaima

NIM/BP : 24135035/2024

Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Robby Hendratmo

Food & Beverage Manager

Pembimbing dari Industri



Yuanita Effendi

Human Resource Manager

KATA PENGANTAR

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

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

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

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

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

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

Padang, 12 Juli 2026



Silvina Putri Zaima

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
8.1 Latar Belakang	1
8.2 Identifikasi Masalah	5
8.3 Rumusan Masalah	6
8.4 Tujuan Studi Kasus	6
8.5 Manfaat Studi Kasus	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Landasan Teori	8
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran	23
BAB III METODE STUDI KASUS	26
3.1 Jenis Penelitian	26
3.2 Lokasi dan Waktu Magang	27
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	27
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi Dan Dokumentasi)	30
3.6 Teknik Analisis Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Gambaran Umum Kasus	33
4.2 Temuan Studi Kasus	36
4.3 Analisis Permasalahan	39
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	40
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	42
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	44
5.1 Kesimpulan	44
5.2 Saran	45
DAFTAR PUSTAKA	46
LAMPIRAN	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	22
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Hotel The ZHM Premiere Padang	27
Gambar 4. 1 Keterlambatan Mengambil Peasanan	34
Gambar 4. 2 Restoran Berada Dalam Kondisi Ramai.....	35

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Obsevasi	47
Lampiran 2 Dokumentasi kegiatan PLI.....	50
Lampiran 3 Surat keterangan PLI.....	52
Lampiran 4 Logbook	53
Lampiran 5 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	64
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri	65
Lampiran 7 Data Pendukung Lainnya.....	66

ANALISIS PENERAPAN SERVICE EXCELLENCE OLEH WAITERSS
DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG

Oleh:

Silvina Putri Zaima / 24135035

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

ABSTRAK

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Salah satu departemen yang berperan penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu adalah *Food and Beverage Service*. Penerapan *service excellence* oleh *waitress* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu karena *waitress* berinteraksi secara langsung selama proses pelayanan makanan dan minuman. Berdasarkan hasil observasi selama Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di The ZHM Premiere Hotel Padang, masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapan *service excellence*, terutama pada saat *high occupancy*, *breakfast service*, dan kegiatan *banquet*, seperti keterlambatan menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta kurangnya perhatian kepada tamu akibat tingginya beban kerja. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *service excellence* oleh *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Penelitian menggunakan metode *deskriptif* dengan pendekatan *kualitatif*. Data diperoleh melalui teknik *observasi* dan *dokumentasi* selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri, kemudian dianalisis menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* oleh *waitress* pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. *Waitress* telah memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta mampu berkoordinasi dengan baik selama operasional restoran. Namun, pada kondisi tertentu masih ditemukan kendala yang memengaruhi kecepatan pelayanan dan perhatian terhadap tamu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi antar karyawan, pembagian tugas yang lebih efektif, pelaksanaan *briefing* sebelum operasional, serta pelatihan secara berkala agar penerapan *service excellence* dapat berjalan lebih konsisten dan mampu meningkatkan kepuasan tamu.

Kata Kunci: *Service Excellence*, *Waitress*, Kepuasan Tamu, *Food and Beverage Service*, Hotel.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang memiliki peran penting dalam mendukung perkembangan pariwisata. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat dan pertumbuhan industri pariwisata, persaingan antarhotel juga semakin ketat. Setiap hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas agar dapat memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Dalam industri jasa, pelayanan merupakan produk utama yang secara langsung dirasakan oleh pelanggan. Oleh karena itu, keberhasilan sebuah hotel tidak hanya ditentukan oleh kemewahan bangunan, kelengkapan fasilitas, maupun lokasi yang strategis, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman yang positif sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu, membangun loyalitas, serta menciptakan citra hotel yang baik.

Menurut Kotler dan Keller (2016), jasa merupakan setiap aktivitas atau tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud (*intangible*) dan tidak mengakibatkan perpindahan kepemilikan. Karakteristik jasa yang tidak berwujud menyebabkan tamu tidak dapat menilai kualitas pelayanan sebelum mereka mengalaminya secara langsung. Oleh karena itu, pengalaman selama menerima pelayanan menjadi dasar utama bagi tamu dalam menilai kualitas suatu hotel. Apabila pelayanan yang diterima sesuai bahkan melebihi harapan, maka tamu akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka tamu akan merasa kecewa dan kemungkinan tidak akan kembali menggunakan jasa hotel tersebut.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu adalah *Food and Beverage Service Department*. Departemen ini bertanggung jawab atas seluruh kegiatan pelayanan makanan dan minuman, mulai dari menyambut tamu, mengantar

tamu ke meja, memberikan daftar menu, menjelaskan produk, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, menangani permintaan khusus tamu, hingga menangani keluhan selama proses pelayanan berlangsung. Seluruh rangkaian pelayanan tersebut membutuhkan kemampuan teknis, komunikasi yang baik, sikap profesional, serta kemampuan membangun hubungan yang positif dengan tamu.

Di dalam Departemen *Food and Beverage Service*, *waitress* memiliki peranan yang sangat penting karena menjadi karyawan yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan tamu. *Waitress* merupakan representasi dari kualitas pelayanan hotel di mata tamu. Cara *waitress* menyambut tamu, berbicara, memberikan perhatian, menyajikan makanan, hingga menangani keluhan akan membentuk kesan pertama maupun kesan akhir terhadap pelayanan hotel. Oleh sebab itu, *waitress* dituntut untuk memiliki kompetensi yang baik, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap kerja agar mampu memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Untuk menciptakan pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melampaui harapan tamu, hotel menerapkan konsep *Service Excellence* atau pelayanan prima. Menurut Atep Adya Barata (2014), *Service Excellence* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan akhirnya menjadi pelanggan yang loyal. Konsep pelayanan prima tidak hanya menekankan pada kecepatan pelayanan, tetapi juga menuntut adanya kepedulian, keramahan, ketepatan, tanggung jawab, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Dengan demikian, *Service Excellence* menjadi salah satu strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel dan menciptakan kepuasan tamu.

Menurut Barata (2014), penerapan *Service Excellence* dapat diukur melalui enam indikator yang dikenal dengan konsep A6, yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab). *Ability* berkaitan dengan kemampuan *waitress* dalam menguasai pengetahuan

mengenai produk makanan dan minuman, memahami prosedur pelayanan, serta mampu berkomunikasi secara efektif dengan tamu. *Attitude* menunjukkan perilaku yang sopan, ramah, sabar, jujur, dan menghormati tamu tanpa membedakan latar belakang mereka. *Appearance* menggambarkan penampilan yang rapi, bersih, dan profesional sesuai dengan standar *Grooming* hotel sehingga mampu memberikan kesan positif kepada tamu. *Attention* merupakan kemampuan *waitress* dalam memberikan perhatian terhadap kebutuhan tamu, mendengarkan dengan baik, serta memberikan solusi atas permintaan tamu. *Action* adalah tindakan nyata berupa kecepatan, ketepatan, dan ketanggapan dalam memberikan pelayanan maupun menangani keluhan. *Accountability* menunjukkan kesediaan *waitress* untuk bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan hingga masalah tamu terselesaikan dengan baik. Keenam indikator tersebut menjadi dasar dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan telah memenuhi prinsip pelayanan prima atau belum.

Selain teori *Service Excellence*, penelitian ini juga didukung oleh teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988). Menurut teori ini, kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). *Tangibles* berkaitan dengan kondisi fasilitas, peralatan, dan penampilan karyawan. *Reliability* merupakan kemampuan memberikan pelayanan secara tepat dan sesuai janji. *Responsiveness* menunjukkan kesediaan karyawan membantu tamu dengan cepat. *Assurance* berkaitan dengan kemampuan, kesopanan, serta rasa percaya yang diberikan kepada tamu. Sementara itu, *Empathy* merupakan perhatian secara individual terhadap kebutuhan setiap tamu. Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dengan konsep *Service Excellence* dan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas.

Keberhasilan penerapan *Service Excellence* pada akhirnya akan tercermin dari tingkat kepuasan tamu. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah

membandingkan antara harapan dengan kinerja pelayanan yang diterima. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan berada di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas. Kepuasan tamu menjadi indikator penting bagi keberhasilan hotel karena tamu yang puas cenderung melakukan kunjungan kembali (*repeat visit*), memberikan ulasan positif, serta merekomendasikan hotel kepada orang lain. Sebaliknya, tamu yang tidak puas dapat menyampaikan keluhan atau memberikan penilaian negatif yang berdampak pada citra hotel.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di The ZHM Premiere Hotel Padang, penulis menemukan bahwa penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* telah dilaksanakan sesuai standar operasional prosedur hotel. Namun, dalam kondisi tertentu, terutama pada saat tingkat hunian hotel tinggi (*high occupancy*), jam sarapan (*breakfast service*), atau ketika terdapat kegiatan banquet dengan jumlah tamu yang banyak, masih ditemukan beberapa kendala dalam proses pelayanan. Kendala tersebut antara lain keterlambatan menyambut tamu karena tingginya jumlah tamu yang datang secara bersamaan, waktu tunggu penyajian makanan yang lebih lama, keterlambatan membersihkan meja yang telah digunakan, kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai estimasi waktu penyajian makanan, serta terbatasnya interaksi personal antara *waitress* dan tamu karena tingginya beban kerja. Meskipun kondisi tersebut tidak terjadi setiap hari, fenomena tersebut menunjukkan bahwa masih terdapat tantangan dalam penerapan *Service Excellence* secara konsisten.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya kesenjangan antara konsep *Service Excellence* yang menekankan pelayanan cepat, tepat, ramah, penuh perhatian, dan bertanggung jawab dengan kondisi operasional yang dihadapi di lapangan ketika jumlah tamu meningkat. Kesenjangan ini menjadi penting untuk dianalisis karena dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka. Oleh sebab itu, diperlukan penelitian yang mampu menggambarkan secara mendalam bagaimana penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* pada Departemen *Food and Beverage*

Service, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta bagaimana penerapan tersebut berkontribusi terhadap kepuasan tamu.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena yang terjadi secara alamiah melalui pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga menghasilkan gambaran yang mendalam mengenai objek yang diteliti. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjelaskan secara komprehensif penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* berdasarkan kondisi nyata di lapangan, bukan hanya berdasarkan angka atau data statistik.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul "Analisis Penerapan *Service Excellence* oleh Waitress dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang." Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai tingkat penerapan *Service Excellence*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi *waitress* dalam memberikan pelayanan, serta menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

1.2 Identifikasi Masalah

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

1. Masih terdapat keterlambatan dalam mengambil pesanan serta menyajikan makanan dan minuman kepada tamu pada saat restoran dalam kondisi ramai.
2. *Waitress* belum dapat memberikan pelayanan yang cepat kepada seluruh tamu ketika harus melayani beberapa meja secara bersamaan.
3. Masih terdapat tamu yang harus menunggu ketika meminta bantuan, seperti tambahan peralatan makan, refill minuman, maupun proses pembayaran.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *waitress* dalam menerapkan *Service Excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang?
3. Bagaimana penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah ditetapkan, maka tujuan studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang.
2. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi *waitress* dalam menerapkan *Service Excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang.
3. Untuk menganalisis penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut :

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan memperkaya kajian ilmiah mengenai penerapan *Service Excellence* dalam industri perhotelan, khususnya pada Departemen *Food and*

Beverage Service. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi peneliti selanjutnya yang akan mengkaji topik serupa mengenai *Service Excellence* dan kepuasan tamu.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, pengalaman, dan pemahaman penulis mengenai penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kondisi kerja yang nyata di industri perhotelan.

b. Bagi The ZHM Premiere Hotel Padang

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi manajemen The ZHM Premiere Hotel Padang, khususnya Departemen *Food and Beverage Service*, dalam meningkatkan penerapan *Service Excellence*. Penelitian ini juga diharapkan dapat membantu hotel dalam mengidentifikasi kendala yang dihadapi *waitress* sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

c. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan referensi dan sumber informasi bagi mahasiswa, dosen, serta pihak institusi pendidikan dalam mengembangkan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perhotelan dan pelayanan jasa. Selain itu, penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pembelajaran dan perbandingan bagi penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan *Service Excellence* dan kepuasan tamu.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

A. Pengertian Hotel

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata dan perekonomian. Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, kebutuhan akan jasa akomodasi yang didukung oleh pelayanan berkualitas juga semakin meningkat. Oleh karena itu, hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu melalui pengelolaan operasional yang profesional pada setiap departemennya.

Menurut Sulastiyono (2021), hotel adalah suatu perusahaan yang bergerak di bidang jasa yang menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya yang dikelola secara komersial untuk memenuhi kebutuhan tamu. Keberhasilan operasional hotel tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh seluruh departemen kepada tamu.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel adalah *Food and Beverage Service Department*. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di berbagai outlet hotel, seperti restoran, *coffee shop*, *room service*, *banquet*, maupun bar. Kegiatan pelayanan yang dilakukan meliputi menyambut tamu, mengantar tamu ke meja, memberikan daftar menu, menjelaskan menu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, memberikan perhatian terhadap kebutuhan tamu, hingga menangani keluhan selama proses pelayanan berlangsung.

Menurut Soekresno dan Pendit (2018), *Food and Beverage Service* merupakan bagian dari hotel yang bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Departemen ini menjadi salah satu sumber

pendapatan hotel sekaligus berperan dalam menciptakan kepuasan tamu melalui pelayanan yang cepat, ramah, sopan, dan profesional.

Dalam menjalankan tugasnya, Departemen *Food and Beverage Service* membutuhkan kerja sama yang baik antarkaryawan, terutama *waitress* dan *waiter* yang berinteraksi langsung dengan tamu. Pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) hotel agar kebutuhan tamu dapat terpenuhi secara tepat dan memberikan pengalaman yang menyenangkan selama menikmati layanan restoran.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Service Department* merupakan departemen yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sebagai bagian dari operasional hotel. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh departemen ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu, sehingga penerapan *Service Excellence* menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan meningkatkan citra hotel.

B. Departemen *Food and Beverage Service*

Departemen *Food and Beverage Service* merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan operasional hotel. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, baik tamu yang menginap maupun tamu dari luar hotel. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga mencakup kualitas pelayanan, keramahan, kenyamanan, serta kemampuan memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Oleh karena itu, Departemen *Food and Beverage Service* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan.

Menurut Soekresno dan Pendit (2018), Departemen *Food and Beverage Service* merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Pelayanan tersebut dimulai dari

menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, memberikan daftar menu, menjelaskan menu apabila diperlukan, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani keluhan tamu selama proses pelayanan berlangsung. Seluruh rangkaian pelayanan tersebut harus dilakukan secara profesional agar tamu memperoleh pengalaman yang menyenangkan selama menggunakan fasilitas restoran hotel.

Sejalan dengan pendapat tersebut, Sulastiyono (2021) menjelaskan bahwa Departemen *Food and Beverage Service* memiliki tanggung jawab untuk menjaga kualitas pelayanan dengan menerapkan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh hotel. Kualitas pelayanan tidak hanya diukur dari kecepatan penyajian makanan dan minuman, tetapi juga dari sikap karyawan dalam melayani tamu, kemampuan berkomunikasi, penampilan yang rapi, serta ketepatan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan kesan positif, meningkatkan kepuasan tamu, dan memperkuat citra hotel di mata pelanggan.

Dalam menjalankan tugasnya, Departemen *Food and Beverage Service* memiliki beberapa unit pelayanan, seperti restoran, coffee shop, *room service*, *banquet*, dan bar. Setiap unit memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda, namun seluruhnya memiliki tujuan yang sama, yaitu memberikan pelayanan makanan dan minuman yang berkualitas sesuai dengan kebutuhan tamu. Oleh karena itu, setiap karyawan, khususnya *waiter* dan *waitress*, dituntut untuk memahami standar operasional prosedur *Standard Operating Procedure* (SOP), teknik pelayanan, serta etika pelayanan agar mampu memberikan pelayanan yang profesional.

Selain memberikan pelayanan kepada tamu, Departemen *Food and Beverage Service* juga menjalin koordinasi dengan berbagai departemen lain, seperti Departemen *Food and Beverage Product* (Kitchen), *Front Office*, *Housekeeping*, *Engineering*, *Purchasing*, dan Store. Koordinasi tersebut diperlukan untuk memastikan kelancaran proses pelayanan, ketersediaan menu, kebersihan area restoran, kesiapan peralatan makan dan minum, serta penanganan berbagai kebutuhan operasional. Kerja sama yang baik antar

departemen akan mendukung terciptanya pelayanan yang efektif dan memberikan pengalaman yang memuaskan bagi tamu.

Dalam operasional sehari-hari, *waiter* dan *waitress* merupakan karyawan yang paling sering berinteraksi langsung dengan tamu. Oleh karena itu, mereka dituntut untuk memiliki kemampuan komunikasi yang baik, bersikap ramah dan sopan, berpenampilan rapi sesuai dengan standar *grooming* hotel, serta mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tanggap terhadap kebutuhan tamu. Kemampuan tersebut merupakan bagian dari penerapan *service excellence* yang menjadi standar pelayanan pada industri perhotelan. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan tamu, maka tingkat kepuasan tamu akan meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan kurang cepat, kurang tanggap, atau kurang memperhatikan kebutuhan tamu, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan dan berdampak pada citra hotel.

C. Pengertian *Service Excellence*

Service Excellence atau pelayanan prima merupakan salah satu konsep penting dalam industri jasa, khususnya industri perhotelan. Dalam bisnis jasa, pelanggan tidak hanya membeli suatu produk, tetapi juga membeli pengalaman (*experience*) yang diperoleh selama menerima pelayanan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin besar pula kemungkinan pelanggan merasa puas, kembali menggunakan jasa perusahaan, serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Pada industri perhotelan, *service excellence* menjadi landasan dalam setiap aktivitas pelayanan. Seluruh karyawan hotel, khususnya yang berhubungan langsung dengan tamu seperti *receptionist*, *concierge*, *bellboy*, *waiter*, dan *waitress*, dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, sopan, profesional, serta mampu memahami kebutuhan tamu. Pelayanan yang diberikan tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan tamu, tetapi juga menciptakan pengalaman yang

menyenangkan sehingga tamu merasa dihargai dan nyaman selama menggunakan fasilitas hotel.

Menurut Atep Adya Barata (2014), *service excellence* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan pada akhirnya menjadi pelanggan yang *loyal*. Definisi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima bukan sekadar melayani pelanggan, tetapi juga menunjukkan kepedulian terhadap kebutuhan pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Barata juga menjelaskan bahwa pelayanan prima merupakan suatu proses pelayanan yang dilakukan secara konsisten dengan mengutamakan kepuasan pelanggan. Pelayanan tersebut harus mampu memberikan nilai tambah (*value added*) bagi pelanggan melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, kecepatan pelayanan, ketepatan dalam bekerja, serta kemampuan menyelesaikan permasalahan yang dihadapi pelanggan. Dengan demikian, pelayanan prima tidak hanya memberikan manfaat bagi pelanggan, tetapi juga memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam membangun citra positif dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Menurut Daryanto dan Ismanto Setyobudi (2014), pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan dengan mengutamakan kepuasan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, sopan, dan profesional. Pelayanan prima dilakukan dengan memahami kebutuhan pelanggan, memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi pelanggan, serta membangun hubungan yang baik antara perusahaan dengan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan sehingga mampu menciptakan hubungan jangka panjang.

Sementara itu, Kotler dan Keller (2016) menjelaskan bahwa dalam perusahaan jasa, kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Pelanggan akan merasa puas apabila pelayanan yang diterima sesuai atau lebih baik

daripada harapan yang dimiliki. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan berada di bawah harapan pelanggan, maka akan timbul ketidakpuasan yang dapat memengaruhi keputusan pelanggan untuk kembali menggunakan jasa perusahaan.

Pendapat yang hampir sama dikemukakan oleh Lewis dan Booms (1983) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pelanggan secara konsisten. Artinya, pelayanan yang berkualitas harus diberikan secara berkesinambungan dan tidak hanya pada kondisi tertentu. Konsistensi pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Dalam industri perhotelan, khususnya pada Departemen *Food and Beverage Service*, penerapan *service excellence* memiliki peranan yang sangat penting karena *waiter* dan *waitress* merupakan karyawan yang paling sering berinteraksi secara langsung dengan tamu. Selama proses pelayanan, *waiter* atau *waitress* bertanggung jawab menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, memberikan daftar menu, menjelaskan menu makanan dan minuman, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, memenuhi permintaan tambahan tamu, menangani keluhan, hingga mengucapkan terima kasih ketika tamu meninggalkan restoran. Seluruh proses tersebut harus dilakukan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) hotel agar tamu memperoleh pengalaman pelayanan yang baik.

Penerapan *service excellence* dalam pelayanan makanan dan minuman tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan menyajikan makanan, tetapi juga melalui sikap ramah, kesopanan dalam berkomunikasi, penampilan yang rapi, perhatian terhadap kebutuhan tamu, kemampuan memberikan solusi ketika terjadi keluhan, serta tanggung jawab dalam menyelesaikan pelayanan hingga tamu merasa puas. Dengan demikian, pelayanan prima merupakan kombinasi antara keterampilan teknis (*hard skills*) dan keterampilan interpersonal (*soft skills*) yang harus dimiliki oleh setiap *waiter* dan *waitress*.

Pelayanan prima juga menjadi salah satu strategi yang digunakan hotel untuk meningkatkan daya saing. Di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat, tamu tidak hanya membandingkan fasilitas hotel, tetapi juga kualitas pelayanan yang mereka terima. Pengalaman pelayanan yang baik akan memberikan kesan positif, meningkatkan kepuasan tamu, membangun loyalitas, serta mendorong tamu untuk memberikan rekomendasi kepada orang lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) maupun ulasan di berbagai platform digital. Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan keluhan, penilaian negatif, bahkan mengurangi minat tamu untuk kembali menginap di hotel tersebut.

Berdasarkan beberapa pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *service excellence* adalah suatu bentuk pelayanan terbaik yang diberikan kepada pelanggan dengan mengutamakan kepedulian, profesionalisme, kecepatan, ketepatan, keramahan, perhatian, dan tanggung jawab dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sehingga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang berkualitas, menciptakan kepuasan tamu, membangun loyalitas, serta meningkatkan citra positif hotel.

D. Konsep *Service Excellence*

Konsep *service excellence* merupakan suatu pendekatan yang digunakan oleh perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan melalui pelayanan yang berkualitas, profesional, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam industri perhotelan, konsep ini menjadi dasar bagi seluruh karyawan dalam melayani tamu, karena pelayanan yang diberikan akan memengaruhi pengalaman tamu selama menggunakan fasilitas hotel.

Menurut Atep Adya Barata (2014), konsep *service excellence* dikenal dengan istilah A6, yaitu enam unsur utama yang harus dimiliki oleh setiap karyawan dalam memberikan pelayanan prima. Keenam unsur tersebut

saling berkaitan dan menjadi pedoman dalam menciptakan pelayanan yang mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan.

a. *Ability* (Kemampuan)

Ability merupakan kemampuan, pengetahuan, dan keterampilan yang harus dimiliki oleh seorang karyawan dalam melaksanakan pekerjaannya. Kemampuan tersebut mencakup penguasaan prosedur kerja, pengetahuan mengenai produk atau jasa yang ditawarkan, kemampuan berkomunikasi, serta kemampuan memberikan solusi terhadap permasalahan pelanggan.

Dalam Departemen *Food and Beverage Service*, seorang *waitress* harus memahami jenis makanan dan minuman yang tersedia, cara penyajian, standar pelayanan restoran, serta mampu menjelaskan menu kepada tamu dengan jelas. Kemampuan ini akan membantu *waitress* memberikan pelayanan yang tepat sehingga tamu merasa yakin dan puas terhadap pelayanan yang diterima.

b. *Attitude* (Sikap)

Attitude merupakan perilaku atau sikap yang ditunjukkan karyawan selama memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sikap yang baik meliputi keramahan, kesopanan, kesabaran, kejujuran, rasa hormat, serta kemampuan mengendalikan emosi ketika menghadapi berbagai karakter pelanggan.

Dalam pelayanan restoran hotel, *waitress* diharapkan selalu menyapa tamu dengan ramah, menggunakan bahasa yang sopan, menjaga ekspresi wajah yang menyenangkan, serta tetap bersikap profesional ketika menghadapi keluhan atau permintaan tamu.

c. *Appearance* (Penampilan)

Appearance adalah penampilan fisik seorang karyawan yang mencerminkan profesionalisme perusahaan. Penampilan meliputi kebersihan diri, kerapian seragam, kebersihan sepatu, penggunaan atribut kerja sesuai ketentuan, serta penerapan standar *grooming*. Penampilan yang rapi dan bersih akan memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu. Di lingkungan hotel, *waitress* diwajibkan

mematuhi standar penampilan yang telah ditetapkan agar mencerminkan citra hotel yang profesional.

d. *Attention* (Perhatian)

Attention merupakan kemampuan memberikan perhatian penuh terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Karyawan harus mampu mendengarkan dengan baik, memahami kebutuhan pelanggan, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan kondisi yang dihadapi.

Pada Departemen *Food and Beverage Service*, perhatian dapat ditunjukkan dengan menyambut tamu, membantu memilih menu, memastikan pesanan sesuai, menawarkan bantuan tambahan, serta menanyakan kembali apakah tamu memerlukan sesuatu selama menikmati hidangan.

e. *Action* (Tindakan)

Action merupakan tindakan nyata dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Tindakan tersebut mencakup kecepatan, ketepatan, ketanggapan, serta kemampuan menyelesaikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP).

Dalam pelayanan restoran, tindakan dapat berupa segera menyambut tamu yang datang, mencatat pesanan dengan benar, menyajikan makanan dan minuman tepat waktu, menangani permintaan tamu dengan cepat, serta memberikan solusi apabila terjadi kesalahan pelayanan.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Accountability adalah sikap bertanggung jawab terhadap pelayanan yang telah diberikan kepada pelanggan. Karyawan harus bersedia menerima tanggung jawab apabila terjadi kesalahan serta berusaha memberikan solusi terbaik hingga permasalahan pelanggan terselesaikan. Bagi seorang *waitress*, tanggung jawab ditunjukkan dengan memastikan seluruh pesanan tamu telah diterima dengan benar, makanan dan minuman disajikan sesuai pesanan, serta

menangani keluhan tamu dengan baik hingga tamu merasa puas terhadap penyelesaian yang diberikan.

Penerapan konsep *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* tidak hanya bertujuan memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga membangun hubungan yang positif antara hotel dengan tamu. *Waitress* yang menerapkan enam unsur A6 secara konsisten akan mampu menciptakan pengalaman pelayanan yang menyenangkan sehingga tamu merasa dihargai dan nyaman selama berada di restoran hotel.

E. Kualitas Pelayanan (*SERVQUAL*)

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi aspek yang sangat penting karena pelayanan merupakan produk utama yang diterima oleh tamu. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman yang baik, meningkatkan kepuasan tamu, serta mendorong tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan berdasarkan perbandingan antara pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dengan pelayanan yang diterima (*perceived service*). Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan pelanggan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima lebih rendah dari harapan, maka pelanggan akan merasa tidak puas.

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan model pengukuran kualitas pelayanan yang dikenal dengan *SERVQUAL*. Model ini terdiri atas lima dimensi utama yang digunakan untuk menilai kualitas pelayanan suatu perusahaan jasa, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan segala bentuk bukti fisik yang dapat dilihat secara langsung oleh pelanggan sebagai gambaran kualitas pelayanan yang diberikan. Dimensi ini meliputi kondisi bangunan, fasilitas, peralatan, teknologi yang digunakan, kebersihan lingkungan, serta penampilan karyawan.

Dalam Departemen *Food and Beverage Service*, dimensi *tangibles* dapat dilihat dari kebersihan restoran, kerapian penataan meja (*table set up*), kebersihan peralatan makan dan minum, kelengkapan fasilitas restoran, serta penampilan *waiter* dan *waitress* yang rapi sesuai dengan standar *grooming* hotel. Bukti fisik yang baik akan memberikan kesan pertama yang positif kepada tamu dan meningkatkan kepercayaan terhadap kualitas pelayanan hotel.

b. *Reliability* (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan perusahaan atau karyawan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan.

Dalam pelayanan restoran hotel, keandalan dapat dilihat dari kemampuan *waitress* dalam mencatat pesanan dengan benar, menyajikan makanan dan minuman sesuai pesanan tamu, memberikan pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP), serta menyelesaikan pelayanan tanpa melakukan kesalahan. Semakin tinggi tingkat keandalan pelayanan, semakin besar kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap terhadap kebutuhan maupun keluhan pelanggan.

Pada Departemen *Food and Beverage Service*, daya tanggap dapat terlihat ketika *waitress* segera menyambut tamu yang datang, dengan cepat mengambil pesanan, memberikan informasi mengenai menu, memenuhi permintaan tambahan tamu, serta menangani keluhan

secara cepat dan sopan. Daya tanggap yang baik akan membuat tamu merasa diperhatikan dan dihargai selama menerima pelayanan.

d. *Assurance* (Jaminan)

Assurance adalah kemampuan karyawan dalam memberikan rasa aman, percaya, dan nyaman kepada pelanggan melalui pengetahuan, keterampilan, kesopanan, serta profesionalisme dalam bekerja.

Dalam pelayanan restoran hotel, *assurance* ditunjukkan melalui kemampuan *waitress* menjelaskan menu dengan benar, memberikan informasi yang jelas kepada tamu, menjaga sopan santun selama berkomunikasi, serta mampu memberikan solusi ketika terjadi kesalahan atau keluhan. Sikap profesional tersebut akan meningkatkan rasa percaya tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

e. *Empathy* (Empati)

Empathy merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan perhatian secara individual kepada setiap pelanggan dengan memahami kebutuhan, keinginan, dan harapan mereka.

Pada Departemen *Food and Beverage Service*, empati dapat diwujudkan melalui sikap ramah, kesediaan mendengarkan kebutuhan tamu, memberikan perhatian kepada tamu yang memerlukan bantuan, mengingat permintaan khusus tamu, serta memberikan pelayanan tanpa membedakan status atau latar belakang tamu. Dengan adanya empati, tamu akan merasa dihargai sehingga tercipta hubungan yang baik antara tamu dengan pihak hotel.

Kelima dimensi *SERVQUAL* memiliki keterkaitan yang erat dengan konsep *Service Excellence*. Penerapan pelayanan prima tidak hanya menuntut karyawan untuk bersikap ramah dan sopan, tetapi juga harus mampu memberikan pelayanan yang andal, cepat, memberikan rasa percaya, memperhatikan kebutuhan tamu, serta didukung oleh fasilitas dan penampilan yang baik. Oleh karena itu, teori *SERVQUAL* dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kualitas pelayanan *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu di Departemen *Food and Beverage Service*.

Dalam penelitian ini, teori *SERVQUAL* digunakan untuk mendukung analisis mengenai penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Melalui lima dimensi *SERVQUAL*, peneliti dapat mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan serta aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan agar mampu memberikan kepuasan kepada tamu.

F. Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan tujuan utama yang ingin dicapai oleh setiap perusahaan jasa, termasuk industri perhotelan. Kepuasan tamu mencerminkan keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan tamu. Semakin tinggi tingkat kepuasan tamu, semakin besar kemungkinan tamu akan kembali menggunakan jasa hotel, memberikan ulasan positif, dan merekomendasikan hotel kepada orang lain.

Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapan yang dimiliki. Apabila kinerja pelayanan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, pelanggan akan merasa tidak puas.

Menurut Tjiptono (2019), kepuasan pelanggan merupakan evaluasi pelanggan terhadap suatu produk atau jasa setelah digunakan, yang didasarkan pada perbandingan antara harapan sebelum menggunakan produk atau jasa dengan kinerja yang dirasakan setelah menggunakannya. Kepuasan pelanggan menjadi salah satu indikator keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Sementara itu, Lovelock dan Wirtz (2016) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan sikap yang muncul sebagai hasil dari pengalaman pelanggan setelah menerima pelayanan. Pengalaman tersebut akan menentukan apakah pelanggan merasa puas, biasa saja, atau bahkan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu merupakan hasil dari seluruh pengalaman yang diperoleh tamu selama menggunakan fasilitas dan pelayanan hotel. Kepuasan tersebut tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas kamar atau fasilitas hotel, tetapi juga oleh sikap, perhatian, kecepatan, serta profesionalisme karyawan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel, khususnya *Food and Beverage Service*, memiliki peran penting dalam menciptakan kepuasan tamu melalui pelayanan yang berkualitas.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan hasil penelitian yang memiliki keterkaitan dengan topik penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan referensi untuk memperoleh gambaran mengenai konsep, metode, maupun hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya. Selain itu, penelitian terdahulu juga menjadi dasar dalam mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta celah penelitian (*research gap*), sehingga dapat memperkuat landasan penelitian yang dilakukan. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini disajikan pada Tabel 2.1.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

NO	Penelitian	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Pembedaan
1	Sandi & Fatimah (2024)	Pengaruh <i>Service Excellence</i> terhadap Kepuasan Tamu pada Industri Perhotelan	Kuantitatif	<i>Service excellence</i> berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan tamu.	Sama-sama membahas <i>service excellence</i> dan kepuasan tamu pada industri perhotelan.	Penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif.
2	Suparwata & Maria (2024)	Analisis Pengimplementasi <i>Service Excellence</i> pada Kepuasan Tamu di Hotel Tentrem Semarang	Deskriptif Kualitatif	Penerapan <i>service excellence</i> melalui sikap ramah, cepat, dan profesional mampu meningkatkan kepuasan tamu.	Sama-sama membahas penerapan <i>service excellence</i> terhadap kepuasan tamu.	Penelitian terdahulu dilakukan pada pelayanan hotel secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada <i>waitress</i> Departemen <i>Food and Beverage Service</i> .
3	Yustita & Purwaningtyas & Ermawati (2023)	Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel Terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan Indikator <i>SERVQUAL</i> pada <i>Front Office Dapartement</i>	Kuantitatif	Kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan pada beberapa atribut pelayanan agar kepuasan tamu meningkat.	Sama-sama membahas kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.	Penelitian terdahulu menggunakan metode IPA, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus.

4	Kuriawan (2023)	Penerapan Kualitas Pelayanan Menggunakan Indikator <i>SERVQUAL</i> pada <i>Front Office Dapartement</i>	Deskriptif Kualitatif	Kualitas pelayanan masih perlu ditingkatkan pada beberapa atribut pelayanan agar kepuasan tamu meningkat.	Sama-sama menggunakan teori <i>SERVQUAL</i> sebagai dasar kualitas pelayanan.	Penelitian terdahulu berfokus pada <i>Front Office</i> , sedangkan penelitian ini pada <i>Food and Beverage Service</i> .
5	Pramudito dkk (2025)	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Horison Bandar Lampung	Kuantitatif	Seluruh dimensi <i>SERVQUAL</i> memberikan pengaruh positif terhadap kepuasan tamu.	Sama-sama membahas kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.	Penelitian terdahulu mengukur pengaruh secara statistik, sedangkan penelitian ini menganalisis penerapan <i>service excellence</i> secara mendalam melalui studi kasus.

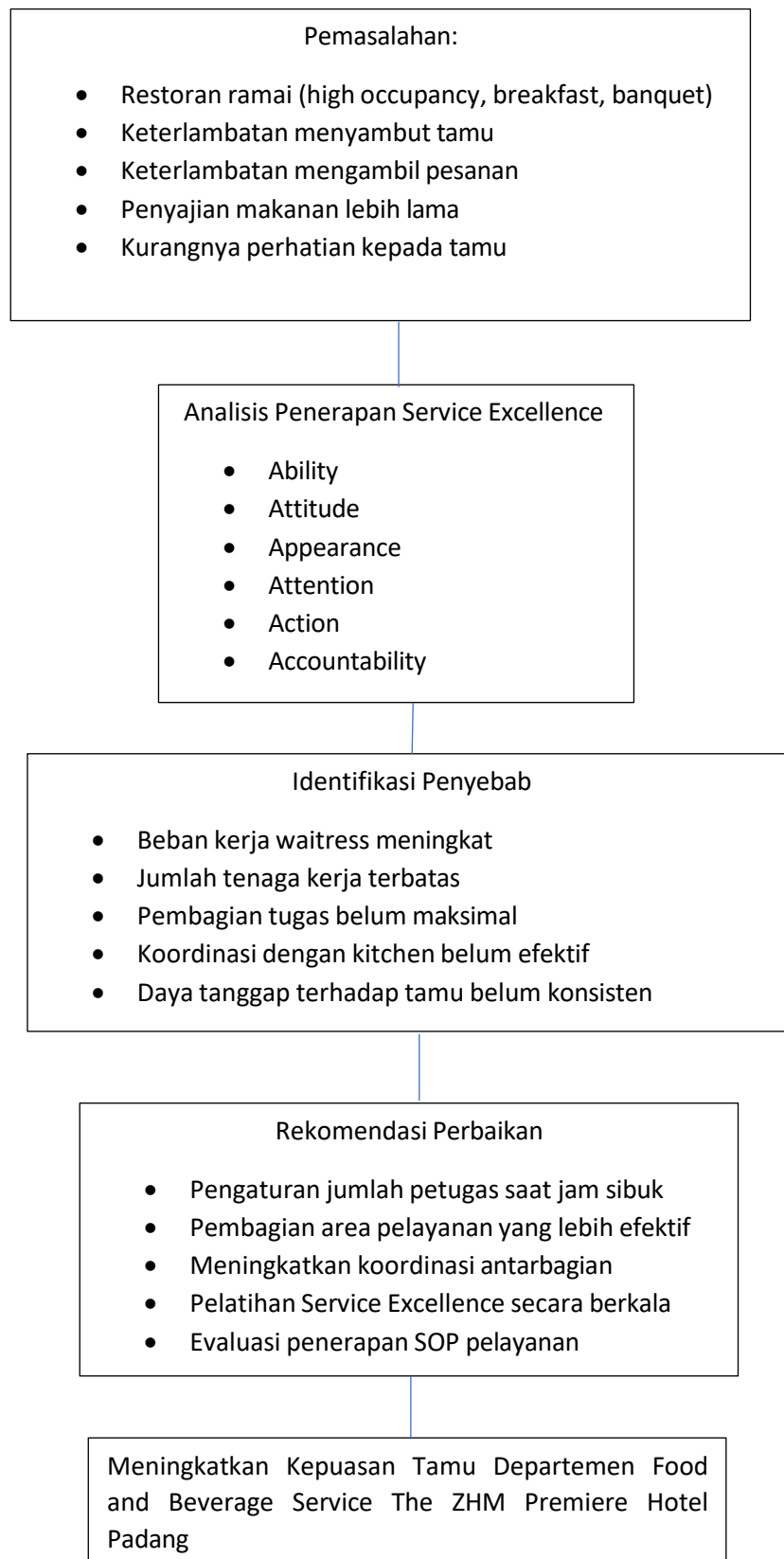
2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan gambaran alur berpikir peneliti berdasarkan teori yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah penelitian. Penelitian ini berangkat dari adanya fenomena yang ditemukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), yaitu pada saat restoran melayani tamu dalam jumlah banyak masih ditemukan keterlambatan dalam menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, membersihkan meja, serta memberikan informasi kepada tamu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* belum selalu dapat dilaksanakan secara konsisten dalam situasi tertentu.

Penelitian ini menggunakan teori *Service Excellence* menurut Atep Adya Barata (2014) yang terdiri atas enam indikator (A6), yaitu *Ability*

(Kemampuan), *Attitude* (Sikap), *Appearance* (Penampilan), *Attention* (Perhatian), *Action* (Tindakan), dan *Accountability* (Tanggung Jawab). Selain itu, penelitian juga didukung oleh teori kualitas pelayanan *SERVQUAL* menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) yang meliputi *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Kedua teori tersebut digunakan untuk menganalisis bagaimana penerapan *service excellence* oleh *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Penerapan *service excellence* yang baik diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan sehingga tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diterima. Sebaliknya, apabila penerapan *service excellence* belum berjalan secara konsisten, maka dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan *service excellence oleh waitress*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta mengetahui kontribusinya dalam meningkatkan kepuasan tamu di *Departemen Food and Beverage Service The ZHM Premiere Hotel Padang*.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam mengenai penerapan *service excellence* oleh *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang berdasarkan kondisi yang terjadi di lapangan. Melalui metode ini, peneliti dapat menggambarkan bagaimana pelayanan yang diberikan oleh *waitress* kepada tamu selama proses pelayanan berlangsung, mulai dari tamu datang hingga selesai menerima pelayanan.

Pendekatan kualitatif digunakan karena penelitian ini berfokus pada pemahaman terhadap fenomena yang terjadi secara nyata selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Penelitian ini tidak hanya melihat hasil akhir dari pelayanan yang diberikan, tetapi juga mengkaji proses penerapan *service excellence*, kendala yang dihadapi oleh *waitress*, serta upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) hotel. Dengan pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh informasi yang lebih mendalam melalui pengamatan langsung, observasi serta dokumentasi yang berkaitan dengan objek penelitian.

Data yang diperoleh dalam penelitian ini tidak disajikan dalam bentuk angka atau perhitungan statistik, melainkan dalam bentuk uraian deskriptif yang menggambarkan kondisi sebenarnya di lapangan. Data tersebut diperoleh melalui observasi, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri di Departemen *Food and Beverage Service* The ZHM Premiere Hotel Padang. Selanjutnya, data dianalisis untuk mengetahui sejauh mana penerapan *service excellence* oleh *waitress*, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta kaitannya dengan kepuasan tamu.

Melalui penelitian ini diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai penerapan *service excellence* oleh *waitress* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang. Hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kepuasan tamu dapat terus terjaga.

3.2 Lokasi dan Waktu Magang

3.2.1 Lokasi Magang

Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang, yang berlokasi di Jalan M. Yamin No. 168, Kampung Jao, Kecamatan Padang Barat, Kota Padang, Sumatera Barat. Penulis ditempatkan pada *Food and Beverage Service Department*, khususnya sebagai *waitress* di bagian restoran.

3.2.2 Waktu Magang

Pelaksanaan PLI I berlangsung selama 6 (enam) bulan, terhitung sejak tanggal 12 Januari 2026 sampai dengan 12 Juli 2026. Penjadwalan kerja mengikuti sistem pembagian jam kerja (*shift*) operasional yang ditetapkan oleh manajemen *Food and Beverage Service Department*.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan



Gambar 3. 1 Hotel The ZHM Premiere Padang

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan hotel berbintang empat yang berada di bawah naungan ZHM Hospitality Management dan berlokasi di Jalan M. Thamrin No. 27, Alang Laweh, Kecamatan Padang Selatan, Kota Padang, Sumatera Barat. Lokasi hotel yang strategis di pusat kota memberikan kemudahan akses menuju kawasan perkantoran, pusat bisnis, pusat perbelanjaan, serta berbagai objek wisata di Kota Padang. Sebagai salah satu hotel berbintang di Kota Padang, The ZHM Premiere Hotel Padang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dengan mengutamakan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan tamu melalui penyediaan fasilitas yang lengkap serta pelayanan yang profesional.

The ZHM Premiere Hotel Padang memiliki 202 kamar yang terdiri atas beberapa tipe, yaitu *Deluxe Twin Room*, *Deluxe King Room*, *Deluxe Premiere Room*, *Grand Deluxe King Room*, *Junior Suite Room*, *Ambassador Suite Room*, *Sultan Suite Room*, dan *President Suite Room*. Selain menyediakan fasilitas akomodasi, hotel ini juga dilengkapi dengan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran, ballroom, ruang pertemuan (*meeting room*), kolam renang, pusat kebugaran (*gym*), layanan laundry, serta fasilitas lainnya yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik yang melakukan perjalanan bisnis maupun wisata. Banyaknya jumlah kamar dan fasilitas yang dimiliki menyebabkan kegiatan operasional hotel memerlukan pengelolaan yang baik agar seluruh pelayanan dapat berjalan secara efektif dan efisien.

Dalam menjalankan kegiatan operasionalnya, The ZHM Premiere Hotel Padang memiliki beberapa departemen yang saling berkoordinasi, di antaranya *Front Office*, *Housekeeping*, *Food and Beverage Service*, *Engineering*, *Human Resources*, *Finance*, *Sales and Marketing*, dan *Security*. Masing-masing departemen memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda, namun bekerja secara terpadu untuk mencapai tujuan hotel dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu. Koordinasi antar departemen menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas

pelayanan serta mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam operasional hotel adalah Departemen *Food and Beverage Service*. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, baik di restoran, *room service*, *banquet*, maupun outlet lainnya. Dalam menjalankan tugasnya, karyawan *Food and Beverage Service* dituntut untuk menerapkan prinsip *service excellence*, yaitu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, profesional, serta mampu memahami kebutuhan dan harapan tamu. Penerapan *service excellence* menjadi salah satu faktor utama dalam menciptakan pengalaman yang positif, meningkatkan kepuasan tamu, serta membangun citra hotel yang baik.

Dengan penerapan *service excellence* yang konsisten, kualitas pelayanan pada Departemen *Food and Beverage Service* dapat terus terjaga sehingga mampu memenuhi bahkan melampaui harapan tamu. Hal tersebut akan berdampak pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas tamu, sekaligus mendukung kelancaran operasional hotel secara keseluruhan. Uraian tersebut sejalan dengan fokus studi kasus yang membahas penerapan *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek studi kasus adalah individu yang memberikan informasi mengenai penerapan *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service*. Dalam studi kasus ini, subjek terdiri atas:

1. *Food and Beverage Service Supervisor*.
2. Karyawan *Food and Beverage Service* (*waiter/waitress*).
3. Tamu yang menerima pelayanan di restoran The ZHM Premiere Hotel Padang.

Pemilihan subjek dilakukan secara purposive sampling, yaitu memilih informan yang dianggap paling memahami proses penerapan *service excellence* serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu selama operasional berlangsung.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek studi kasus ini adalah penerapan *service excellence* dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

Aspek yang dianalisis meliputi:

1. Penerapan standar pelayanan (*service excellence*) oleh karyawan.
2. Sikap, penampilan (*grooming*), dan komunikasi karyawan saat melayani tamu.
3. Kecepatan dan ketepatan pelayanan makanan dan minuman.
4. Kemampuan karyawan dalam menangani keluhan atau permintaan tamu.
5. Kerja sama dan koordinasi antar karyawan selama operasional.
6. Konsistensi pelayanan sesuai standar operasional prosedur (SOP).
7. Dampak penerapan *service excellence* terhadap kepuasan dan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi Dan Dokumentasi)

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan studi kasus, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek studi kasus. Dalam studi kasus ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di The ZHM Premiere Hotel Padang. Penulis mengamati secara langsung penerapan *service*

excellence oleh karyawan Departemen *Food and Beverage Service*, mulai dari persiapan pelayanan (*preparation*), penyambutan tamu (*greeting*), proses menerima dan menyajikan pesanan, komunikasi dengan tamu, penanganan permintaan dan keluhan tamu, hingga koordinasi antar karyawan selama operasional restoran berlangsung. Melalui observasi tersebut, penulis memperoleh gambaran nyata mengenai penerapan *service excellence* dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan studi kasus. Dokumen yang digunakan antara lain foto kegiatan operasional *Food and Beverage Service*, struktur organisasi departemen, *Standard Operating Procedure* (SOP) pelayanan, standar *service excellence*, serta dokumen pendukung lainnya yang berkaitan dengan pelayanan kepada tamu. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan akurat.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan hasil penelitian secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Reduksi data dilakukan dengan memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Data yang berkaitan dengan penerapan *service excellence* pada pelayanan *breakfast* di Departemen *Food and Beverage Service* dipilih dan dianalisis, sedangkan data yang tidak relevan dengan tujuan penelitian tidak digunakan dalam proses analisis.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan penulis dalam memahami hubungan antarpermasalahan yang terjadi. Penyajian data dilakukan secara sistematis berdasarkan hasil penerapan prinsip-prinsip *service excellence* pada pelayanan *breakfast*, meliputi sikap karyawan, kualitas pelayanan, komunikasi dengan tamu, ketepatan pelayanan, serta upaya dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu di The ZHM Premiere Hotel Padang.

3. Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing*)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana penerapan *service excellence* pada pelayanan *breakfast* di Departemen *Food and Beverage Service* The ZHM Premiere Hotel Padang, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Departemen *Food and Beverage Service* merupakan salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya pada pelayanan makanan dan minuman. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *waitress* menjadi salah satu faktor yang menentukan kepuasan tamu, karena *waitress* merupakan karyawan yang berinteraksi secara langsung dengan tamu selama proses pelayanan berlangsung. Oleh sebab itu, penerapan *service excellence* menjadi hal yang sangat penting agar setiap tamu memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, ramah, sopan, serta sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan oleh hotel.

Selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di *Departemen Food and Beverage Service* The ZHM Premiere Hotel Padang, pada saat operasional *breakfast* dan pelayanan restoran. Berdasarkan hasil pengamatan, secara umum *waitress* telah berupaya menerapkan prinsip-prinsip *service excellence*, seperti menyambut tamu dengan ramah, memberikan salam, mengarahkan tamu menuju meja yang tersedia, menawarkan bantuan, menyampaikan menu dengan sopan, serta mengucapkan terima kasih setelah pelayanan selesai. Sikap tersebut menunjukkan adanya komitmen karyawan dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu sesuai dengan standar pelayanan hotel.

Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kondisi yang menyebabkan penerapan *service excellence* belum berjalan secara optimal. Permasalahan tersebut terutama terlihat ketika tingkat kunjungan tamu meningkat, seperti pada saat jam sarapan (*breakfast*) maupun ketika restoran melayani tamu dalam jumlah yang banyak. Pada kondisi tersebut, *waitress* harus menangani beberapa meja secara bersamaan sehingga beban kerja menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan kondisi operasional normal.

Berdasarkan hasil observasi, meningkatnya jumlah tamu menyebabkan *waitress* harus membagi perhatian kepada banyak tamu dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut mengakibatkan beberapa pelayanan menjadi kurang maksimal, seperti keterlambatan dalam menyambut tamu yang baru datang, keterlambatan mengambil pesanan makanan dan minuman, serta waktu penyajian yang menjadi lebih lama. Selain itu, ketika tamu membutuhkan pelayanan tambahan, seperti meminta tambahan sendok, garpu, piring, refill minuman, atau bantuan lainnya, tamu terkadang harus menunggu karena *waitress* sedang melayani tamu lain.



Gambar 4. 1 Keterlambatan Mengambil Peasaran

Sumber: Dokumentasi Penulis

Pada saat restoran berada dalam kondisi ramai, *waitress* dituntut untuk bekerja dengan cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Akan tetapi, tingginya aktivitas operasional menyebabkan beberapa aspek *service excellence*, seperti kecepatan pelayanan (*responsiveness*), ketepatan pelayanan (*reliability*), serta perhatian terhadap kebutuhan tamu (*empathy*), belum dapat diterapkan secara maksimal. Meskipun *waitress* tetap menunjukkan sikap yang ramah dan sopan, keterbatasan waktu dan tingginya beban kerja membuat pelayanan belum sepenuhnya memenuhi harapan seluruh tamu.



Gambar 4. 2 Restoran Berada Dalam Kondisi Ramai

Sumber: Dokumentasi Penulis

Dalam beberapa kesempatan, terlihat adanya tamu yang harus menunggu sebelum memperoleh pelayanan. Misalnya, tamu menunggu *waitress* datang untuk mengambil pesanan, menunggu makanan dan minuman disajikan, menunggu permintaan tambahan peralatan makan dipenuhi, hingga menunggu proses pembayaran karena *waitress* masih melayani meja lainnya. Walaupun waktu tunggu tersebut tidak berlangsung terlalu lama, kondisi tersebut berpotensi menimbulkan persepsi bahwa pelayanan kurang responsif apabila terjadi secara berulang.

Selain faktor jumlah tamu yang meningkat, koordinasi antar *waitress* juga menjadi salah satu aspek yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Pada saat operasional berlangsung sangat sibuk, komunikasi dan pembagian tugas yang kurang efektif dapat menyebabkan pelayanan kepada beberapa tamu menjadi terlambat. Oleh karena itu, diperlukan kerja sama tim yang baik agar setiap permintaan tamu dapat ditangani dengan cepat dan tepat sesuai standar pelayanan hotel.

Berdasarkan hasil observasi selama PLI, bahwa penerapan *service excellence* di Departemen *Food and Beverage Service* The ZHM Premiere Hotel Padang pada dasarnya telah diterapkan dengan baik. Hal ini terlihat dari sikap *waitress* yang selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah, sopan, serta menjaga penampilan dan etika dalam bekerja. Namun, masih terdapat beberapa kendala pada aspek kecepatan pelayanan dan daya tanggap ketika restoran berada dalam kondisi ramai. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu *waitress*, tetapi juga dipengaruhi oleh jumlah tamu, beban kerja, koordinasi tim, serta efektivitas pelaksanaan operasional restoran.

Gambaran umum kasus ini menjadi dasar untuk melakukan analisis lebih lanjut mengenai penerapan *service excellence* oleh *waitress* di Departemen *Food and Beverage Service* The ZHM Premiere Hotel Padang. Analisis tersebut dilakukan untuk mengetahui faktor-faktor yang menyebabkan pelayanan belum berjalan secara optimal, dampaknya terhadap kepuasan tamu, serta upaya-upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memenuhi harapan tamu dan mempertahankan citra positif hotel.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Food and Beverage Service* The ZHM Premiere Hotel Padang, diperoleh beberapa temuan yang menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* oleh *waitress* telah dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan hotel, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan pelayanan belum sepenuhnya berjalan dengan baik. Temuan-temuan tersebut diperoleh melalui pengamatan secara langsung terhadap aktivitas operasional *waitress* selama melayani tamu, khususnya pada saat pelayanan *breakfast* dan ketika restoran berada dalam kondisi ramai.

Secara umum, *waitress* telah menunjukkan sikap yang mencerminkan prinsip-prinsip *service excellence*. Hal ini terlihat dari cara *waitress* menyambut tamu

dengan ramah, memberikan salam, mempersilakan tamu menuju meja yang telah disediakan, membantu tamu yang membutuhkan informasi mengenai menu, serta memberikan pelayanan dengan bahasa yang sopan dan profesional. *Waitress* juga berusaha menjaga penampilan sesuai standar *grooming* hotel dan menjalin komunikasi yang baik dengan tamu selama proses pelayanan berlangsung. Sikap tersebut menunjukkan bahwa *waitress* telah memahami pentingnya memberikan pelayanan yang berkualitas sebagai salah satu upaya menciptakan kepuasan tamu.

Namun, berdasarkan hasil observasi, penulis menemukan bahwa penerapan *service excellence* belum dapat dilakukan secara konsisten ketika restoran berada dalam kondisi operasional yang padat. Pada jam-jam tertentu, terutama saat pelayanan *breakfast*, jumlah tamu yang datang dalam waktu bersamaan meningkat cukup signifikan sehingga *waitress* harus melayani beberapa meja sekaligus. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja *waitress* menjadi lebih tinggi dan memengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Temuan pertama yang diperoleh adalah masih terjadinya keterlambatan dalam proses pengambilan pesanan. Dalam beberapa kesempatan, tamu yang telah duduk di meja harus menunggu beberapa saat sebelum *waitress* datang untuk mencatat pesanan. Hal tersebut terjadi karena *waitress* masih menyelesaikan pelayanan pada tamu lain, seperti mengantarkan makanan, membersihkan meja, atau memenuhi permintaan tamu yang telah lebih dahulu dilayani. Meskipun keterlambatan tersebut tidak berlangsung terlalu lama, kondisi tersebut menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan tamu.

Temuan kedua adalah keterlambatan dalam penyajian makanan dan minuman kepada tamu. Pada saat jumlah tamu meningkat, proses penyajian membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi operasional normal. *Waitress* harus mengoordinasikan pesanan dengan bagian dapur sekaligus mengantarkan makanan dan minuman ke beberapa meja secara bergantian. Akibatnya, terdapat tamu yang harus menunggu lebih lama hingga pesanan diterima. Kondisi ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan apabila waktu tunggu melebihi ekspektasi tamu.

Temuan berikutnya adalah belum optimalnya respons waitress terhadap permintaan tambahan dari tamu. Selama observasi, penulis menemukan beberapa tamu yang meminta tambahan sendok, garpu, piring, saus, refill minuman, maupun kebutuhan lainnya, namun permintaan tersebut tidak selalu dapat dipenuhi dengan segera. Hal ini disebabkan karena waitress sedang melayani tamu lain sehingga permintaan tambahan harus menunggu beberapa saat. Meskipun seluruh permintaan tamu pada akhirnya tetap dipenuhi, waktu tunggu tersebut menunjukkan bahwa aspek *responsiveness* dalam *service excellence* masih perlu ditingkatkan.

Selain itu, penulis juga menemukan adanya keterlambatan dalam proses pembayaran. Pada beberapa situasi, tamu yang telah selesai menikmati hidangan harus menunggu sebelum waitress dapat memproses pembayaran karena masih melayani tamu di meja lain. Bahkan dalam beberapa kesempatan, tamu harus memanggil waitress lebih dari satu kali agar proses pembayaran segera dilakukan. Kondisi ini menunjukkan bahwa pelayanan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan tamu yang ingin menyelesaikan transaksi dengan cepat.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa kendala utama yang memengaruhi penerapan *service excellence* bukan disebabkan oleh kurangnya sikap ramah atau rendahnya kemampuan waitress dalam melayani tamu, melainkan karena tingginya beban kerja ketika restoran berada dalam kondisi ramai. Jumlah tamu yang datang secara bersamaan menyebabkan waitress harus membagi perhatian kepada banyak tamu dalam waktu yang sama. Akibatnya, beberapa aspek pelayanan seperti kecepatan, ketepatan, dan daya tanggap belum dapat dilakukan secara maksimal meskipun waitress telah berusaha memberikan pelayanan terbaik.

Berdasarkan keseluruhan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan *service excellence* oleh waitress di Departemen *Food and Beverage Service* The ZHM Premiere Hotel Padang telah terlaksana dengan cukup baik pada aspek keramahan, kesopanan, komunikasi, dan penampilan. Akan tetapi, masih ditemukan beberapa kelemahan pada aspek kecepatan pelayanan (*responsiveness*), ketepatan waktu pelayanan (*reliability*), dan kemampuan memenuhi kebutuhan

tamu secara cepat ketika restoran berada dalam kondisi operasional yang padat. Temuan-temuan tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan analisis lebih lanjut mengenai faktor-faktor penyebab belum optimalnya penerapan *service excellence* serta menyusun rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh Departemen *Food and Beverage Service* guna meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penerapan *service excellence* oleh *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang pada dasarnya telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa permasalahan yang berpotensi memengaruhi kelancaran operasional Departemen *Food and Beverage Service*.

Permasalahan pertama adalah restoran berada dalam kondisi ramai (*high occupancy, breakfast service*, maupun kegiatan *banquet*). Pada kondisi tersebut, jumlah tamu yang datang dalam waktu bersamaan mengalami peningkatan sehingga aktivitas pelayanan menjadi lebih padat dibandingkan hari-hari biasa. Keadaan ini menyebabkan *waitress* harus melayani banyak tamu sekaligus dalam waktu yang bersamaan, mulai dari menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga memenuhi berbagai permintaan tamu. Akibatnya, beban kerja *waitress* meningkat dan proses pelayanan menjadi lebih padat.

Permasalahan berikutnya adalah keterlambatan dalam mengambil pesanan tamu. Proses pengambilan pesanan terkadang memerlukan waktu yang lebih lama ketika jumlah tamu meningkat. Kondisi ini terjadi karena satu *waitress* harus menangani beberapa meja secara bersamaan sehingga pengambilan pesanan dilakukan secara bergantian. Akibatnya, beberapa tamu harus menunggu sebelum pesannya dicatat. Meskipun keterlambatan tersebut tidak berlangsung dalam

waktu yang lama, kondisi ini dapat memengaruhi kenyamanan tamu, terutama pada jam-jam operasional yang padat.

Kondisi tersebut juga berdampak pada munculnya beberapa kendala dalam proses pelayanan. Masih ditemukan keterlambatan dalam menyambut tamu yang baru datang karena *waitress* sedang memberikan pelayanan kepada tamu lain. Selain itu, proses pengambilan pesanan dan penyajian makanan juga membutuhkan waktu yang lebih lama ketika jumlah tamu meningkat. Dalam situasi seperti ini, perhatian *waitress* terhadap setiap tamu belum dapat diberikan secara maksimal karena fokus pelayanan terbagi ke beberapa meja secara bersamaan.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat diketahui bahwa permasalahan utama dalam penerapan *service excellence* oleh *waitress* bukan disebabkan oleh tidak adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan, melainkan lebih kepada pelaksanaan pelayanan yang belum dapat dilakukan secara konsisten pada kondisi operasional tertentu, terutama ketika jumlah tamu meningkat. Kondisi tersebut menyebabkan masih ditemukannya keterlambatan dalam menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta memberikan perhatian kepada setiap tamu. Dengan penerapan *service excellence* yang lebih konsisten, didukung oleh koordinasi yang baik antar karyawan serta pembagian tugas yang efektif, kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sehingga kepuasan tamu tetap terjaga dan operasional Departemen *Food and Beverage Service* dapat berjalan dengan baik.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* oleh *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang telah dilaksanakan melalui beberapa tahapan pelayanan, yaitu menyambut tamu (*greeting*), mengantarkan tamu ke meja, memberikan daftar menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, memberikan perhatian terhadap kebutuhan tamu, menangani permintaan maupun keluhan tamu, serta mengakhiri pelayanan dengan

mengucapkan salam dan terima kasih kepada tamu. Seluruh tahapan tersebut bertujuan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga tamu merasa nyaman, puas, dan memperoleh pengalaman yang baik selama berada di restoran.

Apabila dikaji berdasarkan teori *Service Excellence* yang dikemukakan oleh Atep Adya Barata (2014), penerapan pelayanan oleh *waitress* telah mencerminkan enam indikator pelayanan prima (A6), yaitu *Ability* (kemampuan), *Attitude* (sikap), *Appearance* (penampilan), *Attention* (perhatian), *Action* (tindakan), dan *Accountability* (tanggung jawab). Indikator *Ability* terlihat dari kemampuan *waitress* dalam memahami prosedur pelayanan, menguasai menu makanan dan minuman, serta mampu berkomunikasi dengan tamu. *Attitude* ditunjukkan melalui sikap yang ramah, sopan, dan menghormati tamu. *Appearance* terlihat dari penampilan *waitress* yang rapi, bersih, dan sesuai dengan standar *grooming* hotel. Sementara itu, *Attention*, *Action*, dan *Accountability* tercermin dari upaya *waitress* dalam memberikan perhatian kepada tamu, memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat, serta bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diberikan hingga kebutuhan tamu terpenuhi.

Selain itu, apabila dikaji berdasarkan teori kualitas pelayanan (*SERVQUAL*) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), penerapan pelayanan pada Departemen *Food and Beverage Service* telah memenuhi beberapa dimensi kualitas pelayanan, yaitu *Tangibles* (bukti fisik) melalui penampilan *waitress* yang rapi dan kebersihan area restoran, *Assurance* (jaminan) melalui sikap profesional dan sopan santun dalam memberikan pelayanan, serta *Empathy* (empati) melalui upaya *waitress* dalam memahami kebutuhan tamu. Namun, pada dimensi *Reliability* (keandalan) dan *Responsiveness* (daya tanggap) masih ditemukan beberapa kendala, terutama ketika jumlah tamu meningkat sehingga kecepatan dan ketepatan pelayanan belum selalu dapat diberikan secara konsisten

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang membahas *service excellence*, kualitas pelayanan, dan kepuasan tamu pada industri perhotelan. Penelitian-penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan penuh perhatian memiliki pengaruh terhadap tingkat

kepuasan tamu. Sebaliknya, keterlambatan pelayanan, kurangnya daya tanggap, serta perhatian yang belum maksimal dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Hasil studi kasus ini juga menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* di The ZHM Premiere Hotel Padang telah berjalan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), namun masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, daya tanggap, serta perhatian kepada tamu agar kualitas pelayanan semakin baik dan kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan penerapan *service excellence* oleh *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

Pertama adalah meningkatkan pengaturan pembagian tugas (*section*) bagi setiap *waitress*, terutama pada saat *high occupancy*, *breakfast service*, maupun ketika berlangsung kegiatan *meeting*, *wedding*, dan *banquet*. Pembagian tugas yang jelas akan membantu *waitress* lebih fokus dalam melayani area kerja masing-masing sehingga pelayanan kepada tamu dapat berjalan lebih cepat dan teratur.

Kedua adalah meningkatkan koordinasi dan komunikasi antar karyawan, baik sesama *waitress* maupun dengan bagian dapur (*kitchen*). Koordinasi yang baik akan memperlancar proses pengambilan pesanan, penyampaian informasi kepada dapur, serta penyajian makanan dan minuman kepada tamu sehingga waktu pelayanan dapat lebih efisien.

Ketiga, penerapan *service excellence* perlu dievaluasi secara berkala oleh supervisor atau atasan melalui kegiatan pengawasan langsung terhadap proses pelayanan. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan untuk mengetahui kendala yang terjadi selama operasional berlangsung, sehingga dapat dilakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan penerapan *service excellence* oleh *waitress* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang dapat berjalan secara lebih konsisten. Selain itu, kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu diharapkan semakin meningkat sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu, mempertahankan citra positif hotel, serta mendukung kelancaran operasional Departemen *Food and Beverage Service*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai penerapan *service excellence* oleh *waitress* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa penerapan *service excellence* telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Pelayanan yang diberikan oleh *waitress* meliputi penyambutan tamu, mengantarkan tamu ke meja, memberikan daftar menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, memberikan perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta menangani permintaan dan keluhan tamu hingga pelayanan selesai. Seluruh rangkaian pelayanan tersebut bertujuan untuk memberikan pengalaman yang baik kepada tamu sehingga kepuasan tamu dapat tercapai.

Dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan selama observasi, terutama ketika restoran berada dalam kondisi *high occupancy*, *breakfast service*, maupun saat berlangsung kegiatan *meeting*, *wedding*, dan *banquet*. Pada kondisi tersebut masih ditemukan keterlambatan dalam menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta kurang maksimalnya perhatian kepada setiap tamu karena meningkatnya beban kerja *waitress*. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu apabila tidak ditangani dengan baik.

Berdasarkan hasil analisis, penerapan *service excellence* oleh *waitress* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang telah berjalan dengan baik. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan tamu, perhatian kepada tamu, serta koordinasi antar karyawan agar pelayanan dapat diberikan secara lebih konsisten, terutama pada saat jumlah tamu meningkat. Dengan

demikian, kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan kepuasan tamu dapat semakin ditingkatkan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil analisis, penerapan *service excellence* oleh *waitress* pada Departemen *Food and Beverage Service* di The ZHM Premiere Hotel Padang telah berjalan dengan baik. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, daya tanggap terhadap kebutuhan tamu, perhatian kepada tamu, serta koordinasi antar karyawan agar pelayanan dapat diberikan secara lebih konsisten, terutama pada saat jumlah tamu meningkat. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat terus dipertahankan dan kepuasan tamu dapat semakin ditingkatkan.

Pertama, penerapan *service excellence* oleh *waitress* sebaiknya terus ditingkatkan melalui pelaksanaan pelatihan (*training*) dan evaluasi secara berkala agar kemampuan, keterampilan, serta sikap pelayanan karyawan tetap sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku.

Kedua, *waitress* diharapkan dapat lebih meningkatkan perhatian kepada tamu dengan melakukan *table checking* secara berkala, memberikan informasi apabila terjadi keterlambatan penyajian makanan dan minuman, serta memberikan respons yang cepat terhadap setiap permintaan tamu. Dengan penerapan saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan pada Departemen *Food and Beverage Service* semakin meningkat sehingga mampu menciptakan kepuasan tamu, mempertahankan citra positif hotel, serta mendukung kelancaran operasional di The ZHM Premiere Hotel Padang.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. (2014). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Biandari, Tiara Ratna, & Harahap, Ludwina. (2021). *Perancangan Sistem Pengendalian Internal Persediaan Barang Guest Supplies pada Department Housekeeping di Hotel XYZ*.
- Dewi, N., & Putra, A. (2022). Pengaruh Service Excellence terhadap Kepuasan Tamu pada Departemen Food and Beverage Service Hotel Berbintang. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*.
- Kotler, Philip, & Keller, Kevin Lane. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valerie A., & Berry, Leonard L. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality." *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. (2019). *Strategi Pemasaran: Prinsip dan Penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, Fandy. (2022). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- .

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Obsevasi

Hari/Tanggal : Januari–Juli 2026 (selama Praktik Lapangan Industri)

Lokasi : Restaurant The ZHM Premiere Hotel Padang

Objek Observasi : Penerapan *Service Excellence* oleh *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu

No.	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1	Penyambutan Tamu (<i>Greeting</i>)	<i>Waitress</i> menyambut tamu dengan ramah sesuai standar pelayanan hotel, memberikan salam, senyum, dan mempersilakan tamu menuju meja yang telah disediakan. Namun, pada saat restoran ramai (<i>high occupancy</i>), masih ditemukan keterlambatan dalam menyambut tamu karena banyaknya tamu yang datang secara bersamaan.
2	Penerimaan Pesanan (<i>Taking Order</i>)	<i>Waitress</i> menerima pesanan tamu dengan sopan serta memastikan pesanan dicatat dengan benar sebelum diteruskan ke bagian kitchen. Pada kondisi restoran ramai, proses pengambilan pesanan terkadang membutuhkan waktu lebih lama karena <i>waitress</i> harus melayani beberapa meja secara bersamaan.
3	Penyajian Makanan dan Minuman	Makanan dan minuman disajikan sesuai urutan pelayanan yang berlaku. Namun, pada jam sarapan (<i>breakfast service</i>) atau saat terdapat kegiatan <i>banquet</i> , waktu penyajian terkadang lebih lama karena tingginya jumlah pesanan yang harus dilayani.
4	Perhatian terhadap Kebutuhan Tamu (<i>Attention</i>)	<i>Waitress</i> memberikan perhatian kepada tamu dengan menawarkan bantuan, memenuhi permintaan tambahan, serta melakukan <i>table checking</i> selama tamu menikmati makanan. Akan tetapi, ketika operasional restoran sedang padat, perhatian kepada setiap tamu belum dapat diberikan secara maksimal.

5	Penanganan Permintaan dan Keluhan Tamu	<i>Waitress</i> berusaha merespons setiap permintaan maupun keluhan tamu dengan sopan dan sesuai prosedur. Jika permasalahan tidak dapat diselesaikan secara langsung, <i>waitress</i> segera berkoordinasi dengan supervisor atau bagian terkait agar keluhan tamu dapat ditangani dengan baik.
6	Koordinasi Antar Karyawan	Selama operasional berlangsung, <i>waitress</i> berkoordinasi dengan captain, kitchen, dan kasir untuk memastikan proses pelayanan berjalan dengan lancar. Koordinasi yang baik membantu mempercepat penyampaian pesanan serta mengurangi kesalahan dalam pelayanan.
7	Kendala yang Ditemukan	Pada saat <i>high occupancy</i> , <i>breakfast service</i> , atau kegiatan <i>meeting</i> dan <i>banquet</i> , jumlah tamu yang meningkat menyebabkan <i>waitress</i> harus melayani beberapa meja sekaligus. Kondisi ini mengakibatkan keterlambatan dalam menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta mengurangi intensitas perhatian kepada tamu.
8	Upaya yang Dilakukan	Departemen <i>Food and Beverage Service</i> melakukan pembagian area pelayanan (<i>section</i>), meningkatkan koordinasi antar karyawan, membantu rekan kerja ketika restoran ramai, serta melakukan evaluasi pelayanan oleh supervisor agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

Kesimpulan Obsevasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Food and Beverage Service* The ZHM Premiere Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa penerapan *service excellence* oleh *waitress* pada umumnya telah dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. *Waitress* telah memberikan pelayanan mulai dari menyambut tamu dengan ramah, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, memberikan perhatian kepada tamu, hingga menangani permintaan dan keluhan dengan sikap yang sopan dan profesional. Berdasarkan hasil observasi, karyawan *Food*

and Beverage Service telah menerapkan prinsip *Service Excellence* dengan memberikan pelayanan yang ramah, sopan, dan profesional.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada saat restoran berada dalam kondisi *high occupancy*, *breakfast service*, maupun ketika berlangsung kegiatan *meeting*, *wedding*, dan *banquet*. Pada kondisi tersebut, meningkatnya jumlah tamu menyebabkan *waitress* harus melayani beberapa meja secara bersamaan sehingga masih terjadi keterlambatan dalam menyambut tamu, mengambil pesanan, menyajikan makanan dan minuman, serta memberikan perhatian secara maksimal kepada setiap tamu.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* di Departemen *Food and Beverage Service* The ZHM Premiere Hotel Padang telah berjalan dengan baik. Namun, masih diperlukan peningkatan pada aspek kecepatan pelayanan, koordinasi antar karyawan, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

Lampiran 2 Dokumentasi kegiatan PLI





Lampiran 3 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 : 247b/UN35.1.7.8/PP/2025.

Padang, 18 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan The ZHM Premiere Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan The ZHM Premiere Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 5 Januari – 5 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Muthiara Elviza	24386019	Manajemen Perhotelan	HK	Waryono, S.Pd., MM.Par
2.	Fajar Rhamadan	24135015	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
3.	Elsa Anjelina Putri	24135010	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
4.	Leo Panca Putra	24135180	Manajemen Perhotelan	FO	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
5.	Salsa Ravida	24135031	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
6.	Silvina Putri Zaima	24135035	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
7.	Zaskia Junisa safitri	24135209	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si

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



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 4 Logbook

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

Nama : Silvina Putri Zaima
NIM : 24135035
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083176377084
Supervisor : Yudo Eko Prasetyo
Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026
Bulan : Jan-26

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

16	28-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
17	29-Jan-26				
18	30-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
19	31-Jan-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			160	Jumlah Hari Kerja	16
				Jumlah Hari Libur	3

Padang, 31 Januari 2026
Mengetahui

Supervisor

Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa

Silvina Putri Zaima

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

Nama : Silvina Putri Zaima

NIM : 24135035

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083176377084

FB Admin : Raysa

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Feb-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
2	02-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
3	03-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
4	04-Feb-26				
5	05-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
6	06-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
7	07-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
8	08-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
9	09-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
10	10-Feb-26				
11	11-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
12	12-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
13	13-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
14	14-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
15	15-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA

16	16-Feb-26				
17	17-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
18	18-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
19	19-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
20	20-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
21	21-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
22	22-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
23	23-Feb-26				
24	24-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
25	25-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
26	26-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
27	27-Feb-26				
28	28-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Store	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			230	Jumlah Hari Kerja	23
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 28 Februari 2026
Mengetahui

FB Admin


Raysa

Mahasiswa


Silvina Putri Zaima

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

Nama : Silvina Putri Zaima

NIM : 24135035

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083176377084

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Mar-26

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

15	15-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
16	16-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
17	17-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
18	18-Mar-26				
19	19-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
20	20-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
21	21-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
22	22-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
23	23-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
24	24-Mar-26				
25	25-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
26	26-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
27	27-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
28	28-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
29	29-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
30	30-Mar-26				
31	31-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			260	Jumlah Hari Kerja	26
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 31 Maret 2026
Mengetahui

Supervisor

Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa

Silvina Putri Zaima

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

Nama : Silvina Putri Zaima

NIM : 24135035

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083176377084

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Apr-26

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

16	16-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
17	17-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
18	18-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
19	19-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
20	20-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
21	21-Apr-26				
22	22-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
23	23-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
24	24-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
25	25-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
26	26-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
27	27-Apr-26				
28	28-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
29	29-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
30	30-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			250	Jumlah Hari Kerja	25
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 30 April 2026
Mengetahui

Supervisor

Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa

Silvina Putri Zaima

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

Nama : Silvina Putri Zaima

NIM : 24135035

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083176377084

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

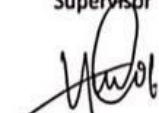
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : May-26

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

16	16-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
17	17-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
18	18-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
19	19-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
20	20-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
21	21-May-26				
22	22-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
23	23-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
24	24-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
25	25-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
26	26-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
27	27-May-26				
28	28-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
29	29-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
30	30-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
31	31-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			260	Jumlah Hari Kerja	26
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 31 Mei 2026
Mengetahui

Supervisor

Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa

Silvina Putri Zaima

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

Nama : Silvina Putri Zaima

NIM : 24135035

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083176377084

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Jun-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Jun-26				
2	02-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
3	03-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
4	04-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
5	05-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
6	06-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
7	07-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
8	08-Jun-26			Yudo Eko Prasetyo	
9	09-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
10	10-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
11	11-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
12	12-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
13	13-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
14	14-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
15	15-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA

16	16-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
17	17-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
18	18-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
19	19-Jun-26				
20	20-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
21	21-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
22	22-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
23	23-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
24	24-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
25	25-Jun-26				
26	26-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
27	27-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
28	28-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
29	29-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
30	30-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			250	Jumlah Hari Kerja	25
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 30 Juni 2026
Mengetahui

Supervisor


Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa


Silvina Putri Zaima

Lampiran 5 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing 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.



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Silvia Putri Zaima
NIM/Program Studi : 24185035 / Manajemen Pendidikan
Departemen : Pendidikan
Tempat PLI : The 9th Premiere Hotel Padang
Tanggal PLI : 12 Januari 2026 - 12 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin / 6 Juli 2026	Acc Judul	Sesuai dengan pembahasan di hotel	
2.	Selasa / 14 Juli 2026	Revisi Bab I	Revisi sesuai dengan kasus	
3.	Kabu / 16 Juli 2026	mengarahkan Bab I	Revisi sesuai arahan ibu	
4.	Kamis / 16 Juli	mengarahkan Bab I (online)	revisi sesuai arahan ibu	
5.	Sabtu / 21 Juli	Revisi Bab I	Sudah sesuai	
6.	Senin / 27 Juli	Bimbingan laporan frekuensi	Revisi sesuai arahan	
7.	Selasa / 28 Juli	Acc laporan .	Revisi sesuai arahan	

Diketahui,
Dosen Pembimbing

Prof. Dr. Yuliana, SP., M.Si
NIP. 197007271997032003

Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.



**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) : Silving Putri Fatma
Unit Kegiatan Praktek : F & B Service
Nama Perusahaan/Industri : The 24M Premiere
Jadwal Kegiatan : 12 Januari - 12 Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : Nudo Eko Prasetyo
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Sabtu / 13 Mei 2026	Sebagai Staff belum memahami seluruh menu dan ingredient	Sebagai staff lebih banyak meng-tahu, mempelajari Product knowledge	✓
2.	Jumat / 26 Juni 2026	Sebagai seorang Staff Masih belum Terlalu mempunyai inisiatif dalam daily operasional	Sebaiknya dan sebagai seorang Staff harus lebih inisiatif dalam operasional sehari-hari	✓

Supervisor
Nudo Eko Prasetyo
Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan

Lampiran 7 Data Pendukung Lainnya