

LAPORAN STUDI KASUS
UPAYA PENANGANAN TINGKAT HUNIAN
KAMAR DI BASIL RESTAURANT ASTON BATAM
HOTEL & RESIDENCE

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



Oleh:
Sahgira Melka Putri / NIM:24135133

Dosen Pembimbing :Feri Ferdian, S ST., M.M., Ph,D, CHE
Manager : Hafid Al Ansori (Food and Beverage Manager)

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang berdampak I FPP-UNP
Semester Januari – juni 2026**

Oleh:

**Shagira Melka Putri
NIM: 24135133**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen pembimbing



**Feri Ferdian, S ST., M.M., Ph.D, CHE
NIP.199202262020121012**

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



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

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

Oleh:

**Sahgira Melka Putri
NIM:24135133**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departamen Pariwisata**

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

Food & Beverage Manager



Hafid al Ansori

Director of Human Resource Department



Sukma Wandansari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan magang berdampak I yang dilaksanakan di Aston Batam Hotel & Residence. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Semester Januari–juli 2026. Selama proses pelaksanaan Lapangan industri I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis dapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karna itu, pada kesempatan ini penulisan ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Dra. Asmar Yulastri, M.pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu S.st.,Par, M.Si.,Par,. CHE selaku kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama M.P.d selaku kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah M.Pd, selaku Koordinator Pengalaman Laporan Industri I tingkat Departemen Pariwisata.
5. Ibu Rahmi Fadilah M,Pd, selaku dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Feri Ferdian, S ST,. M.M,. Ph,D, CHE selaku Dosen pembimbing pengalaman lapangan industri.
7. Dosen-Dosen jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
8. Bapak Beben Subekti selaku General Maneger di Aston Batam Hotel and Residence.
9. Bapak Hafid Al-ansori selaku food and beverage Manager di Aston Batam Hotel and Residece
10. Ibu Priscilla Fairus J.K Tjobo selaku Restaaurant dan Bar Maneger di Aston batam hotel and Residence
11. Ibu Sukma Wandansari selaku Human Resource Manager di Aston Batam Hotel and Residence
12. Seluruh rekan kerja selaku senior Penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I

13. Seluruh teman-teman Penulis yang telah membantu dan memeberi dukungan kepada Penulis ketika Pengalaman Lapangan Industri I berlangsung
 14. Kepada kedua orang tua Penulis dan keluarga yang telah memeberikan dukungan serta doa kepada Penulis sehingga Penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I hingga selesai dengan baik dan lancar
- Semoga laporan dapat bermanfaat terutama bagi Penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 19 juli 2026

Sahgira Melka Putri

ABSTRAK

**Sahgira Melka
Putri, 2026**

**Upaya penanganan tingkat hunian kamar di Basil
Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, D4
Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata**

Studi kasus ini di latar belakang oleh *experience* Penulis selama pelaksanaan magang berdampak atau Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel and Residence, khususnya di Departemen Food and Beverage Service di Basil Restaurant. Selama Pelaksanaan PLI Pada saat Tingkat hunian kamar Tinggi merupakan periode dengan tingkat Tingkat hunian kamar tertinggi pada suatu hotel, yang umumnya terjadi pada musim liburan, hari besar keagamaan, maupun periode cuti bersama nasional. Latar belakang studi kasus ini adalah ditemukannya berbagai kendala dalam pelaksanaan upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residences, meskipun pihak manajemen telah menerapkan sejumlah strategi untuk mengantisipasi lonjakan tamu tersebut.

Tujuan studi kasus ini adalah untuk mendeskripsikan kondisi operasional Basil Restaurant pada saat Tingkat hunian kamar tinggi, menganalisis upaya-upaya penanganan yang telah dilakukan oleh manajemen dan staff Food and Beverage Service, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta merumuskan solusi dan rekomendasi guna meningkatkan efektivitas penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di masa mendatang.

Metode yang digunakan dalam studi kasus ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi langsung selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant, wawancara dengan Restaurant *Manager/supervisor dan staff waitress/waiter*. Sebagai implikasi, studi kasus ini merekomendasikan penyusunan perencanaan operasional Tingkat hunian kamar tinggi yang lebih matang bagi Basil Restaurant, termasuk perhitungan kebutuhan staff berdasarkan proyeksi Tingkat hunian kamar, penguatan koordinasi antara service dan kitchen, serta evaluasi berkala terhadap efektivitas strategi penanganan Tingkat hunian kamar tinggi yang diterapkan.

Kata Kunci: Tingkat hunian kamar tinggi, upaya penanganan, Basil Restaurant, kualitas pelayanan

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat dipengaruhi oleh fluktuasi tingkat kunjungan wisatawan, sehingga dikenal adanya periode low season dan Tingkat hunian kamar tinggi. Tingkat hunian kamar tinggi adalah kondisi di mana tingkat hunian kamar (Tingkat hunian kamar) hotel berada pada titik tertinggi dalam suatu periode tertentu, biasanya bertepatan dengan musim liburan, hari besar keagamaan, atau periode cuti bersama nasional. Kota Batam sebagai salah satu destinasi wisata dan bisnis di kawasan perbatasan turut mengalami fluktuasi kunjungan wisatawan tersebut, termasuk peningkatan signifikan pada periode-periode Tingkat hunian kamar tinggi, sehingga berdampak langsung pada tingkat Tingkat hunian kamar Aston Batam Hotel and Residences beserta seluruh outlet Food and Beverage yang dimilikinya, termasuk Basil Restaurant.

Peningkatan volume tamu secara drastis pada saat Tingkat hunian kamar tinggi menuntut kesiapan Basil Restaurant dari berbagai aspek, baik dari segi sumber daya manusia, sarana dan prasarana, maupun sistem operasional pelayanan. Apabila kesiapan tersebut tidak dikelola dengan baik, maka Tingkat hunian kamar tinggi yang seharusnya menjadi peluang peningkatan pendapatan restoran justru dapat menimbulkan berbagai permasalahan operasional, seperti antrean tamu yang panjang, keterlambatan pelayanan makanan dan minuman, penurunan kualitas kebersihan dan kerapian outlet, hingga menurunnya tingkat kepuasan tamu secara keseluruhan.

Berdasarkan hasil observasi awal selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residence, ditemukan bahwa pada saat Tingkat hunian kamar tinggi, pihak manajemen Food and Beverage Service telah melakukan sejumlah upaya penanganan untuk mengantisipasi lonjakan tamu, namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala yang menyebabkan upaya tersebut belum sepenuhnya berjalan optimal. Kondisi ini menjadi menarik untuk dikaji lebih lanjut guna memahami sejauh mana efektivitas upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi yang telah diterapkan, serta kendala apa saja yang masih dihadapi oleh staff Basil Restaurant dalam pelaksanaan.

Fenomena tersebut dapat dijelaskan melalui teori kualitas pelayanan. Sulastiyono (2011:35–36), yang mengutip pandangan Fitzsimmons bersaudara, menjelaskan bahwa salah satu dimensi yang digunakan tamu untuk menilai kualitas pelayanan hotel adalah responsiveness (daya tanggap), yaitu kesediaan dan kesadaran staf untuk bertindak cepat serta memberikan pelayanan secara tepat waktu. Apabila dimensi tersebut tidak dapat dipenuhi akibat lonjakan tamu pada masa Tingkat hunian kamar tinggi, maka akan timbul gap atau kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima tamu, sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman (dalam Sunyoto, 2015). Oleh karena itu, diperlukan upaya penanganan yang tepat dari pihak manajemen restoran agar kesenjangan tersebut dapat diminimalkan.

Salah satu upaya penanganan yang secara teoretis relevan adalah melalui perencanaan tenaga kerja atau man power planning. Sikula (1981:145) menjelaskan bahwa perencanaan tenaga kerja merupakan proses menentukan kebutuhan tenaga kerja agar pelaksanaannya dapat berintegrasi dengan rencana organisasi, sehingga jumlah dan penempatan pegawai sesuai dengan kebutuhan operasional pada waktu tertentu, termasuk pada saat terjadi lonjakan permintaan seperti Tingkat hunian kamar tinggi. Selain aspek jumlah tenaga kerja, upaya penanganan juga dapat dilakukan melalui konsistensi penerapan sequence of service, yaitu tahapan pelayanan yang menjadi panduan bagi waiter/waitress agar tetap dapat memberikan pelayanan yang terstruktur dan memuaskan meskipun dalam kondisi operasional yang padat (Fahrul, 2023).

Berbagai penelitian terdahulu turut memperkuat urgensi kajian mengenai upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di restoran hotel. Lafifa, Riza, dan Sandy (2023) dalam penelitiannya di Restoran Tang Palace, Hotel JW Marriott Surabaya, menemukan bahwa optimalisasi peran waiter dan waitress, melalui pembagian tugas yang jelas dan koordinasi tim yang baik, mampu meningkatkan kualitas pelayanan restoran secara signifikan. Sejalan dengan hal tersebut, Sanjiwani, Widhyadanta, Arianty, dan Susanti (2025) dalam studi kasus di Kitchen Hotel *Four Seasons*, Miami, mengungkapkan bahwa permasalahan waktu tunggu tamu dapat diatasi melalui perbaikan alur kerja dapur dan koordinasi lintas departemen. Selain itu, Saniantara (2023) dalam penelitiannya di Hotel The Laguna Nusa Dua Bali menemukan bahwa strategi operasional yang terencana, termasuk pengelolaan sumber daya manusia dan standar pelayanan, terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan restoran meskipun dalam kondisi operasional yang menantang

Berdasarkan uraian teori dan hasil penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di restoran hotel memerlukan kombinasi antara perencanaan tenaga kerja yang tepat, konsistensi standar pelayanan, dan koordinasi tim yang baik agar kualitas pelayanan tetap terjaga. Namun demikian, kajian yang secara spesifik membahas upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residences, masih terbatas. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan kajian lebih lanjut mengenai "Upaya Penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residence" sebagai studi kasus

1.2 Identifikasi masalah

- a) Peningkatan volume tamu secara signifikan pada saat Tingkat hunian kamar tinggi belum sepenuhnya diimbangi dengan kesiapan sumber daya manusia di Basil Restaurant.
- b) Upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi yang telah diterapkan oleh manajemen Basil Restaurant belum sepenuhnya berjalan efektif di lapangan.
- c) Ditemukan kendala teknis maupun non-teknis dalam pelaksanaan strategi penanganan Tingkat hunian kamar tinggi, seperti keterbatasan staff, koordinasi dengan kitchen, maupun sarana pendukung.

1.3 Rumusan Masalah

- a) Bagaimana kondisi operasional Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residences pada saat Tingkat hunian kamar tinggi?
- b) Apa saja kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi tersebut?
- c) Bagaimana solusi atau rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan efektivitas penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di Basil Restaurant?

1.4 Tujuan Studi Kasus

- a) Mendeskripsikan kondisi operasional Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residences pada saat Tingkat hunian kamar tinggi.
- b) Mengidentifikasi gejala yang dihadapi dalam pelaksanaan upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi.
- c) Merumuskan solusi dan rekomendasi guna meningkatkan efektivitas penanganan Tingkat hunian kamar di Basil resto

1.5 Manfaat Studi Kasus

1.5.1 Manfaat Teoretis

Secara teoretis, studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan, khususnya yang berkaitan dengan manajemen Food and Beverage Service dan pengelolaan operasional restoran pada masa Tingkat hunian kamar tinggi. Studi kasus ini juga diharapkan dapat memperkaya kajian mengenai penerapan teori perencanaan tenaga kerja (*man power planning*), standar pelayanan (*sequence of service*), dan kualitas pelayanan (*responsiveness*) dalam konteks nyata di lapangan, serta dapat menjadi bahan referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya yang membahas topik serupa mengenai strategi penanganan lonjakan tamu di industri restoran maupun perhotelan.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman langsung bagi penulis dalam memahami permasalahan operasional yang terjadi di lapangan, khususnya dalam hal penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di *Food and Beverage Service Department*. Studi kasus ini juga diharapkan dapat melatih kemampuan penulis dalam menganalisis suatu permasalahan secara sistematis serta menyusun rekomendasi solusi yang aplikatif berdasarkan teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan.

b. Bagi Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residence

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi manajemen Basil Restaurant dalam menyusun serta menyempurnakan strategi penanganan Tingkat hunian kamar tinggi, khususnya yang berkaitan dengan perencanaan jumlah tenaga kerja, penerapan standar pelayanan, dan koordinasi tim, sehingga kualitas pelayanan kepada tamu dapat tetap terjaga meskipun dalam kondisi operasional yang padat.

c. Bagi Universitas Negeri Padang

Sebagai bahan perbandingan bagi mahasiswa lain yang akan menyusun tugas akhir maupun laporan Praktik/Pengalaman Lapangan Industri dengan topik yang berkaitan dengan manajemen operasional Food and Beverage atau strategi penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di industri perhotelan.

d. Bagi Pembaca

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemahaman kepada pembaca mengenai pentingnya perencanaan dan kesiapan operasional dalam menghadapi lonjakan tamu pada masa Tingkat hunian kamar tinggi, sehingga dapat menjadi bahan pertimbangan bagi pihak-pihak yang berkecimpung di bidang hospitality dalam pengambilan keputusan terkait pengelolaan operasional restoran.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas penunjang lainnya yang dikelola secara komersial. Hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai penyedia berbagai layanan pendukung yang menunjang kenyamanan tamu selama tinggal, salah satunya adalah layanan makanan dan minuman yang disediakan melalui restoran hotel. Keberadaan restoran di dalam hotel menjadi salah satu elemen penting yang memengaruhi kepuasan tamu secara keseluruhan, karena pengalaman bersantap tamu turut membentuk penilaian terhadap kualitas hotel secara umum.

2.1.2 Pengertian Restoran dan Food and Beverage Service

Restoran merupakan suatu usaha komersial yang menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu, baik yang menginap maupun tidak menginap di hotel. Soekresno dan Pendit (1998:4) menjelaskan bahwa food and beverage merupakan bidang usaha yang bertanggung jawab atas kebutuhan makanan dan minuman tamu, baik yang disajikan di dalam kamar, restoran, makanan karyawan, maupun kebutuhan lain yang dikelola secara komersial oleh hotel. Food and Beverage Department pada umumnya terbagi menjadi dua bagian utama, yaitu Food and Beverage Product yang bertanggung jawab atas pengolahan makanan, dan *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab atas penyajian dan pelayanan kepada tamu.

Food and Beverage Service Department memiliki peran yang sangat penting dalam operasional hotel, karena baik buruknya penilaian tamu terhadap sebuah hotel juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diberikan oleh bagian ini. Waiter dan waitress, sebagai ujung tombak pelayanan pada departemen ini, dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai standar, terutama pada momen-momen dengan volume tamu yang tinggi seperti breakfast maupun saat Tingkat hunian kamar tinggi berlangsung.

2.1.3 Pengertian Tingkat hunian kamar tinggi

Tingkat hunian kamar tinggi adalah periode tertentu dengan tingkat permintaan atas akomodasi dan pelayanan hotel yang sangat tinggi, ditandai dengan lonjakan jumlah tamu secara signifikan dalam waktu yang relatif singkat, sehingga tingkat Tingkat hunian kamar hotel meningkat drastis dibandingkan hari-hari biasa. Kondisi ini pada umumnya terjadi bersamaan dengan momen-momen tertentu, seperti musim liburan panjang, hari besar keagamaan, maupun perayaan tahun baru, di mana jumlah wisatawan yang berkunjung meningkat secara serentak di berbagai destinasi.

Tingkat hunian kamar tinggi memiliki karakteristik yang berbeda dengan high season maupun low season. Pada Tingkat hunian kamar tinggi, lonjakan permintaan terjadi dalam intensitas yang sangat tinggi namun dalam durasi yang relatif singkat, sehingga menuntut kesiapan operasional yang lebih matang dibandingkan pada high season yang memiliki durasi lebih panjang namun intensitas lonjakan yang lebih rendah. Bagi bisnis seperti hotel dan restoran, kondisi Tingkat hunian kamar tinggi menuntut kesiapan yang tinggi, mulai dari jumlah staf, ketersediaan bahan baku, hingga sistem operasional yang mampu menangani volume tamu yang meningkat drastis dalam waktu bersamaan. Oleh karena itu, seluruh departemen hotel, termasuk Food and Beverage Service, dituntut untuk memiliki kesiapan operasional yang matang guna mengantisipasi peningkatan volume pelayanan yang harus diberikan kepada tamu.

2.1.4 Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller (2016:156) mendefinisikan kualitas sebagai kesatuan dari karakteristik, fitur, dan sikap dari suatu barang atau jasa yang berpengaruh dalam mencapai kebutuhan pelanggan. Sementara itu, kualitas pelayanan (service quality) secara umum dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi konsumen atas pelayanan yang nyata-nyata mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan. Apabila jasa yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan baik dan memuaskan; namun apabila jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan akan dipersepsikan buruk.

a. Dimensi Kualitas Pelayanan

Secara lebih spesifik dalam konteks industri perhotelan, Sulastiyono (2011:35–36), yang mengutip pandangan Fitzsimmons bersaudara, menjelaskan bahwa kualitas pelayanan hotel dinilai oleh tamu melalui lima dimensi pokok, yaitu:

- a. Reliabilitas (*Reliability*) — kemampuan untuk memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada tamu, tanpa adanya kesalahan.
- b. Daya Tanggap (*Responsiveness*) — kesadaran atau keinginan staf untuk cepat bertindak membantu tamu dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. Dimensi inilah yang paling relevan dengan permasalahan waktu tunggu dan kecepatan pelayanan pada masa Tingkat hunian kamar tinggi.
- c. Jaminan (*Assurance*) — pengetahuan, kesopanan, serta kemampuan staf dalam menumbuhkan rasa percaya dan yakin pada diri tamu bahwa mereka bebas dari risiko dan keraguan.
- d. Empati (*Empathy*) — kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan pemahaman terhadap kebutuhan tamu.
- e. Bukti Fisik (*Tangibles*) — penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, serta sarana komunikasi yang digunakan.

b. Kesenjangan (Gap) Kualitas Pelayanan

Parasuraman (dalam Sunyoto, 2015) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur dari seberapa jauh kesenjangan (gap) antara pelayanan yang diharapkan pelanggan dan pelayanan yang senyatanya diterima. Konsep ini dikenal dengan model *SERVQUAL* (*Service Quality*), yang pada dasarnya mengidentifikasi adanya lima jenis kesenjangan dalam proses pelayanan, salah satunya adalah kesenjangan antara standar pelayanan yang ditetapkan perusahaan dengan pelayanan yang benar-benar disampaikan kepada pelanggan. Pada masa Tingkat hunian kamar tinggi, kesenjangan jenis ini menjadi sangat rentan terjadi, karena standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan pada kondisi normal sulit dipertahankan ketika volume tamu meningkat drastis tanpa disertai penyesuaian sumber daya yang memadai. Apabila kesenjangan tersebut tidak dikelola dengan baik, khususnya pada dimensi *responsiveness*, maka kualitas

pelayanan restoran akan dipersepsikan menurun oleh tamu, sehingga berpotensi menimbulkan keluhan maupun penilaian negatif terhadap hotel secara keseluruhan.

2.1.5 Perencanaan Tenaga Kerja (Man Power Planning)

a. Pengertian Man Power Planning

Salah satu upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi yang bersifat mendasar adalah melalui perencanaan tenaga kerja. Sikula (1981:145) mendefinisikan perencanaan tenaga kerja atau perencanaan sumber daya manusia sebagai proses menentukan kebutuhan tenaga kerja, yang berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berintegrasi dengan rencana organisasi. Dengan demikian, perencanaan tenaga kerja yang baik akan memastikan tersedianya jumlah staf yang tepat, dengan kompetensi yang sesuai, pada tempat yang tepat, dan pada waktu yang tepat, termasuk dalam mengantisipasi lonjakan permintaan operasional seperti pada masa Tingkat hunian kamar tinggi.

b. Tujuan Man Power Planning

Perencanaan tenaga kerja pada dasarnya bertujuan untuk menghindari terjadinya kekurangan maupun kelebihan tenaga kerja yang dapat berdampak pada kinerja operasional restoran. Melalui perencanaan yang matang, manajemen dapat mengantisipasi kebutuhan tenaga kerja tambahan pada masa Tingkat hunian kamar tinggi, baik melalui

2.1.6 Perencanaan Tenaga Kerja (Man Power Planning)

a. Pengertian Man Power Planning

Salah satu upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi yang bersifat mendasar adalah melalui perencanaan tenaga kerja. Sikula (1981:145) mendefinisikan perencanaan tenaga kerja atau perencanaan sumber daya manusia sebagai proses menentukan kebutuhan tenaga kerja, yang berarti mempertemukan kebutuhan tersebut agar pelaksanaannya berintegrasi dengan rencana organisasi. Dengan demikian, perencanaan tenaga kerja yang baik akan memastikan

tersedianya jumlah staf yang tepat, dengan kompetensi yang sesuai, pada tempat yang tepat, dan pada waktu yang tepat, termasuk dalam mengantisipasi lonjakan permintaan operasional seperti pada masa Tingkat hunian kamar tinggi.

b. Tujuan Man Power Planning

Perencanaan tenaga kerja pada dasarnya bertujuan untuk menghindari terjadinya kekurangan maupun kelebihan tenaga kerja yang dapat berdampak pada kinerja operasional restoran. Melalui perencanaan yang matang, manajemen dapat mengantisipasi kebutuhan tenaga kerja tambahan pada masa Tingkat hunian kamar tinggi, baik melalui perekrutan tenaga kerja harian (daily worker) untuk periode tertentu, sehingga operasional restoran dapat tetap berjalan optimal tanpa membebani staf secara berlebihan.

c. Beban Kerja sebagai Bagian dari Perencanaan Tenaga Kerja

Perencanaan tenaga kerja yang tidak tepat akan berdampak langsung pada peningkatan beban kerja staf yang bertugas. Mangkunegara (2015) menjelaskan bahwa kinerja karyawan dipengaruhi secara signifikan oleh beban kerja, di mana ketidakseimbangan antara volume pekerjaan dan jumlah tenaga kerja yang tersedia akan menurunkan kualitas serta kecepatan pelayanan yang diberikan. Hal ini menegaskan bahwa aspek perencanaan tenaga kerja dan pengelolaan beban kerja merupakan dua hal yang saling berkaitan.

2.1.7 Koordinasi Tim dan Kerja Sama Antardepartemen

Upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi tidak hanya bergantung pada kesiapan Food and Beverage Service Department semata, tetapi juga memerlukan koordinasi yang baik dengan departemen lain, khususnya Food and Beverage Product (dapur). Koordinasi yang baik antara staf pelayanan dan staf dapur akan memastikan kelancaran alur kerja, mulai dari penyiapan bahan baku, proses memasak, hingga penyajian kepada tamu, sehingga waktu tunggu tamu dapat ditekan seminimal mungkin meskipun volume pesanan meningkat tajam pada masa Tingkat hunian kamar tinggi.

2.2 Penelitian Terdahulu

1. Lafifa, Riza, dan Sandy (2023) Penelitian yang dilakukan di Restoran Tang Palace, Hotel JW Marriott Surabaya, ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi peran waiter dan waitress dalam meningkatkan pelayanan restoran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pembagian tugas yang jelas antarstaf serta koordinasi tim yang baik mampu meningkatkan kualitas pelayanan restoran secara signifikan, khususnya dalam menjaga kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada tamu.
2. Sanjiwani, Widhyadanta, Arianty, dan Susanti (2025) Penelitian ini dilakukan di Kitchen Hotel Four Seasons, Miami, Amerika Serikat, dengan fokus pada permasalahan waktu tunggu, pelayanan ramah, dan konsistensi makanan. Hasil penelitian mengungkapkan bahwa permasalahan waktu tunggu tamu dapat diatasi melalui perbaikan alur kerja dapur serta koordinasi lintas departemen antara bagian dapur dan bagian pelayanan, sehingga waktu penyajian menjadi lebih efisien tanpa mengorbankan kualitas makanan.
3. Saniantara (2023) Penelitian yang dilakukan di Hotel The Laguna Nusa Dua Bali ini membahas strategi meningkatkan kepuasan pelanggan restoran di era pandemi. Hasil penelitian menemukan bahwa strategi operasional yang terencana, termasuk pengelolaan sumber daya manusia dan penerapan standar pelayanan yang konsisten, terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan restoran meskipun dalam kondisi operasional yang menantang.
4. Pranadika, Ariani, dan Putra (2020) Penelitian ini dilakukan di Hotel Artotel Sanur, Bali, dengan tujuan mengetahui pengaruh beban kerja terhadap kinerja karyawan Food and Beverage Service Department. Hasil penelitian membuktikan bahwa beban kerja berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan ($t_{hitung} 4,325 > t_{tabel} 2,024$; sig. 0,000), sehingga penyesuaian jumlah tenaga kerja terhadap beban kerja menjadi hal yang penting untuk diperhatikan oleh manajemen restoran, khususnya pada masa peak season.
5. Kirana dan Koeswiryono (2024) Penelitian yang dilakukan di Deeva Restaurant, The Udaya Resort and Spa, Ubud, Bali, ini membahas implementasi SOP dalam pelayanan waitress di restoran. Hasil penelitian menemukan bahwa salah satu kendala utama dalam pelayanan restoran adalah lambatnya kecepatan layanan yang diakibatkan oleh kekurangan jumlah karyawan pada saat operasional berlangsung, sehingga solusi yang direkomendasikan adalah penambahan jumlah staf serta konsistensi penerapan SOP pelayanan.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 JENIS PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus (case study). Pendekatan kualitatif dipilih karena permasalahan yang dikaji, yaitu upaya penanganan Tingkat hunia kamar tinggi (peak season) di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residences, bersifat kontekstual dan memerlukan pemahaman mendalam terhadap proses operasional, perilaku staf, serta kondisi nyata di lapangan yang tidak dapat digambarkan hanya melalui angka atau data statistik semata.

Adapun studi kasus dipilih sebagai jenis penelitian karena fokus kajian diarahkan pada satu unit analisis tertentu, yaitu operasional pelayanan breakfast di Basil Restaurant, dengan tujuan memahami secara rinci suatu fenomena dalam konteks kehidupan nyata (real-life context), khususnya ketika batas antara fenomena dan konteksnya tidak tampak dengan jelas. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk menggali secara mendalam bagaimana upaya penanganan Tingkat hunia kamar tinggi dilakukan oleh pihak restoran, mulai dari pengaturan jumlah staff, penjadwalan kerja, hingga strategi pelayanan pada saat waktu tunggu tamu meningkat akibat lonjakan Tingkat hunia kamar hotel.

Penelitian ini bersifat deskriptif, yaitu penelitian yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antar fenomena yang diselidiki (Moleong, 2017). Melalui pendekatan deskriptif kualitatif, peneliti berupaya menggambarkan kondisi nyata upaya penanganan peak season di Basil Restaurant berdasarkan hasil observasi langsung, wawancara dengan pihak terkait, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik/Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

Dengan demikian, jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif dengan pendekatan studi kasus, yang berfokus pada penggambaran secara mendalam dan menyeluruh terhadap upaya-upaya yang dilakukan dalam menangani tingginya Tingkat hunia kamar tamu di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residences, khususnya pada periode peak season.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1. Lokasi Penelitian

Studi kasus ini dilaksanakan di Basil Restaurant, yang merupakan salah satu outlet Food and Beverage Service di Aston Batam Hotel & Residence, yang berlokasi di Jalan Sriwijaya No. 1, Baloi Indah, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Lokasi ini dipilih karena penulis melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Departemen Food and Beverage Service, sehingga penulis memiliki kesempatan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan kepada tamu serta memperoleh data yang berkaitan dengan implementasi service excellence dalam kegiatan operasional restoran.

3.2.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan studi kasus ini dilakukan selama kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang berlangsung mulai 27 Januari 2026 sampai dengan 27 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data mengenai implementasi service excellence pada Departemen Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap selama kegiatan PLI berlangsung agar informasi yang diperoleh sesuai dengan kondisi operasional yang terjadi di lapangan.

3.3. Profil Perusahaan

3.3.1. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 3.1. Aston Hotel Batam & Residence

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel

berbintang empat yang berlokasi di Jalan Sriwijaya No. 1, Kampung Pelita, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini berada di bawah naungan merek Aston yang dikelola oleh Archipelago International, salah satu perusahaan manajemen perhotelan terbesar di Indonesia.

Aston Batam Hotel & Residence mulai beroperasi pada tahun 2017 sebagai salah satu properti Aston yang hadir untuk memenuhi kebutuhan akomodasi wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis di Kota Batam. Soft opening hotel ini dilaksanakan pada tanggal 3 September 2017, sedangkan pembukaannya dilakukan secara bertahap sebelum grand opening yang diselenggarakan pada akhir tahun yang sama.

Kehadiran Aston Batam Hotel & Residence merupakan bagian dari pengembangan jaringan hotel Aston di wilayah Kepulauan Riau. Hotel ini dibangun dengan konsep modern yang memadukan kenyamanan, kemewahan, dan kemudahan akses menuju berbagai pusat bisnis, pusat perbelanjaan, kawasan hiburan, serta pelabuhan dan bandara yang ada di Kota Batam. Lokasinya yang strategis menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Batam.

Pada awal operasionalnya, Aston Batam Hotel & Residence memiliki 232 kamar yang terdiri dari beberapa tipe, yaitu Superior Room, Deluxe Room, Family Room, dan Suite Room. Selain fasilitas kamar, hotel ini juga dilengkapi dengan ruang pertemuan, ballroom, kolam renang, gym, spa, lounge, serta Basil Restaurant yang menyajikan berbagai pilihan menu lokal dan internasional.

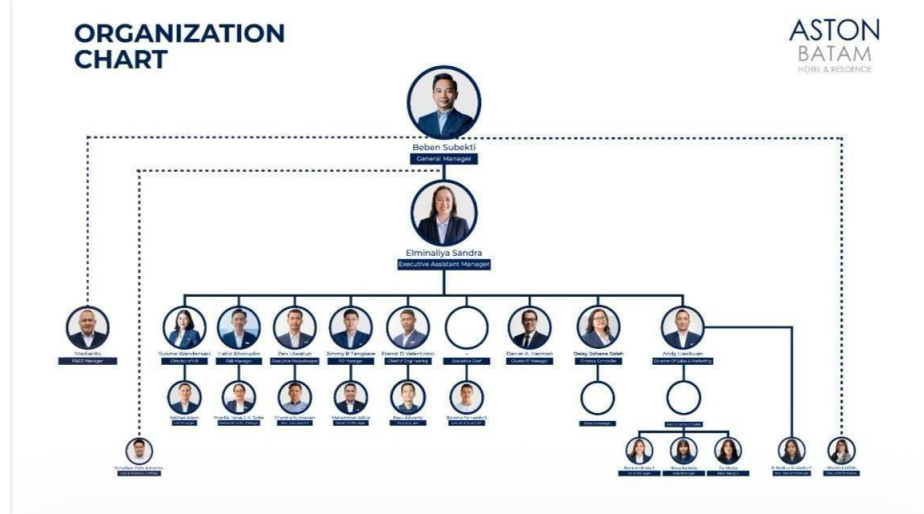
Seiring berjalannya waktu, Aston Batam Hotel & Residence terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang dimiliki. Hotel ini tidak hanya melayani kebutuhan akomodasi, tetapi juga menjadi tempat penyelenggaraan berbagai kegiatan bisnis, pertemuan, seminar, maupun acara sosial. Dengan mengedepankan pelayanan yang profesional dan berstandar internasional, Aston Batam Hotel & Residence berhasil menjadi salah satu hotel yang dikenal dan dipercaya oleh masyarakat maupun wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam.

Owner:



Gambar 3.2. Executive Commite Aston Batam Hotel & Residences

Stuktur Organisasi:



Gambar 3.3 Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residence

3.3.2. Visi:

Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan terpilih bagi tamu, pemilik, dan karyawan dimanapun kami beroperasi.

3.3.3. Misi:

Memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di semua hotel kami, membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya dan mendukung para pemilik hotel dalam hal merancang, menciptakan, dan mengelola hotel mereka menjadi yang terbaik dikelasnya.

1. Integritas

Katakan yang sebenarnya dengan tegas. Lakukan kewajihan anda, dengan atau tanpa ada orang yang mengetahuinya.

2. Antusiasme

Cintai apa yang anda kerjakan dan kerjakan apa yang anda cintai. Jadikan hari ini layak diingat sekalipun hari terlihat biasa saja.

3. Keunggulan

Lakukan dengan baik, dan lakukan dengan lebih baik selanjutnya. Kesempurnaan tidak selalu dapat mudah dicapai, tetapi jika kita konsisten mengejanya maka kita akan mendapatkan keunggulan.

4. Kepemilikan

Berusaha mencapai hasil daripada mencari alasan. Saat anda mengambil alih kendali hidup anda adalah saat anda dapat mengubah segalanya dalam hidup ini.

5. Welas Asih

Selalu berbuat baik dalam hal yang memungkinkan. Keunggulan seseorang bukanlah dari kemakmurannya, tetapi dari kemampuan mereka memberi pengaruh positif kepada orang disekitarnya.

3.4 Subjek dan Objek studi kasus

3.4.1 Subjek Studi kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dan memiliki keterkaitan dengan objek penelitian, yaitu:

1. Waitress/ waiter Basil Restaurant:
sebagai pelaksana langsung pelayanan breakfast yang berhubungan langsung dengan tamu saat Tingkat hunia kamar tinggi.
2. Supervisor Basil Restaurant:
sebagai pihak yang bertanggung jawab atas pengaturan jumlah staf, penjadwalan kerja, serta pengambilan keputusan operasional pada saat peak season.
3. F&B Manager:
sebagai pihak yang menentukan kebijakan dan strategi penanganan Tingkat hunia kamar tinggi secara keseluruhan di Basil Restaurant.
4. Tamu (*guest*) hotel:
yang menggunakan fasilitas breakfast di Basil Restaurant, sebagai pihak yang merasakan langsung dampak dari waktu tunggu pelayanan.
objek penelitian dipilih berdasarkan keterlibatan langsung mereka dalam proses pelayanan breakfast selama masa Tingkat hunia kamar tinggi, sehingga data dan informasi yang diperoleh dapat menggambarkan secara akurat kondisi nyata di lapangan.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah upaya penanganan Tingkat hunia kamar tinggi (*peak season*) yang dilakukan di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residence, khususnya yang berkaitan dengan pengaruh jumlah staff waitress terhadap waktu tunggu tamu pada saat pelayanan breakfast. Objek penelitian ini mencakup aspek-aspek operasional pelayanan food and beverage service, meliputi pengaturan jumlah staf, sistem penjadwalan kerja (*scheduling*), alur pelayanan tamu (*service flow*), serta kendala-kendala yang muncul selama periode Tingkat hunia kamar tinggi

berlangsung yang dimaksud adalah kegiatan pelayanan breakfast di Basil Restaurant pada masa peak season, dengan penekanan pada bagaimana jumlah staff waitress memengaruhi efisiensi waktu tunggu tamu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data merupakan cara yang di gunakan penulius untuk memperoleh data yang di perlukan dalam penelitian ini, pada studi kasus ini, pengumpulan data di lakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi agar data yang di peroleh akurat, mendalam, dan sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan.

3.5.1 Observasi dan Wawancara

Observasi di lakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan operasional pada departemen food and beverage service di Basil RestaurantAston Batam Hotel and Residence selama pengalaman lapangan industri (PLI). Melalui observasi, penulis memperoleh data mengenai upaya penanganan peak season di Basil Restaurant.

wawancara dilakukan secara semi terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini di pilih agar sesuai agar penulis memperoleh informasi secara mendalam mengenai upaya penanganan Tingkat hunia kamar tinggi di Basil Restaurant

Bkukan untuk penanganan pada saata Tingkat hunia kamar tinggi



3.4 Gambar wawancara bersama waiter

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi kasus

Basil Restaurant merupakan salah satu outlet food and beverage di Aston Batam Hotel and Residences yang melayani kebutuhan makan pagi (breakfast) bagi tamu yang menginap. Pada kondisi normal, jumlah tamu yang sarapan di Basil Restaurant masih dapat ditangani dengan baik oleh staff waitress yang bertugas, sehingga alur pelayanan berjalan lancar tanpa kendala waktu tunggu yang berarti.

Kondisi tersebut berubah ketika hotel memasuki masa peak season, yaitu periode di mana tingkat Tingkat hunia kamar kamar meningkat secara signifikan, sehingga jumlah tamu yang menggunakan fasilitas breakfast di Basil Restaurant ikut melonjak jauh dari hari-hari biasa. Lonjakan jumlah tamu ini tidak selalu diimbangi dengan penambahan jumlah staff waitress yang sepadan, sehingga beban kerja setiap staff menjadi lebih berat, dan tamu harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan, baik saat diarahkan ke meja, saat membutuhkan bantuan di area buffet, maupun saat meja perlu dibersihkan (clearing) untuk tamu berikutnya.

Menghadapi situasi tersebut, pihak Basil Restaurant tidak tinggal diam dan melakukan beberapa upaya untuk menekan dampak dari tingginya Tingkat hunia kamar terhadap kualitas pelayanan. Upaya tersebut antara lain dilakukan melalui pengaturan ulang jadwal kerja staff (schedule), penambahan tenaga kerja tambahan (casual/daily worker) pada hari-hari tertentu, pembagian section pelayanan yang lebih ketat agar setiap staff memiliki tanggung jawab area yang jelas, hingga briefing operasional sebelum shift dimulai untuk memastikan seluruh staff memahami target dan pembagian tugas selama masa peak season berlangsung.

4.2 Temuan Studi Kasus

Selama pelaksanaan Praktik/Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis ditempatkan langsung di Basil Restaurant dan turut terlibat dalam operasional breakfast, termasuk pada momen-momen Tingkat hunia kamar tinggi. Dari keterlibatan tersebut, penulis mengamati langsung bagaimana upaya-upaya yang telah disebutkan

di atas diterapkan di lapangan, sejauh mana efektivitasnya dalam menekan waktu tunggu tamu, serta kendala-kendala yang masih muncul meskipun upaya penanganan sudah dilakukan oleh pihak restoran. Berdasarkan pengamatan tersebut, studi kasus ini disusun untuk menggambarkan secara lebih mendalam bagaimana Basil Restaurant menangani kondisi Tingkat hunia kamar tinggi, khususnya dari sisi pengaturan jumlah staff waitress, dan sejauh mana upaya tersebut berpengaruh terhadap waktu tunggu tamu saat breakfast berlangsung.

4.2.1 Upaya Penanganan Tingkat hunia kamar Tinggi di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residence

Tingkat hunia kamar merupakan tingkat hunian kamar hotel yang dinyatakan dalam bentuk persentase, yang menggambarkan perbandingan antara jumlah kamar yang terjual dengan jumlah kamar yang tersedia dalam periode tertentu. Tingkat hunia kamar tinggi atau peak season adalah suatu kondisi di mana tingkat hunian kamar hotel berada pada titik puncak, biasanya terjadi pada momen-momen tertentu seperti libur nasional, akhir pekan panjang, musim liburan sekolah, maupun event-event besar yang diselenggarakan di suatu daerah. Kondisi peak season tidak hanya berdampak pada departemen kamar (Front Office dan Housekeeping), tetapi juga berdampak langsung pada departemen Food and Beverage, khususnya restoran yang melayani kebutuhan makan tamu, termasuk Basil Restaurant sebagai salah satu outlet utama di Aston Batam Hotel and Residence.

Peningkatan Tingkat hunia kamar secara otomatis meningkatkan jumlah tamu yang menggunakan fasilitas breakfast, sehingga menuntut kesiapan operasional restoran dari berbagai sisi, mulai dari kesiapan staf, alur pelayanan, hingga koordinasi dengan bagian dapur (kitchen). Beberapa dampak yang timbul akibat Tingkat hunia kamar tinggi di Basil Restaurant antara lain:

Peningkatan volume tamu breakfast secara drastis, yang tidak jarang melebihi kapasitas ideal yang dapat ditangani oleh jumlah staff yang

tersedia pada hari biasa. Meningkatnya waktu tunggu tamu, baik saat menunggu meja kosong, menunggu pelayanan pertama (greeting), maupun saat membutuhkan bantuan staff di area buffet. Bertambahnya beban kerja staff waitress, karena setiap staff harus menangani lebih banyak meja/section dalam waktu yang bersamaan. Berpotensi menurunkan kualitas pelayanan, apabila tidak diimbangi dengan upaya penanganan yang tepat, sehingga dapat memengaruhi kepuasan tamu terhadap pengalaman menginap secara keseluruhankendala Dalam Upaya Penanganan Tingkat hunian kamar Tinggi di Basil Restorant

Dalam penelitian studi kasus terdapat beberapa kendala dalam upaya penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di Basil Restoran, berupa Berikut kendala-kendala yang biasanya terjadi dalam upaya penanganan Tingkat hunia kamar tinggi di Basil Restaurant, disusun sistematis berdasarkan sumber kendalanya:

1. Kendala dari Sisi Sumber Daya Manusia (SDM)

Keterbatasan jumlah staff tetap Basil Restaurant memiliki jumlah staff waitress tetap yang terbatas, sehingga saat Tingkat hunia kamar melonjak jauh di luar kapasitas normal, jumlah tersebut tidak cukup untuk menjaga standar waktu tunggu tamu tetap ideal, meskipun sudah dibantu staff casual. Kesulitan mendapatkan staff casual secara cepat Apabila informasi kenaikan Tingkat hunia kamar diterima secara mendadak dari Front Office, pihak restoran kesulitan mencari dan menghubungi staff casual dalam waktu singkat, sehingga penambahan tenaga kerja tidak selalu bisa dilakukan tepat waktu. Staff casual belum menguasai standar pelayanan Staff casual yang baru bergabung biasanya belum sepenuhnya memahami alur kerja, standar SOP, maupun tata letak Basil Restaurant, sehingga membutuhkan waktu adaptasi yang justru dapat memperlambat pelayanan di tengah kondisi yang sedang padat.

2. Kendala dari Sisi Perencanaan dan Koordinasi

Forecast Tingkat hunia kamar yang kurang akurat atau terlambat diterima Terkadang informasi proyeksi Tingkat hunia kamar dari Front Office diterima terlalu dekat dengan hari pelaksanaan, sehingga F&B Manager tidak memiliki cukup waktu untuk

menyusun man power planning secara matang. Koordinasi dengan kitchen yang belum optimal Saat volume tamu tinggi, permintaan menu à la carte maupun kebutuhan refill buffet meningkat drastis, dan apabila koordinasi dengan bagian dapur kurang lancar, penyajian makanan bisa tertunda sehingga menambah waktu tunggu tamu meskipun staff waitress sudah bekerja maksimal.

3. Kendala dari Sisi Operasional Lapangan

Penumpukan tamu pada jam-jam tertentu (peak hours) Meskipun sudah ada pembagian section, lonjakan tamu yang datang bersamaan pada rentang waktu tertentu di pagi hari tetap menyulitkan staff untuk melayani semua meja secara merata dalam waktu bersamaan. Keterbatasan meja/kapasitas tempat duduk Saat Tingkat hunia kamar tinggi, jumlah tamu yang ingin sarapan bisa melebihi kapasitas tempat duduk yang tersedia, sehingga tamu harus menunggu meja kosong terlebih dahulu, terlepas dari seberapa cepat staff bekerja.

4. Kendala dari Sisi Tamu

Ekspektasi tamu terhadap kecepatan pelayanan Sebagian tamu tetap mengharapkan kecepatan pelayanan yang sama seperti hari biasa, meskipun kondisi restoran sedang ramai, sehingga menimbulkan keluhan meskipun staff sudah berupaya maksimal menangani situasi tersebut. Staff casual belum menguasai standar pelayanan Staff casual yang baru bergabung biasanya belum sepenuhnya memahami alur kerja, standar SOP, maupun tata letak Basil Restaurant, sehingga membutuhkan waktu adaptasi yang justru dapat memperlambat pelayanan di tengah kondisi yang sedang padat.

5. Kendala dari Sisi Perencanaan dan Koordinasi

Forecast Tingkat hunia kamar yang kurang akurat atau terlambat diterima Terkadang informasi proyeksi Tingkat hunia kamar dari Front Office diterima terlalu dekat dengan hari pelaksanaan, sehingga F&B Manager tidak memiliki cukup waktu untuk menyusun man power planning secara matang. Koordinasi dengan kitchen yang belum optimal Saat volume tamu tinggi, permintaan menu à la carte maupun kebutuhan refill buffet meningkat drastis, dan apabila

koordinasi dengan bagian dapur kurang lancar, penyajian makanan bisa tertunda sehingga menambah waktu tunggu tamu meskipun staff

6. Kendala dari Sisi Operasional Lapangan

Penumpukan tamu pada jam-jam tertentu (peak hours) Meskipun sudah ada pembagian section, lonjakan tamu yang datang bersamaan pada rentang waktu tertentu di pagi hari tetap menyulitkan staff untuk melayani semua meja secara merata dalam waktu bersamaan. Keterbatasan meja/kapasitas tempat duduk Saat Tingkat hunia kamar tinggi, jumlah tamu yang ingin sarapan bisa melebihi kapasitas tempat duduk yang tersedia, sehingga tamu harus menunggu meja kosong terlebih dahulu, terlepas dari seberapa cepat staff bekerja.

7. Kendala dari Sisi Tamu

Ekspektasi tamu terhadap kecepatan pelayanan Sebagian tamu tetap mengharapkan kecepatan pelayanan yang sama seperti hari biasa, meskipun kondisi restoran sedang ramai, sehingga menimbulkan keluhan meskipun staff sudah berupaya maksimal menangani situasi tersebut.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan kendala yang telah diuraikan sebelumnya, permasalahan utama yang terjadi di Basil Restaurant pada masa Tingkat hunia kamar tinggi bukan disebabkan oleh satu faktor tunggal, melainkan merupakan akumulasi dari beberapa faktor yang saling berkaitan, yaitu ketidakseimbangan antara jumlah staff dengan volume tamu, keterlambatan informasi forecast Tingkat hunia kamar, serta keterbatasan kapasitas fisik restoran. Ketiga faktor ini saling memperkuat satu sama lain sehingga berdampak langsung pada meningkatnya waktu tunggu tamu saat breakfast.

Data hasil observasi menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang berbanding terbalik antara rasio staff terhadap tamu dengan waktu tunggu yang dirasakan tamu. Semakin rendah rasio staff dibanding jumlah tamu yang harus dilayani, semakin tinggi pula waktu tunggu yang terjadi. Kondisi ini sejalan dengan pernyataan informan waitress yang mengaku kesulitan membagi

perhatian ke beberapa section sekaligus saat peak season, serta pernyataan Captain yang menyebutkan bahwa penambahan staff casual tidak selalu sebanding.

Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa jumlah staff waitress merupakan variabel yang paling berpengaruh secara langsung terhadap lamanya waktu tunggu tamu, dibandingkan faktor-faktor lain seperti pembagian section maupun briefing operasional, yang sifatnya lebih pada upaya mengoptimalkan sumber daya yang ada, bukan menambah kapasitas pelayanan itu sendiri.

Upaya-upaya yang telah diterapkan pihak Basil Restaurant, seperti man power planning, penjadwalan ulang, pembagian section, dan briefing, pada dasarnya sudah sesuai dengan teori penanganan peak season yang umum diterapkan di industri perhotelan. Namun, dari hasil analisis ditemukan adanya kesenjangan (gap) antara upaya tersebut dengan kebutuhan riil di lapangan, khususnya pada dua aspek berikut.

Pertama, perencanaan man power sangat bergantung pada ketepatan dan kecepatan informasi forecast Tingkat hunia kamar dari Front Office. Apabila informasi tersebut terlambat diterima, maka seluruh rangkaian upaya penanganan berikutnya (penambahan staff casual, penyusunan jadwal, briefing) turut mengalami keterlambatan, sehingga tidak sempat dipersiapkan secara optimal sebelum shift berlangsung.

Kedua, penambahan staff casual sebagai solusi jangka pendek belum sepenuhnya efektif, karena staff casual membutuhkan waktu adaptasi terhadap standar pelayanan Basil Restaurant. Akibatnya, penambahan jumlah staff secara kuantitas tidak selalu diikuti oleh peningkatan kecepatan pelayanan secara proporsional pada hari-hari awal staff tersebut bertugas.

4.3.1 Analisis Faktor Non-SDM yang Turut Berkontribusi

Selain faktor SDM, analisis juga menunjukkan bahwa keterbatasan kapasitas tempat duduk dan koordinasi dengan kitchen turut berkontribusi terhadap permasalahan waktu tunggu, meskipun kontribusinya tidak sebesar faktor jumlah staff. Keterlambatan penyajian dari kitchen, misalnya, dapat menyebabkan staff waitress terlihat "lambat" di mata tamu, padahal keterlambatan tersebut sebenarnya bersumber dari proses produksi makanan, bukan dari kecepatan pelayanan staff itu sendiri. Hal ini menunjukkan bahwa permasalahan waktu tunggu tamu .

4.1 Upaya optimasi Penanganan Tingkat hunia kamar Tinggi yang Diterapkan di Basil Restaurant.

4.4.1 Perencanaan Tenaga Kerja (Man Power Planning)

Pihak F&B Manager melakukan proyeksi kebutuhan staff berdasarkan informasi Tingkat hunia kamar yang diperoleh dari Front Office, biasanya dalam bentuk forecast harian atau mingguan. Berdasarkan proyeksi tersebut, pihak restoran menentukan apakah diperlukan penambahan staff casual/daily worker untuk hari-hari dengan Tingkat hunia kamar tinggi. Perencanaan ini bertujuan agar penambahan tenaga kerja tidak dilakukan secara mendadak, sehingga staff tambahan memiliki cukup waktu untuk dipersiapkan sebelum shift berlangsung.

4.4.2 Penjadwalan Kerja (Scheduling)

Penjadwalan kerja staff waitress disusun ulang menyesuaikan proyeksi Tingkat hunia kamar, dengan menambah jumlah staff pada shift breakfast yang diperkirakan ramai. Selain itu, jadwal juga disusun dengan mempertimbangkan jam-jam sibuk (peak hours) breakfast, biasanya pada rentang waktu tertentu di pagi hari, sehingga jumlah staff yang bertugas dapat disesuaikan dengan volume tamu pada jam tersebut, bukan disamaratakan sepanjang waktu operasional.

4.4.3 Pembagian Section Pelayanan

Basil Restaurant menerapkan pembagian section atau area tanggung jawab bagi setiap staff waitress, agar setiap staff memiliki cakupan area yang jelas dan tidak terjadi tumpang tindih tanggung jawab saat kondisi ramai. Pembagian section ini disesuaikan kembali saat peakseason, dengan mempertimbangkan sebaran tamu di dalam restoran agar beban kerja antar staff lebih merata.

4.4.4 Briefing Operasional Sebelum Shift

Sebelum shift breakfast dimulai, Captain/Supervisor melakukan briefing singkat kepada seluruh staff, yang berisi informasi mengenai proyeksi jumlah tamu, pembagian section, serta pengingat standar pelayanan yang harus dijaga meskipun dalam kondisi operasional yang padat. Briefing ini bertujuan agar seluruh staff memiliki pemahaman yang sama mengenai target dan tanggung jawab masing-masing selama shift berlangsung.

4.4.5 Koordinasi dengan Departemen Kitchen

Upaya penanganan Tingkat hunia kamar tinggi tidak hanya dilakukan oleh staff waitress, tetapi juga melibatkan koordinasi dengan bagian kitchen, khususnya terkait kecepatan penyajian menu à la carte dan pengisian ulang (refill) menu buffet, agar tamu tidak menunggu terlalu lama akibat keterlambatan dari sisi produksi makanan.

4.4.6 Pengawasan dan Evaluasi Selama Shift Berlangsung

Selama breakfast berlangsung, Selama shift breakfast berlangsung, Captain/Supervisor turut memantau langsung jalannya operasional, dan dapat melakukan penyesuaian dadakan apabila ditemukan section tertentu yang mengalami lonjakan tamu lebih tinggi dari perkiraan, misalnya dengan memindahkan staff dari section yang lebih sepi untuk membantu section yang lebih ramai.

4.4.7 Efektivitas Upaya Penanganan yang Telah Diterapkan

Berdasarkan hasil observasi, upaya-upaya di atas cukup membantu menekan dampak dari Tingkat hunia kamar tinggi, namun belum sepenuhnya mampu mengatasi permasalahan waktu tunggu tamu secara maksimal. Beberapa faktor yang menjadi penghambat efektivitas upaya tersebut antara lain keterbatasan jumlah staff tetap, kesulitan mendapatkan staff casual dalam waktu singkat apabila informasi

Tingkat hunia kamar tinggi diterima secara mendadak, serta staff casual yang belum sepenuhnya menguasai standar pelayanan Basil Restaurant sehingga membutuhkan waktu adaptasi.

Secara keseluruhan, upaya penanganan Tingkat hunia kamar tinggi di Basil Restaurant dilakukan secara berlapis, mulai dari tahap perencanaan (man power planning dan scheduling), tahap persiapan (pembagian section dan briefing), hingga tahap pelaksanaan (koordinasi kitchen dan pengawasan langsung selama shift). Meskipun demikian, efektivitas upaya tersebut masih dipengaruhi oleh sejumlah kendala di lapangan, sehingga diperlukan perbaikan lebih lanjut agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

4.6 Meningkatkan Kemampuan Karyawan dalam Mengelola Waktu

dan Situasi Pelayanan Dalam operasional restoran,

kondisi ramai merupakan situasi yang tidak dapat dihindari, terutama pada hotel dengan tingkat hunian kamar tinggi. Oleh karena itu, kemampuan karyawan dalam mengelola waktu dan menghadapi tekanan operasional menjadi salah satu aspek penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Berdasarkan hasil studi kasus, ditemukan bahwa ketika kondisi peak hour, karyawan cenderung lebih memprioritaskan kecepatan pelayanan dibandingkan pelayanan yang lebih personal. Hal tersebut merupakan bentuk penyesuaian terhadap kondisi lapangan, tetapi apabila terjadi secara terus-menerus dapat menyebabkan berkurangnya kesempatan karyawan dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan tamu. Untuk mengatasi hal tersebut, pihak hotel dapat memberikan pelatihan yang berkaitan dengan manajemen waktu, pengelolaan prioritas pekerjaan, serta teknik memberikan pelayanan cepat namun tetap berkesan. Karyawan perlu diberikan pemahaman bahwa kecepatan pelayanan dan keramahan bukanlah dua hal yang bertentangan, tetapi dapat berjalan secara bersamaan apabila dilakukan dengan strategi yang tepat. Dengan meningkatkan kemampuan tersebut, karyawan diharapkan mampu menghadapi berbagai situasi pelayanan

4.5. Memperkuat Briefing Sebelum Operasional dan Evaluasi Setelah Pelayanan

Briefing sebelum operasional merupakan salah satu kegiatan penting yang dapat membantu menjaga konsistensi pelayanan. Melalui briefing, manajemen dapat menyampaikan informasi mengenai kondisi operasional yang akan dihadapi, seperti jumlah reservasi, tingkat hunian kamar hotel, menu yang tersedia, pembagian tugas, serta strategi pelayanan yang perlu diterapkan. Pada kondisi Tingkat hunian kamar tinggi, briefing menjadi semakin penting karena karyawan perlu memahami prioritas pelayanan dan pembagian tanggung jawab masing-masing. Dengan adanya persiapan yang baik sebelum operasional, kemungkinan terjadinya kesalahan pelayanan dapat diminimalkan. Selain briefing sebelum operasional, evaluasi setelah pelayanan juga perlu dilakukan sebagai bentuk perbaikan berkelanjutan. Evaluasi dapat digunakan untuk mengetahui kendala yang terjadi selama pelayanan berlangsung,

menerima masukan dari karyawan, serta mencari solusi agar pelayanan

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai upaya penanganan Tingkat hunia kamar tinggi di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residences, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut.

Pertama, jumlah staff waitress yang dioperasikan pada shift breakfast selama masa peak season tidak selalu bertambah sebanding dengan lonjakan jumlah tamu yang terjadi akibat meningkatnya Tingkat hunia kamar hotel. Kondisi ini menyebabkan beban kerja setiap staff menjadi lebih berat dibandingkan pada masa low season, sehingga berpengaruh langsung terhadap kecepatan dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Kedua, waktu tunggu tamu saat breakfast mengalami peningkatan yang cukup signifikan pada masa peak season dibandingkan hari-hari biasa. Hal ini menunjukkan bahwa jumlah staff waitress memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap lamanya waktu tunggu tamu, di mana semakin terbatas jumlah staff yang tersedia dibandingkan jumlah tamu yang dilayani, semakin lama pula waktu tunggu yang harus dirasakan oleh tamu.

Ketiga, pihak Basil Restaurant telah melakukan beberapa upaya dalam menangani kondisi Tingkat hunia kamar tinggi, di antaranya melalui pengaturan ulang jadwal kerja staff, penambahan tenaga kerja tambahan pada hari-hari tertentu, pembagian section pelayanan yang lebih terstruktur, serta briefing operasional sebelum shift berlangsung. Namun demikian, upaya-upaya tersebut belum sepenuhnya mampu mengatasi permasalahan waktu tunggu tamu secara maksimal, dikarenakan masih adanya kendala.

Keempat, secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang erat antara jumlah staff waitress dengan waktu tunggu tamu saat breakfast pada masa peak season di Basil Restaurant, sehingga penambahan dan pengaturan jumlah staff yang tepat merupakan salah satu faktor kunci dalam upaya menjaga kualitas pelayanan

5.2 Saran

Berdasarkan Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Aston Batam Hotel & Residence, khususnya Departemen Food and Beverage Service di Basil Restaurant, serta bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian atau kegiatan PLI selanjutnya.

5.2.1 Bagi Pihak Basil Restaurant

Pertama, pihak manajemen disarankan untuk melakukan perencanaan tenaga kerja (man power planning) yang lebih matang dan terjadwal jauh sebelum masa peak season tiba, sehingga penambahan staff casual atau daily worker dapat dilakukan tepat waktu dan tidak bersifat mendadak.

Kedua, perlu adanya sistem pembagian section yang lebih fleksibel dan disesuaikan dengan proyeksi jumlah tamu harian, agar setiap staff waitress memiliki beban kerja yang lebih merata dan tidak menumpuk pada section tertentu saja.

Ketiga, pihak restoran disarankan untuk memberikan pelatihan tambahan (training) kepada staff, khususnya staff casual yang baru bergabung saat peak season, agar dapat beradaptasi dengan cepat terhadap standar pelayanan yang berlaku di Basil Restaurant, sehingga tidak menimbulkan hambatan baru di tengah kondisi operasional yang padat.

Keempat, perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap waktu tunggu tamu selama masa peak season berlangsung, sehingga pihak manajemen dapat segera mengambil tindakan korektif apabila ditemukan penyimpangan dari standar waktu tunggu yang telah ditetapkan.

5.2.2 Bagi Pembaca

Penelitian ini masih terbatas pada satu outlet food and beverage, yaitu Basil Restaurant, sehingga disarankan bagi peneliti selanjutnya untuk memperluas objek penelitian pada outlet food and beverage lain di lingkungan hotel, agar diperoleh gambaran yang lebih komprehensif mengenai upaya penanganan peak season di industri perhotelan secara umum. Selain itu, penelitian selanjutnya juga dapat mempertimbangkan penggunaan pendekatan kuantitatif untuk mengukur secara lebih terukur pengaruh jumlah staff terhadap waktu tunggu tamu.

Daftar Pustaka

- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage Publications.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Soekresno. (2000). *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, A. (2011). *Manajemen penyelenggaraan hotel: Seri manajemen usaha jasa sarana pariwisata dan akomodasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sambodo, A. (2020). *Kantor depan hotel*. Jakarta: Nas Media Pustaka.
- Sugiarto, E. (1996). *Pengantar akomodasi dan restoran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yoeti, O. A. (2009). *Pemasaran pariwisata terpadu*. Bandung: Angkasa.
- Tjiptono, F. (2008). *Strategi pemasaran* (3rd ed.). Yogyakarta: Andi.
- Rangkuti, F. (2009). *Analisis SWOT: Teknik membedah kasus bisnis*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utam

Lampiran

Pedoman wawancara Informan I

Nama: Hermon Dira

Posisi: waiter

1. Bagaimana kondisi kerja yang Anda rasakan saat Basil Restaurant mengalami peak season dibandingkan hari biasa?

Jawaban: Saat peak season, jumlah tamu meningkat drastis terutama di jam breakfast, sementara jumlah staff yang bertugas tidak selalu ditambah. Saya harus menangani lebih banyak meja sekaligus, sehingga waktu untuk melayani setiap tamu menjadi lebih terbatas dan pekerjaan terasa lebih berat dari biasanya.

2. Kendala apa yang paling sering Anda hadapi saat melayani tamu di masa Tingkat hunia kamar tinggi?

Jawaban: Kendala utama biasanya pada saat clearing meja yang tertunda karena harus melayani tamu baru lebih dulu, serta kesulitan memantau kebutuhan tamu di beberapa section sekaligus, sehingga terkadang tamu harus menunggu lebih lama untuk dilayani.

3. Menurut Anda, apakah jumlah staff yang tersedia saat ini sudah cukup untuk menangani peak season? Jelaskan.

Jawaban: Menurut saya masih kurang, karena pada saat Tingkat hunia kamar tinggi biasanya hanya ditambah satu atau dua staff casual, padahal lonjakan tamu bisa dua kali lipat dari hari biasa, sehingga rasio staff terhadap tamu masih belum ideal.

Informan 2:

Nama: Rizal Zibran Posisi: Supervisor Basil Restaurant

1. Bagaimana strategi pembagian section dan penjadwalan staff yang diterapkan saat peak season berlangsung?

Jawaban: Kami biasanya menyusun jadwal lebih awal begitu ada informasi dari Front Office mengenai proyeksi Tingkat hunia kamar tinggi, kemudian menambah shift atau memanggil staff casual, serta membagi section berdasarkan area yang diperkirakan paling ramai agar penanganan lebih merata.

2. Apa kendala yang biasa dihadapi dalam mengatur jumlah staff saat terjadi lonjakan Tingkat hunia kamar mendadak?

Jawaban: Kendala paling sering adalah keterbatasan waktu untuk mencari staff casual tambahan apabila informasi Tingkat hunia kamar tinggi datang secara mendadak, sehingga terkadang jumlah staff yang tersedia belum sesuai dengan kebutuhan riil di lapangan.

3. Upaya apa yang sudah dilakukan untuk menekan waktu tunggu tamu saat peak season? Jawaban: Kami menerapkan briefing sebelum shift dimulai untuk memastikan setiap staff paham pembagian tugasnya, serta mempercepat proses clearing meja dan koordinasi dengan bagian kitchen agar penyajian tidak terlambat, sehingga waktu tunggu tamu dapat sedikit ditekan.

Informan 3:

Nama: Hafid al ansori

Posisi: F&B Manager

1. Bagaimana kebijakan man power planning yang diterapkan di Basil Restaurant dalam menghadapi masa peak season?

Jawaban: Kami melakukan proyeksi kebutuhan staff berdasarkan data historis Tingkat hunia kamar dan forecast dari Front Office, kemudian menyesuaikan jumlah staff tetap dan casual sesuai proyeksi tersebut, meskipun penyesuaian ini tidak selalu bisa dilakukan secara sempurna karena keterbatasan sumber daya.

2. Sejauh mana upaya yang sudah dilakukan efektif dalam menekan waktu tunggu tamu saat Tingkat hunia kamar tinggi?

Jawaban: Upaya yang dilakukan cukup membantu mengurangi keterlambatan, namun belum sepenuhnya optimal, karena pada saat Tingkat hunia kamar mencapai puncak, jumlah tamu tetap melebihi kapasitas ideal yang bisa ditangani oleh jumlah staff yang ada saat ini.

3. Apa rencana ke depan yang akan dilakukan untuk memperbaiki penanganan peak season di Basil Restaurant?

Jawaban: Ke depan kami berencana membangun daftar staff casual tetap (standby

list) yang bisa dihubungi lebih cepat saat dibutuhkan, serta melakukan evaluasi berkala terhadap waktu tunggu tamu agar strategi penanganan peak season bisa terus disempurnakan. tertunda karena harus melayani tamu baru lebih dulu, serta kesulitan memantau kebutuhan tamu di beberapa section sekaligus, sehingga terkadang tamu harus menunggu lebih lama untuk dilayani.

4. Menurut Anda, apakah jumlah staff yang tersedia saat ini sudah cukup untuk menangani peak season? Jelaskan.

Jawaban: Menurut saya masih kurang, karena pada saat Tingkat hunia kamar tinggi biasanya hanya ditambah satu atau dua staff casual, padahal lonjakan tamu bisa dua kali lipat dari hari biasa, sehingga rasio staff terhadap tamu masih belum ideal.

HASIL OBSERVASI

1. Judul Penelitian

Upaya Penanganan Tingkat hunian kamar tinggi di Basil Restaurant Aston Batam hotel And Residence pada Departemen *Food and Beverage Service*

2. Tujuan Observasi

Observasi ini dilakukan bertujuan untuk berupaya untuk mengatasi masalah yang terjadi di Aston Batam Hotel and residence pada saat Okupansi yang tinggi di angka 100%, kegiatan observasi ini dilakukan oleh penulis selama waktu pengalaman lapangan industri periode 27 Januari 2026 nsampai dengan 27 juli 2026, di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and residence

3. Hasil Observasi

Observasi dilakukan secara langsung oleh penulis selama pelaksanaan Praktik/Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residences, dengan membandingkan kondisi operasional pada masa low season dan peak season selama periode pengamatan berlangsung. Observasi difokuskan pada tiga aspek utama, yaitu jumlah staff yang bertugas,waktu tunggu tamu, dan penerapan upaya penanganan Tingkat hunia kamar tinggi di lapangan. Perbandingan Kondisi Operasional Low Season dan Peak Season:

Aspek yang di amati	Tingkat hunian kamar rendah	Tingkat hunian kamar tinggi
Rata-rata jumlah tamu breakfast	200-500 orang	500-800
Jumlah staff yang bertugas	9 orang	13 (+casual 4)
Rasio staf:tamu	1:20	1:35
Rata-rata waktu tunggu greating	1-3 menit	5-7 menit
Rata-rata waktu tunggu clear up table	5 menit	15 menit
Jam paling sibuk	07.00-08.00	07.00-10.00

3.1. Table hasil observasi

Data di atas menunjukkan bahwa meskipun jumlah tamu meningkat sekitar

dua kali lipat, penambahan staff hanya berkisar 50%, sehingga rasio staff terhadap tamu justru menurun pada masa peak season.

1. Observasi pada Jam Sibuk (Peak Hours)

Pengamatan yang dilakukan secara khusus pada rentang pukul 07.00–10.00 WIB, yaitu jam kedatangan tamu tersibuk selama peak season, menunjukkan bahwa hampir seluruh section mengalami kepadatan tamu secara bersamaan. Staff waitress terlihat kesulitan membagi perhatian antara mengantarkan tamu ke meja, mengambil pesanan *à la carte*, serta melakukan clearing meja tamu yang telah selesai, sehingga ketiga aktivitas tersebut sering kali dilakukan secara bergantian dengan jeda waktu yang cukup panjang di antaranya.

2. Observasi Penerapan Upaya Penanganan

Briefing pagi dilakukan secara konsisten sekitar 10–15 menit sebelum restoran dibuka, berisi informasi jumlah tamu perkiraan dan pembagian section. Penambahan staff casual dilakukan pada hari-hari peak season yang teramati, namun jumlahnya (3 orang tambahan) belum sebanding dengan tamu yang mencapai hampir dua kali lipat. Pembagian section disesuaikan menjadi lebih sempit per staff dibanding hari biasa, namun pada praktiknya staff tetap harus saling membantu section lain saat terjadi penumpukan tamu di satu area. Koordinasi dengan kitchen berjalan cukup baik untuk menu buffet, namun pesanan *à la carte* (seperti telur dadar/omelette) mengalami waktu tunggu tambahan sekitar 5–8 menit pada jam sibuk akibat antrean pesanan yang menumpuk di dapur.

4. Temuan Observasi Terkait Kendala di Lapangan

Selama masa observasi, penulis mencatat beberapa kejadian konkret yang mencerminkan kendala penanganan peak season, di antaranya:

Pada beberapa kesempatan, tamu terlihat berdiri menunggu meja kosong selama 5–10 menit karena seluruh meja terisi penuh, meskipun sudah ada tamu yang selesai makan namun mejanya belum sempat dibersihkan.

Staff casual yang baru bertugas terlihat beberapa kali bertanya kepada staff tetap mengenai lokasi peralatan dan alur kerja, yang turut memperlambat proses pelayanan pada jam-jam awal shift.

Ditemukan satu momen di mana dua section mengalami lonjakan tamu bersamaan, sehingga Captain turut turun tangan membantu proses clearing

meja agar perputaran meja (table turnover) tidak semakin tertunda.

3. Hasil Observasi

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa lonjakan Tingkat hunia kamar pada masa peak season berdampak nyata terhadap peningkatan waktu tunggu tamu di Basil Restaurant, terutama disebabkan oleh rasio staff terhadap tamu yang tidak sepenuhnya seimbang, serta kendala teknis seperti keterlambatan clearing meja dan antrean pesanan à la carte di dapur. Upaya penanganan yang telah diterapkan (briefing, penambahan staff casual, pembagian section) cukup membantu mengurangi dampak tersebut, namun belum sepenuhnya mampu menekan waktu tunggu tamu ke tingkat yang setara dengan kondisi low season.

DOKUMENTASI PLI



Gambar 4.1 dusting buffet



Gambar 4.2 incharge iftar



Gambar 4.3 briefing service and product



Gambar 4.4 up selling at lobby



Gambar 4.5 incharge in 60`s to soul