

LAPORAN STUDI KASUS

KENDALA DAN SOLUSI PELAYANAN *A LA CARTE* SAAT JAM SIBUK DI BASIL *RESTAURANT* ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE

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



Oleh:

Riza Asmanita Sari / 24135131

Dosen Pembimbing : Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE.

Supervisor : Rizal Zibran

PROGRAM STUDI 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 – Juli 2026

Oleh:

Riza Asmanita Sari

NIM: 24135131

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing

Pasaribu, SST.Par., M.Si.Par., CHE.

NIP. 19870520 204504 1001

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

Oleh:

**Riza Asmanita Sari
NIM:24135131**

**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 kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang Berdampak I dengan judul "**Studi Kasus Kendala dan Solusi Pelayanan A La Carte Saat Jam Sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence**" dengan baik dan tepat pada waktunya.

Magang Berdampak I ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Manajemen Perhotelan. Selain sebagai pemenuhan kewajiban akademik, kegiatan magang ini juga memberikan banyak manfaat bagi penulis, baik dari segi akademik maupun non-akademik, serta memberikan pengalaman dan pengetahuan baru yang tidak diperoleh selama berada di bangku perkuliahan.

Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dalam penyusunan Laporan Magang Berdampak I ini, khususnya 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 Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE. selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang sekaligus Dosen Pembimbing PLI yang telah membantu dalam proses pembuatan studi kasus ini.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. selaku dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Beben Subekti selaku General Manager Aston Batam Hotel & Residence.
7. Ibu Sukma Wandansari selaku Director of Human Resource Aston Batam Hotel & Residence.

8. Bapak Hafid Khoirudin selaku F&B Manager Aston Batam Hotel & Residence.
9. Ibu Priscilla Fairus J. K. Tjobo selaku Restaurant & Bar Manager.
10. Seluruh staf dan tim Food and Beverage Department Aston Batam Hotel & Residence yang telah membantu dan bekerja sama selama pelaksanaan PLI.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Laporan Magang Berdampak I ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan wawasan dan pengetahuan bagi penulis sendiri.

Batam, 2026

Riza Asmanita Sari

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK	x
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Studi Kasus	4
1.5 Manfaat Studi Kasus	4
BAB II	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Hotel.....	6
2.1.2 Food and Beverage Department	6
2.1.3 Food and Beverage Service	6
2.1.4 Restoran.....	7
2.1.5 Pelayanan <i>A La Carte</i>	7
2.1.6 Jam Sibuk (<i>Peak Hour</i>)	7
2.1.7 Kualitas Pelayanan	8
2.1.8 Standar Operasional Prosedur (SOP)	8
2.2 Penelitian Terdahulu	8
2.3 Kerangka Pemikiran.....	10
BAB III.....	13
METODE STUDI KASUS.....	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	13
3.3 Profil Organisasi/ Perusahaan	14
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	29

3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Teknik Analisis Data.....	30
BAB IV.....	32
HASIL DAN PEMBAHASAN	32
4.1 Gambaran Umum Kasus	32
4.2 Temuan Studi Kasus	33
4.3 Analisis Permasalahan	34
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	36
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	37
BAB V.....	40
KESIMPULAN DAN SARAN	40
5.1 Kesimpulan	40
5.2 Saran	41
DAFTAR PUSTAKA.....	43
LAMPIRAN	44
Lampiran 1 Pedoman wawancara	44
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	45
Lampiran 3 Dokumentasi.....	46
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	48
Lampiran 5 Logbook.....	49
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	97
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri....	98
Lampiran 8 Data Pendukung	99

DAFTAR TABEL

Table 3.1 Type Room Facilities.....	17
Table 3.2 Meeting Rooms.....	24
Table 3.3 Struktur Organisasi.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Lokasi Aston Batam Hotel & Residence	14
Gambar 3.2 Aston Batam Hotel & Residence	14
Gambar 3.3 Brand Archipelago Group.....	16
Gambar 3.4 Superior Room.....	17
Gambar 3.5 Deluxe Room	18
Gambar 3.6 Deluxe Premier	18
Gambar 3.7 Deluxe Family	19
Gambar 3.8 Aston Suite.....	19
Gambar 3.9 2 Bedroom Apartement.....	20
Gambar 3.10 3 Bedroom Apartement.....	21
Gambar 3.11 Swimming Pool	21
Gambar 3.12 Peppermint Lounge.....	22
Gambar 3.13 Basil Restaurant	22
Gambar 3.14 Gym and Fitness Centre.....	23
Gambar 3.15 Gravity Ten Bar	23
Gambar 3.16 Whirepool and Sauna.....	24

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara	44
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	45
Lampiran 3 Dokumentasi.....	46
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	48
Lampiran 5 Logbook.....	49
Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	97
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri....	98
Lampiran 8 Data Pendukung	99

ABSTRAK

Pelayanan *a la carte* merupakan salah satu bentuk pelayanan restoran yang menuntut ketepatan, kecepatan, dan koordinasi yang baik antara bagian pelayanan (*Food and Beverage Service*) dan dapur (*Food and Beverage Product*). Pada saat jam sibuk, meningkatnya jumlah tamu dan pesanan sering kali menimbulkan berbagai kendala yang dapat memengaruhi kelancaran operasional serta kualitas pelayanan kepada tamu. Studi kasus ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, menganalisis penyebab terjadinya kendala tersebut, serta memberikan rekomendasi solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini meliputi observasi langsung selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), wawancara dengan staf restoran, serta dokumentasi terhadap aktivitas operasional yang berkaitan dengan pelayanan *a la carte*. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara deskriptif dengan membandingkan kondisi yang terjadi di lapangan dengan teori pelayanan restoran. Hasil studi menunjukkan bahwa kendala utama yang dihadapi pada saat jam sibuk meliputi keterlambatan penyajian makanan akibat tingginya volume pesanan, kurang optimalnya komunikasi antara bagian pelayanan dan dapur, serta keterbatasan jumlah staf yang menyebabkan meningkatnya beban kerja. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan efisiensi operasional dan kepuasan tamu apabila tidak ditangani secara tepat. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan melalui peningkatan koordinasi antardepartemen, pelaksanaan *briefing* sebelum operasional, pembagian tugas yang lebih efektif, serta penerapan komunikasi yang lebih terstruktur dalam proses pelayanan. Rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan *a la carte* dan memberikan pengalaman yang lebih baik bagi tamu.

Kata kunci: *a la carte*, jam sibuk, pelayanan restoran, kendala operasional, kualitas pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Permasalahan

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Salah satu departemen yang berperan penting dalam mendukung kualitas pelayanan tersebut adalah Food and Beverage Service (F&B Service). Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kualitas produk yang disajikan, tetapi juga pada kecepatan, ketepatan, keramahan, serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional.

Salah satu jenis pelayanan yang diterapkan di restoran hotel adalah pelayanan *a la carte*, yaitu sistem pelayanan di mana setiap makanan dan minuman dipesan secara individual berdasarkan menu yang tersedia. Dalam pelayanan *a la carte*, setiap pesanan diproses setelah tamu melakukan pemesanan sehingga membutuhkan koordinasi yang baik antara pramusaji (*waiter/waitress*), kasir, dan bagian dapur (*Food and Beverage Product*). Oleh karena itu, efektivitas komunikasi dan kerja sama antartim menjadi faktor penting dalam menjaga kelancaran proses pelayanan.

Pada kondisi operasional tertentu, khususnya saat jam sibuk (*peak hour*), restoran mengalami peningkatan jumlah tamu dan pesanan dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja karyawan meningkat sehingga berpotensi menimbulkan berbagai kendala dalam proses pelayanan. Beberapa kendala yang umum terjadi meliputi keterlambatan penyajian makanan, meningkatnya waktu tunggu tamu, kurang optimalnya koordinasi antara bagian pelayanan dan dapur, serta kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penyampaian

pesanan. Apabila kondisi tersebut tidak ditangani dengan baik, kualitas pelayanan dapat menurun dan berdampak pada kepuasan tamu.

Selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, penulis mengamati bahwa kondisi jam sibuk sering terjadi pada waktu makan siang dan makan malam, terutama ketika tingkat hunian hotel tinggi atau terdapat tamu dari luar hotel yang datang secara bersamaan. Pada situasi tersebut, jumlah pesanan *a la carte* meningkat secara signifikan sehingga staf pelayanan harus bekerja lebih cepat dalam menerima pesanan, menyampaikan pesanan ke dapur, menyajikan makanan, serta memastikan seluruh kebutuhan tamu terpenuhi. Di sisi lain, tingginya volume pesanan juga memengaruhi proses produksi di dapur sehingga waktu penyajian makanan menjadi lebih lama dibandingkan kondisi normal.

Selain itu, keterbatasan jumlah staf pada waktu tertentu menyebabkan setiap karyawan harus menangani beberapa tugas sekaligus. Kondisi tersebut berpotensi menimbulkan keterlambatan pelayanan, kurang optimalnya komunikasi antartim, serta meningkatnya risiko kesalahan dalam proses pelayanan. Meskipun Basil Restaurant telah memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP), pelaksanaannya pada saat jam sibuk masih menghadapi berbagai tantangan yang memerlukan perhatian agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu studi kasus untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk, menganalisis faktor-faktor penyebabnya, serta merumuskan solusi yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Oleh karena itu, penulis mengangkat judul "Studi Kasus Kendala dan Solusi Pelayanan *A La Carte* Saat Jam Sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence."

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan beberapa

permasalahan yang terjadi dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk (*peak hour*), yaitu:

1. Meningkatnya jumlah tamu dan pesanan *a la carte* pada jam sibuk menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih lambat dibandingkan kondisi normal.
2. Waktu penyajian makanan cenderung lebih lama karena tingginya volume pesanan yang harus diproses oleh bagian dapur secara bersamaan.
3. Komunikasi dan koordinasi antara pramusaji (*waiter/waitress*) dengan bagian dapur belum selalu berjalan secara optimal ketika restoran berada dalam kondisi ramai, sehingga dapat menghambat kelancaran pelayanan.
4. Keterbatasan jumlah staf pada waktu tertentu menyebabkan setiap karyawan harus menangani beberapa tugas sekaligus, sehingga beban kerja meningkat dan berpotensi memengaruhi efektivitas pelayanan.
5. Kondisi operasional yang padat meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam penyampaian pesanan, keterlambatan pelayanan, maupun waktu tunggu tamu yang lebih lama.

Berdasarkan identifikasi tersebut, studi kasus ini difokuskan pada analisis kendala yang terjadi dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk serta upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut agar kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence tetap terjaga.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Apa saja kendala yang terjadi dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?
2. Apa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kendala dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?

3. Bagaimana solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk guna meningkatkan kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah yang telah disusun, tujuan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya kendala dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.
3. Memberikan solusi atau rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk guna meningkatkan kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, antara lain sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman penulis mengenai pelaksanaan pelayanan *a la carte* di restoran hotel, khususnya dalam menghadapi kendala yang terjadi pada saat jam sibuk. Selain itu, studi kasus ini juga menjadi sarana bagi penulis untuk mengembangkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan operasional serta menyusun solusi berdasarkan teori dan kondisi nyata di lapangan.

2. Bagi Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi manajemen Basil Restaurant dalam mengidentifikasi kendala yang terjadi selama pelayanan *a la carte* saat jam sibuk. Rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat membantu meningkatkan efektivitas operasional, memperkuat koordinasi antarkaryawan, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

3. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) maupun menyusun laporan studi kasus di bidang Food and Beverage Service. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menambah literatur mengenai penerapan pelayanan *a la carte* dan penanganan kendala operasional di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan suatu usaha yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara komersial untuk memenuhi kebutuhan tamu. **(Sulastiyono, 2018)**. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu dan membangun citra hotel. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel dituntut untuk memberikan pelayanan yang profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

2.1.2 Food and Beverage Department

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen operasional di hotel yang bertanggung jawab dalam menyediakan dan melayani makanan serta minuman kepada tamu. **(Soekresno, 2019)**. Departemen ini terdiri atas dua bagian utama, yaitu Food and Beverage Product yang bertugas mengolah makanan dan minuman di dapur, serta Food and Beverage Service yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada tamu. Kedua bagian tersebut harus bekerja sama secara efektif agar pelayanan dapat berjalan dengan lancar dan memenuhi harapan tamu.

2.1.3 Food and Beverage Service

Food and Beverage Service adalah bagian dari Food and Beverage Department yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di restoran, bar, maupun outlet lainnya. **(Soekresno, 2019; Sulastiyono, 2018)**. Pelayanan yang diberikan mencakup menyambut tamu, mengantar tamu ke meja, memberikan daftar menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani pembayaran dan mengucapkan salam perpisahan. Pelayanan yang cepat,

tepat, ramah, dan profesional menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu.

2.1.4 Restoran

Restoran merupakan tempat yang menyediakan makanan dan minuman untuk dikonsumsi oleh tamu dengan sistem pelayanan tertentu. **(Marsum, 2018)**. Dalam operasional hotel, restoran tidak hanya berfungsi sebagai tempat makan, tetapi juga menjadi salah satu fasilitas yang mendukung pengalaman tamu selama menginap. Oleh karena itu, restoran dituntut untuk menjaga kualitas makanan, kebersihan, kenyamanan, serta pelayanan yang optimal.

2.1.5 Pelayanan *A La Carte*

Pelayanan *a la carte* adalah sistem pelayanan restoran di mana setiap jenis makanan dan minuman dipesan secara individual berdasarkan daftar menu yang tersedia. **(Soekresno, 2019)**. Pada sistem ini, makanan baru diproses setelah tamu melakukan pemesanan sehingga waktu penyajian bergantung pada proses produksi di dapur. Pelayanan *a la carte* membutuhkan koordinasi yang baik antara pramusaji dan bagian dapur agar pesanan dapat disajikan secara tepat, sesuai permintaan tamu, dan dalam waktu yang wajar.

2.1.6 Jam Sibuk (*Peak Hour*)

Jam sibuk (*peak hour*) merupakan periode ketika jumlah tamu dan volume pesanan mengalami peningkatan yang signifikan dibandingkan waktu operasional normal. Pada kondisi ini, aktivitas pelayanan menjadi lebih padat sehingga setiap karyawan dituntut untuk bekerja secara cepat, efektif, dan mampu berkoordinasi dengan baik. Apabila tidak dikelola secara optimal, jam sibuk dapat menyebabkan keterlambatan pelayanan, meningkatnya waktu tunggu tamu, serta potensi terjadinya kesalahan dalam proses operasional. **(Walker, 2021)**

2.1.7 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kemampuan suatu perusahaan dalam memenuhi atau melebihi harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. (Tjiptono, 2019; Parasuraman et al., 1998). Dalam industri restoran, kualitas pelayanan dapat dilihat dari kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian pesanan, keramahan karyawan, kemampuan berkomunikasi, serta respons terhadap kebutuhan tamu. Pelayanan yang berkualitas akan memberikan pengalaman positif dan meningkatkan kepuasan serta loyalitas tamu.

2.1.8 Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman kerja yang disusun untuk memastikan setiap kegiatan operasional dilaksanakan secara konsisten, efektif, (Sailendra, 2015) dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Dalam pelayanan *a la carte*, SOP berfungsi sebagai acuan bagi karyawan dalam menerima pesanan, menyampaikan pesanan ke dapur, menyajikan makanan dan minuman, serta menangani kebutuhan tamu. Penerapan SOP yang baik dapat meminimalkan kesalahan pelayanan dan meningkatkan efisiensi operasional restoran.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dalam penyusunan studi kasus ini. Selain memberikan gambaran mengenai penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, penelitian terdahulu juga membantu penulis dalam membandingkan persamaan dan perbedaan dengan studi kasus yang akan dibahas.

Penelitian yang dilakukan oleh I Wayan Sonder, Ni Wayan Sumariadhi, dan I Wayan Wijayasa (2024) dengan judul *The Implementation of Management Functions in À La Carte Dinner Service at Lumbung Restaurant Seminyak* menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian ini membahas pelaksanaan pelayanan *a la carte dinner*, kendala yang dihadapi pramusaji, serta kesan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa

keberhasilan pelayanan *a la carte* dipengaruhi oleh persiapan kerja, koordinasi antarkaryawan, dan penerapan fungsi manajemen yang baik. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini adalah sama-sama membahas pelayanan *a la carte* di restoran hotel. Perbedaannya, penelitian tersebut berfokus pada penerapan fungsi manajemen dalam pelayanan makan malam, sedangkan studi kasus ini lebih menitikberatkan pada kendala pelayanan *a la carte* saat jam sibuk beserta solusi yang dapat diterapkan.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Lorenz Egan Adi Dharma, Bawa Mulyono Hadi, Achmad Taufiq, dan Daniel Pandu Mau (2025) dengan judul *Efektivitas Penyajian Breakfast À La Carte dan Buffet pada Restoran Hotel: Studi Kasus di Prego K Gallery Hotel*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem *à la carte* memberikan kualitas pelayanan yang lebih personal, namun membutuhkan waktu penyajian yang lebih lama ketika jumlah tamu meningkat. Sebaliknya, sistem buffet lebih efisien dalam melayani tamu dalam jumlah besar. Persamaan penelitian ini dengan studi kasus yang dilakukan penulis adalah sama-sama membahas operasional pelayanan *a la carte* di restoran hotel. Perbedaannya, penelitian tersebut membandingkan efektivitas sistem *à la carte* dan buffet, sedangkan studi kasus ini secara khusus menganalisis kendala serta solusi pelayanan *a la carte* pada saat jam sibuk.

Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Ayu Santrianis Geba dan Mukhamad Kholil Aswan (2024) berjudul *Pengaruh Kualitas Produk dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu di Restoran Hotel Grand Arkenso Semarang* menggunakan pendekatan kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu dibandingkan kualitas produk. Persamaan penelitian tersebut dengan studi kasus ini terletak pada pembahasan mengenai kualitas pelayanan restoran hotel. Perbedaannya adalah penelitian tersebut menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan tamu, sedangkan studi kasus ini berfokus pada identifikasi kendala operasional pelayanan *a la carte* saat jam sibuk serta solusi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *a la carte* di restoran hotel memerlukan koordinasi yang baik, penerapan prosedur pelayanan yang tepat, serta kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat dan berkualitas. Namun, penelitian yang secara khusus membahas kendala dan solusi pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence masih sangat terbatas. Oleh karena itu, studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam melengkapi kajian mengenai pelayanan *a la carte*, khususnya terkait kendala operasional pada saat jam sibuk beserta alternatif solusi yang dapat diterapkan.

2.3 Kerangka Pemikiran

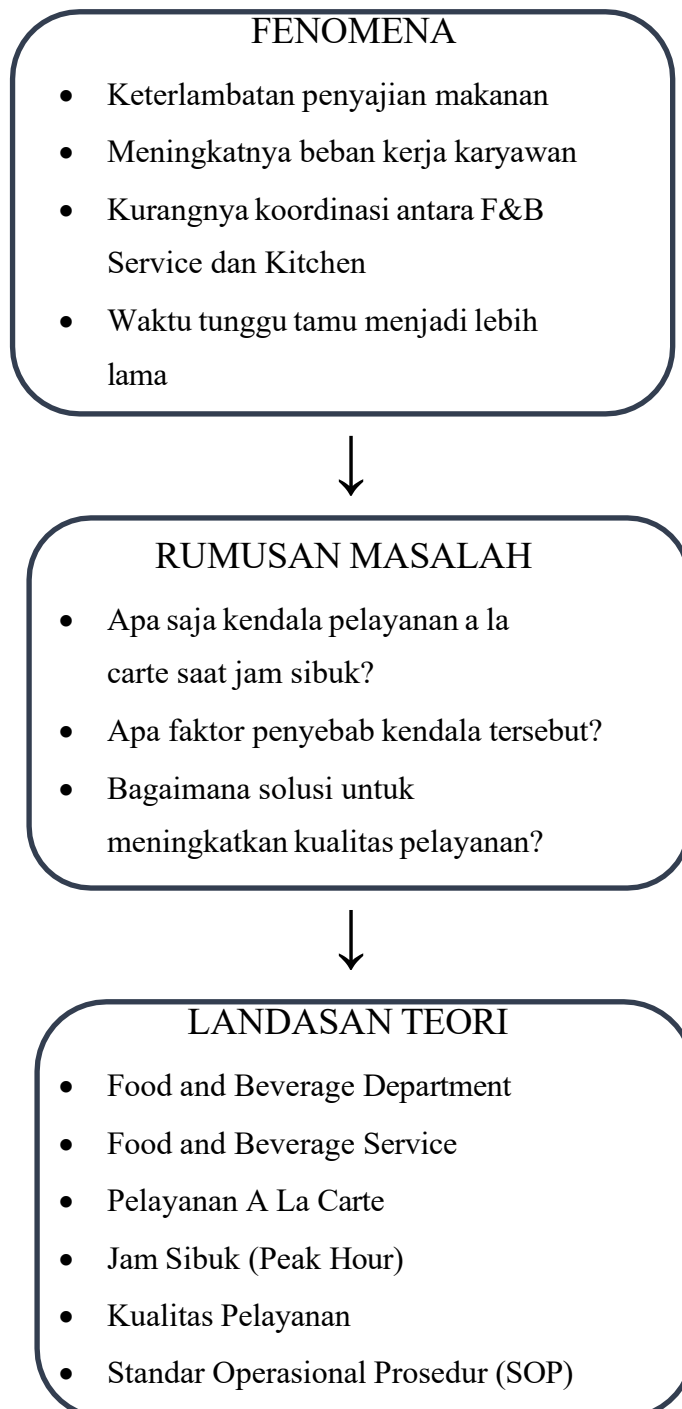
Pelayanan *a la carte* merupakan salah satu bentuk pelayanan restoran yang menuntut kecepatan, ketepatan, dan koordinasi yang baik antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Kelancaran pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), terutama pada saat jam sibuk (*peak hour*), ketika jumlah tamu dan volume pesanan meningkat secara signifikan. Dalam kondisi tersebut, restoran dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas agar kepuasan tamu tetap terjaga.

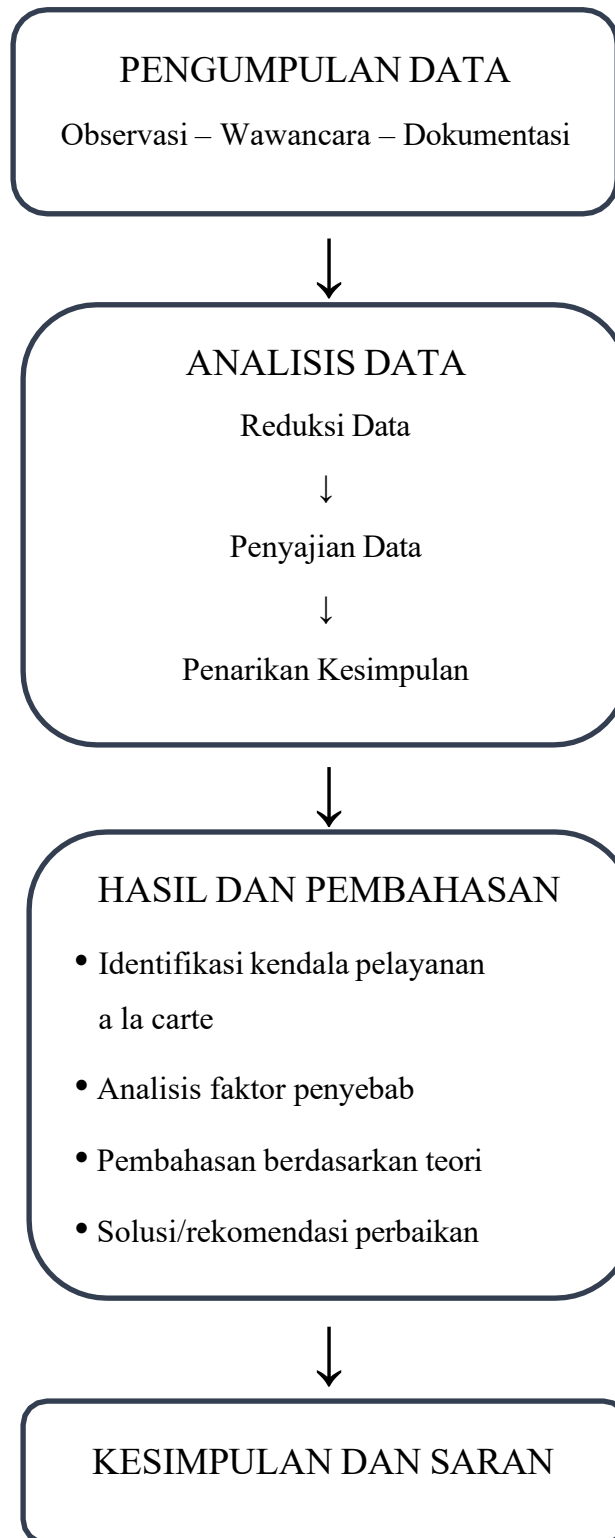
Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, penulis menemukan bahwa pelayanan *a la carte* saat jam sibuk masih menghadapi beberapa kendala, seperti keterlambatan penyajian makanan, meningkatnya beban kerja karyawan, kurang optimalnya komunikasi antara bagian pelayanan dan dapur, serta bertambahnya waktu tunggu tamu. Kendala-kendala tersebut berpotensi memengaruhi efektivitas operasional restoran dan kualitas pelayanan yang diterima oleh tamu.

Melalui studi kasus ini, penulis melakukan identifikasi terhadap berbagai kendala yang terjadi, kemudian menganalisis faktor-faktor penyebabnya berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama PLI. Hasil analisis tersebut selanjutnya dikaitkan dengan teori-teori yang relevan serta

penelitian terdahulu untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai permasalahan yang terjadi. Berdasarkan hasil analisis tersebut, penulis menyusun solusi atau rekomendasi perbaikan yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional, memperlancar proses pelayanan *a la carte*, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran





BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami dan mendeskripsikan secara mendalam fenomena yang terjadi dalam proses pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Melalui pendekatan ini, penulis dapat memperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, faktor-faktor penyebabnya, serta solusi yang dapat diterapkan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Metode studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada satu kasus tertentu yang terjadi di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Studi kasus dilakukan dengan cara mengamati kondisi yang terjadi secara langsung, mengumpulkan informasi dari pihak yang terlibat, serta menganalisis permasalahan berdasarkan teori dan penelitian terdahulu. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran yang komprehensif mengenai kendala pelayanan *a la carte* saat jam sibuk beserta rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) ini dilaksanakan di *Aston Batam Hotel & Residence* yang berlokasi di Jl. Sriwijaya No.1, Kp. Pelita, Kec. Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 294441. Pelaksanaan magang berlangsung selama 6 bulan, dimulai pada tanggal 27 Januari 2026 dan berakhir pada tanggal 27 Juli 2026.



Gambar 3. 1 Lokasi Aston Batam Hotel & Residence

(sumber : *Aston Batam Hotel and residences*, 2026)

3.3 Profil Organisasi/ Perusahaan

1. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence dan Archipelago

a. Visi dan Misi *Archipelago Internasional*

Visi adalah pandangan atau gambaran kedepannya mengenai sistem suatu perusahaan yang akan ditujunya sedangkan misi adalah cara dan pernyataan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan itu. *Archipelago International* sendiri memiliki visi dan misi tersendiri. Visi dari Archipelago International yaitu “*to be universally recognized as the preferred hospitality company in Asia for guest, owners and employees*” yang artinya untuk menjadi sebuah perusahaan perhotelan yang dikenal secara universal di Asia kepada seluruh tamu, pemilik dan para pekerja.

Misi dari *Archipelago International* yaitu “*Exceeding guest expectations in all our Hotels, helping our staff develop their careers, while supporting owners in designing, creating and successfully operational a „best in class” Hotel that they can be proud of*” yang artinya membuat tamu berekspektasi lebih di Hotel kami, mendorong staf kami untuk mengembangkan karir mereka, serta mendukung pemilik dalam merancang, menciptakan, dan berhasil mengoperasikan Hotel 'terbaik di kelas' yang dapat mereka banggakan.

b. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 3.2 Aston Batam Hotel & Residence
(sumber : *Aston Batam Hotel and residences*, 2026)

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel yang berada di bawah manajemen *Archipelago International*. Aston Batam merupakan kombinasi antara hotel dan apartemen yang berada dalam satu kawasan. Hotel berbintang 4 ini resmi dibuka pada tanggal 9 September 2017. *Aston Batam Hotel & Residence* memiliki 10 lantai pada gedung hotel dan 22 lantai pada gedung apartemen, dengan fasilitas 3 *lift* tamu dan 2 eskalator. Hotel ini memiliki total 314 kamar, terdiri dari 248 kamar pada gedung hotel dan 65 kamar pada gedung apartemen. Aston Batam menawarkan kamar yang nyaman dan bersih, mulai dari tipe *Superior*, *Deluxe*, *Family*, hingga *Suite Room* pada gedung hotel, serta beberapa kamar pada gedung apartemen.

Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap berstandar internasional, termasuk pilihan tempat tidur *Hollywood Twin* dan *Double*,

serta kamar mandi dengan *shower* ataupun *bathtub* di dalam kamar. Fasilitas lainnya meliputi Basil Restaurant yang menyajikan hidangan lokal dan mancanegara, *Peppermint Café* dan *Gravity Ten* sebagai tempat bersantai sambil menikmati musik, serta 7 *meeting room* dan 1 *grand ballroom* yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis, acara hiburan, maupun pernikahan. Selain itu, fasilitas wajib yang dimiliki hotel berbintang 4 juga tersedia, seperti kolam renang dengan dua ukuran untuk anak-anak dan dewasa, area *gym* atau *fitness center*, *spa*, *whirlpool*, serta sauna yang berada di lantai 10 gedung hotel.

c. Sejarah Archipelago International Group

Archipelago International atau disebut AII merupakan salah satu operator manajemen hotel terbesar di Asia Tenggara. *Archipelago International* didirikan pada tahun 1997 dan hingga saat ini telah memiliki lebih dari 200 bangunan hotel, resort, dan vila yang beroperasi di berbagai negara, seperti Indonesia, Malaysia, dan Filipina. *Archipelago International* menjadi satu-satunya grup hotel kedua di dunia yang telah mendirikan dan mengoperasikan desa atlet pada ajang internasional besar, yaitu 2018 *Asian Games* pada tahun 2018. *Grand Aston*, *Aston*, *Aston City*, *Alana*, *Harper*, *Quest*, *Quest Vibe*, *favehotel*, *NEO*, dan *Kamuela* merupakan merek hotel yang dioperasikan oleh *Archipelago International*.



Gambar 3.3 Brand Archipelago Group
(Sumber : website Archipelago international, 2020)

i. Fasilitas Aston Batam Hotel & Residences

Merdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu *In House* dari Hotel berbintang empat ini, yaitu :

Type room facilities

Kategori	Ukuran	Tipe Kasur	Jumlah Kamar
<i>Superior</i>	32 m ²	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe</i>	34 m ²	<i>Double or Single</i>	200
<i>Deluxe Premiere</i>	40,5 m ²	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe Family</i>	50 m ²	<i>Double or Single</i>	8
<i>Aston Suit</i>	76 m ²	<i>Double</i>	8
<i>Apartement 1 Bedroom</i>	76 m ²	<i>Double</i>	14
<i>Apartement 2 Bedroom</i>	89,7 m ²	<i>Double</i>	29
<i>Apartement 3 Bedroom</i>	117,5 m ²	<i>Double</i>	22
Jumlah Kamar			314

Table 3.1 Type Room Facilities

(Sumber :website Aston Batam Hotel and residences)

Berikut penjelasan dari tabel diatas, yaitu :

a. *Superior Room*



Gambar 3.4 Superior Room

(Sumber :website Aston Batam Hotel and residences)

Kamar tipe superior ini merupakan kamar yang paling sedikit dengan jumlah 16 kamar saja dan luas 32 m², tipe kasurnya yaitu *king sized bed* dengan ukuran 200x200cm. Terdapat standard amenitiesnya termasuk *shampoo*, sabun mandi, sabun batang pencuci tangan, *body lotion*, sisir, alat pencukur, *sanitary bag*, *tissue toilet* dan wajah. Dan perlengkapan standar seperti handuk mandi,

handuk tangan/muka, keset kaki, kertas memo, pena/pensil, kantong untuk baju *laundry*, pengering rambut, sandal, air mineral, teh, kopi, gula dan krim.

b. *Deluxe Room*

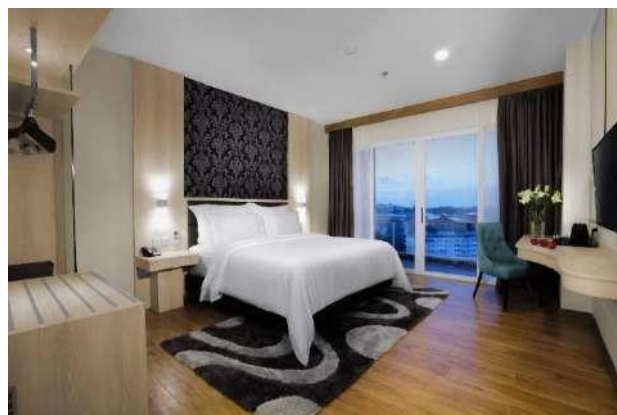


Gambar 3.5 Deluxe Room

(Sumber : website *Aston Batam Hotel and residences*)

Deluxe room merupakan kamar standar dengan jumlah kamar sebanyak 200 unit, dengan luas lantai 34 m², dan dua tipe kasur yaitu *king sized bed* (200x200cm) dan *twin sized bed* (160x200cm). Kamar ini berada di setiap lantai pada gedung Hotel. Fasilitas standar *amenities* dan *suppliesnya* sama dengan tipe kamar lainnya.

c. *Deluxe Premier*



Gambar 3.6 Deluxe Premier

(Sumber : website *Aston Batam Hotel and residences*, 2022)

Tipe kamar *premier* ini adalah kamar yang seperti tipe studio apartemen. Kamar ini terletak pada gedung apartemen dengan jumlah kamar sebanyak 16

unit dan luas kamar 40.5 m² serta tipe kasur *king sized bed* (200x200cm). Fasilitas standar *amenities* dan *supplies*nya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja karena kamar ini tipe studio, kamar ini memiliki *mini kitchen* dan tempat cuci piring.

d. *Deluxe Family*



Gambar 3.7 *Deluxe Family*
(Sumber : *Aston Batam Hotel and Residences*)

Kamar *family* merupakan kamar yang *highly requested* ketika musim liburan, karena banyak keluarga yang memilih tipe kamar ini. Kamar ini hanya dapat ditempati oleh 3 orang saja dan berada pada gedung Hotel dengan jumlah kamar 8 unit. Ukuran kamar ini adalah 50 m² dan memiliki dua tipe kamar dengan satu *king sized bed* (200x200cm) dengan *twin sized bed* (160x200cm) atau *triple single bed* dengan tiga kasur ukuran 160x200cm. Fasilitas standar *amenities* dan *supplies*nya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya.

e. *Aston Suite*



Gambar 3.8 *Aston Suite*

(Sumber : *website Aston Batam Hotel and Residences*)

Tipe kamar *suite room* ini yang paling sering di reservasi oleh para pemerintah dengan jabatan tinggi atau untuk *owner* dari pengusaha-pengusaha besar. Kamar ini memiliki 8 unit di gedung Hotel yang dibagi perlantainya. Luas kamar ini adalah 50,5 m² dengan tipe kasur *king sized bed* (200x200cm). *Suite room* memiliki ruang tamu dan ruang kamar yang terpisah. Standar *amenities* dan *supplies*nya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya, hanya saja untuk kamar ini minibarnya tidak perlu mengeluarkan biaya jika ingin mengkonsumsinya.

f. *2 Bedroom Apartement*



Gambar 3.9 2 Bedroom Apartement

(Sumber : *website Aston Batam Hotel and Residences*)

2 bedroom apartement berada di gedung apartemen dan memiliki dua kamardengan balkon, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini hanya memiliki 29 *unit* saja dengan luas 90 m² dan memiliki dua tipe kasur yaitu *king sized bed* (200x200cm) dan *twin sized bed* (160x200cm). *Amenities* dan *supplies* nya tidak ada yang berbeda dengan tipe kamar lainnya.

g. *3 Bedroom Apartment*



Gambar 3.5 3 Bedroom Apartement
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

3 bedroom apartement merupakan kamar yang terluas diantara kamar apartemen lainnya. Kamar ini bisa memuat kapasitas 6 sampai 7 orang dan berada di gedung apartemen yang mempunyai tiga kamar dengan balkon, satu ruang tamu dan dapur di dalam satu ruangan. Tipe kamar ini hanya memiliki 22 unit dengan luas 117 m² dan memiliki dua tipe kasur yaitu *king sized bed* (200x200cm) dan *twin sized bed* (160x200cm).

h. *Swimming Pool*



Gambar 3.6 Swimming Pool
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Swimming pool dari Hotel Aston Batam Hotel and Residence terletak di lantai *lobby*, tepatnya di depan *Basil Restaurant*. Kedalaman kolam renang untuk dewasa yaitu 1.4 m dan untuk anak-anak adalah 0.4 m. Kolam renang ini hanya dapat diakses untuk tamu yang menginap dan tidak terbuka untuk umum. Jam aktivitas di kolam renang ini adalah pukul 06.00 WIB. s.d 20.00. WIB.

i. *Peppermint Lounge*



Gambar 3.7 *Peppermint Lounge*
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Peppermint Lounge adalah tempat untuk santai yang berada di lantai *lobby* dan tepat di depan pintu masuk utama Hotel. *Lounge* ini menyediakan berbagai jenis kue, makanan ringan dan minuman berkafein maupun *mocktail* dengan berbagai macam promo setiap harinya yang berbeda-beda. *Peppermint lounge* mulai beroperasi dari pukul 11.00 sampai dengan pukul 23.00 malam.

j. *Basil Restaurant*



Gambar 3.8 *Basil Restaurant*
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Basil Restaurant adalah tempat sarapan untuk para tamu yang menginap, dimulai dari jam *weekday* (06.30-10.00) dan *weekend* (06.30- 10.30). Restoran ini menyajikan tipe sarapan *Asian* dan *Western* yang bersertifikat halal dan nikmat.

k. *Gym and Fitness Center*



Gambar 3.9 *Gym and Fitness Centre*

(Sumber: website Aston Batam Hotel and Residences)

G10 gym merupakan area *fitness* yang berada di lantai 10 gedung Hotel untuk berolahraga bagi tamu yang menginap. *Fitness* area ini dibuka untuk umum dengan membuat *member gym* terlebih dahulu. Untuk menjadi member, tamu dapat memilih periode lamanya berolahraga di G10.

l. *Gravity Ten Bar*



Gambar 3.10 *Gravity Ten Bar*

(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Gravity ten atau *G10 bar* terletak di lantai 10 gedung Hotel. Bar ini dapat diakses oleh tamu yang menginap maupun bukan. Di area ini tamu dapat mencoba berbagai minuman beralkohol atau *cocktails* dengan harga yang berbagai ragam. Setiap hari Sabtu mulai pukul 17.00 WIB, *gravity ten bar* ini akan menyediakan makan malam *barbeque* sepuasnya dengan harga Rp

250.000++ belum termasuk *tax and services*.

m. *Whirlpool and Sauna*



Gambar 3.11 Whirepool and Sauna
(Sumber : website Aston Batam Hotel and Residences)

Whirlpool dan sauna ini terletak di lantai 10 pada gedung Hotel dan dapat diakses oleh tamu Hotel maupun tamu umum. *Membership gym* dibutuhkan untuk tamu umum jika ingin menggunakan fasilitas ini.

n. *Meeting Rooms*

<i>Name of Meeting Room</i>	<i>Size</i>	<i>Cocktail</i>	<i>Classroom</i>	<i>Theather</i>	<i>Round Table</i>	<i>U - Shade</i>
<i>Violet</i>	42 m2	45	18	32	30	15
<i>Gerbera</i>	38,5 m2	20	12	20	10	12
<i>Pink Rose</i>	68,6 m2	50	24	60	40	21
<i>Dahlia</i>	98 m2	70	48	70	50	30
<i>Lily</i>	105 m2	80	54	70	60	35
<i>Orchid</i>	105 m2	80	54	70	60	35
<i>Cypress</i>	375 m2	200	150	200	150	80
<i>Grand Lotus Ballroom</i>	589 m2	1000	300	700	400	150

Table 3.1 Meeting Rooms
(sumber : Aston Batam Hotel and Residences, 2026)

Fasilitas Lainnya:

1. *Taxi services*
2. Shuttle bus untuk pusat perbelanjaan (*BCS Mall, Grand Batam dan Nagoya Hill*) dengan waktu tertentu.
3. *24 hour frontdesk*
4. Musholla atau tempat ibadah
5. *Laundry services*
6. *Indoor parking area (basement 1 and 2)*
7. *24 hour free-wifi up to 100 mbps*
8. *55 TV channels*
9. *SPA dan massage 24 hours*
10. *Safe deposit box*
11. *Tea and coffee maker*
12. *Mini bar*

ii. Struktur Organisasi

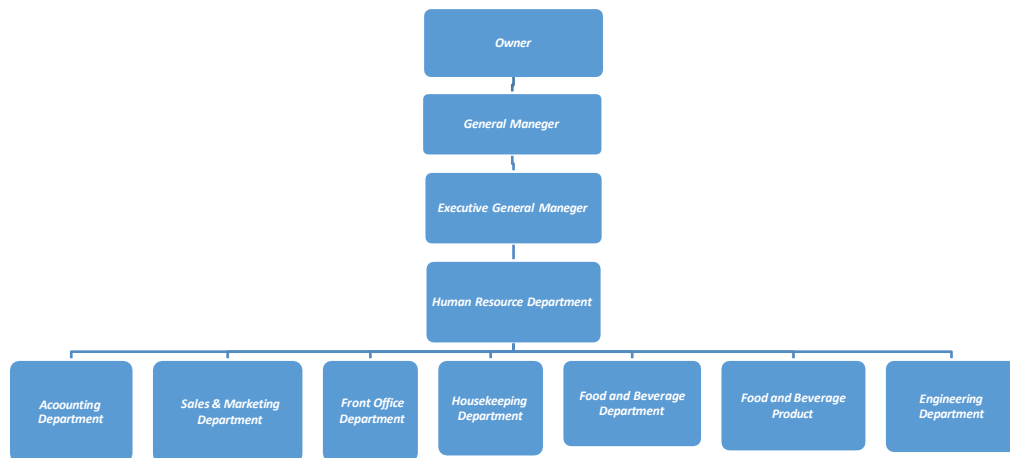


Table 2.3 Struktur Organisasi
(Sumber : *Aston Batam Hotel and Residences*, 2026)

Untuk tugas dan tanggung jawab dari struktur organisasi yang ada diatas adalah sebagai berikut:

1. *Owner*

Seorang *owner* adalah seseorang yang memiliki perusahaan atau bisnis. Ia bertanggung jawab untuk semua hal yang terjadi di perusahaan atau bisnisnya, baik itu keberhasilan maupun kegagalan. Tanggung jawab seorang *owner* tidak hanya sebatas pada aspek finansial saja, akan tetapi juga termasuk aspek hukum, manajemen, dan strategi bisnis. Selain bertugas memastikan bisnis berjalan dengan lancar, para *owner* juga diharuskan aktif melakukan koordinasi dengan para pegawai.

2. *General Manager*

General Manager merupakan pimpinan tertinggi di *Aston Batam Hotel & Residence*, yang bertanggung jawab terhadap operasional hotel secara keseluruhan dan menerima semua laporan dari masing-masing *Head Department*. *General Manager* dalam menjalankan tugasnya mengepalai beberapa department yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *F & B Service department*, *F & B Product Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Sales & Marketing Department*, dan *Engineering Department*, dan di bantu oleh seorang *Executive Secretary* dan *Assistant Manager*.

3. *Executive Assistant Manager*

Executive Assistant Manager bertindak sebagai pembantu umum serta pelaksanaan operasional perusahaan setiap hari. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut.

- a. Bertanggung jawab kepada *manager*
- b. Membuat laporan kepada atasan mengenai perkembangan di perusahaan setiap bulan.
- c. Mengawasi kerja tiap *department*.
- d. Mengadakan rapat dengan kepala *department* untuk memperoleh informasi dan masalah.

4. *Human Resource Departement*

Human Resource Department merupakan *department* di hotel yang bertanggung jawab dalam mengurus administrasi kepegawaian di perusahaan. Bagian ini bertugas mengepali masalah kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi

peringatan, mutasi dan pemberhentian karyawan. Bagian personalia ini juga bertugas memberikan pelatihan (training) kepada calon karyawan. Pelatihan dilakukan selama 4 bulan, setelah itu karyawan tersebut di tempatkan di posisi yang sesuai dengan kemampuan dan keterampilannya.

5. *Accounting Department*

Accounting dipimpin oleh seorang *Finance Controller*. *Finance Controller* ini bertugas mengelola keuangan dan pembukuan hotel yang pada akhirnya menghasilkan laporan keuangan (*Financial Statement*). Seorang *Finance Controller* mengepali 4 bagian antara lain :

1. *Book keeping*
2. *Income audit*
3. *Cost Control*
4. *Purchasing / Receiving*

Tugas dan tanggung jawab *Accounting Department* :

- Mencetak segala transaksi penjualan dari sektor-sektor pendapatan dengan sistem laporan secara priode.
- Melaksanakan inventaris perusahaan.
- Menyusun tarif segala penjualan.
- Mengatur pengadaan jenis-jenis barang yang dibutuhkan.
- Mengecek semua pembukuan keuangan.

6. *Sales & Marketing Department*

Di hotel *Sales & Marketing Department* memegang peranan penting dalam meningkatkan *occupancy* hotel sesuai dengan namanya *Sales & marketing* yang tugasnya mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan langganan dan mempromosikan fasilitas-fasilitas yang dimiliki serta pemberian *service* yang memuaskan.

7. *Front Office Department*

Front Office department merupakan pusat kegiatan hotel, dari *front office* inilah datangnya informasi-informasi, instruksi dan pengarahan pelayanan yang akan disajikan kepada tamu. Disamping itu di FO inilah para

tamu akan mendapatkan kesan pertama sekaligus kesan terakhirnya. *Front Office Department* dalam kegiatan sehari-harinya dipimpin oleh seorang *Front Office Manager*.

8. *Housekeeping Department*

Housekeeping Department bertugas untuk mempersiapkan kamar, yang selalu berhubungan dengan *guest room* dan *guest supplies*. Kebersihan kamar tamu dan kebersihan *public area* di hotel merupakan tanggung jawab department ini. Dalam menjalankan tugasnya, *Housekeeping* dipimpin oleh *Executive Housekeeper* dan dibantu oleh *Housekeeper Supervisor*.

9. *Food and Beverage Service Department*

F&B Service Department yaitu meliputi *Restaurant, Room Service, Bar & Lounge* dan *Banquet*. *F&B Service* merupakan bagian yang memberikan pelayanan apa yang dibuat *F&B Product*. Pada *restaurant* dan *bar* diutamakan *service* atau pelayanan kepada tamu, tata cara *greeting*, sikap saat mempersilahkan tamu atau cara *taking order* sangat penting. Sesuai dengan namanya *Food and Beverage*, selain menangani masalah makanan juga menyangkut masalah minuman baik yang beralkohol maupun non alkohol, yang terdapat di *bar* dan di *restaurant*. *Food and Beverage Service* berada dibawah pengawasan *Food and Beverage Manager* yang dibantu oleh *Restaurant Manager, Bar & Lounge Manager*, dan beberapa *Supervisor*.

10. *Food and Beverage Product Departement*

Food and Beverage Product Department adalah salah satu bagian divisi di *Aston Batam Hotel & Residence* yang memiliki tugas untuk menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji. Bidang *F&B Product* dibagi menjadi dua jenis produk makanan, yaitu *Hot Kitchen* dan *Pastry and Bakery*. *Hot Kitchen* merupakan dapur utama untuk membuat produk seperti *main course, soup, salad*. Sementara itu, *Pastry and Bakery* adalah produk kue dan roti sekaligus makanan penutup atau makanan manis. *Food and Beverage Product* berada di bawah pengawasan *Chef manager* dan dibantu oleh *Assistant Chef Manager*.

11. *Engineering Department*

Engineering department adalah bagian di hotel yang bertugas memelihara dan merawat semua peralatan dan fasilitas yang ada di hotel agar bisa berfungsi maksimal sehingga seluruh operasional hotel bisa berjalan dengan baik. *Engineering Department* dipimpin oleh seorang *Chief Engeneer*.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah karyawan yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan *a la carte* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, khususnya staf Food and Beverage Service (F&B Service) yang bertugas melayani tamu serta berkoordinasi dengan bagian Food and Beverage Product (Kitchen) selama jam sibuk (*peak hour*). Selain itu, penulis juga menjadi bagian dari subjek penelitian karena terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional restoran selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), sehingga memperoleh pengalaman dan informasi yang relevan mengenai permasalahan yang diteliti.

Objek dalam studi kasus ini adalah kendala yang terjadi dalam proses pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Fokus kajian meliputi berbagai kendala yang muncul selama proses pelayanan, faktor-faktor penyebab terjadinya kendala, dampaknya terhadap kelancaran operasional dan kualitas pelayanan, serta solusi atau rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan kepada tamu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam studi kasus ini, teknik pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai kendala dan solusi pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan operasional pelayanan *a la carte* di Basil Restaurant selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai alur pelayanan, proses kerja karyawan, koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, serta berbagai kendala yang muncul saat restoran berada pada kondisi jam sibuk (*peak hour*).

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan beberapa staf yang terlibat dalam operasional restoran, khususnya karyawan *Food and Beverage Service*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kendala yang dihadapi selama pelayanan *a la carte*, faktor penyebab terjadinya kendala, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data pendukung yang berkaitan dengan kegiatan operasional restoran, seperti foto kegiatan selama Praktik Lapangan Industri (PLI), struktur organisasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang diperbolehkan untuk digunakan sebagai referensi, serta dokumen lain yang mendukung penyusunan studi kasus. Dokumentasi digunakan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis data kualitatif. Analisis dilakukan secara sistematis terhadap data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Tujuan analisis data adalah untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi dalam

pelayanan *a la carte* saat jam sibuk, mengetahui faktor-faktor penyebabnya, serta merumuskan solusi yang sesuai dengan kondisi operasional restoran.

Proses analisis data dalam studi kasus ini mengacu pada tahapan analisis data kualitatif, yaitu sebagai berikut:

1. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, penulis memilah data yang berkaitan dengan kendala pelayanan *a la carte* saat jam sibuk sehingga informasi yang diperoleh lebih terarah dan sesuai dengan fokus studi kasus.

2. Penyajian Data

Data yang telah direduksi kemudian disajikan dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami. Penyajian data dilakukan dengan menjelaskan hasil temuan mengenai kendala pelayanan, faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta keterkaitannya dengan teori dan penelitian terdahulu yang digunakan sebagai landasan dalam pembahasan.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah serta memberikan gambaran mengenai kendala yang terjadi dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk, faktor penyebabnya, dan solusi atau rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meningkatkan efektivitas operasional serta kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Basil Restaurant merupakan salah satu outlet Food and Beverage Service di Aston Batam Hotel & Residence yang melayani tamu hotel maupun tamu dari luar hotel. Restoran ini menyediakan berbagai jenis pelayanan, seperti *breakfast buffet*, makan siang dan makan malam dengan sistem *a la carte*, serta pelayanan untuk tamu individu maupun kelompok. Dalam operasional sehari-hari, pelayanan *a la carte* menjadi salah satu layanan yang memerlukan ketelitian, kecepatan, dan koordinasi yang baik antara pramusaji (*waiter/waitress*) dan bagian dapur (*Food and Beverage Product*).

Pada sistem pelayanan *a la carte*, setiap pesanan tamu diproses setelah pesanan diterima oleh pramusaji dan diteruskan ke bagian dapur. Setelah makanan selesai disiapkan, pramusaji bertugas menyajikan pesanan kepada tamu sesuai dengan nomor meja dan pesanan yang telah dibuat. Seluruh proses tersebut harus dilakukan secara tepat agar tamu memperoleh pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), penulis mengamati bahwa kondisi operasional restoran mengalami peningkatan aktivitas pada jam-jam tertentu, terutama pada waktu makan siang dan makan malam, ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan. Pada kondisi tersebut, pesanan *a la carte* yang masuk dalam waktu bersamaan menyebabkan aktivitas pelayanan menjadi lebih padat. Pramusaji harus melayani banyak tamu sekaligus, mulai dari menyambut tamu, memberikan menu, mencatat pesanan, menyampaikan pesanan ke dapur, menyajikan makanan dan minuman, hingga memastikan kebutuhan tamu terpenuhi selama berada di restoran.

Meningkatnya volume pesanan pada saat jam sibuk memberikan tantangan tersendiri bagi tim pelayanan maupun bagian dapur. Dalam beberapa kondisi, proses penyajian makanan membutuhkan waktu yang lebih lama karena banyaknya pesanan yang harus disiapkan secara bersamaan. Selain itu, tingginya aktivitas operasional mengharuskan setiap karyawan bekerja secara cepat dan tetap menjaga ketelitian agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil pengamatan selama PLI, kondisi tersebut menjadi latar belakang dipilihnya studi kasus mengenai kendala dan solusi pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Studi kasus ini difokuskan untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi selama proses pelayanan, menganalisis faktor penyebabnya, serta memberikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan guna meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan kepada tamu.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi dan pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, penulis menemukan beberapa kendala yang terjadi dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk (*peak hour*). Jam sibuk umumnya terjadi pada waktu makan siang dan makan malam, ketika jumlah tamu yang datang meningkat sehingga volume pesanan yang diterima oleh restoran juga bertambah. Kondisi tersebut menyebabkan proses pelayanan menjadi lebih padat dan menuntut seluruh karyawan untuk bekerja secara cepat serta tetap menjaga kualitas pelayanan.

Temuan pertama adalah keterlambatan penyajian makanan. Pada saat jumlah pesanan meningkat dalam waktu yang bersamaan, bagian dapur memerlukan waktu lebih lama untuk menyiapkan setiap menu karena setiap hidangan *a la carte* dimasak setelah pesanan diterima. Akibatnya, waktu tunggu tamu menjadi lebih panjang dibandingkan kondisi operasional normal.

Temuan kedua adalah meningkatnya beban kerja pramusaji (*waiter/waitress*). Selama jam sibuk, seorang pramusaji harus menangani beberapa

meja sekaligus, mulai dari menyambut tamu, memberikan menu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga memastikan kebutuhan tamu terpenuhi. Kondisi ini menuntut kemampuan manajemen waktu dan ketelitian yang tinggi agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Temuan ketiga adalah kurang optimalnya komunikasi dan koordinasi antara bagian pelayanan (*Food and Beverage Service*) dan dapur (*Food and Beverage Product*). Pada saat volume pesanan meningkat, informasi mengenai status pesanan atau waktu penyajian terkadang tidak tersampaikan secara cepat. Hal tersebut menyebabkan pramusaji harus melakukan konfirmasi kembali kepada bagian dapur sebelum memberikan informasi kepada tamu mengenai perkembangan pesanan mereka.

Temuan keempat adalah bertambahnya waktu tunggu tamu selama proses pelayanan. Meskipun seluruh tim berupaya memberikan pelayanan sesuai standar operasional, tingginya jumlah pesanan pada jam sibuk menyebabkan beberapa tamu harus menunggu lebih lama hingga makanan disajikan. Dalam kondisi tersebut, pramusaji perlu memberikan penjelasan dengan sopan kepada tamu mengenai estimasi waktu penyajian agar tamu tetap merasa diperhatikan.

Berdasarkan temuan-temuan tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan *a la carte* saat jam sibuk memerlukan koordinasi yang baik, pembagian tugas yang efektif, serta komunikasi yang lancar antara bagian pelayanan dan dapur. Apabila kendala tersebut dapat dikelola dengan baik, proses operasional restoran akan berjalan lebih efektif dan kualitas pelayanan kepada tamu dapat tetap terjaga.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus, kendala utama yang terjadi dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence adalah keterlambatan penyajian makanan, meningkatnya beban kerja pramusaji, kurang optimalnya komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, serta bertambahnya waktu tunggu tamu.

Kendala-kendala tersebut saling berkaitan dan memengaruhi kelancaran proses pelayanan di restoran.

Keterlambatan penyajian makanan terjadi karena meningkatnya jumlah pesanan yang diterima dalam waktu yang bersamaan, sementara setiap menu *a la carte* harus diproses setelah pesanan diterima. Kondisi ini menyebabkan bagian dapur membutuhkan waktu lebih lama untuk menyiapkan setiap hidangan. Di sisi lain, pramusaji harus memberikan penjelasan kepada tamu mengenai estimasi waktu penyajian agar tamu tetap memperoleh informasi yang jelas mengenai pesannya. Apabila komunikasi dengan tamu tidak dilakukan dengan baik, kondisi tersebut dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan yang diberikan.

Meningkatnya beban kerja pramusaji juga menjadi salah satu penyebab kurang optimalnya pelayanan saat jam sibuk. Dalam kondisi restoran yang ramai, seorang pramusaji tidak hanya bertugas menerima pesanan, tetapi juga harus menyajikan makanan dan minuman, membersihkan meja, memenuhi permintaan tamu, serta berkoordinasi dengan bagian dapur. Banyaknya tugas yang harus dilakukan secara bersamaan menuntut kemampuan manajemen waktu, ketelitian, dan kerja sama tim agar pelayanan tetap berjalan sesuai dengan standar operasional.

Selain itu, komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* memiliki peran penting dalam kelancaran pelayanan *a la carte*. Ketika restoran berada pada kondisi ramai, informasi mengenai status pesanan, perubahan menu, atau permintaan khusus dari tamu harus disampaikan secara cepat dan jelas. Apabila komunikasi tidak berjalan secara efektif, proses pelayanan dapat mengalami keterlambatan, bahkan berpotensi menimbulkan kesalahan dalam penyajian pesanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *a la carte* tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan individu karyawan, tetapi juga oleh koordinasi tim, pembagian tugas, serta penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP). Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan komunikasi antardepartemen, memperkuat kerja sama tim, dan mengoptimalkan pelaksanaan SOP, terutama pada saat jam sibuk. Dengan demikian, pelayanan dapat berlangsung lebih efektif, waktu

tunggu tamu dapat diminimalkan, dan kepuasan tamu tetap terjaga meskipun restoran berada dalam kondisi operasional yang padat.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil studi kasus, kendala yang ditemukan dalam pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence meliputi keterlambatan penyajian makanan, meningkatnya beban kerja pramusaji (*waiter/waitress*), kurang optimalnya komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, serta bertambahnya waktu tunggu tamu. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa peningkatan jumlah tamu dan volume pesanan pada saat *peak hour* memberikan pengaruh terhadap kelancaran operasional restoran.

Menurut Marsum (2005), pelayanan *a la carte* merupakan sistem pelayanan di mana setiap makanan disiapkan setelah tamu melakukan pemesanan sehingga membutuhkan ketelitian, koordinasi, dan pengelolaan waktu yang baik. Oleh karena itu, ketika jumlah pesanan meningkat secara bersamaan, proses penyajian makanan memerlukan waktu yang lebih lama dibandingkan kondisi operasional normal. Temuan ini sesuai dengan kondisi yang diamati selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), di mana waktu penyajian makanan cenderung meningkat pada saat restoran berada dalam kondisi ramai.

Selain itu, Tjiptono (2019) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dipengaruhi oleh kemampuan perusahaan dalam memenuhi harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, andal, serta responsif. Dalam studi kasus ini, keterlambatan penyajian makanan dan meningkatnya waktu tunggu tamu berpotensi memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, kemampuan pramusaji dalam memberikan informasi yang jelas mengenai estimasi waktu penyajian dan tetap bersikap ramah menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan tamu.

Menurut Soekresno (2000), keberhasilan operasional restoran sangat dipengaruhi oleh kerja sama dan komunikasi yang baik antara bagian pelayanan

(*Food and Beverage Service*) dan bagian produksi (*Food and Beverage Product*). Hasil observasi menunjukkan bahwa pada saat jam sibuk, komunikasi yang kurang optimal mengenai status pesanan dapat menyebabkan keterlambatan penyajian maupun meningkatnya waktu tunggu tamu. Dengan demikian, koordinasi antardepartemen menjadi salah satu faktor utama dalam menjaga kelancaran pelayanan *a la carte*.

Hasil studi kasus ini juga didukung oleh penelitian I Wayan Sonder, Ni Wayan Sumariadhi, dan I Wayan Wijayasa (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan pelayanan *a la carte* dipengaruhi oleh persiapan operasional, koordinasi antarkaryawan, dan penerapan fungsi manajemen yang baik. Selain itu, penelitian Lorenz Egan Adi Dharma dkk. (2025) menunjukkan bahwa pelayanan *a la carte* mampu memberikan pengalaman yang lebih personal kepada tamu, tetapi memerlukan waktu penyajian yang lebih lama ketika jumlah pesanan meningkat. Hasil kedua penelitian tersebut sejalan dengan kondisi yang ditemukan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, di mana peningkatan volume pesanan pada saat jam sibuk menjadi salah satu penyebab utama keterlambatan pelayanan.

Berdasarkan pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kendala pelayanan *a la carte* saat jam sibuk tidak hanya disebabkan oleh tingginya jumlah pesanan, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi antarkaryawan, pembagian tugas, serta efektivitas komunikasi antara bagian pelayanan dan dapur. Oleh karena itu, penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), peningkatan kerja sama tim, serta komunikasi yang efektif perlu terus ditingkatkan agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil temuan dan analisis permasalahan, terdapat beberapa solusi dan rekomendasi yang dapat diterapkan untuk mengatasi kendala pelayanan *a la carte* saat jam sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

Pertama, meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Komunikasi yang efektif sangat

penting untuk memastikan setiap pesanan diproses dan disajikan sesuai dengan urutan serta permintaan tamu. Penyampaian informasi mengenai status pesanan, perubahan menu, maupun permintaan khusus tamu perlu dilakukan secara jelas dan tepat waktu agar tidak terjadi kesalahpahaman yang dapat menghambat proses pelayanan.

Kedua, melaksanakan *briefing* sebelum jam operasional, terutama sebelum memasuki jam sibuk. *Briefing* dapat dimanfaatkan untuk menyampaikan informasi mengenai perkiraan jumlah tamu, pembagian tugas, menu yang tidak tersedia (*sold out*), menu rekomendasi, serta hal-hal lain yang berkaitan dengan operasional restoran. Dengan persiapan yang baik, setiap karyawan dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya sehingga pelayanan dapat berlangsung lebih terorganisasi.

Ketiga, mengoptimalkan pembagian tugas sesuai dengan jumlah karyawan yang bertugas. Pembagian area pelayanan dan tanggung jawab yang jelas akan membantu pramusaji bekerja lebih efektif dalam melayani tamu. Selain itu, koordinasi antarkaryawan juga perlu ditingkatkan agar setiap anggota tim dapat saling membantu ketika terjadi peningkatan jumlah tamu secara tiba-tiba.

Keempat, meningkatkan kemampuan komunikasi pramusaji kepada tamu. Apabila terjadi keterlambatan penyajian makanan akibat tingginya volume pesanan, pramusaji perlu memberikan informasi mengenai estimasi waktu penyajian dengan bahasa yang sopan, jelas, dan profesional. Komunikasi yang baik dapat membantu mengurangi ketidaknyamanan tamu serta menunjukkan bahwa restoran tetap memberikan perhatian terhadap kebutuhan mereka.

Kelima, melakukan evaluasi operasional secara berkala. Evaluasi dapat dilakukan oleh supervisor atau manajer restoran setelah jam operasional selesai untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi selama pelayanan *a la carte* saat jam sibuk. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam menyusun strategi perbaikan, meningkatkan koordinasi tim, serta menyempurnakan pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP).

Penerapan solusi dan rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional restoran, memperlancar proses pelayanan *a la carte* saat jam sibuk, mengurangi potensi kesalahan dalam pelayanan, serta meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Kendala dan Solusi Pelayanan *A La Carte* Saat Jam Sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *a la carte* pada saat *peak hour* menghadapi beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran operasional restoran. Kendala yang ditemukan meliputi keterlambatan penyajian makanan, meningkatnya beban kerja pramusaji, kurang optimalnya komunikasi dan koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, serta bertambahnya waktu tunggu tamu.

Berdasarkan hasil analisis, kendala tersebut disebabkan oleh meningkatnya jumlah tamu dan volume pesanan pada saat jam sibuk, sehingga proses pelayanan dan produksi makanan memerlukan waktu yang lebih lama. Selain itu, koordinasi antarkaryawan yang belum optimal serta tingginya beban kerja pada waktu tertentu turut memengaruhi efektivitas pelayanan *a la carte*. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan kualitas pelayanan apabila tidak ditangani dengan baik.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan beberapa upaya perbaikan, antara lain meningkatkan komunikasi dan koordinasi antara bagian pelayanan dan dapur, melaksanakan *briefing* sebelum operasional, mengoptimalkan pembagian tugas sesuai dengan kondisi operasional, meningkatkan kemampuan komunikasi pramusaji kepada tamu, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala. Penerapan rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional, menjaga kualitas pelayanan, dan meningkatkan kepuasan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

5.2 Saran

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

1. Bagi Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

Basil Restaurant diharapkan dapat terus meningkatkan koordinasi dan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, terutama pada saat jam sibuk (*peak hour*). Selain itu, pelaksanaan *briefing* sebelum operasional perlu dilakukan secara konsisten untuk memastikan seluruh karyawan memahami pembagian tugas, kondisi operasional, serta informasi terkait menu dan kebutuhan tamu. Evaluasi pelayanan secara berkala juga disarankan sebagai upaya untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi serta menyusun langkah-langkah perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan Universitas Negeri Padang

Program Studi diharapkan terus memperkuat pembelajaran yang berkaitan dengan operasional *Food and Beverage Service*, khususnya pelayanan *a la carte*, komunikasi dalam pelayanan, dan penanganan kondisi operasional pada saat jam sibuk. Peningkatan pembekalan sebelum pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) diharapkan dapat membantu mahasiswa lebih siap dalam menghadapi situasi kerja yang sebenarnya di industri perhotelan.

3. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) diharapkan mempersiapkan diri dengan baik, baik dari segi pengetahuan, keterampilan, maupun sikap profesional. Mahasiswa juga diharapkan aktif mempelajari Standar Operasional Prosedur (SOP), meningkatkan kemampuan komunikasi, bekerja sama dengan tim, serta memanfaatkan pengalaman selama

PLI sebagai sarana untuk mengembangkan kompetensi di bidang Food and Beverage Service.

DAFTAR PUSTAKA

Arrafi, M. Z., Respati, R. D., & Sartika, T. D. (2025). Pengaruh komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* terhadap kinerja karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(4), 7229–7237.

Aznam, A. F. P., Nulul, N. A., & Anggraini, F. D. (2025). Dinamika komunikasi *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* dalam meningkatkan pelayanan Hotel Grand Diamond Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 6(1), 18–27.

<https://doi.org/10.70018/mb.v6i1.94>

Geovani Rain, C., & Sawitri, D. K. (2025). *Peran dan tugas administrator Food and Beverage Service pada Oakwood Hotel and Residence*. [Lengkapi nama jurnal sesuai artikel yang digunakan].

Marsum, W. A. (2018). Restoran dan Segala Permasalahannya. Andi.

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.

Sailendra, A. (2015). Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP. Trans Idea Publishing.

Soekresno. (2019). Manajemen Food and Beverage Service Hotel. Gramedia Pustaka Utama.

Sulastiyono, A. (2018). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Alfabeta.

Sugiyono. (2022). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2019). Pemasaran Jasa. Andi.

Walker, J. R. (2021). Introduction to Hospitality Management (8th ed.). Pearson.

LAMPIRAN

Judul

"Studi Kasus Kendala dan Solusi Pelayanan À La Carte Saat Jam Sibuk di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence."

Lampiran 1 Pedoman wawancara

A. Identitas Narasumber

Nama : Nengsih Ambarita

Jabatan : FB Admin

Lama bekerja : Food & Beverage Departemen

Tanggal wawancara : 05 Juli 2026

Tempat : Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

B. Daftar Pertanyaan Wawancara

a. Gambaran Umum Pelayanan

1. Bagaimana alur pelayanan à la carte di Basil Restaurant?
2. Kapan waktu yang biasanya dianggap sebagai jam sibuk (peak hour)?
3. Berapa rata-rata jumlah tamu saat jam sibuk?
4. Apa saja menu à la carte yang paling sering dipesan tamu?

b. Kendala Pelayanan

1. Kendala apa yang paling sering terjadi saat pelayanan à la carte pada jam sibuk?
2. Apa penyebab utama kendala tersebut?
3. Apakah keterlambatan penyajian makanan sering terjadi? Mengapa?
4. Apakah pernah terjadi kesalahan pencatatan atau penyajian pesanan?
5. Bagaimana komunikasi antara waiter dan kitchen saat Pesanan meningkat?
6. Apakah jumlah karyawan sudah mencukupi ketika restoran sedang ramai?

c. Dampak Kendala

1. Bagaimana dampak kendala tersebut terhadap Kualitas pelayanan?

2. Bagaimana respons tamu ketika harus menunggu lebih lama?

3. Apakah kendala tersebut memengaruhi kepuasan tamu?

d. Solusi

1. Apa langkah yang dilakukan untuk mengatasi keterlambatan pelayanan?

2. Bagaimana pembagian tugas waiter saat jam sibuk?

3. Apa peran supervisor dalam mengatasi kendala?

4. Bagaimana cara menangani tamu yang menyampaikan keluhan?

5. Apakah dilakukan briefing sebelum operasional dimulai?

6. Apakah solusi yang diterapkan sudah efektif? Mengapa?

e. Evaluasi

Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu diperbaiki agar pelayanan à la carte saat jam sibuk menjadi lebih baik?

Lampiran 2 Hasil Observasi

NO	Aspek Yang Diamati	Hasil Pengamatan
1.	Kedatangan tamu	Mengamati jumlah tamu yang datang pada jam sibuk.
2.	Pencatatan pesanan	Mengamati kecepatan waiter menerima dan memasukkan pesanan ke sistem POS.
3.	Koordinasi waiter dan kitchen	Mengamati komunikasi antara waiter dan kitchen selama pelayanan.
4.	Waktu penyajian makanan	Mengamati lama waktu dari pemesanan hingga makanan disajikan.
5.	Respon tamu	Mengamati sikap tamu selama menunggu pesanan.
6.	Penanganan keluhan	Mengamati cara waiter atau supervisor menangani komplain tamu.
7.	Pembagian tugas	Mengamati pembagian area kerja antar waiter.
8.	Peran supervisor	Mengamati tindakan supervisor dalam mengendalikan operasional saat ramai.

9.	Kondisi kitchen	Mengamati aktivitas kitchen ketika pesanan menumpuk.
10.	Kondisi pelayanan setelah jam sibuk	Mengamati perubahan pelayanan setelah jumlah tamu berkurang.

Lampiran 3 Dokumentasi





Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



SURAT TUGAS

No. 243c/UN35.1.7.8/PP/2025

Sehubungan dengan akan dilaksanakannya Program Magang Berdampak bagi mahasiswa dibawah ini:

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Sekar wangi	24135030	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Elsa Handraina	24135011	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Nurul Tanzila	24135028	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Ikhwalul Walid	24135178	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Satria Hendyarto Wibowo	24135233	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Riza Asmanita Sari	24135131	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Adinda Fatimah Darmayanti	24135063	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Nopia Pitri	24135125	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026

Bersama ini kami menugaskan nama berikut untuk menjadi pembimbing pada kegiatan mahasiswa tersebut:

Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par., CHE

Demikianlah surat ini dibuat, atas perhatian, bantuan, dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Kepala Unit Hubungan Industri
FPP-UNP


Dr. Retnahingtyas Susanti, S. Ant, M.Sc
NIP. 19850525 202203 20022

Lampiran 5 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Riza Asmanita Sari
 NIM : 24135131
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082390500276
 Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026- 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Selasa, 27/01/26	08.00- 16.00	Hari pertama kami datang ke Aston Batam Hotel and Residence dengan kegiatan Induction dan pengenalan mengenai Archipelago Group dan Aston Batam Hotel and Residence	
2	Rabu, 28/01/26	08.00- 16.00	Hari kedua kami untuk mempelajari hal apa saja Para Trainee ketahui mengenai tata tertib di hotel dan dormitory, hal yang tidak boleh dilakukan trainee, dan di siang harinya kami keliling hotel dan datang ke departemen masing-masing. Di saat ini menjadi hari pertama saya datang dan perkenalan ke Basil Restaurant. Kegiatan kami saat itu polish cutelaris, chinaware, glassware	
3	Kamis, 29/01/26	06.00- 14.00	Hari pertama kami untuk terjun langsung ke Basil Restaurant menjadi Trainee Food and Beverage Service, melayani breakfast tamu, mendapatkan	

			bagian section meja restaurant untuk clear up, set up cutelaris dan goblet setelah breakfast, sanitize table, polish cutelaris, chinaware, glassware, drop out semua yang sudah dipolish.	
4	Jum'at, 30/01/26	OFF	OFF	f
5	Sabtu, 31/01/26	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	f

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri


Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Riza Asmanita Sari

NIM : 24135131

Program Studi : Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 082390500276

Pembimbing Industri : Priscilla Fairus

Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence

Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Minggu, 1 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
2	Senin, 2 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section, aku dapat section 4, aku me sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware,	

			drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
3	Selasa,3 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
4	Rabu,4 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
5	Kamis,5 Februari 2026	OFF	OFF	
6	Jum'at,6 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu,aku dapat job assignment sanitize meja dan set up kembali cutelaris dan goblet setelah	

			breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
7	Sabtu, 7 Februari 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, aku dapat job assignment sanitize meja dan bantu clear up meja. Setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
8	Minggu, 8 Februari 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
9	Senin, 9 Februari 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah	

			di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
10	Selasa,10 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
11	Rabu,11 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
12	Kamis,12 Februari 2026	OFF	OFF	
13	Jum'at,13 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware.	

			drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
14	Sabtu, 14 Februari 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
15	Minggu, 15 Februari 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
16	Senin, 16 Februari 2026	14.00-22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting & welcoming, seating & pouring water sampai presenting the bill & farewell, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area	

			seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray.	
17	Selasa,17 Februari 2026	14.00-22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray.	b
18	Rabu,18 Februari 2026	14.00-22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray.	b
19	Kamis,19 Februari 2026	OFF	OFF	b
20	Jum'at,20 Februari 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	b
21	Sabtu,21 Februari 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu,aku dapat job assignment sanitize meja dan set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan	b

			cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools	
22	Minggu,22 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
23	Senin,23 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 1,2,3, di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
24	Selasa,24 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan	

			cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
25	Rabu,25 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
26	Kamis,26 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet. setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
27	Jum'at,27 Februari 2026	OFF	OFF	
28	Sabtu,28 Februari 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 1,2,3, di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet. setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah	

			di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
--	--	--	--	--

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri



Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Riza Asmanita Sari
NIM : 24135131
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082390500276
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Minggu.1 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area). di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, susun cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
2	Senin.2 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 3&4 di section ini aku clear up, sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, refill sugar bowl.	

			mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
3	Selasa,3 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan. setelah breakfast, polish cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl.	
4	Rabu,4 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet. setelah breakfast, polish chinaware, drop out semua yang sudah di polish. mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
5	Kamis,5 Maret 2026	Off	OFF	
6	Jum'at,6 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan. setelah breakfast drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl.	

			mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
7	Sabtu, 7 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 1&2 di section ini aku clear up, sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
8	Minggu, 8 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 1 di section ini aku clear up, sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
9	Senin, 9 Maret 2026	Sakit	Sakit	
10	Selasa, 10 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan,	

			setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
11	Rabu,11 Maret 2026	OFF	OFF	
12	Kamis,12 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
13	Jum'at,13 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish cutelaris, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware,	

			chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
14	Sabtu, 14 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish glassware, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
15	Minggu, 15 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
16	Senin, 16 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast polish chinaware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana	

			semua letak dan susunan cutelaris. glassware. chinaware. sugar bowl. baby chair. baby tools.	
17	Selasa.17 Maret 2026	Off	Off	
18	Rabu.18 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu. clear up meja section 8(Outdoor Area). di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan. setelah breakfast. polish cutelaris.refill sugar bowl. mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris. glassware. chinaware. sugar bowl. baby chair. baby tools.	
19	Kamis.19 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu. clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up.sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet. setelah breakfast drop out semua yang sudah di polish. refill sugar bowl. mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris. glassware. chinaware. sugar bowl. baby chair. baby tools.	
20	Jum'at.20 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu. clear up meja section 8(Outdoor Area). di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan. setelah breakfast. polish chinaware. cutelaris. glassware. drop out semua	

			yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
21	Sabtu, 21 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
22	Minggu, 22 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, sanitize meja, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan menyusun cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
23	Senin, 23 Maret 2026	OFF	OFF	
24	Selasa, 24 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, setelah breakfast, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris.	

			glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
25	Rabu,25 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 1 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, polish cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
26	Kamis,26 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
27	Jum'at,27 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish.	
28	Sabtu,28 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 1&2 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua	

			letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
29	Minggu, 29 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware.	
30	Senin, 30 Maret 2026	OFF	OFF	
31	Selasa, 31 Maret 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up, sanitize meja dan set up meja kembali cutelaries dan goblet, drop out semua yang sudah di polish, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri


Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari – Juli

Tahun 2026

Nama : Riza Asmanita Sari
NIM : 24135131
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082390500276
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Rabu,1 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 1 di section ini aku clear up, sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, polish chinaware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
2	Kamis,2 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan.	

			refill tissue box.refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
3	Jum'at,3 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8,susun cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
4	Sabtu,4 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6&7 di section ini aku clear up,sanitize meja dan setelah breakfast set up meja cuteleries dan goblet,dan refill tissue box dan refill sugar bowl.	
5	Minggu,5 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8,susun cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
6	Senin,6 April 2026	OFF	OFF	
7	Selasa,7 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6&7 di section ini aku clear up,sanitize meja dan setelah	

			breakfast set up meja cuteleries dan goblet,dan refill tissue box dan refill sugar bowl.	
8	Rabu.8 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu. clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet. setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
9	Kamis.9 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu. clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
10	Jum'at.10 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu. clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
11	Sabtu.11 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu. clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	

12	Minggu,12 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
13	Senin,13 April 2026	OFF	OFF	
14	Selasa,14 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 1&2 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
15	Rabu,15 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
16	Kamis,16 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
17	Jum'at,17 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku	

			clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
18	Sabtu,18 April 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
19	Minggu,19 April 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
20	Senin,20 April 2026	OFF	OFF	
21	Selasa,21 April 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
22	Rabu'22 April 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah	

			breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
23	Kamis'23 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet. setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
24	Jum'at,24 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet. setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
25	Sabtu,25 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet. setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
26	Minggu,26 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet. setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	

27	Senin,27 April 2026	OFF	OFF	
28	Selasa,28 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
29	Rabu,29 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
30	Kamis,30 April 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up,sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri


Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Riza Asmanita Sari
NIM : 24135131
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082390500276
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Jum'at, 1 Mei 2026	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, refill tissue box dan toothpick, polish glassware, drop out glassware	
2	Sabtu, 2 Mei 2026	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, refill tissue box dan toothpick, polish glassware, drop out glassware	
3	Minggu, 3 Mei 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung	

			rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
4	Senin, 4 Mei 2026	OFF	OFF	
5	Selasa, 5 Mei 2026	06.00-14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, refill tissue box dan toothpick, polish glassware, drop out glassware	
6	Rabu, 6 Mei 2026	06.00-14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, refill tissue box dan toothpick, polish glassware, drop out glassware	
7	Kamis, 7 Mei 2026	06.00-14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, drop out glassware	
8	Jum'at, 8 Mei 2026	14.00-22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming,seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell,pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti	

			sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray.	
9	Sabtu,9 Mei 2026	14.00-22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming,seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell,pick up minuman ke Pappermint,set up meja,food runner dan menyiapkan cutteleries untuk Room Service.	b
10	Minggu,10 Mei 2026	10.00-18.00	Prepaare untuk lunch Famset,set up meja after lunch, pick up minuman ke Pappermint,dan mengambil makanan ke kitchen untuk Room Service dan upselling menu Korean street food di lobby.	b
11	Senin,11 Mei 2026	07.00-15.00	Melayani A La Carte tamu di Brew Station,membuat macam-macam coffe and tea pick up minuman ke Pappermint seperti juice, sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray.	b
12	Selasa,12 Mei 2026	OFF	OFF	b
13	Rabu,13 Mei 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	b

14	Kamis,14 Mei 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
15	Jum'at,15 Mei 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
16	Sabtu,16 Mei 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari.	
17	Minggu,17 Mei 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari.	
18	Senin,18 Mei 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up	

			coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari. polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
19	Selasa,19 Mei 2026	OFF	OFF	
20	Rabu,20 Mei 2026	10.00-18.00	Melayani A La Carte,set up meja , pick up minuman ke Pappermint,dan mengambil makanan ke kitchen untuk Room Service dan menyiapkan cuteleries untuk Room Service.	
21	Kamis,21 Mei 2026	10.00-18.00	Melayani A La Carte, pick up minuman ke Pappermint,food runner dan mengambil makanan ke kitchen untuk Room Service dan menyiapkan cuteleries untuk Room Service.	
22	Jum'at,22 Mei 2026	10.00-18.00	pick up minuman ke Pappermint,food runner dan mengambil makanan ke kitchen untuk Room Service dan menyiapkan cuteleries untuk Room Service.	
23	Sabtu,23 Mei 2026	10.00-18.00	Melayani A La Carte, pick up minuman ke Pappermint,food runner,menyiapkan cuteleries untuk Room Service dan melanjutkan polishan dari after lunch.	
24	Minggu,24 Mei 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast.glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware,	

			chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
25	Senin, 25 Mei 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
26	Selasa, 26 Mei 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
27	Rabu, 27 Mei 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 4&5 di section ini aku clear up, sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
28	Kamis, 28 Mei 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, refill sugar bowl.	

			mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
29	Jum'at.29 Mei 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware.	
30	Sabtu.30 Mei 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6&7 di section ini aku clear up, sanitize meja dan setelah breakfast set up meja cuteleries dan goblet, dan refill tissue box dan refill sugar bowl.	
31	Minggu.31 Mei 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast, polish chinaware drop out semua yang sudah di polish.	

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri


Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Riza Asmanita Sari
NIM : 24135131
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082390500276
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari Tgl	Waktu	Kegiatan Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Senin, 1 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 1&2 di section ini aku clear up, sanitize meja dan set up meja kembali cuteleries dan goblet, setelah breakfast, polish semua cuteleries mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
2	Selasa, 2 Juni 2026	OFF	OFF	
3	Rabu, 3 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6&7 di section ini aku clear up, sanitize meja dan setelah breakfast	

			set up meja cuteleries dan goblet,dan refill tissue box dan refill sugar bowl.	
4	Kamis,4 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6&7 di section ini aku clear up,sanitize meja dan setelah breakfast set up meja cuteleries dan goblet,dan refill tissue box dan refill sugar bowl.	
5	Jum'at,5 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
6	Sabtu,6 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast polish glassware, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
7	Minggu,7 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah	

			breakfast drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
8	Senin, 8 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 7&8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast polish cuteleries, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
9	Selasa, 9 Juni 2026	OFF	OFF	
10	Rabu, 10 Juni 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming, seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray.	
11	Kamis, 11 Juni 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming, seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di	

			abstray.menyiapkan cuteleries untuk Room Service.	
12	Jum'at,12 Juni 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming,seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell,pick up minuman ke Pappermint, set up meja untuk breakfast dan drop semua chinaware,glassware,cuteleries di buffe	
13	Sabtu,13 Juni 2026	14.00- 22.00	Menyiapkan semua equidment untuk Dinner di Gravity-ten,set up buffe Dinner,Clear up meja tamu saat dinner,sanitize meja, bongkar clear up an after dinner,dan memastikan ruangan di G10 bersih dan kembali normal.	
14	Minggu,14 Juni 2026	14.00- 22.00	Menyiapkan semua equidment untuk Dinner di Gravity-ten,set up buffe Dinner,Clear up meja tamu saat dinner,sanitize meja, bongkar clear up an after dinner,dan memastikan ruangan di G10 bersih dan kembali normal.	
15	Senin,15 Juni 2026	14.00- 22.00	Menyiapkan semua equidment untuk Dinner di Gravity-ten,set up buffe Dinner,Clear up meja tamu saat dinner,sanitize meja, bongkar clear up an after dinner,dan memastikan ruangan di G10 bersih dan kembali normal.	
16	Selasa,16 Juni 2026	OFF	OFF	

17	Rabu,17 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6,7& 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast,polish glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
18	Kamis,18 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6&7 di section ini aku clear up,sanitize meja dan setelah breakfast set up meja cuteleries dan goblet,dan refill tissue box dan refill sugar bowl, polish chinaware.	
19	Jum'at,19 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6&7 di section ini aku clear up,sanitize meja dan setelah breakfast set up meja cuteleries dan goblet,dan refill tissue box dan refill sugar bowl, polish glassware.	
20	Sabtu,20 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan	

			cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
21	Minggu, 21 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6,7& 8(Outdoor Area). di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan. setelah breakfast, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	
22	Senin, 22 Juni 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 3&4 aku juga sanitize meja dan setelah breakfast, polish glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl.	
23	Selasa, 23 Juni 2026	OFF	OFF	
24	Rabu, 24 Juni 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming, seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell, pick up minuman ke Pappermint.	
25	Kamis, 25 Juni 2026	10.00- 18.00	Dusting all table after breakfast, Prepare Cuteleries for lunch and equipment lainnya dan clear up table lunch, set up all table after breakfast, Drop semua polish an after breakfast.	
26	Jum'at, 26 Juni 2026	06.00- 14.00	Dusting all table after breakfast, Prepare Cuteleries for lunch and equipment	

			lainnya dan clear up table lunch, set up all table after breakfast, Drop semua polish an after breakfast.	
27	Sabtu, 27 Juni 2026	06.00- 14.00	Dusting all table after breakfast. Prepare Cuteleries for lunch and equipment lainnya dan clear up table lunch, set up all table after breakfast, Drop semua polish an after breakfast.	
28	Minggu, 28 Juni 2026	06.00- 14.00	Dusting all table after breakfast. Prepare Cuteleries for lunch and equipment lainnya dan clear up table lunch, set up all table after breakfast, Drop semua polish an after breakfast.	
29	Senin, 29 Juni 2026	10.00- 19.00	Dusting all table after breakfast. Prepare Cuteleries for lunch and equipment lainnya dan clear up table lunch, set up all table after breakfast, Drop semua polish an after breakfast.	
30	Selasa, 30 Juni 2026	OFF	OFF	

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri



Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Riza Asmanita Sari
 NIM : 24135131
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082390500276
 Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	KegiSatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Rabu,1 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming,seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell,pick up minuman ke Pappermint, set up meja untuk breakfast dan drop semua chinaware,glassware,cuteleries di buffe	
2	Kamis,2 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming,seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell,pick up minuman ke Pappermint, set up meja untuk breakfast dan drop semua chinaware,glassware,cuteleries di buffe	

3	Jum'at, 3 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming,seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell,pick up minuman ke Pappermint, set up meja untuk breakfast dan drop semua chinaware,glassware,cuteleries di buffe dan prepare equipment untuk SS	b
4	Sabtu, 4 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming,seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell,pick up minuman ke Pappermint, set up meja untuk breakfast dan drop semua chinaware,glassware,cuteleries di buffe,Prepare equipment untuk SS	b
5	Minggu, 5 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming,seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell,pick up minuman ke Pappermint, take out cuteleries di meja dan goblet, drop semua chinaware,glassware,cuteleries di buffe	b
6	Senin, 6 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming,seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell,pick up minuman ke Pappermint,set up cuteleries dan goblet di meja, drop semua chinaware,glassware,cuteleries di buffe	b
7	Selasa, 7 Juli 2026	OFF	OFF	b

8	Rabu, 8 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming, seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell, pick up minuman ke Pappermint, set up meja untuk breakfast, drop semua chinaware, glassware, cuteleries di buffe	b
9	Kamis, 9 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming, seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell, pick up minuman ke Pappermint, set up meja untuk breakfast, drop semua chinaware, glassware, cuteleries di buffe	b
10	Jum'at, 10 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming, seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell, pick up minuman ke Pappermint, drop semua chinaware, glassware, cuteleries di buffe. Menghandle SS bersama senior yang incharge mulai dari menyiapkan equidment, set up buffet, clear up table hingga closing an.	b
11	Sabtu, 11 Juli 2026	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting&welcoming, seating&pouring water sampai presenting the bill&farewell, pick up minuman ke Pappermint, drop semua chinaware, glassware, cuteleries di buffet.	b

			Menghandle SS bersama senior yang incharge mulai dari menyiapkan equidment, set up buffet, clear up table hingga closing an.	
12	Minggu, 12 Juli 2026	14.00-22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting & welcoming, seating & pouring water sampai presenting the bill & farewell, pick up minuman ke Pappermint, take out cuteleries, goblet, dan salt and papper di meja, drop semua chinaware, glassware, cuteleries di buffe	b
13	Senin, 13 Juli 2026	14.00-22.00	Melayani A La Carte tamu mulai dari greeting & welcoming, seating & pouring water sampai presenting the bill & farewell, pick up minuman ke Pappermint, set up meja untuk breakfast, drop semua chinaware, glassware, cuteleries di buffe	b
14	Selasa, 14 Juli 2026	OFF	OFF	b
15	Rabu, 15 Juli 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware	k
16	Kamis, 16 Juli 2026	06.00-14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish glassware.	k

17	Jum'at, 17 Juli 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, drop semua polish an yang sudah di polish.	b
18	Sabtu, 18 Juli 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast.	b
19	Minggu, 19 Juli 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8 (Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl.	b
20	Senin, 20 Juli 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, drop semua polish an yang sudah di polish.	b
21	Selasa, 21 Juli 2026	OFF	OFF	b
22	Rabu, 22 Juli 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish glassware. Polish cuteleries dan susun dengan rapi.	b

23	Kamis,23 Juli 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 6&7 di section ini aku clear up,sanitize meja dan setelah breakfast set up meja cuteleries dan goblet,dan refill tissue box dan refill sugar bowl.	
24	Jum'at,24 Juli 2026	06.00- 14.00	Dusting all table after breakfast.Prepare Cuteleries for lunch and equipment lainnya dan clear up table lunch. set up all table after breakfast.Drop semua polish an after breakfast.	
25	Sabtu,25 Juli 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast.	
26	Minggu,26 Juli 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl dan tissue box dan cleaning basil store.	
27	Senin,27 Juli 2026	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja section 8(Outdoor Area), di section 8 aku juga sanitize meja dan buang puntung rokok ke tempat sampah yang ada di area section 8 dan, setelah breakfast drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl dan tissue box dan cleaning basil store.	

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri



Priscilla Fairus

Lampiran 6 Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
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 DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Riza Asmanita Sari
Departemen / NIM : 24135131
Tempat PLI : Aston Batam Hotel

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
Senin/20 Juli	Revisi Abstrak dan bab 1 Laporan magang	dibuat lebih spesifik & dengan menggunakan bahasa inggris	
Rabu/22 Juli 2026	Revisi bab 3	dibuat lebih lengkap dan sesuai dengan hotel	
Kamis/23 Juli 2026	Revisi bab 4	memeriksa sesuai perintah dosen	
Jumat/24 Juli 2026	Revisi bab 5 dan lampiran	memeriksa revisi sesuai arahan dari dosen pembimbing dan melengkapi laporan untuk pengesahan	

Diketahui oleh:
Dosen Pembimbing

Pasatuti, SST, Par, M. Si. Par., CHE
NIP. 198705202015041001

Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Riza Asmanita Sari
Unit Kegiatan Praktek : Food and Beverage Service
Nama Perusahaan/Industri : ASTON BAHAM HOTEL & RESIDENCE
Jadwal Kegiatan : PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Nama Supervisor (Penilai) : PRISCILLA FAIRUS
Jabatan Supervisor di Perusahaan : RESTAURANT & BAR MANAGER

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	21 July 2026 Tuesday	Riza sudah memahami seluruh aspek pekerjaan mengenai dunia F&B. Riza dapat mempelajari dan menangkap semua materi yang diajarkan. hanya saja Riza masi belum terlalu percaya dengan potensi yang dimiliki	Tingkatkan Riza percaya diri, dan yakin lah pada potensi dirimu. Pertahankan semangat belajarnya ya!	<i>[Signature]</i>

BATAM 21 July 2026

[Signature]
PRISCILLA FAIRUS
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 8 Data Pendukung

A. Sertifikat



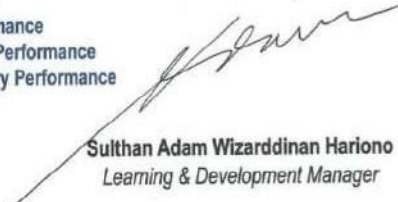
PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.80
2. Quantity & Quality of Work	3.65
3. Personality & Character	3.70
4. Attendance	3.50
FINAL SCORE	3.66



Hafid Khoirudin Al Ansori
Food & Beverage Manager

(A) : 3.51 – 4.00: Very Good
(B) : 3.00 – 3.50: Good Performance
(C) : 2.50 – 2.99: Satisfactory Performance
(D) : 1.00 – 2.49: Unsatisfactory Performance



Sulthan Adam Wizarddinan Hariono
Learning & Development Manager