

LAPORAN STUDI KASUS

Analisis Penerapan *Sequence Of Service Waiter/Waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang

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



Oleh :

Shara Elvanda

NIM :24135034

Dosen Pembimbing : Vischa Mansyera Pratama, M.Pd

**Asst.Food and Beverage : Boy Sosnarto(Ass.Menejer Food and
Beverage Service**

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

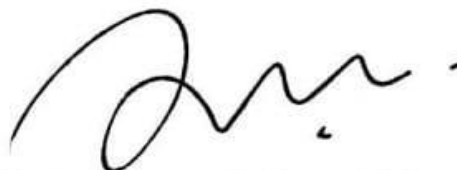
**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang 1 FPP-UNP
Semester Januari-Juni 2026**

**Oleh:
Shara Efvanda
NIM:24135034**

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Patriwisata

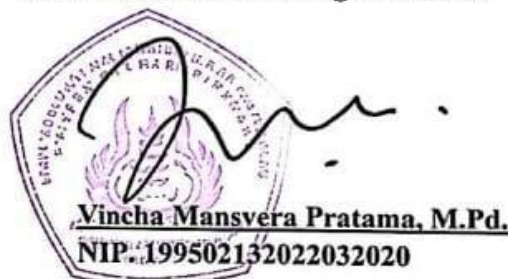
Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Vincha Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

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



Vincha Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini disampaikan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan penyelesaian Magang FPP-UNP Padang
Semester Januari - Juni 2026

Oleh :
SHARA ELVANDA
NIM : 24135034

Departemen Pariwisata
Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing Dari
Industri Asst Manejer
Food & Beverage
Service



(Boy Sosnarto)

***Human Resourc*e Manager**



(YOFI KURNIA)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada ALLAH SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan studi kasus yang dilaksanakan di Rocky Plaza Hotel Padang.

Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Bersertifikat I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari-Juni 2026. Studi kasus ini penulis susun berdasarkan apa yang telah penulis lakukan pada saat Magang Bersertifikat di industri yaitu di Rocky Plaza Hotel Padang yang dimulai pada tanggal 21 Januari 2026 s/d 21 Juli 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Bersertifikat I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan studi kasus ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd. Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu. Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Koodinator 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 Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku Dosen pembimbing Magang Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
6. Ibu Violinthika Harmawan M.Pd. selaku Dosen Penasehat Akademik Penulis.

7. Bapak Buyung Arani selaku General Manager Caretaker di Rocky Plaza Hotel Padang
8. Bapak Yofi Kurnia selaku *Human Resource Development* di Rocky Plaza Hotel Padang.
9. Bapak Boy Sosnarto selaku Ass. Manejer *Food & Beverage Service* Rocky Plaza Hotel Padang.
10. Seluruh staff Rocky Plaza Hotel Padang yang telah membantu selama proses magang berlangsung.
11. Ayah, Ibu dan keluarga tercinta yang telah memberikan kasih sayang dan perhatian yang melimpah, serta do'a yang tidak pernah putus dipanjatkan untuk penulis agar tetap berada dalam limpahan rahmat dan karunia Allah SWT.
12. Teman-teman seangkatan 2024 dan semua pihak yang namanya tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas dorongan dan semangatnya, baik selama perkuliahan maupun selama penulisan Laporan Studi Kasus Magang

Penulis menyadari bahwa laporan studi kasus ini jauh dari kata sempurna. Apabila ada kesalahan dan kekurangan mohon untuk masukannya dari pembaca. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih, semoga Magang I ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Padang, 21 Juli 2026

Shara Elvanda

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I Pendahuluan.....	I
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Studi Kasus.....	3
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	4
BAB II Tinjauan Pustaka.....	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu.....	12
2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
BAB III Metode Studi Kasus.....	16
3.1 Jenis Penelitian.....	16
3.2 Lokasi Dan Waktu PLI.....	17
3.3 Profil Perusahaan.....	18
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
3.6 Teknik Analisis Data.....	24
BAB IV Hasil dan Pembahasan.....	27
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	27
4.2 Temuan Studi Kasus.....	28
4.3 Analisis Permasalahan.....	32
BAB V Kesimpulan dan Saran.....	43
5.1 Kesimpulan dan saran.....	43
Daftar Pustaka.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran.....	15
Gambar 3.3 Gedung Rocky Plaza Hotel Padang.....	18
Gambar 3.3 Struktur Organisasi Rocky Plaza Hotel Padang.....	19

DAFTAR TABEL

Tabel 2.2 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	14
Tabel 3.4 Subjek Studi Kasus.....	22
Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	22
Tabel 4.2 Hasil Temuan Studi Kasus.....	32
Tabel 4.3 Analisis Permasalahan.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Wawancara.....	47
Lampiran 2. Hasil Observasi.....	47
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan PLI.....	48
Lampiran 4. Surat Keterangan PLI.....	50
Lampiran 5. Logbook.....	51
Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	81
Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Supervisor/Manager di Industri	82
Lampiran 8. Sertifikat.....	83

ABSTRAK

Pelaksanaan *sequence of service* merupakan salah satu faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan di departemen *Food and Beverage Service*. Namun, pada praktiknya masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan pelaksanaan pelayanan belum berjalan secara optimal. Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menjadi penyebab munculnya kendala tersebut serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh pihak hotel.

Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis kendala pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang, mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan, serta memberikan rekomendasi sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan supervisor dan karyawan Departemen *Food and Beverage Service*, serta dokumentasi yang berkaitan dengan aktivitas operasional restoran.

Hasil studi menunjukkan bahwa kendala utama dalam pelaksanaan *sequence of service* terjadi ketika tingkat hunian hotel tinggi dan berlangsung kegiatan event secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan meningkatnya beban kerja *waiter* dan *waitress*, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada saat operasional, serta kekurangan beberapa peralatan pelayanan seperti *glassware*, *cutleries*, dan *spoon*. Dampak yang ditimbulkan antara lain keterlambatan pelayanan, meningkatnya potensi complaint dari tamu, serta belum optimalnya penerapan SOP pelayanan pada beberapa tahapan pelayanan..

Kata kunci: studi kasus, *sequence of service*, *waiter/waitress*, kualitas pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Persaingan yang semakin ketat di bidang perhotelan menuntut setiap hotel untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional agar mampu mempertahankan loyalitas tamu. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan tersebut adalah *Food and Beverage Service (F&B Service)*. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, baik yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan sangat memengaruhi citra hotel secara keseluruhan.

Dalam operasional *Food and Beverage Service*, pelayanan kepada tamu dilakukan berdasarkan *Standard Operating Procedure (SOP)* yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel. Salah satu bentuk penerapan SOP tersebut adalah *sequence of service*, yaitu urutan pelayanan yang dimulai sejak tamu memasuki restoran hingga meninggalkan restoran. Penerapan *sequence of service* yang baik bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang konsisten, efisien, serta mampu memberikan pengalaman bersantap yang menyenangkan bagi tamu. Oleh karena itu, setiap *waiter* dan *waitress* dituntut memiliki pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional agar seluruh tahapan pelayanan dapat dilaksanakan sesuai dengan standar yang berlaku.

Rocky Plaza Hotel Padang merupakan salah satu hotel berbintang empat di Kota Padang yang menyediakan berbagai fasilitas, termasuk Anai Restaurant sebagai restoran utama hotel yang melayani sarapan, makan siang, makan malam, serta berbagai kegiatan jamuan (*banquet*). Tingginya aktivitas operasional restoran meningkat dan berlangsung berbagai kegiatan atau event secara bersamaan, menyebabkan beban kerja *waiter* dan *waitress* menjadi lebih

besar dibandingkan hari operasional biasa. Kondisi tersebut menuntut seluruh staf untuk mampu bekerja secara cepat, tepat, serta tetap mempertahankan kualitas pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan oleh hotel.

Berdasarkan pengalaman selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Food and Beverage Service* Rocky Plaza Hotel Padang, penulis menemukan bahwa pelaksanaan *sequence of service* belum selalu dapat berjalan secara optimal. Pada kondisi tersebut, *waiter* dan *waitress* harus melayani tamu restoran, menangani kebutuhan event, serta memenuhi berbagai permintaan tamu dalam waktu yang bersamaan. Selain meningkatnya volume pekerjaan, keterbatasan jumlah karyawan pada jam-jam sibuk dan kurangnya beberapa peralatan operasional seperti *glassware*, *cutleries*, dan *spoon* turut menjadi faktor yang menghambat kelancaran pelayanan. Dampak yang muncul antara lain keterlambatan pelayanan, meningkatnya beban kerja karyawan, serta munculnya keluhan dari tamu terhadap pelayanan yang diterima. Temuan tersebut juga tercermin dalam laporan PLI sebelumnya, yang mengidentifikasi kendala, keterbatasan peralatan, dan jumlah karyawan sebagai hambatan utama dalam operasional restoran.

Apabila kondisi tersebut tidak ditangani dengan baik, maka kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu dapat mengalami penurunan dan berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu serta citra hotel. Oleh karena itu, diperlukan analisis yang lebih mendalam mengenai faktor-faktor penyebab terjadinya kendala dalam pelaksanaan *sequence of service*, sehingga dapat dirumuskan solusi yang sesuai dengan kondisi operasional restoran. Analisis tersebut tidak hanya bermanfaat bagi pihak hotel sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga dapat menjadi referensi bagi mahasiswa dan praktisi perhotelan dalam memahami penerapan *sequence of service* pada kondisi operasional yang dinamis.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menyusun sebuah studi kasus dengan judul "*Sequence of Service Waiter/Waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang." Melalui studi kasus ini diharapkan dapat diperoleh gambaran mengenai pelaksanaan *sequence of service*, faktor-

faktor yang menjadi penyebab munculnya kendala selama operasional berlangsung, serta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan dan kepuasan tamu di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* belum dapat berjalan secara optimal.
2. Tingginya beban kerja *waiter* dan *waitress* pada saat kondisi operasional yang padat menyebabkan pelayanan kepada tamu menjadi kurang efektif dan berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan.
3. Keterbatasan jumlah karyawan pada Departemen *Food and Beverage Service* memengaruhi kelancaran operasional restoran, khususnya pada jam-jam sibuk.
4. Ketersediaan beberapa peralatan operasional seperti *glassware*, *cutleries*, dan *spoon* belum mencukupi ketika jumlah tamu meningkat, sehingga menghambat proses pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang ?
2. Apa saja faktor-faktor yang menyebabkan kendala dalam pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang?
3. Bagaimana dampak kendala tersebut terhadap kualitas pelayanan kepada tamu?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Mendeskripsikan pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan kendala dalam pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress*.
3. Menganalisis dampak kendala pelaksanaan *sequence of service* terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.
4. Memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh pihak hotel dalam meningkatkan efektivitas pelayanan *waiter/waitress*.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengalaman, serta kemampuan penulis dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di industri perhotelan, khususnya pada Departemen *Food and Beverage Service*. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana untuk mengembangkan kemampuan berpikir kritis dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri.

2. Bagi Rocky Plaza Hotel Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen Rocky Plaza Hotel Padang, khususnya Anai Restaurant, dalam mengidentifikasi kendala yang terjadi selama pelaksanaan *sequence of service*. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas operasional, kualitas pelayanan, serta kepuasan tamu.

3. Bagi Mahasiswa

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan perbandingan bagi mahasiswa maupun peneliti selanjutnya yang

akan melakukan penelitian mengenai *Food and Beverage Service*, *sequence of service*, kualitas pelayanan, maupun operasional restoran di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. *Food and Beverage Service*

Food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. *Food and beverage department* merupakan departemen yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi menjadi 2 bagian tersebut adalah :

1. *Food & Beverage Service (front service)*, yaitu bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari *bar, restaurant, banquet, dan room service*.
2. *Food & Beverage Product (back service)*, yaitu bagian yang tidak berhubungan langsung dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari *kitchen dan stewarding*.

Tujuan departemen *food and beverage* menurut Soekarno dan Pendit (1998:5) adalah:

1. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai
 2. Memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya.
 3. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan kesinambungan usaha.
- Food & Beverage Product* Merupakan department yang menyajikan

makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi. Product terbagi atas berbagai macam bagian yaitu *main kitchen, kitchen coffe shop, pastry bakery*. Dimana semua bagian tersebut mempunyai fungsi yang berbeda beda tetapi bertujuan sama yaitu menjual product ke konsumen hotel. *Food and beverage product* mengelola makanan mulai dari makanan pembuka sampai makanan penutup.

2. *Waitress*

Waitress adalah sebutan bagi pelayan perempuan di restoran di hotel yang bekerja melayani makan dan minum tamu restoran secara professional. Sementara pelayan laki-lakinya disebut sebagai *waiter*.

Adapun beberapa standar umum penampilan seorang *waitress* atau *Waiter* yang harus dipenuhi saat bekerja adalah :

1. Kebersihan tubuh dan kulit Tubuh yang kurang dijaga kebersihannya sering kali mengalami berbagai macam penyakit sampai bau badan. Selain itu kebersihan dan Kesehatan kulit juga harus diperhatikan. Adanya penyakit kulit pada tangan atau wajah, bisa menyebabkan tamu menjadi tidak nyaman karena takut tertular.
2. Kebersihan rambut dan penggunaan hairnet Seorang *waitress* juga harus memperhatikan kebersihan rambutnya. Jangan sampai rambut berketombe. Seorang *waitress* hanya diperbolehkan untuk memanjangkan rambut sampai diatas bahu. Jika memiliki rambut lebih panjang, maka rambut harus diikat menggunakan hairnet atau pada saat ini kebanyakan para *waitress* juga bisa menggunakan jilbab. Dilarang keras melakukan aktifitas menggaruk rambut atau kepala saat sedang melayani tamu atau standby di area depan.
3. Make up Memakai make up adalah hal yang diharuskan bagi seorang *waitress* untuk menjaga penampilannya agar selalu fresh dan menarik. Namun demikian, tidak disarankan untuk menggunakan make up secara

berlebihan. Untuk penggunaan lipstick, pilihlah warna yang lembut dan jangan terlalu tebal.

4. Kebersihan mulut dan gigi Sangat penting juga bagi seorang waitress untuk selalu menjaga kebersihan mulut dan gigi. Perhatikan gigi anda saat bercermin agar jangan sampai ada sisa makanan yang menyangkut atau menempel di gigi anda dan terlihat oleh tamu restoran.
5. Uniform dan parfum Uniform atau pakaian seragam harus selalu dijaga kebersihan dan kerapiannya. Berikan sedikit aroma parfum dengan aroma lembut untuk menambah kepercayaan diri.
6. Kaki, kaos kaki dan sepatu Kebersihan dan kesegaran kaki seorang *waitress* harus selalu dijaga. Untuk kaos kaki, gantilah penggunaan kaos kaki paling lama 2 hari sekali. Untuk sepatu, seorang *waitress* dilarang menggunakan sepatu bertumit (*high heels*) untuk menghindari kemungkinan tergelincir atau terjatuh pada saat operasional dimana dibutuhkan kecepatan dalam berjalan.
7. Sikap *waitress* Dalam menjalankan aktifitas sebagai seorang waitress harus selalu Menjaga sopan santun baik dalam berbicara maupun dalam ekspresi tubuh. *Waitress* akan selalu diperhatikan tamu dan akan menjadi bagian dari sebuah citra yang melekat pada sebuah hotel.

3. *Sequence of Service*

Sequence of service secara umum merupakan tata cara melayani tamu mulai dari awal tamu datang atau memasuki restoran sampai tamu pergi atau meninggalkan restoran. *Sequence of service* juga dapat diartikan sebagai urutan pelayanan yang dilakukan di sebuah restoran/*dinning room*. Dalam melayani tamu hal yang harus diperhatikan adalah kepuasan tamu. Gunakanlah tata

cara/adab yang telah ditentukan, tidak lupa untuk selalu menggunakan magic words seperti mengawali dengan permintaan maaf, Terima kasih kemudian gunakan bahasa pearsuasif.

Berikut SOP yang pada umumnya diterapkan dalam pelayanan oleh sebuah restaurant ataupun hotel :

1. Greeting and Seating

- a. Semua tamu disambut dipintu masuk
- b. Tamu disambut dengan hangat
- c. Mintalah nama tamu untuk membuat kesan yang lebih ramah
- d. Gunakan nama tamu setidaknya dua kali selama percakapan
- e. Tawarkan pilihan tempat duduk
- f. Pengaturan meja disesuaikan dengan jumlah tamu

2. Menu Presentation Service Standards

- a. Semua menu Minuman dan Makanan harus bersih dan dalam kondisi baik
- b. Menu minimal harus 2/3 bahasa
- c. Menu harus disajikan kepada tamu yang dibuka, Sajikan menu di tabel tamu dan buka halaman pertama
- d. Harus memiliki pilihan non-alkohol jika hotel memiliki lisensi untuk menyajikan Minuman Keras di Restoran
- e. Selalu arahkan ke rekomendasi atau menu favorit
- f. Beri tahu tamu bahwa Anda akan menerima pesanan mereka jika sudah siap
- g. Pertahankan kontak mata dan pendekatan pada waktu yang tepat

3. Order Taking Service Standards

- a. Staf harus memiliki senyum hangat dan sikap sopan, Dekati meja tamu dalam waktu 10 detik setiap kali mereka perlu memesan

- b. Selalu siapkan buku catatan dan pena
- c. Berhati-hatilah dimeja tamu
- d. Menawarkan rekomendasi
- e. Selalu ulangi pesanan tamu
- f. Beri tahu tamu tentang waktu layanan yang diharapkan
- g. Perkirakan waktu penyajian

4. Order Delivery Service

- a. Pelayan dalam membawa pesanan tersebut diletakkannya di atas nampan
- b. Pemeriksaan kualitas pesanan oleh setiap staff
- c. Beri tahu tamu 2 langkah sebelum mendekati meja atau ucapkan “Permisi” ketika meletakkan diatas meja
- d. Tawarkan untuk menuangkan minuman
- e. Tinggalkan meja dengan mengatakan: “Apakah ada yang bisa saya bantu saat ini?”

5. Handling Bills and Final Settlement

- a. Pastikan tagihan akurat, Selalu periksa tagihan sebelum disajikan kepada tamu
- b. Tagihan disajikan dalam folder dan pena tagihan perusahaan
- c. Letakkan cek dan alat pembayaran
- d. Terima tamu dan proses dengan cepat
- e. Pembayaran harus dilakukan dalam 4-5 menit

6. Guest Departure and Fond Farewell

- a. Ucapkan terima kasih kepada tamu dengan menyebutkan namanya dan ucapkan selamat tinggal kepada semua anggota tamu dimeja tersebut.

- b. Bantu pelanggan meninggalkan meja mereka
- c. Saat membantu tamu, pastikan wanita terlebih dahulu
- d. Selalu berkata: "Berharap bisa bertemu denganmu lagi." Kemudian Meja harus segera diatur ulang Di Rocky Plaza Hotel Padang tentunya memiliki SOP nya tersendiri dalam melayani tamu, mulai dari mereka memasuki restoran sampai tamu tersebut pergi meninggalkan restoran.

Adapun *Sequence of Service* yang diterapkan di Rocky Plaza Hotel Padang lebih tepatnya di Anai Restaurant adalah :

- a. *Welcoming the guest* Dalam *welcoming the guest*, para *waiter* dan *waitress* disini tidak lupa untuk selalu tersenyum dan mengucapkan “*Good morning*” kepada tamu yang datang, kemudian menanyakan nomor kamar tamu tersebut.
- b. Mempersilahkan tamu untuk memasuki restoran Setelah memastikan nomor tamu tersebut, barulah *waiter/waitress* mempersilahkan tamu untuk memasuki restoran.
- c. *Present the menu* Di Rocky Plaza Hotel Padang tepatnya di Anai restaurant sistem yang digunakan adalah sistem *buffe*. Dimana tamu dapat mengambil sendiri makanan yang telah disediakan di meja (*buffe*).
- d. *Pouring ice water* Untuk minuman, juga sudah disediakan dimeja masing-masing tamu. Namun tamu dapat meminta kepada *waiter/waitress* untuk menambah airnya maupun meminta air minum lainnya seperti air hangat, maupun teh dan kopi.
- e. Selama melayani tamu, para *waiter/waitress* akan stand by didekat meja tamu dan di samping *buffe*. Ini memudahkan tamu untuk meminta tolong menambah makanan ataupun minuman yang mereka inginkan (*refil*) dan untuk bertanya hal yang berkaitan dengan menu yang tersedia pada hari itu.

- f. Setelah tamu selesai makan, biasanya para *waiter/waitress* akan langsung meng *clear-up plate* (piring) yang tidak digunakan lagi oleh tamu. Ini memberikan kesan meja tamu akan terlihat bersih dan memiliki ruang ketika tamu tersebut hendak menambah dengan makanan lainnya. Saat ingin Meng-*Clear Up waiter/waitress* harus meminta izin terlebih dahulu kepada tamu untuk izin meng-*Clear Up* piringnya.
- g. *Farewell the guest* Ketika tamu telah selesai menikmati makanannya dan hendak meninggalkan restaurant, tamu akan disambut kembali dengan ucapan “Terimakasih bapak/ibuk” .

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan salah satu landasan yang digunakan untuk memperkuat analisis dalam suatu studi kasus. Dengan mengkaji hasil penelitian sebelumnya, penulis dapat mengetahui persamaan, perbedaan, serta kontribusi penelitian yang dilakukan terhadap pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya pada bidang manajemen perhotelan dan pelayanan *Food and Beverage Service*.

Penelitian pertama dilakukan oleh Rahmawati dan Prasetyo (2021) dengan judul Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* terhadap Kualitas Pelayanan *Food and Beverage Service* pada Hotel Berbintang. Penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif dengan teknik penyebaran kuesioner kepada tamu hotel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan *Food and Beverage Service*. Semakin baik penerapan SOP, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diterima.

Penelitian kedua dilakukan oleh Saputra (2022) dengan judul Analisis Pelaksanaan *Sequence of Service* pada Operasional Restoran Hotel. Penelitian menggunakan metode deskriptif kualitatif melalui observasi dan wawancara kepada *waiter*, *waitress*, serta supervisor restoran hotel. Hasil penelitian

menunjukkan bahwa pelaksanaan *sequence of service* telah berjalan sesuai standar operasional, namun masih ditemukan beberapa kendala pada saat restoran mengalami peningkatan jumlah tamu, seperti keterbatasan tenaga kerja dan meningkatnya waktu tunggu pelayanan.

Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Putri dan Hidayat (2023) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan *Waiter* dan *Waitress* terhadap Kepuasan Tamu Restoran Hotel. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa kecepatan pelayanan, keramahan, kemampuan komunikasi, serta ketepatan penyajian makanan menjadi faktor utama yang memengaruhi kepuasan tamu. Penelitian juga menjelaskan bahwa keterlambatan pelayanan yang disebabkan oleh tingginya beban kerja dapat menurunkan persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

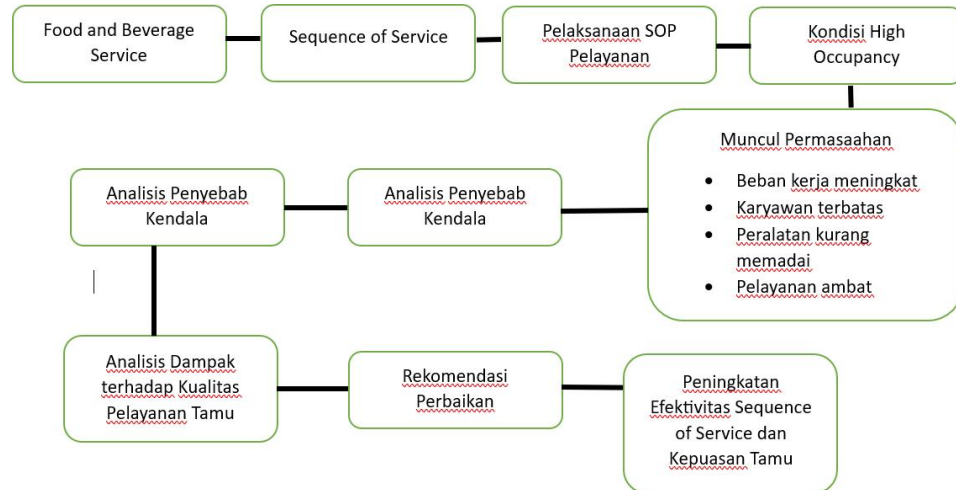
Penelitian berikutnya dilakukan oleh Sari (2024) dengan judul Analisis Hambatan Operasional *Food and Beverage Service* di Hotel Berbintang. Penelitian menggunakan pendekatan studi kasus dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala operasional yang paling sering terjadi meliputi keterbatasan jumlah karyawan, kurangnya peralatan operasional restoran, meningkatnya beban kerja, serta koordinasi antardepartemen yang belum optimal. Penelitian tersebut merekomendasikan penyesuaian jumlah tenaga kerja, pengadaan peralatan tambahan, serta pelatihan berkala bagi karyawan sebagai upaya meningkatkan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* dipengaruhi oleh berbagai faktor, di antaranya penerapan *Standard Operating Procedure*, pelaksanaan *sequence of service*, kompetensi *waiter* dan *waitress*, kecukupan sumber daya manusia, serta ketersediaan fasilitas pendukung operasional restoran. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian sebelumnya lebih banyak mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu atau implementasi SOP secara umum.

No	Peneliti (Tahun)	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian
1	Rahmawati dan Prasetyo (2021)	Pengaruh Penerapan <i>Standard Operating Procedure</i> terhadap Kualitas Pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> pada Hotel Berbintang	Kuantitatif (kuesioner kepada tamu hotel)	SOP berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan; semakin baik SOP, semakin tinggi kepuasan tamu
2	Saputra (2022)	Analisis Pelaksanaan <i>Sequence of Service</i> pada Operasional Restoran Hotel	Deskriptif kualitatif (observasi dan wawancara)	<i>Sequence of service</i> berjalan sesuai standar, namun masih ada kendala saat tamu meningkat (tenaga kerja terbatas, waktu tunggu naik)
3	Putri dan Hidayat (2023)	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Waiter dan Waitress</i> terhadap Kepuasan Tamu Restoran Hotel	Tidak disebutkan dalam penelitian	Kecepatan, keramahan, komunikasi, dan ketepatan penyajian menjadi faktor utama kepuasan tamu; beban kerja tinggi menurunkan persepsi kualitas
4	Sari (2024)	Analisis Hambatan <i>Operasional Food and Beverage Service</i> di Hotel Berbintang	Studi kasus (observasi, wawancara, dokumentasi)	Kendala utama: keterbatasan karyawan, kurang peralatan, beban kerja tinggi, koordinasi antardepartemen belum optimal

Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

2.3 Kerangka Pemikiran



Gambar 2.3 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode studi kasus dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk mengkaji secara mendalam suatu fenomena atau permasalahan yang terjadi pada objek penelitian, yaitu kendala pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang. Melalui metode ini, peneliti dapat memperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai kondisi nyata di lapangan, faktor-faktor yang menyebabkan munculnya permasalahan, dampak yang ditimbulkan, serta alternatif solusi yang dapat diterapkan.

Menurut Yin (2018), studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena kontemporer dalam konteks kehidupan nyata, terutama ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak tampak secara jelas. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memperoleh informasi secara mendalam melalui berbagai sumber data sehingga menghasilkan pemahaman yang lebih menyeluruh terhadap suatu kasus.

Pendekatan deskriptif kualitatif digunakan karena penelitian ini tidak bertujuan menguji hipotesis ataupun mengukur hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan mendeskripsikan fakta-fakta yang ditemukan di lapangan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data sehingga mampu menghasilkan data yang bersifat deskriptif.

Dalam penelitian ini, studi kasus difokuskan pada pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel

Padang. Penelitian dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan yang berlangsung, mengidentifikasi berbagai kendala yang muncul selama operasional restoran, serta menganalisis faktor-faktor yang memengaruhi efektivitas pelaksanaan pelayanan berdasarkan teori *Food and Beverage Service*, *Standard Operating Procedure (SOP)*, dan *sequence of service* yang telah dibahas pada bab sebelumnya. Melalui penggunaan metode studi kasus dengan pendekatan deskriptif kualitatif, diharapkan penelitian ini mampu memberikan gambaran yang objektif mengenai pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang serta menghasilkan rekomendasi yang dapat dijadikan bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa menjadi pilihan tempat pelaksanaan Magang. Industri yang di rekomendasikan harus memenuhi kriteria yang ditetapkan oleh Koordinator PLI Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Koordinator PLI Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang. Sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan, Rocky Plaza Hotel Padang menjadi pilihan tempat pelaksanaan PLI yang terletak di Jl. Permindo No.40, Kp. Jao, Kec. Padang Bar., Kota Padang, Sumatera Barat 25111. Sedangkan waktu pelaksanaan Magang Bersertifikat dimulai pada tanggal 21 Januari 2026 s/d 21 Juli 2026. Dan selama mengikuti Magang di Rocky Plaza Hotel Padang, penulis di tempatkan pada *Food & Beverage Service*.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

Rocky Plaza Hotel Padang merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di pusat Kota Padang, Sumatera Barat. Hotel ini dirancang untuk melayani kebutuhan wisatawan, pebisnis, maupun tamu yang melakukan

perjalanan dinas dengan menawarkan fasilitas modern serta pelayanan yang profesional. Lokasinya yang strategis memudahkan akses menuju , kawasan bisnis, objek wisata, dan berbagai fasilitas umum di Kota Padang. Sejarah Rocky Plaza Hotel Padang berawal dari Krisis Moneter 1997/1998, hotel ini tidak bisa dilepaskan dari sosok pemiliknya, yaitu Bapak H. Syamsudin. Pada mulanya, beliau adalah seorang pengusaha tekstil ekspor sukses di Jakarta yang memproduksi jeans dengan merek "Rocky".

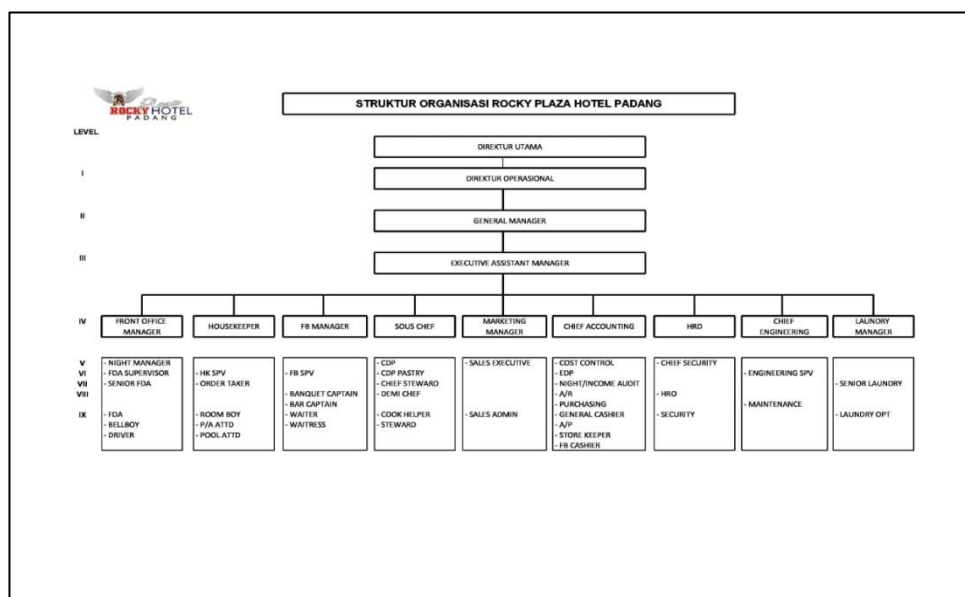


Gambar 3.3 Gedung Rocky Plaza Hotel Padang

Ketika badai Krisis Moneter (Krismon) menghantam Indonesia pada tahun 1997–1998, industri tekstil mengalami dampak yang sangat berat. Sebagai langkah antisipasi agar bisnisnya tidak pailit, H. Syamsudin mulai mencari alternatif investasi usaha di bidang lain. Di saat yang bersamaan, H. Syamsudin mendengar informasi bahwa ada sebuah usaha perhotelan di Kota Padang yang terancam tutup akibat imbas krisis moneter. Hotel tersebut dikelola di bawah naungan PT Puti Bungsu dengan nama dagang Hotel Puti Bungsu, yang saat itu masih berstatus sebagai hotel kelas melati dengan fasilitas seadanya. Melihat peluang tersebut, beliau memberanikan diri mengambil risiko dengan membeli dan mengambil alih sepenuhnya kepemilikan PT Puti Bungsu beserta aset hotelnya.

Karena kondisi bangunan awal yang sederhana, manajemen melakukan perombakan besar. Muncul ide inovatif untuk memadukan fasilitas penginapan dengan pusat perbelanjaan (plaza). PT Puti Bungsu

kemudian menjalin kerja sama dengan perusahaan ritel Suzuya Departement Store dengan sistem sewa tempat. Nama merek jeans milik sang owner, "Rocky", diabadikan menjadi nama hotel ini. Tepat pada tanggal 3 Juli 2002, hotel ini resmi beroperasi dengan nama Rocky Plaza Hotel Padang dan terdaftar sebagai hotel kelas berbintang (awalnya bintang 3). Antara pihak manajemen hotel dan Suzuya Department Store berdiri sendiri-sendiri dengan manajemen yang terpisah.



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Rocky Plaza Hotel

Berikut ini adalah visi dan misi Rocky Plaza Hotel Padang dikutip dari *Human Resource Departement* Rocky Plaza Hotel Padang (2026) :

1. Visi :

"Menjadi hotel pilihan utama di Kota Padang yang unggul dalam kualitas pelayanan, berdaya saing tinggi, dan konsisten dalam menerapkan standar hospitality internasional dengan sentuhan kehangatan budaya local”.

2. Misi :

- a. Memberikan Pelayanan Prima (*Service Excellence*): Menyediakan produk akomodasi, fasilitas pertemuan (MICE), dan pelayanan makanan-minuman bermutu tinggi demi mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal.
- b. Mengembangkan Sumber Daya Manusia (SDM): Membina dan meningkatkan profesionalisme karyawan secara berkelanjutan agar memiliki kompetensi standar industri perhotelan yang ramah, cekatan, dan berintegritas.
- c. Mengintegrasikan Budaya Lokal: Menampilkan identitas dan nilai-nilai keramahan khas Minangkabau (*hospitality* dengan kearifan lokal) baik dalam interaksi pelayanan maupun nuansa hotel.
- d. Menjaga Hubungan Saling Menguntungkan: Memberikan nilai investasi yang optimal bagi pemilik saham, menjadi mitra bisnis yang tepercaya bagi para sponsor/klien, serta berkontribusi positif terhadap perkembangan pariwisata daerah Sumatera Barat.
- e. Menerapkan Keberlanjutan Lingkungan dan Keamanan: Menyelenggarakan operasional hotel yang aman, nyaman, tanggap bencana (mengingat struktur gedung pasca-gempa yang dirancang kokoh), serta peduli terhadap kebersihan lingkungan sekitar.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah individu-individu yang terlibat secara langsung dalam pelaksanaan *sequence of service* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan langsung terhadap permasalahan yang diteliti.

Adapun subjek dalam studi kasus ini meliputi:

- a) Supervisor *Food and Beverage Service*, sebagai pihak yang bertanggung jawab mengawasi operasional pelayanan restoran serta memberikan informasi mengenai penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) dan kendala yang terjadi selama operasional berlangsung.
- b) Waiter dan waitress Anai Restaurant, sebagai pelaksana utama *sequence of service* yang mengalami secara langsung berbagai kendala pelayanan.
- c) Penulis, sebagai peserta Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang terlibat langsung dalam aktivitas operasional *Food and Beverage Service* selama enam bulan di Rocky Plaza Hotel Padang. Pengalaman tersebut memberikan kesempatan kepada penulis untuk melakukan observasi secara langsung terhadap pelaksanaan pelayanan serta berbagai permasalahan yang terjadi selama operasional restoran berlangsung.

2. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang. Fokus kajian meliputi seluruh tahapan pelayanan yang dilakukan *waiter dan waitress* mulai dari penyambutan tamu (*greeting*), mengantarkan tamu ke meja (*seating*), penyajian menu, pencatatan pesanan, penyajian makanan dan minuman, *table checking, clearing up*, hingga tamu meninggalkan restoran (*farewell*). Selain itu, penelitian juga mengkaji berbagai kendala yang memengaruhi pelaksanaan *sequence of service*, seperti meningkatnya beban kerja, keterbatasan jumlah tenaga kerja, kurangnya peralatan operasional, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan kepada tamu.

Dengan menetapkan objek tersebut, penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran yang lebih mendalam mengenai kondisi operasional *Food and Beverage Service* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang, khususnya pada saat tingkat hunian hotel mengalami peningkatan (*high*

occupancy). Hasil studi kasus ini selanjutnya digunakan sebagai dasar dalam menyusun rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan *sequence of service* serta menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

No	Subjek	Keterangan
1	Supervisor Food and Beverage Service	Bertanggung jawab mengawasi operasional pelayanan restoran serta memberikan informasi mengenai penerapan SOP dan kendala yang terjadi selama operasional berlangsung
2	Waiter dan Waitress Anai Restaurant	Pelaksana utama <i>sequence of service</i> yang mengalami secara langsung berbagai kendala pelayanan
3	Penulis (peserta PLI)	Terlibat langsung dalam aktivitas operasional Food and Beverage Service selama enam bulan; melakukan observasi langsung terhadap pelaksanaan pelayanan dan permasalahan yang terjadi

Tabel 3.4 Subjek Studi Kasus

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam menjawab rumusan masalah penelitian. Pada studi kasus ini, data dikumpulkan secara langsung di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati secara langsung aktivitas operasional yang berlangsung di lokasi penelitian. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress*, kondisi operasional restoran, interaksi antara *waiter/waitress* dengan tamu, serta berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan berlangsung.

Observasi dilakukan selama penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Food and Beverage Service* Rocky Plaza Hotel Padang. Pengamatan difokuskan pada pelaksanaan pelayanan ketika kondisi restoran berada pada tingkat hunian (*high occupancy*), mulai dari proses penyambutan tamu, penyajian makanan dan minuman, penanganan permintaan tamu, hingga tamu meninggalkan restoran.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui proses tanya jawab secara langsung dengan narasumber yang berkaitan dengan objek penelitian. Wawancara bertujuan memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pelaksanaan *sequence of service*, kendala yang dihadapi waiter/waitress, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam mengatasi kendala tersebut.

Narasumber dalam penelitian ini terdiri atas Supervisor *Food and Beverage Service*, waiter/waitress, serta beberapa karyawan yang terlibat langsung dalam operasional Anai Restaurant. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur sehingga peneliti tetap memiliki pedoman pertanyaan, namun memberikan kesempatan kepada narasumber untuk menjelaskan informasi secara lebih rinci sesuai dengan pengalaman mereka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui berbagai dokumen yang berkaitan dengan objek penelitian. Dokumen tersebut digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh menjadi lebih akurat.

Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi foto kegiatan operasional restoran, kegiatan pelayanan waiter/waitress, proses *table setup*, *buffet setup*, struktur organisasi hotel, serta dokumen lain yang berkaitan dengan pelaksanaan *sequence of service* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang. Selain itu, dokumentasi juga diperoleh dari laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang telah disusun sebelumnya sebagai sumber informasi mengenai kondisi operasional.

No	Teknik	Keterangan
1	Observasi	Mengamati langsung aktivitas operasional, pelaksanaan <i>sequence of service</i> , dan kendala yang muncul selama PLI di Departemen Food and Beverage Service, khususnya pada kondisi high occupancy
2	Wawancara	Tanya jawab semi-terstruktur dengan Supervisor Food and Beverage Service, waiter/waitress, dan karyawan terkait untuk menggali kendala serta upaya penanganannya
3	Dokumentasi	Foto kegiatan operasional restoran, pelayanan waiter/waitress, proses table setup, buffet setup, struktur organisasi hotel, serta laporan PLI sebelumnya
4	Studi Pustaka	Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan (Bab II) sebagai dasar analisis dan pembandingan terhadap temuan di lapangan

Tabel 3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah, mengorganisasi, dan menginterpretasikan data yang telah diperoleh selama penelitian sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam studi kasus ini, teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014). Model ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang sistematis dalam menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan, khususnya mengenai kendala pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* pada saat kondisi high occupancy di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang.

Analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penarikan kesimpulan. Adapun tahapan analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Tahap pertama adalah pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Data dikumpulkan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Food and Beverage Service* Rocky Plaza Hotel Padang. Informasi yang diperoleh meliputi

pelaksanaan *sequence of service*, kondisi operasional restoran pada saat *high occupancy*, kendala yang dihadapi *waiter* dan *waitress*, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam mengatasi kendala tersebut.

2. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Setelah data terkumpul, langkah selanjutnya adalah melakukan kondensasi data (*data condensation*), yaitu proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang relevan dengan fokus penelitian. Pada tahap ini, peneliti memilih data yang berkaitan dengan pelaksanaan *sequence of service*, faktor-faktor penyebab munculnya kendala, dampak terhadap kualitas pelayanan, serta informasi lain yang mendukung proses analisis.

Melalui proses kondensasi data, informasi yang diperoleh menjadi lebih terarah sehingga memudahkan peneliti dalam memahami inti permasalahan yang terjadi di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Tahap berikutnya adalah penyajian data (*data display*). Data yang telah dikondensasi kemudian disusun dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, maupun dokumentasi pendukung sehingga hubungan antar data dapat dipahami dengan lebih mudah.

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan secara sistematis berdasarkan fokus penelitian, yaitu pelaksanaan *sequence of service*, kendala yang terjadi pada saat *high occupancy*, faktor penyebab kendala, dampak terhadap kualitas pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penyajian data yang sistematis diharapkan dapat mempermudah proses interpretasi dan pembahasan hasil penelitian.

4. Penarikan dan Verifikasi Kesimpulan (*Conclusion Drawing and Verifin*)

Tahap terakhir adalah penarikan dan verifikasi kesimpulan. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis terhadap data yang telah dikumpulkan, dikondensasi, dan disajikan. Pada tahap ini, peneliti mengidentifikasi pola-pola

yang muncul, hubungan antar faktor penyebab, serta dampak yang ditimbulkan terhadap pelaksanaan *sequence of service*.

Selanjutnya, kesimpulan diverifikasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, dan teori yang digunakan dalam penelitian. Proses verifikasi dilakukan agar hasil penelitian memiliki tingkat keabsahan yang baik serta sesuai dengan kondisi nyata di lapangan. Berdasarkan hasil analisis tersebut, peneliti kemudian menyusun rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pihak Rocky Plaza Hotel Padang untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress*, khususnya pada saat kondisi *high occupancy*.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Penelitian ini dilakukan di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* pada umumnya telah mengikuti *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di hotel.

Berdasarkan hasil observasi, *waiter* dan *waitress* melaksanakan tahapan pelayanan yang dimulai dari menyambut tamu (*greeting*), mempersilakan tamu duduk (*seating*), memberikan menu atau menjelaskan buffet, mencatat pesanan minuman apabila diperlukan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan *table checking*, membersihkan meja (*clearing up*), hingga mengucapkan salam perpisahan kepada tamu (*farewell*).

Hasil wawancara dengan Supervisor *Food and Beverage Service* menunjukkan bahwa seluruh *waiter* dan *waitress* telah mendapatkan arahan mengenai pelaksanaan *sequence of service* sesuai SOP hotel. Namun, pada saat jumlah tamu meningkat (*high occupancy*), pelaksanaan pelayanan menjadi lebih menantang karena jumlah tamu yang harus dilayani lebih banyak dibandingkan kondisi normal.

Selain itu, hasil wawancara dengan *waiter* dan *waitress* menunjukkan bahwa kendala yang paling sering dihadapi adalah meningkatnya beban kerja, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada jam sibuk, serta terbatasnya beberapa peralatan operasional seperti gelas, sendok, dan *cutleries*. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa tahapan pelayanan membutuhkan waktu lebih lama, terutama saat restoran sedang penuh.

Namun demikian, kondisi operasional berubah ketika tingkat hunian hotel (*high occupancy*) mengalami peningkatan, terutama pada akhir pekan, musim liburan, maupun ketika hotel menyelenggarakan beberapa kegiatan

seperti meeting, seminar, pelatihan, atau resepsi dalam waktu yang bersamaan. Pada kondisi tersebut, jumlah tamu yang datang ke restoran meningkat secara signifikan sehingga volume pekerjaan *waiter* dan *waitress* juga mengalami peningkatan. Selain melayani tamu yang menikmati makanan di restoran, *waiter* dan *waitress* juga harus menyiapkan kebutuhan pelayanan untuk kegiatan banquet serta memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat dipenuhi dalam waktu yang bersamaan.

Selama periode tersebut, penulis mengamati bahwa *waiter* dan *waitress* menghadapi beberapa kendala dalam menjalankan *sequence of service*. Kendala yang paling sering terjadi meliputi meningkatnya beban kerja akibat jumlah tamu yang tinggi, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada jam-jam sibuk, serta kurangnya ketersediaan beberapa peralatan operasional seperti *glassware*, *cutleries*, dan *spoon*. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa tahapan pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi operasional normal sehingga berpotensi memengaruhi kelancaran pelayanan kepada tamu. Temuan ini juga sejalan dengan hasil identifikasi masalah yang telah dicantumkan dalam laporan PLI sebelumnya.

Berdasarkan gambaran tersebut, fokus studi kasus ini diarahkan pada analisis kendala pelaksanaan *sequence of service waiter* dan *waitress* pada saat kondisi *high occupancy* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang. Analisis dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab utama terjadinya kendala, memahami dampaknya terhadap proses pelayanan, serta merumuskan alternatif solusi yang dapat mendukung peningkatan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan kepada tamu.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang, diperoleh beberapa temuan yang berkaitan dengan pelaksanaan *sequence of service waiter/waitress* pada saat kondisi *high occupancy*. Temuan-temuan tersebut menunjukkan bahwa secara

umum pelayanan telah dilaksanakan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku, namun pada kondisi tertentu masih ditemukan beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran proses pelayanan.

1. Pelaksanaan *Sequence of Service* Berjalan Sesuai SOP pada Kondisi Operasional Normal

Berdasarkan hasil observasi, waiter dan waitress di Anai Restaurant telah melaksanakan tahapan *sequence of service* sesuai dengan prosedur operasional yang berlaku di Rocky Plaza Hotel Padang. Pelayanan dimulai dengan menyambut tamu (*greeting*), mengantarkan tamu ke meja (*seating*), memberikan daftar menu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan *table checking*, membersihkan meja setelah tamu selesai makan, hingga mengucapkan salam perpisahan kepada tamu.

Pada kondisi operasional normal, setiap tahapan pelayanan dapat dilaksanakan dengan baik karena jumlah tamu yang datang masih seimbang dengan jumlah karyawan yang bertugas. Koordinasi antarkaryawan juga berjalan dengan baik sehingga pelayanan dapat diberikan secara cepat dan sesuai dengan harapan tamu.

2. Terjadi Peningkatan Beban Kerja pada Saat *High Occupancy*

Temuan berikutnya menunjukkan bahwa ketika tingkat hunian hotel meningkat, khususnya pada akhir pekan, musim liburan, maupun saat berlangsung kegiatan meeting, seminar, dan banquet, beban kerja waiter dan waitress meningkat secara signifikan.

Pada kondisi tersebut, seorang waiter atau waitress tidak hanya bertugas melayani tamu yang berada di restoran, tetapi juga harus membantu menyiapkan buffet, melakukan *table setup*, membersihkan meja yang telah digunakan, mengisi kembali makanan dan minuman pada area buffet, serta memenuhi berbagai permintaan tamu dalam waktu yang hampir bersamaan. Kondisi ini menyebabkan intensitas pekerjaan menjadi lebih tinggi dibandingkan hari operasional biasa.

3. Keterbatasan Jumlah Tenaga Kerja pada Jam Sibuk

Hasil observasi menunjukkan bahwa jumlah *waiter* dan *waitress* yang bertugas pada waktu tertentu belum sepenuhnya mampu mengimbangi peningkatan jumlah tamu. Akibatnya, setiap karyawan harus menangani area pelayanan yang lebih luas dan melayani lebih banyak tamu dalam waktu yang bersamaan.

Berdasarkan hasil wawancara, kondisi tersebut menyebabkan beberapa tahapan pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama karena *waiter* dan *waitress* harus menyelesaikan beberapa pekerjaan secara bergantian sesuai dengan tingkat prioritas pelayanan.

4. Keterbatasan Peralatan Operasional Restoran

Selain keterbatasan sumber daya manusia, ditemukan pula keterbatasan beberapa peralatan operasional restoran seperti *glassware*, *cutleries*, dan *spoon*. Ketika jumlah tamu meningkat, seluruh peralatan tersebut digunakan dalam waktu yang hampir bersamaan sehingga persediaan yang tersedia menjadi tidak mencukupi.

Pada beberapa kesempatan, *waiter* dan *waitress* harus menunggu proses pencucian peralatan sebelum dapat digunakan kembali untuk melayani tamu berikutnya. Kondisi ini menyebabkan proses penyajian makanan maupun minuman menjadi sedikit terhambat, terutama ketika restoran sedang melayani tamu dalam jumlah besar.

5. Pelayanan Tetap Diupayakan Sesuai Standar Meskipun Mengalami Kendala

Meskipun menghadapi berbagai kendala selama kondisi *high occupancy*, hasil observasi menunjukkan bahwa supervisor dan seluruh *waiter* serta *waitress* tetap berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel. Upaya tersebut dilakukan melalui pembagian area kerja, pelaksanaan briefing sebelum operasional dimulai,

saling membantu antaranggota tim, serta mendahulukan pelayanan kepada tamu yang membutuhkan penanganan segera.

Kerja sama antarkaryawan menjadi salah satu faktor yang membantu menjaga kelancaran operasional restoran sehingga pelayanan kepada tamu tetap dapat berlangsung dengan baik meskipun waktu pelayanan pada beberapa kondisi menjadi lebih lama dibandingkan hari operasional normal.

6. Dampak Temuan terhadap Operasional Pelayanan

Berdasarkan seluruh temuan yang diperoleh, dapat diketahui bahwa kendala utama dalam pelaksanaan *sequence of service* bukan disebabkan oleh kurangnya pemahaman *waiter* dan *waitress* terhadap SOP, melainkan lebih dipengaruhi oleh kondisi operasional ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan.

Kombinasi antara tingginya volume pelayanan, keterbatasan jumlah tenaga kerja, serta kurangnya beberapa peralatan operasional menyebabkan efektivitas pelaksanaan *sequence of service* mengalami penurunan pada saat *high occupancy*. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan, waktu tunggu tamu, serta efektivitas kerja *waiter* dan *waitress* apabila tidak diantisipasi melalui pengelolaan operasional yang lebih optimal.

No	Temuan	Uraian Singkat
1	<i>Sequence of service</i> berjalan sesuai SOP pada kondisi normal	Seluruh tahapan pelayanan (<i>greeting hingga farewell</i>) dilaksanakan sesuai SOP karena jumlah tamu seimbang dengan jumlah karyawan
2	Peningkatan beban kerja pada saat <i>high occupancy</i>	Saat akhir pekan, musim liburan, atau ada meeting/banquet, beban kerja <i>waiter/waitress</i> meningkat signifikan karena harus menangani banyak tugas sekaligus
3	Keterbatasan jumlah tenaga kerja pada jam sibuk	Jumlah <i>waiter/waitress</i> yang bertugas belum sepenuhnya mengimbangi peningkatan tamu, sehingga beberapa tahapan pelayanan memerlukan waktu lebih lama

4	Keterbatasan peralatan operasional restoran	Peralatan seperti <i>glassware</i> , <i>cutleries</i> , dan <i>spoon</i> tidak mencukupi saat tamu ramai, sehingga <i>waiter</i> harus menunggu proses pencucian sebelum melayani kembali
5	Pelayanan tetap diupayakan sesuai standar meski ada kendala	Supervisor dan <i>waiter/waitress</i> tetap menjaga standar pelayanan melalui pembagian area kerja, briefing, dan kerja sama tim
6	Dampak temuan terhadap operasional pelayanan	Kendala utama bukan karena kurangnya pemahaman SOP, melainkan kondisi operasional saat tamu meningkat signifikan, memengaruhi kecepatan pelayanan dan waktu tunggu tamu

Tabel 4.2 Hasil Temuan Studi Kasus

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), diketahui bahwa kendala utama yang terjadi di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang berkaitan dengan pelaksanaan *sequence of service waiter* dan *waitress* pada saat kondisi *high occupancy*. Analisis terhadap permasalahan tersebut dilakukan dengan mengacu pada teori-teori yang telah dijelaskan pada Bab II sehingga dapat diketahui penyebab, dampak, serta hubungan antara kondisi di lapangan dengan konsep yang berlaku dalam operasional *Food and Beverage Service*.

1. Analisis Pelaksanaan *Sequence of Service*

Berdasarkan hasil observasi, pelaksanaan *sequence of service* di Anai Restaurant telah mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku di Rocky Plaza Hotel Padang. Waiter dan waitress melaksanakan tahapan pelayanan mulai dari menyambut tamu (*greeting*), mengantarkan tamu menuju meja (*seating*), memberikan menu, mencatat pesanan (*taking order*), menyajikan makanan dan minuman (*serving food and beverage*),

melakukan *table checking*, membersihkan meja (*clearing up*), hingga mengucapkan salam perpisahan kepada tamu (*farewell*).

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Ninemeier (2020) yang menyatakan bahwa *sequence of service* merupakan pedoman pelayanan yang bertujuan menciptakan konsistensi pelayanan kepada setiap tamu. Melalui pelaksanaan tahapan pelayanan yang sistematis, kualitas pelayanan dapat dipertahankan sehingga tamu memperoleh pengalaman bersantap yang nyaman.

Namun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan setiap tahapan pelayanan belum dapat berjalan secara optimal. Peningkatan jumlah tamu menyebabkan *waiter* dan *waitress* harus melaksanakan beberapa aktivitas pelayanan secara bersamaan sehingga waktu yang tersedia untuk setiap tahapan pelayanan menjadi lebih terbatas. Akibatnya, beberapa proses pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi operasional normal.

2. Analisis Beban Kerja *Waiter dan Waitress*

Salah satu permasalahan utama yang ditemukan adalah meningkatnya beban kerja *waiter* dan *waitress* ketika restoran melayani tamu dalam jumlah besar. Pada kondisi tersebut, *waiter* dan *waitress* tidak hanya bertanggung jawab melayani tamu yang sedang berada di restoran, tetapi juga harus membantu menyiapkan *buffet*, melakukan *table setup*, mengisi ulang makanan dan minuman, membersihkan meja, serta memenuhi berbagai permintaan tamu dalam waktu yang bersamaan.

Menurut teori *Food and Beverage Service*, pelayanan yang berkualitas memerlukan pembagian tugas yang jelas sehingga *setiap waiter dan waitress* dapat menjalankan tanggung jawabnya secara efektif. Apabila beban kerja melebihi kapasitas tenaga kerja yang tersedia, maka efektivitas pelayanan akan menurun dan berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan kepada tamu.

Hasil analisis menunjukkan bahwa peningkatan beban kerja tersebut tidak disebabkan oleh kurangnya kemampuan *waiter dan waitress*, melainkan lebih dipengaruhi oleh meningkatnya volume pekerjaan pada saat *high occupancy*. Oleh karena itu, kondisi ini merupakan permasalahan operasional yang memerlukan pengelolaan sumber daya manusia secara lebih efektif.

3. Analisis Keterbatasan Jumlah Tenaga Kerja

Temuan studi kasus menunjukkan bahwa jumlah *waiter dan waitress* yang bertugas pada waktu tertentu belum sepenuhnya mampu mengimbangi peningkatan jumlah tamu. Kondisi tersebut menyebabkan setiap karyawan harus menangani lebih banyak meja pelayanan dibandingkan kondisi operasional normal.

Menurut Kasavana dan Smith (2021), jumlah tenaga kerja merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan operasional *Food and Beverage Service*. Ketersediaan sumber daya manusia yang memadai akan membantu menjaga kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian, serta kualitas interaksi dengan tamu. Sebaliknya, apabila jumlah tenaga kerja tidak sebanding dengan volume pelayanan, maka risiko terjadinya keterlambatan pelayanan akan semakin besar.

Berdasarkan hasil analisis, keterbatasan tenaga kerja menjadi salah satu faktor yang menyebabkan pelaksanaan *sequence of service* kurang optimal. Meskipun seluruh karyawan telah bekerja sesuai dengan SOP, jumlah personel yang tersedia belum mampu mengimbangi peningkatan kebutuhan pelayanan

4. Analisis Keterbatasan Peralatan Operasional

Selain keterbatasan tenaga kerja, penelitian ini juga menemukan bahwa ketersediaan beberapa peralatan operasional seperti *glassware*,

cutleries, dan *spoon* belum mencukupi ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan.

Menurut teori operasional restoran, kelengkapan peralatan pelayanan merupakan salah satu faktor pendukung keberhasilan *Food and Beverage Service*. Peralatan yang tersedia harus mampu memenuhi kebutuhan pelayanan sehingga *waiter* dan *waitress* dapat melaksanakan setiap tahapan *sequence of service* tanpa mengalami hambatan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa keterbatasan peralatan menyebabkan *waiter* dan *waitress* harus menunggu proses pencucian sebelum peralatan dapat digunakan kembali. Situasi tersebut menghambat kecepatan penyajian makanan dan minuman, khususnya ketika restoran melayani tamu dalam jumlah besar secara bersamaan.

5. Analisis Dampak Permasalahan terhadap Kualitas Pelayanan

Berdasarkan keseluruhan temuan, dapat disimpulkan bahwa kendala pelaksanaan *sequence of service* pada saat *high occupancy* memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan di Anai Restaurant. Dampak yang paling terlihat adalah meningkatnya waktu tunggu pelayanan, bertambahnya beban kerja *waiter* dan *waitress*, serta berkurangnya kesempatan karyawan untuk memberikan pelayanan secara lebih personal kepada setiap tamu.

Meskipun demikian, hasil observasi menunjukkan bahwa supervisor dan seluruh *waiter* serta *waitress* tetap berupaya mempertahankan kualitas pelayanan melalui kerja sama tim, pembagian tugas, serta pelaksanaan briefing sebelum operasional dimulai. Upaya tersebut menunjukkan adanya komitmen dari pihak hotel untuk tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun berada pada kondisi operasional yang padat.

Secara keseluruhan, analisis permasalahan menunjukkan bahwa kendala utama dalam pelaksanaan *sequence of service* di Anai Restaurant bukan disebabkan oleh lemahnya penerapan SOP maupun rendahnya kompetensi *waiter* dan *waitress*, tetapi lebih dipengaruhi oleh faktor operasional, yaitu meningkatnya jumlah tamu, keterbatasan tenaga kerja. Oleh karena itu,

penyelesaian permasalahan lebih diarahkan pada peningkatan pengelolaan operasional, penyesuaian jumlah tenaga kerja, serta pemenuhan kebutuhan peralatan pendukung agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh Rocky Plaza Hotel Padang.

No	Aspek Analisis	Penyebab	Dampak/Hasil Analisis
1	Pelaksanaan <i>Sequence of Service</i>	Sesuai SOP pada kondisi normal, namun banyak tahapan dilakukan bersamaan saat tamu ramai	Waktu tiap tahapan pelayanan menjadi lebih terbatas dan lebih lama dibandingkan kondisi normal (Ninemeier, 2020)
2	Beban Kerja <i>Waiter</i> dan <i>Waitress</i>	<i>Waiter/waitress</i> merangkap tugas (<i>buffet, table setup, restock, melayani tamu</i>) secara bersamaan saat tamu ramai	Efektivitas pelayanan menurun dan berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan
3	Keterbatasan Jumlah Tenaga Kerja	Jumlah personel tidak sebanding dengan volume pelayanan saat kondisi ramai	Risiko keterlambatan pelayanan meningkat meski karyawan bekerja sesuai SOP (Kasavana dan Smith, 2021)
4	Keterbatasan Peralatan Operasional	<i>Glassware, cutleries, dan spoon</i> tidak mencukupi saat tamu meningkat signifikan	Waiter harus menunggu proses pencucian, menghambat kecepatan penyajian makanan dan minuman
5	Dampak terhadap Kualitas Pelayanan	Kombinasi tingginya volume tamu, keterbatasan tenaga kerja, dan peralatan	Waktu tunggu meningkat, beban kerja bertambah, pelayanan personal berkurang, meski tim tetap berupaya menjaga standar

Tabel 4.3 Analisis Permasalahan

6. Pembahasan Berdasarkan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang, diketahui bahwa pelaksanaan *sequence of service* pada dasarnya telah mengacu pada *Standard Operating Procedure* (SOP) yang diterapkan oleh hotel. Seluruh tahapan pelayanan, mulai dari menyambut tamu

(*greeting*), mengantarkan tamu menuju meja (*seating*), memberikan menu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan *table checking*, hingga mengakhiri pelayanan dengan salam perpisahan (*farewell*), telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Namun, efektivitas pelaksanaan setiap tahapan tersebut mengalami penurunan ketika restoran berada pada kondisi *high occupancy*.

Temuan tersebut sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Ninemeier (2020) yang menyatakan bahwa *sequence of service* merupakan standar pelayanan yang dirancang untuk menciptakan pelayanan yang konsisten kepada setiap tamu. Penerapan setiap tahapan pelayanan harus dilakukan secara sistematis agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Akan tetapi, teori tersebut juga mengisyaratkan bahwa keberhasilan pelaksanaan *sequence of service* sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dan kondisi operasional restoran. Berdasarkan hasil studi kasus ini, dapat diketahui bahwa *waiter* dan *waitress* telah memahami serta berupaya menerapkan SOP dengan baik, namun kondisi operasional pada saat *high occupancy* menyebabkan beberapa tahapan pelayanan membutuhkan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi normal.

Temuan penelitian ini juga sejalan dengan teori *Food and Beverage Service* yang dikemukakan oleh Kasavana dan Smith (2021) yang menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan restoran dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain kompetensi karyawan, jumlah tenaga kerja yang memadai, koordinasi antarkaryawan, serta ketersediaan fasilitas pendukung operasional. Dalam studi kasus ini ditemukan bahwa meningkatnya jumlah tamu tidak selalu diikuti dengan penambahan jumlah *waiter dan waitress* maupun peralatan operasional, sehingga efektivitas pelayanan mengalami penurunan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh kemampuan individu karyawan, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dalam mengelola sumber daya yang dimiliki.

Hasil studi kasus ini juga memperkuat teori mengenai kualitas pelayanan yang menyatakan bahwa kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian, respons terhadap kebutuhan tamu, dan kemampuan memberikan pelayanan

secara konsisten merupakan indikator penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Ketika kondisi ramai terjadi, *waiter* dan *waitress* harus melayani tamu dalam jumlah yang lebih banyak dengan waktu yang relatif terbatas. Kondisi tersebut menyebabkan waktu tunggu pelayanan meningkat meskipun karyawan tetap berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan SOP.

Jika dibandingkan dengan penelitian terdahulu, hasil studi kasus ini memiliki kesamaan dengan penelitian Rahmawati dan Prasetyo (2021) yang menyimpulkan bahwa penerapan *Standard Operating Procedure* (SOP) memiliki pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan. Dalam penelitian tersebut dijelaskan bahwa semakin baik penerapan SOP, maka semakin baik pula kualitas pelayanan yang diterima oleh tamu. Hasil studi kasus di Anai Restaurant menunjukkan bahwa SOP sebenarnya telah diterapkan dengan baik, namun efektivitasnya dipengaruhi oleh kondisi operasional ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan.

Selanjutnya, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Saputra (2022) yang menemukan bahwa pelaksanaan *sequence of service* di restoran hotel pada umumnya telah berjalan sesuai standar operasional, tetapi masih menghadapi kendala ketika terjadi peningkatan jumlah tamu. Penelitian tersebut menyebutkan bahwa keterbatasan jumlah tenaga kerja menjadi salah satu penyebab utama menurunnya efektivitas pelayanan. Temuan tersebut memiliki kesamaan dengan hasil studi kasus ini, di mana *waiter* dan *waitress* harus menangani beberapa tugas pelayanan secara bersamaan sehingga beberapa tahapan pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama.

Persamaan lainnya juga terlihat pada penelitian Sari (2024) yang menjelaskan bahwa kondisi *high occupancy* sering menyebabkan meningkatnya beban kerja karyawan, kurangnya peralatan operasional, serta tingginya intensitas pelayanan kepada tamu. Dalam studi kasus ini ditemukan kondisi yang serupa, yaitu keterbatasan *glassware*, *cutleries*, dan *spoon* ketika restoran melayani tamu dalam jumlah besar. Keterbatasan tersebut menghambat kelancaran proses penyajian karena *waiter* dan *waitress* harus menunggu proses pencucian sebelum peralatan dapat digunakan kembali.

Meskipun memiliki banyak kesamaan dengan penelitian terdahulu, studi kasus ini memiliki fokus yang lebih spesifik, yaitu menganalisis kendala pelaksanaan *sequence of service waiter* dan *waitress* pada saat *high occupancy* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang. Penelitian ini tidak hanya mengidentifikasi faktor-faktor penyebab terjadinya kendala, tetapi juga menggambarkan bagaimana kondisi operasional restoran memengaruhi pelaksanaan setiap tahapan pelayanan sesuai SOP. Dengan demikian, hasil penelitian ini memberikan gambaran yang lebih kontekstual mengenai pelaksanaan *sequence of service* pada industri perhotelan, khususnya pada operasional restoran hotel berbintang.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa hasil studi kasus mendukung teori *Food and Beverage Service*, teori *sequence of service*, serta penelitian-penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, kelengkapan fasilitas operasional, dan kemampuan organisasi dalam mengelola kondisi operasional ketika jumlah tamu meningkat. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya dilakukan melalui penerapan SOP, tetapi juga melalui perencanaan tenaga kerja, penyediaan peralatan operasional yang memadai.

7. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus dan analisis permasalahan yang telah dilakukan, diketahui bahwa kendala dalam pelaksanaan *sequence of service waiter dan waitress* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang lebih banyak dipengaruhi oleh kondisi operasional ketika tingkat hunian hotel meningkat. Oleh karena itu, diperlukan beberapa upaya perbaikan yang dapat diterapkan oleh pihak hotel agar kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun jumlah tamu mengalami peningkatan.

1. Optimalisasi Penjadwalan dan Penempatan Tenaga Kerja

Salah satu solusi yang dapat dilakukan adalah melakukan evaluasi terhadap penjadwalan kerja *waiter dan waitress*, terutama pada periode yang

diperkirakan memiliki tingkat hunian tinggi, seperti akhir pekan, musim liburan, atau saat hotel menyelenggarakan kegiatan meeting, seminar, dan banquet. Penempatan jumlah karyawan yang lebih proporsional pada jam-jam sibuk diharapkan mampu mengurangi beban kerja setiap *waiter* dan *waitress* sehingga pelaksanaan *sequence of service* dapat berlangsung lebih efektif.

Selain itu, pihak hotel dapat menerapkan sistem penjadwalan yang lebih fleksibel dengan mempertimbangkan data tingkat hunian hotel (*occupancy forecast*) sebagai dasar dalam menentukan kebutuhan tenaga kerja pada setiap shift.

2. Penambahan dan Pengelolaan Peralatan Operasional

Berdasarkan hasil studi kasus, keterbatasan *glassware*, *cutleries*, dan *spoon* menjadi salah satu faktor yang menghambat kelancaran pelayanan pada saat *high occupancy*. Oleh karena itu, pihak hotel disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap jumlah peralatan operasional yang tersedia serta menambah persediaan sesuai dengan kapasitas maksimal restoran.

Selain penambahan peralatan, diperlukan pula pengelolaan inventaris yang lebih baik melalui pemeriksaan rutin terhadap kondisi peralatan, pencatatan jumlah persediaan, serta penggantian peralatan yang rusak atau tidak layak digunakan. Dengan demikian, *waiter* dan *waitress* dapat melaksanakan pelayanan tanpa harus menunggu proses pencucian peralatan yang terlalu lama.

3. Peningkatan Koordinasi dan Kerja Sama Tim

Pelaksanaan pelayanan pada saat *high occupancy* memerlukan koordinasi yang baik antaranggota tim. Oleh karena itu, pelaksanaan briefing sebelum operasional dimulai perlu terus ditingkatkan agar setiap *waiter* dan *waitress* memahami pembagian tugas, area pelayanan, serta prioritas pekerjaan yang harus dilakukan.

Selain itu, komunikasi yang efektif antara *waiter*, *waitress*, supervisor, bagian dapur (*kitchen*), dan bagian stewarding perlu terus dijaga sehingga setiap kendala yang muncul selama operasional dapat segera ditangani tanpa mengganggu kelancaran pelayanan kepada tamu.

4. Pelatihan dan Evaluasi Pelaksanaan *Sequence of Service*

Meskipun *waiter* dan *waitress* telah memahami *Standard Operating Procedure* (SOP), pelatihan secara berkala tetap diperlukan untuk meningkatkan keterampilan dalam memberikan pelayanan, khususnya ketika menghadapi kondisi operasional yang padat. Pelatihan dapat difokuskan pada peningkatan kecepatan pelayanan, kemampuan mengatur prioritas pekerjaan, komunikasi dengan tamu, serta penanganan situasi yang membutuhkan respons cepat.

Di samping itu, pihak hotel disarankan melakukan evaluasi rutin terhadap pelaksanaan *sequence of service* melalui observasi langsung maupun pemberian umpan balik (*feedback*) dari supervisor. Hasil evaluasi tersebut dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan perbaikan berkelanjutan terhadap kualitas pelayanan.

5. Peningkatan Perencanaan Operasional pada Saat *High Occupancy*

Perencanaan operasional yang matang menjadi salah satu faktor penting dalam menjaga kelancaran pelayanan restoran. Oleh karena itu, pihak hotel disarankan untuk melakukan persiapan yang lebih optimal sebelum memasuki periode *high occupancy*. Persiapan tersebut meliputi pengecekan kesiapan area restoran, kelengkapan peralatan operasional, kesiapan buffet, serta pembagian tugas yang jelas kepada seluruh *waiter* dan *waitress*. Dengan adanya perencanaan operasional yang baik, potensi terjadinya keterlambatan pelayanan dapat diminimalkan sehingga seluruh tahapan *sequence of service* dapat berjalan sesuai dengan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang telah ditetapkan.

Berdasarkan rekomendasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang tidak hanya bergantung pada kemampuan *waiter* dan *waitress* dalam melaksanakan *sequence of service*, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan manajemen dalam mengelola sumber daya manusia, menyediakan fasilitas operasional yang memadai, serta menyusun perencanaan operasional yang efektif. Apabila rekomendasi tersebut dapat diterapkan secara konsisten, diharapkan pelaksanaan *sequence of service* akan menjadi lebih efektif, waktu pelayanan kepada tamu dapat dipersingkat, dan kepuasan tamu terhadap pelayanan restoran dapat terus ditingkatkan, terutama pada saat kondisi *high occupancy*.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan *sequence of service waiter* dan *waitress* pada dasarnya telah mengikuti *Standard Operating Procedure* (SOP) yang berlaku. Namun, pada saat kondisi *high occupancy*, pelaksanaan pelayanan belum dapat berjalan secara optimal karena meningkatnya jumlah tamu yang harus dilayani dalam waktu bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan *waiter* dan *waitress* menghadapi peningkatan beban kerja, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada jam-jam sibuk, serta kurangnya beberapa peralatan operasional seperti *glassware*, *cutleries*, dan *spoon*, sehingga beberapa tahapan pelayanan memerlukan waktu yang lebih lama.

Hasil analisis menunjukkan bahwa kendala yang terjadi bukan disebabkan oleh kurangnya kompetensi *waiter* dan *waitress*, melainkan lebih dipengaruhi oleh faktor operasional restoran pada saat tingkat hunian hotel meningkat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berupa optimalisasi penjadwalan tenaga kerja, penambahan peralatan operasional, peningkatan koordinasi antarkaryawan, pelaksanaan pelatihan secara berkala, serta evaluasi terhadap pelaksanaan *sequence of service*.

5.2 Saran

Penulis menyadari bahwa penyusunan studi kasus ini masih memiliki keterbatasan, baik dari segi waktu pelaksanaan, ruang lingkup pembahasan, maupun pengalaman penulis dalam melakukan analisis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang bersifat membangun dari berbagai pihak sebagai bahan evaluasi dan penyempurnaan di masa mendatang. Selain itu, penulis berharap studi kasus ini dapat menjadi referensi bagi mahasiswa

yang akan melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) maupun penelitian sejenis, serta dapat memberikan manfaat dalam menambah wawasan mengenai pelaksanaan *sequence of service* pada Departemen *Food and Beverage Service* di industri perhotelan.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., Bowen, J. T., & Makens, J. C. (2017). *Marketing for Hospitality and Tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Kasavana, M. L., & Smith, D. I. (2021). *Hospitality Management: Managing Front Office Operations*. Educational Institute of the American Hotel & Lodging Association.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Ninemeier, J. D. (2020). *Management of Food and Beverage Operations* (6th ed.). American Hotel & Lodging Educational Institute.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Walker, J. R. (2021). *The Restaurant: From Concept to Operation* (9th ed.). John Wiley & Sons.
- Yin, R. K. (2018). *Case Study Research and Applications: Design and Methods* (6th ed.). Sage Publications.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Republik Indonesia. (2020). *Standar Usaha Hotel*. Jakarta: Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik Hotel dan Akomodasi Indonesia*. Jakarta: Badan Pusat Statistik.

LAMPIRAN

1. Hasil Wawancara

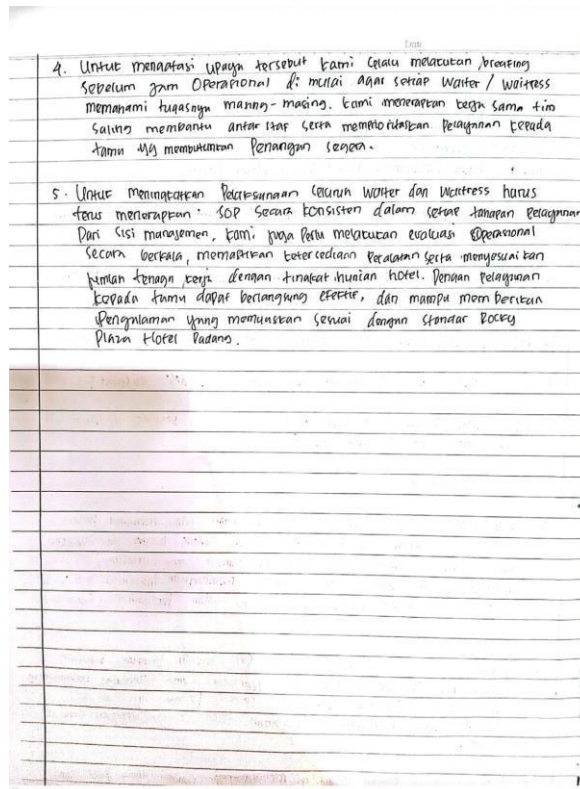
Studi Kasus Sequence Of Service Waiter/Waitress
di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang.

Nama : Muhammad Hasni
Jabatan : Supervisor
Tempat : Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang.

1. Bagaimana pelaksanaan Sequence of service waiter/waitress di Anai Restaurant?
2. Bagaimana cara Pihak hotel memastikan Waiter/Waitress menerapkan Sequence of Service sesuai SOP?
3. Apa kendala yang sering terjadi dalam pelaksanaan Sequence service?
4. Apa Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut?
5. Apa saran Bapak agar pelaksanaan Sequence of service di Anai Restaurant menjadi lebih baik?

Hasil Wawancara.

1. Pelaksanaan Sequence service di Anai Restaurant telah mengikuti pada (SOP) yang berlaku di Rocky Plaza Hotel Padang. Waiter dan Waitress melaksanakan Pelayanan mulai dari menyambut tamu (greeting) mempersilakan tamu duduk (seating), memberikan Informasi mengenai menu atau Bufo, hingga mengucapkan Salam Perpisahan (Farewel)
2. Pihak hotel memastikan Penetapan SOP melalui briefing sebelum Operasional Pemawasan langsung Supervisor selama Pelayanan berlangsung serta evaluasi setelah Operasional selesai. Dengan cara ini di harapkan selalu memberikan Pelayanan yang sesuai dengan standar hotel.
3. Kendala yang sering di hadapi membatasi jumlah tamu pada jam sibuk hingga beban kerja menjadi lebih tinggi, terjadinya keterbatasan Peralatan yang di gunakan atau masi dalam proses pencucian kondisi ini dapat memengaruhi kecepatan Pelayanan.



Dokumentasi Wawancara



2. Hasil Observasi

LEMBAR PANDUAN OBSERVASI

Pelaksanaan *Sequence of Service* Waiter/Waitress pada Kondisi *High Occupancy* di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang

A. Identitas Observasi

Hari/Tanggal : 5 Agustus, 21 Juli 2026.

Waktu Observasi : 08.00 - 10.00 WIB

Lokasi : Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang

Kondisi Operasional : Timpan Lunan Timok pada saat observasi.

Observasi : Pelaksanaan *Sequence of Service* Waiter/Waitress pada saat *breakfast*.

B. Tujuan Observasi

Lembar panduan ini digunakan untuk mengamati secara langsung pelaksanaan tahapan *sequence of service* oleh waiter/waitress di Anai Restaurant Rocky Plaza Hotel Padang, serta mengidentifikasi kendala operasional yang muncul, khususnya pada saat kondisi *high occupancy*.

C. Pengamatan Pelaksanaan *Sequence of Service*

No	Tahapan	Indikator yang Diamati	Ya	Tidak	Catatan
1	<i>Greeting the guest</i>	If waiter/waitress menyambut tamu dengan ramah dan mengucapkan salam saat tamu datang.	✓		
2	Memperlihatkan tamu memasuki restoran (<i>seating</i>)	Tamu diantar dan dipersilakan menuju meja setelah nomor kamar/reservasi dikonfirmasi.	✓		
3	Presentasi menu (<i>presenting menu</i>)	Menu informasi buffet disampaikan dengan jelas kepada tamu.	✓		
4	Pencatatan pesanan (<i>taking order</i>)	Pesanan/kebutuhan tamu dicatat dengan tepat (untuk item di luar <i>buffet</i>).	✓		
5	Penyajian makanan dan minuman (<i>serve food and beverage</i>)	Makanan dan minuman disajikan dengan cepat dan sesuai permintaan tamu.	✓		
6	<i>Table checking</i>	If waiter/waitress memantau meja tamu secara berkala selama tamu makan.	✓		
7	<i>Clearing up</i>	Piring/gelas yang sudah tidak digunakan dibersihkan dari meja tamu.	✓		
8	<i>Farewell the guest</i>	Tamu diucapkan terima kasih dan salam perpisahan saat meninggalkan restoran.	✓		

D. Pengamatan Kendala Operasional

No	Aspek	Indikator yang Diamati	Baik	Kendala	Catatan
1	Beban kerja waiter/waitress	Waiter/waitress merangkap banyak tugas sekaligus (buffet, table setup, restock, melayani tamu) saat restoran ramai.	✓		
2	Jumlah tenaga kerja	Jumlah waiter/waitress yang bertugas dibandingkan dengan jumlah tamu yang dilayani pada saat itu.		✓	
3	Ketersediaan peralatan operasional	Ketersediaan glassware, cutlery, dan spoon mencukupi kebutuhan pelayanan saat itu.		✓	
4	Waktu tunggu pelayanan	Kecepatan waiter/waitress merespons dan memenuhi permintaan tamu.	✓		
5	Koordinasi antar karyawan	Kerja sama dan pembagian area kerja antar waiter/waitress berjalan lancar.	✓		

20 Juli 2026

Observasi



Shara Elvanda

3. Dokumentasi Kegiatan PLI I



Greeter



Table Set Up



Setting Buffet



Sett Up Mesin Coffe



Handle Taking Order

4. Surat Pengantar PLI I



**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 : 315a/UN35.1.7.8/PP/2025.

Padang, 31 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Rocky Plaza Hotel Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Pangeran Rocky Plaza Hotel Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 21 Januari – 21 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Fahmi Suardi	24135169	Manajemen Perhotelan	HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
2.	Rahmaniya	24135129	Manajemen Perhotelan	Order Taker HK	Kurnia Illahi Manvi, SST.Par, M.Par
3.	Shara Elvanda	24135034	Manajemen Perhotelan	FBS	Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
4.	Netti Karolita Sinaga	24135226	Manajemen Perhotelan	HK	Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
5.	Clara Putri Fadilla	22135176	Manajemen Perhotelan	HR	Vischa Mansyera Pratama, M.Pd

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

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



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

5. Logbook

Januari

**LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Shara Elvanda
NIM : 24135034
Tempat PLI : Rocky Plaza Hotel Padang
Pembimbing PLI : Vischa Mansyera Pratama.M.Pd.
Supervisor : Muhammad Hasan
Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam Kerja	Kegiatan	Keterangan
1	21 Januari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Orientasi Bersama HR Rocky Plaza Hotel Padang 2. Pendistribusian Mahasiswa Magang Bersertifikat ke Masing – Masing Departemen	Kerja
2	22 Januari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Handle Breakfast 3. Table Scrambling 4. Table set up 5. Polishing 6. Cleaning Area	Kerja
3	23 Januari	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning	Kerja

	2026			Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Hendle Breakfast 3. Table Scrambling 4. Table set up 5. Polishing 6. Cleaning Area	
4	24 Januari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Hendle Breakfast 3. Table Scrambling 4. Table set up 5. Polishing 6. Cleaning Area	Kerja
5	25 Januari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Hendle Breakfast 3. Table Scrambling 4. Table set up 5. Polishing 6. Cleaning Area	Kerja
6	26 Januari 2026	Off	Off	Off	Libur
7	27 Januari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Hendle Breakfast 3. Table Scrambling 4. Table set up 5. Polishing 6. Cleaning Area	Kerja
8	28 Januari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Hendle Breakfast 3. Table Scrambling 4. Table set up 5. Polishing 6. Cleaning Area	Kerja

9	29 Januari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Hendle Breakfast 3. Table Scrambling 4. Table set up 5. Polishing 6. Cleaning Area	Kerja
10	30 Januari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Hendle Breakfast 3. Table Scrambling 4. Table set up 5. Polishing 6. Cleaning Area	Kerja
11	31 Januari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Hendle Breakfast 3. Table set up 4. Polishing 5. Hendle Lunch 6. Table Scrambling 7. Cleaning Area	Kerja
				Jumlah Hari Kerja	10 Hari
				Jumlah Hari Libur	1 hari

Padang, 31 Januari 2026

Mengetahui,

Supervisor



Muhammad Hasan

Mahasiswa



Shara Elwanda

Februari

LOOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMENT PARIWISATA
POGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Shara Elvanda
NIM : 24135034
Tempat PLI : Rocky Plaza Hotel Padang
Pembimbing PLI : Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
Supervisor : Muhammad Hasan
Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam Kerja	Kegiatan	Keterangan
1	1 Februari 2026	Off	Off	Off	Libur
2	2 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Mengikuti Morning Briefing di Departemen Food and Beverage Service 2. Handle Breakfast 3. Table set up 4. Polishing 5. Handle Lunch 6. Table Scrambling 7. Cleaning Area	Kerja
3	3 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Handle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
4	4 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Handle Lunch	Kerja

				5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	
5	5 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
6	6 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
7	7 Februari 2026	Off	Off	Off	Libur
8	8 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
9	9 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
10	10 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
11	11 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
12	12 Februari 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
13	13 Februari 2026	Off	Off	Off	Libur

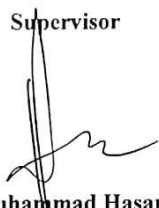
	2026				
14	14 Februari 2026	07:00 – 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
15	15 Februari 2026	07:00 – 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
16	16 Februari 2026	07:00 – 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
17	17 Februari 2026	07:00 – 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
18	18 Februari 2026	07:00 – 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Hendle Lunch 5. Table Scrambling 6. Cleaning Area	Kerja
19	19 Februari 2026	Off	Off	Off	Libur
20	20 Februari 2026	Off	Off	Off	Libur
21	21 Februari 2026	15:00 – 23:00	8 Jam	1. Polishing 2. Buffet Set up 3. On Standby at the Restaurant	Kerja
22	22 Februari 2026	15:00 – 23:00	8 Jam	1. Polishing 2. Buffet Set up 3. On Standby at the Restaurant	Kerja
23	23 Februari 2026	15:00 – 23:00	8 Jam	1. Polishing 2. Buffet Set up 3. On Standby at the Restaurant	Kerja
24	24 Februari 2026	15:00 – 23:00	8 Jam	1. Polishing 2. Buffet Set up 3. On Standby at the Restaurant	Kerja
25	25 Februari 2026	15:00 – 23:00	8 Jam	1. Polishing 2. Buffet Set up 3. On Standby at the Restaurant	Kerja

	2026			2. Buffe Set up 3. On Standby at the Restaurant	
26	26 Febuari 2026	Off	Off	Off	Libur
27	27 Febuari 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing 5. Breakfast Table Set up 6. Buffet Set up	Kerja
28	28 Febuari 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing 5. Breakfast Table Set up 6. Buffet Set up	Kerja
				Jumlah Hari Kerja	22 Hari
				Jumlah Hari Libur	6 Hari

Padang, 28 Februari 2026

Mengetahui,

Supervisor



Muhammad Hasan

Mahasiswa



Shara Elvanda

Maret

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMENT PARIWISATA
POGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Shara Elvanda
NIM : 24135034
Tempat PLI : Rocky Plaza Hotel Padang
Pembimbing PLI : Vischa Mansyera Pratama.M.Pd
Supervisor : Muhammad Hasan
Departemen : Food ang Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam Kerja	Kegiatan	Keterangan
1	1 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing 5. Breakfast Table Setup 6. Buffet Set up	Kerja
2	2 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffet Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing	Kerja
3	3 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffet Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing	Kerja
4	4 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Setup 3. Handling Iftar 4. Polishing	Kerja
5	5 Maret 2026	Off	Off	Off	Libur

6	6 Maret 2026			1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing 5. Breakfast Table Set up 6. Buffet Set up	
7	7 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing 5. Breakfast Table Set up 6. Buffet Set up	Kerja
8	8 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing 5. Breakfast Table Set up 6. Buffet Set up	Kerja
9	9 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing 5. Breakfast Table Set up 6. Buffet Set up	Kerja
10	10 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing	Kerja
11	11 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing	Kerja
12	12 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing	Kerja
13	13 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing 5. Breakfast Table Set up 6. Buffet Set up	Kerja
14	14 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing	Kerja
15	15 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up	Kerja

				4. Polishing	
16	16 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing	Kerja
17	17 Maret 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Buffe Set up 2. Table Set up 3. Handling Iftar 4. Polishing	Kerja
18	18 Maret 2026	Off	Off	Off	Libur
19	19 Maret 2026	Off	Off	Off	Libur
20	20 Maret 2026	Off	Off	Off	Libur
21	21 Maret 2026	Off	Off	Off	Libur
22	22 Maret 2026	Off	Off	Off	Libur
23	23 Maret 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Cleaning Area	Kerja
24	24 Maret 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Cleaning Area	Kerja
25	25 Maret 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Cleaning Area	Kerja
26	26 Maret 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Cleaning Area	Kerja
27	27 Maret 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Cleaning Area	Kerja
28	28 Maret 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Cleaning Area	Kerja

29	29 Maret 2026	Off	Off	Off	Libur
30	30 Maret 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Cleaning Area	Kerja
31	31 Maret 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Cleaning Area	Kerja
				Jumlah Hari Kerja	23 Hari
				Jumlah Hari Libur	7 Hari

Padang, 31 Maret 2026

Mengetahui,

Supervisor

Muhammad Hasan

Mahasiswa

Shara Elvanda

April

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMENT PARIWISATA
POGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Shara Elvanda
 NIM : 24135034
 Tempat PLI : Rocky Plaza Hotel Padang
 Pembimbing PLI : Vischa Mansyera Pratama. M.Pd
 Supervisor : Muhammad Hasan
 Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanngal	Waktu	Jam Kerja	Kegiatan	Keterangan
1	1 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area	Kerja
2	2 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
3	3 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
4	4 April 2026	Off	Off	Off	Libur
5	5 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast	Kerja

				2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	
6	6 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
7	7 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
8	8 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
9	9 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
10	10 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
11	11 April 2026	Off	Off	Off	Libur
12	12 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
13	13 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast	Kerja

				2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service		
14	14 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja	
15	15 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja	
16	16 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja	
17	17 April 2026	Off	Off	Off	Libur	
18	18 April 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja	
19	19 April 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja	
20	20 April 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja	
21	21 April 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja	
22	22 April 2026	Off	Off	Off	Libur	
23	April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing	Kerja	

				4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	
24	24 April 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
25	25 April 2026	Off	Off	Off	Libur
26	26 April 2026	15.00 23.00	– 8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
27	27 April 2026	15.00 23.00	– 8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
28	28 April 2026	15.00 23.00	– 8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
29	29 April 2026	15.00 23.00	– 8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
30	30 April 2026	15.00 23.00	– 8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
				Jumlah Hari Kerja	25 Hari
				Jumlah Hari Libur	5 Hari

Padang, 30 April 2026

Mengetahui,

Supervisor

Muhammad Hasan

Mahasiswa



Shara Elvanda

Mei

**LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMENT PARIWISATA
POGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Shara Elvanda
NIM : 24135034
Tempat PLI : Rocky Plaza Hotel Padang
Pembimbing PLI : Vischa Mansyera Pratama,M.Pd.
Supervisor : Muhammad Hasan
Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam Kerja	Kegiatan	Keterangan
1	1 Mei 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
2	2 Mei 2026	Off	Off	Off	Libur
3	3 Mei 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
4	4 Mei 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
5	5 Mei 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
6	6 Mei 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja

7	7 Mei 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
8	8 Mei 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	1. Polishing 2. Handle Dinner 3. Breakfast Table Set up 4. Buffet Set up	Kerja
9	9 Mei 2026	Off	Off	Off	Libur
10	10 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
11	11 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
12	12 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
13	13 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
14	14 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja

15	15 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
16	16 Mei 2026	Off	Off	Off	Libur
17	17 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
18	18 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
19	19 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
20	20 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
21	21 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja

22	22 Mei 2026	Off	Off	Off	Libur
23	23 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
24	24 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
25	25 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
26	26 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
27	27 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area	Kerja
28	28 Mei 2026	Off	Off	Off	Libur
29	29 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja

30	30 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
31	31 Mei 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
				Jumlah Hari Kerja	26 Hari
				Jumlah Hari Libur	5 Hari

Padang, 31 Mei 2026

Mengetahui,

Supervisor



Muhammad Hasan

Mahasiswa



Shara Elvanda

Juni

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMEN PARIWISATA
POGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Shara Elvanda
NIM : 24135034
Tempat PLI : Rocky Plaza Hotel Padang
Pembimbing PLI : Vischa Mansyera Pratama.M.Pd.
Supervisor : Muhammad Hasan
Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam Kerja	Kegiatan	Keterangan
1	1 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
2	2 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
3	3 Juni 2026	Off	Off	Off	Libur
4	4 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area	Kerja

				7. Set up for Dinner service	
5	5 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
6	6 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
7	7 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
8	8 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
9	9 Juni 2026	Off	Off	Off	Libur
10	10 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
11	11 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner	Kerja

				service	
12	12 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
13	13 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
14	14 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
15	15 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
16	16 Juni 2026	Off	Off	Off	Libur
17	17 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
18	18 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja

19	19 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
20	20 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
21	21 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
22	22 Juni 2026	Off	Off	Off	Libur
23	23 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
24	24 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
25	25 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
26	26 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast	Kerja

				2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	
27	27 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
28	28 Juni 2026	Off	Off	Off	Libur
29	29 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
30	30 Juni 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
				Jumlah Hari Kerja	25 Hari
				Jumlah Hari Libur	5 Hari

Padang, 30 Juni 2026

Mengetahui,

Supervisor

Muhammad Hasan

Mahasiswa

Shara Elvanda

Juli

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK
DEPARTEMENT PARIWISATA
POGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Shara Elvanda
NIM : 24135034
Tempat PLI : Rocky Plaza Hotel Padang
Pembimbing PLI : Vischa Mansyera Pratama.M.Pd.
Supervisor : Muhammad Hasan
Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam Kerja	Kegiatan	Keterangan
1	1 Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
2	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja

3	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
4	Juli 2026	Off	Off	Off	Libur
5	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
6	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
7	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
8	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing	Kerja

				Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	
9	Juli 2026	07:00 – 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
10	Juli 2026	Off	Off	Off	Libur
11	Juli 2026	07:00 – 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
12	Juli 2026	07:00 – 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
13	Juli 2026	07:00 – 15:00	8 Jam	1. Handle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja

14	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
15	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
16	Juli 2026	Off	Off	Off	Libur
17	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
18	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
19	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing	Kerja

				4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	
20	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	Hendle Breakfast 1. Table set up 2. Polishing 3. Table Scrambling 4. Handle Lunch 5. Cleaning Area 6. Set up for Dinner service	Kerja
21	Juli 2026	07:00– 15:00	8 Jam	1. Hendle Breakfast 2. Table set up 3. Polishing 4. Table Scrambling 5. Handle Lunch 6. Cleaning Area 7. Set up for Dinner service	Kerja
				Jumlah Hari Kerja	17 Hari
				Jumlah Hari Libur	3 Hari

Padang, 21 Juli 2026

Mengetahui,

Supervisor



Muhammad Hasan

Mahasiswa



Shara Elvanda

6. Lembaran Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI I



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



CATATAN KONSULTASI DENGAN PEMBIBING

Nama Mahasiswa : Shara Elvanda
NIM/Departemen : 24135034 /Parivisata
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Tempat PLI : Rocky Plaza Hotel Padang

No	Hari/Tanggal	Topik/Masalah Yang di bahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin/ 11-5-2026	Bimbingan judul dan Acl judul		
2.	Senin/ 20-7-2026	Bimbingan Laporan - Perbaikan logo cover - Perubahan bahasa yang ditulis miring - Perbaikan daftar lampiran, daftartabel dan gambar.		
3.	Rabu/ 22-7-2026	- Perbaikan daftar lampiran.		
4.	Kamis/ 23/7-2026	- Bimbingan daftar lampiran.		
5.	Jum'at/ 24-7-2026			

Dosen Pembimbing

Vischa Mansyera Pratama ,M.Pd.

7. Lembaran Konsultasi dengan Supervisor di Industri

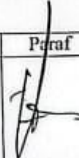


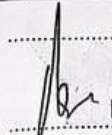
KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Shara E. Wanda
 Unit Kegiatan Praktek : Food and Beverage Service
 Nama Perusahaan/Industri : Kolek Plaza Hotel Padang
 Jadwal Kegiatan : Konfirmasi laporan
 Nama Supervisor (Penilai) : Muhammad Mahin
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Restoran

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
		- Perbaikan penulisan Bahasa asing dengan menggunakan cetak miring perbaikan tanda baca titik, koma dan spasi.		



Tanda tangan nama penilai stempel
 Perusahaan

8.Sertifikat