

LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS PENERAPAN AUDIT TERHADAP PELAYANAN
FOOD AND BEVERAGE SERVICE
DI FOUR POINT BY SHERATON BATAM

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



Oleh:

RIBBY DWITA PUTRI
NIM 24135231

Dosen Pembimbing PLI : Dr. Rian Surenda, S.EI, M.M
Supervisor : Syamsu Rizal (Asst Outlet Manager F&B
Service)

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

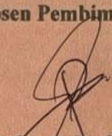
**Laporan Ini Disampaikan untuk Memenuhi sebagian
dari Persyaratan Magang Berdampak I
FPP-UNP
Semester Januari – Juli 2026**

Oleh:

**RIBBY DWITA PUTRI
NIM: 24135231**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan Disahkan Oleh:
Dosen Pembimbing**


Dr. Rian Surenda, S.EI, M.M
NIDN 0010039002

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



Vischa Mansyera Pratama, S.PD., M.Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI

**Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak I**

**FPP-UNP
Semester January-July 2026**

**Oleh :
Ribby Dwita Putri
NIM : 24135231**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata
Fakultas Pariwisata Dan perhotelan**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing Dari Industri


Syamsu Rizal

Asst. Outlet Manager F&B Service


Yunus Supriharto
HUMAN RESOURCES
Human Resource Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang berjudul “Brand Standard Audit” pada Departemen Food and Beverage Service di Four Points by Sheraton Batam” dengan baik dan tepat waktu. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof.Asmar Yulastri, M.Pd Ph.D selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par selaku kepala Departemen Pariwisata, fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadillah, M.Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Rian Surendra selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu penulis dalam pembuatan laporan ini.
6. Bapak Youmil Abrian selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Bapak Zulkarnain selaku *Hotel Manager* Four Points By Sheraton Batam.
8. Bapak Yunus selaku *Human Resources Manager* Four Points By Sheraton Batam.
9. Bapak Syamsu Rizal selaku *Asst. Outlet Manager F&B Service* Four Points By Sheraton Batam.
10. Bapak Deyan Sabar Cristhian Tambunan selaku *Supervisor F&B Service*
11. Orang tua, keluarga dan teman yang selalu mendukung penulis selama kegiatan magang ini berlangsung
12. Seluruh Staff *F&B Service dan Kitchen Four Points By Sheraton Batam.*

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi penyempurnaan laporan ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Batam, 10 April 2026

Penulis

Ribby Dwita Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	ii
HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	2
1.3 Rumusan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Studi Kasus	2
1.5 Manfaat Studi Kasus	3
1. Manfaat Teoritis.....	3
BAB II.....	4
TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Food and Beverage Service.....	4
2.1.2 Brand Standart Audit.....	4
2.1.3 Sequence Of Service	4
2.1.4 Kualitas Layanan (Service Quality)	4
2.2 Penelitian Terdahulu	4

2.3 Kerangka Pemikira	5
BAB III.....	6
METODE STUDI KASUS	6
3.1 Jenis Penelitian	6
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	6
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan	8
3.3.1 Profil umum Four Points By Sheraton Batam.....	8
3.3.5 Struktur Organisasi.....	9
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	10
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	11
3.5.1 Observasi.....	11
3.5.2 Wawancara	12
3.5.3 Dokumentasi	12
3.6 Teknik Analisis Data	12
BAB IV	22
HASIL DAN PEMBAHASAN	22
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	22
4.2 Temuan Studi Kasus	22
4.3 Analisis Permasalahan	24
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	24
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	25
BAB V.....	27
KESIMPULAN DAN SARAN	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Saran	27

5.2.1 Bagi Pihak Hotel	27
5.2.2 Bagi Departement Pariwisata	28
5.2.3 Bagi Calon Peserta PLI Selanjutnya	28
DAFTAR PUSTAKA	29

DAFTAR TABEL

Table 1. 1 Perencanaan Kegiatan PLI.....	7
Table 1. 2 Mata Kuliah yang Relavan dengan Studi Kasus	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	5
Gambar 3. 14 Struktur Organisasi Departement F&B Service	10
Gambar 3. 15 Alur Brand Standard Audit di Four Points By Sheraton Batam	22

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman wawancara.....	30
Lampiran 2 Hasil Obervasi.....	31
Lampiran 3 SOP Four Points By Sheraton Batam.....	32
Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan PLI.....	35
Lampiran 5 Surat Keterangan PLI.....	37
Lampiran 6 Logbook	38
Lampiran 7 Lembaran Konsultasi Supervisor Industri.....	84
Lampiran 8 Lembaran Konsultasi Pembimbing PLI.....	85
Lampiran 9 Data Pendukung Lainnya (Sertifikat, Surat Pemohonan dll).....	86

ABSTRAK

Four Points by Sheraton Batam merupakan salah satu hotel berjangkaran internasional di bawah Marriott International yang wajib menerapkan standar brand (Brand Standard Audit) secara konsisten pada seluruh aspek operasional, termasuk Departemen Food and Beverage (F&B) Service. Konsistensi penerapan standar tersebut dievaluasi secara berkala melalui mekanisme Brand Standard Audit. Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan Brand Standard Audit pada Departemen F&B Service, mengidentifikasi temuan ketidaksesuaian (non-conformity) antara standar brand dengan praktik aktual di lapangan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan.

Metode yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa observasi partisipatif selama pelaksanaan PLI, wawancara dengan supervisor dan staf F&B Service, serta studi dokumentasi terhadap standard operating procedure (SOP) dan hasil audit internal hotel.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa secara umum Departemen Food and Beverage Service Four Points by Sheraton Batam telah menerapkan sebagian besar standar brand Marriott International. Namun masih ditemukan ketidaksesuaian pada aspek grooming standard, sequence of service, penggunaan merek Coca-Cola sebagai pengganti Pepsi karena keterbatasan distributor Pepsi di Batam, serta kotak Take away yang belum dicetak dengan identitas Four Points By Sheraton Batam. Sebagai solusi sementara sementara, hotel menggunakan stiker berlogo Four Points By Sheraton Batam pada setiap kotak Take Away terkena biaya pencetakan melebihi anggaran.

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel dalam meningkatkan konsistensi kualitas layanan F&B serta sebagai referensi akademik terkait implementasi brand standard audit di industri perhotelan berjangkaran internasional.

Kata kunci: *brand standard audit, food and beverage service, kualitas layanan, standar operasional, hotel berjangkaran internasional.*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan berjaringan internasional (chain hotel) menuntut konsistensi kualitas layanan di seluruh properti yang bernaung di bawah bendera brand yang sama. Marriott International, sebagai salah satu grup hospitality terbesar di dunia, menetapkan standar brand (brand standard audit) yang harus dipatuhi oleh setiap properti, termasuk Four Points by Sheraton Batam, agar pengalaman tamu tetap konsisten di mana pun properti tersebut berada.

Departemen Food and Beverage (F&B) Service merupakan salah satu departemen yang paling sering bersentuhan langsung dengan tamu dan memiliki kontribusi besar terhadap penilaian kepuasan tamu secara keseluruhan. Untuk menjaga konsistensi tersebut, Marriott International menerapkan mekanisme evaluasi berkala yang dikenal dengan Brand Standard Audit, yaitu proses pemeriksaan sistematis terhadap kesesuaian praktik operasional dengan standar brand yang telah ditetapkan, mencakup aspek kesesuaian grooming, merek soft drink, standar kemasan take away, kebersihan, kecepatan penyajian, hingga kelengkapan kemasan take away.

Berdasarkan observasi awal yang dilakukan penulis selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen F&B Service Four Points by Sheraton Batam, ditemukan indikasi bahwa penerapan standar brand belum sepenuhnya konsisten pada seluruh shift dan area layanan. Beberapa temuan awal menunjukkan adanya variasi kecepatan penyajian, ketidaklengkapan kemasan take away pada jam sibuk, serta belum optimalnya kepatuhan kesesuaian merek soft drink standard oleh F&B Service. Kondisi ini menjadi ketertarikan penulis untuk mengkaji lebih dalam pelaksanaan Brand Standard Audit sebagai instrument pengendalian mutu layanan pada departement F&B.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk menyusun studi kasus dengan judul “Brand Standard Audit pada Departemen Food and Beverage Service di Four Points by Sheraton Batam” berguna untuk memahami secara komprehensif proses, temuan, dan tindak lanjut dari pelaksanaan audit tersebut.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Belum konsistennya penerapan standar brand Marriott International pada seluruh shift operasional Departemen F&B Service.
2. Ditemukannya variasi kecepatan penyajian (service time) yang belum sesuai dengan standar brand pada jam sibuk (peak hour).
3. Adanya ketidaksesuaian grooming standard pada sebagian staf F&B Service.
4. Adanya ketidaksesuaian merek soft drink standard pada F&B Service
5. Belum optimalnya kelengkapan kemasan take away pada beberapa outlet F&B.
6. Terbatasnya frekuensi pengawasan (spot check) oleh supervisor dalam menjaga konsistensi standar brand harian.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan Brand Standard Audit pada Departemen Food and Beverage Service di Four Points by Sheraton Batam?
2. Apa saja temuan ketidaksesuaian (non-conformity) antara standar brand dengan praktik aktual di lapangan?
3. Apa faktor-faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian tersebut?
4. Bagaimana rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan konsistensi penerapan standar brand?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Mendeskripsikan pelaksanaan Brand Standard Audit pada Departemen Food and Beverage Service di Four Points by Sheraton Batam.
2. Mengidentifikasi temuan ketidaksesuaian antara standar brand dengan praktik operasional aktual.
3. Menganalisis faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian yang ditemukan.
4. Merumuskan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan konsistensi penerapan standar brand pada Departemen F&B Service.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Manfaat Teoritis

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memperkaya kajian akademik mengenai penerapan sistem manajemen mutu layanan, khususnya brand standard audit, pada industri perhotelan yang berjangkauan internasional serta menjadi referensi bagi penelitian sejenis di masa mendatang.

2. Manfaat Praktis

- Bagi mahasiswa, sebagai sarana penerapan teori manajemen perhotelan yang diperoleh di perkuliahan pada situasi kerja nyata.
- Bagi Four Points By Sheraton Batam, sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam peningkatan konsistensi penerapan standar brand pada Departemen F&B Service.
- Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, sebagai bahan referensi dan evaluasi kurikulum terkait mata kuliah yang berkaitan dengan manajemen mutu layanan hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Food and Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan bagian dari departemen hotel yang bertanggung jawab atas penyajian makanan dan minuman kepada tamu dengan standar pelayanan tertentu, mencakup outlet seperti restoran, bar, room service, dan banquet. Kualitas layanan pada departemen ini menjadi salah satu penentu utama kepuasan tamu selama menginap di hotel.

2.1.2 Brand Standard Audit

Brand Standard Audit merupakan proses evaluasi sistematis dan berkala yang dilakukan untuk menilai tingkat kepatuhan operasional suatu properti terhadap standar brand yang telah ditetapkan. Audit ini umumnya dilakukan melalui kombinasi observasi langsung, wawancara, pemeriksaan dokumen, serta pengecekan fasilitas fisik, dan menghasilkan skor kepatuhan (compliance score) yang menjadi dasar penyusunan rencana tindak lanjut (corrective action plan).

2.1.3 Sequence Of Service

Sequence of service adalah tahapan pelayanan yang harus dilalui oleh staf F&B dalam melayani tamu, mulai dari greeting, seating, taking order, service of food and beverage, hingga farewell. Konsistensi standar kemasan take away menjadi salah satu indikator utama dalam brand standar audit.

2.1.4 Kualitas Layanan (Service Quality)

Kualitas layanan dapat diukur melalui dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Dalam konteks brand standard audit, dimensi-dimensi tersebut diterjemahkan ke dalam indikator-indikator teknis dan terukur yang menjadi item pemeriksaan (checklist) audit.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa konsistensi penerapan standar layanan berpengaruh penting terhadap kepuasan tamu dan reputasi brand

hotel. Penelitian-penelitian tersebut umumnya menyoroti pentingnya pelatihan berkelanjutan, pengawasan (supervision) yang konsisten, serta penggunaan instrumen audit terstruktur sebagai faktor kunci keberhasilan implementasi brand standard di departemen F&B. Sejumlah kajian juga menemukan bahwa keterbatasan sumber daya manusia pada jam sibuk menjadi salah satu penyebab utama terjadinya ketidaksesuaian standar di lapangan, sehingga diperlukan strategi penjadwalan dan pelatihan yang lebih adaptif.

2.3 Kerangka Pemikira

Kerangka pemikiran studi kasus ini diawali dari penerapan standar brand Marriott International pada Departemen F&B Service Four Points by Sheraton Batam, yang kemudian dievaluasi melalui mekanisme Brand Standard Audit. Hasil audit berupa temuan kesesuaian dan ketidaksesuaian dianalisis untuk mengidentifikasi faktor penyebab, yang selanjutnya menjadi dasar rumusan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan konsistensi kualitas layanan.



Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan deskriptif kualitatif dipilih karena tujuan utama studi kasus ini adalah untuk memahami, mengamati dan memaknai secara mendalam suatu fenomena sosial-organisasional yang terjadi secara alami di lapangan, yaitu pelaksanaan Brand Standard Audit pada Departemen Food and Beverage Service di Four Points by Sheraton Batam, tanpa melakukan manipulasi terhadap variabel maupun kondisi yang diteliti (Sugiyono, 2023). Pendekatan ini dianggap paling sesuai karena fokus penelitian bukan untuk menguji hubungan sebab-akibat antarvariabel secara statistik, melainkan untuk menggali makna, proses, dan konteks di balik pelaksanaan audit standar brand serta faktor-faktor yang memengaruhi tingkat kepatuhan staf terhadap standar tersebut.

Dalam hal ini, objek yang diteliti secara jelas, yaitu pelaksanaan Brand Standard Audit pada satu departemen di satu properti hotel tertentu, sehingga memungkinkan penulis untuk melakukan eksplorasi yang mendalam dan kontekst terhadap proses audit, temuan ketidaksesuaian, serta tindak lanjut yang dilakukan.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Tempat Pelaksanaan Magang Berdampak di *Four Points By Sheraton Batam* Pada Tanggal 05 Januari 2026 – 09 Juni 2026, dan Penulis *In-Charge* di *F&B Service Department*.



Gambar 3. 1 Four Points By Sheraton Batam

Nama Industri : Four Points By Sheraton Batam
 Alamat : Komplek Panorama Nagoya, Jl. Sungai Jodoh, Kecamatan
 Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau, Indonesia
 Telepon : +62 778-5708800
 Situs Resmi : <https://www.marriott.com/bthfp>

Berikut adalah perencanaan kegiatan PLI yang telah dilaksanakan oleh penulis:

1. Perencanaan Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri I pelaksanaan Magang Berdampak direncanakan sendiri oleh mahasiswa dengan mempertimbangkan perkuliahan yang sedang atau akan diikuti serta juga harus memperhatikan persyaratan khusus yang dikeluarkan jurusan. Selama kegiatan Pengalaman Lapangan untuk tujuan mengikuti kuliah, ujian dan sebagainya di kampus.

Table 1. 1 Perencanaan Kegiatan PLI

No	Tanggal	Kegiatan
1	04 Januari 2026	Kedatangan di Four Points By Sheraton Batam
2	05 Januari 2026	Penempatan di Food and Beverage Service Departement
3	11 Juli 2026	Kembali ke kampus

2. Pelaksanaan Kegiatan Magang Berdampak Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan penulis banyak mendapatkan pengalaman dan pengetahuan baru, sesuai dengan tujuan Pengalaman Lapangan adalah untuk menerapkan ilmu yang dimiliki serta bekerjasama langsung dengan dunia industry pada bidang yang diambil oleh penulis. Dalam praktek penulis diperlakukan sama seperti karyawan lainnya seperti disiplin, pakaian kerja, dan pembagian tugas. Mahasiswa trainee setelah orientasi diperkenalkan ke department nya dan diarahkan ke posisinya masing-masing. Lalu keesokan harinya sudah mulai belajar di posisi front office yang dimana akan mengerjakan daily task.

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan

3.3.1 Profil umum Four Points By Sheraton Batam

Hotel Four Points By Sheraton Batam merupakan hotel berbintang empat yang berada dibawah naungan Marriott International, salah satu perusahaan perhotelan terbesar di dunia yang mengelola berbagai merek hotel internasional. Sebagai bagian dari jaringan Marriot International, Four Points By Sheraton Batam menerapkan standar pelayanan global yang berfokus pada kualitas layanan, kepuasan tamuserta profesionalisme dalam setiap aspek operasional hotel.

Hotel ini berlokasi di Komplek Panorama Nagoya, Sungai Jodoh, Kecamatan Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Lokasinya yang strategis berada di pusat Kawasan bisnis dan pariwisata Kota Batam, dekat dengan Nagoya Hill Shopping Mall, Harbour Bay Ferry Terminal, serta berbagai pusat kuliner dan hiburan. Posisi tersebut menjadikan hotel sebagai pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara, terutama tamu yang berasal dari Singapura dan Malaysia.

Four Points by Sheraton Batam resmi beroperasi pada 8 Oktober 2020 dan hadir dengan konsep hotel modern yang mengutamakan kenyamanan, fungsionalitas, serta pelayanan berkualitas. Hotel ini menawarkan berbagai fasilitas yang mendukung kebutuhan tamu bisnis maupun wisata, seperti kamar dan suite yang nyaman, Evolution Restaurant, The Lounge, ruang pertemuan (meeting room), ballroom, kolam renang, pusat kebugaran (fitness center), spa, layanan kamar, akses internet nirkabel (Wi-Fi), serta area parkir yang luas.

Dalam menjalankan operasionalnya, Four Points by Sheraton Batam memiliki beberapa departemen utama, antara lain Front Office, Housekeeping, Food and Beverage Service, Food and Beverage Product (Kitchen), Sales and Marketing, Human Resources, Finance, Engineering, dan Security. Departemen Food and Beverage Service bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di restoran, lounge, maupun pada kegiatan banquet seperti rapat, seminar, konferensi, dan acara sosial lainnya.

Sebagai salah satu merek di bawah Marriott International, Four Points by Sheraton mengusung konsep pelayanan yang sederhana, nyaman, dan dapat

diandalkan. Nilai-nilai tersebut tercermin dalam core value Four Points, yaitu memberikan pengalaman menginap yang berkualitas melalui pelayanan yang ramah, fasilitas yang lengkap, kenyamanan bagi tamu, serta kemudahan dalam setiap perjalanan. Filosofi merek Four Points dikenal dengan slogan "Travel Reinvented", yang menekankan pengalaman menginap yang praktis tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Selain itu, sebagai bagian dari Marriott International, seluruh karyawan Four Points by Sheraton Batam juga menerapkan budaya perusahaan yang dikenal dengan Marriott's Core Values, yaitu:

- a. Put People First, yaitu mengutamakan kepedulian terhadap tamu maupun sesama karyawan.
- b. Pursue Excellence, yaitu selalu memberikan pelayanan terbaik dan terus meningkatkan kualitas kerja.
- c. Embrace Change, yaitu mampu beradaptasi terhadap perubahan dan terus melakukan inovasi.
- d. Act with Integrity, yaitu bekerja secara jujur, bertanggung jawab, dan menjunjung tinggi etika profesional.
- e. Serve Our World, yaitu memberikan dampak positif bagi masyarakat, lingkungan, dan komunitas sekitar.

Penerapan nilai-nilai tersebut menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional, menjaga keamanan dan kenyamanan tamu, serta menciptakan pengalaman menginap yang memuaskan sesuai dengan standar internasional Marriott International. Hal ini juga menjadi dasar dalam pelaksanaan kegiatan operasional, termasuk pelayanan di area restoran dan banquet, sehingga kualitas layanan yang diberikan tetap konsisten dan sesuai dengan harapan tamu.

3.3.5 Struktur Organisasi

Secara umum struktur organisasi merupakan kerangka yang memperlihatkan sejumlah tugas dan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi, hubungan fungsi-fungsi serta wewenang dan tanggung jawab langsung atas pekerjaan yang di bebaskan padanya. Adapun yang menjadi struktur organisasi di

bagian Food & Beverage Service Department Four Points by Sheraton Batam adalah sebagai berikut :



Gambar 3. 2 Struktur Organisasi Departement F&B Service

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Penentuan subjek dan objek studi kasus dilakukan secara purposif (purposive), yaitu dengan memilih pihak dan aspek yang memiliki keterkaitan langsung dan relevansi tertinggi terhadap fokus permasalahan yang dikaji. Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam operasional dan pelaksanaan Brand Standard Audit pada Departemen Food and Beverage Service Four Points by Sheraton Batam, yaitu F&B Service Manager selaku penanggung jawab kebijakan brand standard di tingkat departemen, Supervisor selaku pemimpin pelaksanaan self-assessment dan spot check harian, Captain selaku koordinator operasional outlet, serta Waiter/Waitress selaku pelaksana lini terdepan yang menjadi objek pemeriksaan kesesuaian merek soft drink, kecepatan penyajian, dan kepatuhan prosedur layanan. Sementara itu, objek dalam studi kasus ini adalah pelaksanaan Brand Standard Audit itu sendiri beserta temuan yang menyertainya, mencakup mekanisme dan alur audit (perencanaan, observasi, scoring, penyampaian temuan, hingga corrective action plan), area-area audit sesuai standar brand Marriott International (kesesuaian merek soft drink standard, standar kemasan take away, kebersihan, kecepatan penyajian, kelengkapan kemasan take

away, dan food safety), temuan ketidaksesuaian (non-conformity) beserta faktor penyebabnya, serta dokumen pendukung seperti SOP F&B Service dan formulir checklist Brand Standard Audit. Subjek dan objek tersebut dipilih karena secara langsung merepresentasikan inti permasalahan yang dirumuskan dalam studi kasus ini, yaitu sejauh mana konsistensi penerapan standar brand pada Departemen F&B Service serta bagaimana rekomendasi perbaikan dapat dirumuskan untuk mengatasi kesenjangan (gap) yang ditemukan.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang valid dan komprehensif mengenai pelaksanaan Brand Standard Audit pada Departemen Food and Beverage Service, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik ini digunakan secara bersamaan (triangulasi teknik) dengan tujuan agar data yang diperoleh dari satu sumber dapat saling melengkapi dan diverifikasi silang dengan data dari sumber lainnya, sehingga meningkatkan kredibilitas dan validitas hasil studi kasus.

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif (participant observation), yaitu penulis tidak hanya mengamati tetapi juga terlibat langsung dalam kegiatan operasional selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Observasi difokuskan pada aspek-aspek yang menjadi acuan Brand Standard Audit, meliputi kepatuhan terhadap sequence of service, grooming staf, kecepatan penyajian (service time), kelengkapan mise en place, kebersihan area kerja, serta penerapan prosedur keselamatan pangan (food safety). Observasi dilakukan secara berkala pada jam operasional restoran, bar, room service, dan event/banquet, serta dicatat menggunakan lembar catatan lapangan (field note) untuk mendokumentasikan kesesuaian maupun ketidaksesuaian yang ditemukan terhadap standar brand yang berlaku. Penulis juga turut berpartisipasi dalam simulasi self-assessment dan pelaksanaan audit internal sebagai bagian dari proses observasi langsung.

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur (semi-structured interview) menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberikan keleluasaan bagi narasumber untuk menjelaskan secara mendalam sesuai pengalaman mereka. Wawancara ditujukan kepada F&B Service Manager, Supervisor, Captain, serta beberapa Waiter/Waitress yang mewakili masing-masing outlet, dengan materi wawancara mencakup mekanisme dan alur pelaksanaan Brand Standard Audit, kriteria penilaian yang digunakan, kendala atau hambatan yang dihadapi selama proses audit, faktor-faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian (non-conformity), serta upaya tindak lanjut dan perbaikan yang telah maupun akan dilakukan. Wawancara dilakukan secara langsung (tatap muka) di lokasi kerja dengan durasi rata-rata 15–30 menit untuk setiap narasumber, dan hasilnya dicatat serta didokumentasikan sebagai bahan analisis lebih lanjut.

3.5.3 Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan untuk melengkapi dan memperkuat data yang diperoleh dari observasi dan wawancara. Dokumen yang dikumpulkan dan dikaji antara lain Standard Operating Procedure (SOP) Departemen F&B Service, formulir checklist Brand Standard Audit beserta kriteria penilaiannya, laporan atau rekapitulasi hasil audit internal periode sebelumnya, corrective action plan yang pernah disusun, serta dokumentasi foto dan video kegiatan operasional maupun pelaksanaan audit selama masa PLI. Data dokumentasi ini digunakan sebagai dasar pembandingan untuk mengukur konsistensi penerapan standar brand dari waktu ke waktu serta untuk menelusuri riwayat temuan dan tindak lanjut yang telah dilakukan oleh pihak manajemen.

3.6 Teknik Analisis Data

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Miles & Huberman). Data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dikategorikan berdasarkan area audit (kesesuaian merek soft drink, standar

kemasan take away, kebersihan, kecepatan penyajian, kemasan take away), kemudian dibandingkan dengan standar brand yang berlaku untuk mengidentifikasi kesenjangan (gap) serta merumuskan rekomendasi perbaikan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Selama menjalani Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen Food and Beverage Service Four Points by Sheraton Batam, penulis berkesempatan untuk melihat langsung bagaimana sebuah hotel berjangkauan internasional menjaga konsistensi layanannya melalui Brand Standard Audit. Sebagai hotel yang berada di bawah naungan Marriott International, Four Points by Sheraton Batam memang diwajibkan menjalankan audit ini secara berkala di seluruh departemen operasional, tidak terkecuali F&B Service tempat penulis ditempatkan. Dalam praktiknya, audit ini tidak hanya dilakukan sekali oleh pihak luar, melainkan berjalan dua arah: ada self-assessment yang rutin dilakukan oleh manajemen internal, dan ada pula audit resmi dari tim regional Marriott International yang datang untuk mengukur sejauh mana standar tersebut benar-benar diterapkan di lapangan. Selama observasi, penulis mencatat bahwa cakupan pemeriksaannya cukup luas, mulai dari grooming, kesesuaian merek soft drink standard, standar kemasan take away, kebersihan area kerja, kecepatan penyajian, kelengkapan kemasan take away, hingga kepatuhan terhadap prosedur keselamatan pangan (food safety).



Gambar 3. 3 Alur Brand Standard Audit di Four Points By Sheraton Batam

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen Food and Beverage Service Four Points by Sheraton Batam, ditemukan beberapa ketidaksesuaian antara standar brand Marriott International dengan kondisi operasional di lapangan.

1. Belum konsistennya penerapan standar brand pada seluruh shift operasional

Hasil observasi menunjukkan bahwa penerapan standar brand Marriott International belum sepenuhnya konsisten pada seluruh shift operasional. Salah satu temuan terdapat pada aspek grooming, di mana standar brand Marriott International untuk Food and Beverage Service mewajibkan penggunaan apron sebagai bagian dari seragam pelayanan. Namun, pada operasional Four Points by Sheraton Batam, staf Food and Beverage Service tidak menggunakan apron saat bertugas. Ketidaksesuaian ini merupakan kebijakan operasional hotel yang telah disesuaikan dengan konsep pelayanan dan persetujuan manajemen, meskipun berbeda dengan standar brand Marriott secara umum.

2. Variasi kecepatan penyajian pada jam sibuk (peak hour)

Pada saat breakfast dan lunch peak hour, waktu penyajian makanan dan minuman beberapa kali melebihi standar pelayanan yang telah ditetapkan. Hal tersebut disebabkan oleh tingginya jumlah tamu sehingga beban kerja staf meningkat dan proses pelayanan menjadi lebih lambat.

3. Ketidaksesuaian penggunaan merek soft drink sesuai standar brand

Hasil observasi menunjukkan bahwa Four Points by Sheraton Batam menggunakan produk Coca-Cola sebagai pengganti Pepsi yang merupakan merek minuman sesuai standar Marriott International. Kondisi ini disebabkan oleh keterbatasan distributor Pepsi di Kota Batam sehingga hotel menggunakan alternatif yang tersedia agar operasional tetap berjalan.

4. Belum optimalnya standar kemasan take away

Kemasan take away yang digunakan belum menggunakan kotak cetak resmi dengan identitas Four Points by Sheraton Batam. Sebagai solusi sementara, pihak hotel menggunakan stiker berlogo Four Points pada setiap kemasan karena biaya pencetakan kemasan khusus masih cukup tinggi.

5. Terbatasnya pelaksanaan spot check oleh supervisor

Pengawasan melalui spot check harian belum dilakukan secara rutin pada setiap shift. Pengawasan lebih banyak dilakukan menjelang audit internal maupun audit dari Marriott International sehingga beberapa ketidaksesuaian belum dapat segera diidentifikasi dan diperbaiki.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan PLI, ketidaksesuaian yang ditemukan menunjukkan bahwa penerapan brand standard di Departemen Food and Beverage Service belum sepenuhnya konsisten. Permasalahan utama terlihat pada penggunaan merek soft drink yang belum sesuai standar Marriott International, penggunaan kemasan take away yang belum menggunakan identitas resmi hotel, variasi kecepatan penyajian saat peak hour, serta belum optimalnya pelaksanaan spot check oleh supervisor.

Penggunaan Coca-Cola sebagai pengganti Pepsi disebabkan oleh keterbatasan distributor Pepsi di Kota Batam sehingga hotel mengambil alternatif yang tetap dapat memenuhi kebutuhan operasional. Selain itu, kemasan take away belum dicetak menggunakan logo Four Points by Sheraton karena biaya produksi relatif tinggi. Sebagai solusi sementara, pihak hotel menggunakan stiker berlogo hotel pada setiap kemasan.

Variasi kecepatan penyajian terutama terjadi pada saat tingkat hunian dan jumlah tamu tinggi sehingga beban kerja staf meningkat. Di sisi lain, pengawasan melalui spot check harian belum dilakukan secara konsisten sehingga beberapa ketidaksesuaian tidak segera diperbaiki. Kondisi tersebut menyebabkan masih adanya kesenjangan antara standar brand Marriott International dengan praktik operasional di lapangan.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Menariknya, apa yang penulis temukan di lapangan ini sebenarnya cukup sejalan dengan konsep brand standard yang sudah dibahas pada tinjauan pustaka, bahwa konsistensi penerapan standar itu sangat bergantung pada dua hal: kesiapan sumber daya manusia dan sistem pengawasan yang berjalan terus-menerus, bukan hanya saat audit berlangsung. Beberapa penelitian terdahulu yang penulis baca juga menyebutkan hal serupa, bahwa keterbatasan jumlah staf pada jam sibuk memang

kerap menjadi penyebab utama ketidaksesuaian standar layanan di hotel-hotel berjangkauan internasional, bukan hanya di Four Points by Sheraton Batam saja. Dari sini penulis jadi memahami bahwa keberhasilan Brand Standard Audit sebenarnya tidak cukup hanya mengandalkan checklist yang lengkap di atas kertas. Yang lebih menentukan justru kesiapan operasional sehari-hari dan komitmen setiap staf untuk menjalankan standar itu secara konsisten, sejalan dengan dimensi reliability dan responsiveness yang selama ini ditekankan dalam konsep kualitas layanan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan analisis permasalahan dan pembahasan di atas, berikut rekomendasi perbaikan yang dapat diajukan:

1. memperketat pengecekan grooming pada setiap pre-shift briefing serta menerapkan self-checklist setiap hari.
2. Langkah ini tidak membutuhkan biaya besar, hanya membutuhkan kedisiplinan dan konsistensi, sehingga bisa langsung dijalankan tanpa harus menunggu kebijakan baru dari manajemen pusat.
3. Mulai menyesuaikan jadwal staf tambahan pada peak hour serta menyusun run-sheet service yang lebih rinci, termasuk mengadakan refreshment training sequence of service secara berkala, misalnya setiap bulan.

Relevansi materi perkuliahan yang mendukung pelaksanaan tugas penulis selama PLI dapat dilihat pada tabel berikut:

Table 1. 2 Mata Kuliah yang Relevan dengan Studi Kasus

No	Nama Mata Kuliah	SKS	Relevansi dengan Studi Kasus
1	Operasional Restoran 1	2	Mengetahui teknik teknik dari pelayanan seorang waiters dimulai dari folding napkin, table set up, clear up, serta tau bagaimana proses squances of service yang baik dan benar
2	Operasional Restoran 2	3	Mempraktekkan tentang bagaimana cara dan teknik dari tugas seorang waiters menurut squances of service dan pemahaman dalam menangani complain
3	Bahasa Inggris Devisi Makanan dan Minuman	2	Memberikan pengetahuan tentang makan, minuman dan cara pemesanannya
4	Hygiene Sanitasi dan Keselamatan kerja	2	Memberikan pengetahuan tentang kesehatan dan keselamatan kerja untuk meningkatkan produktivitas dan hasil yang maksimal
5	Manajemen Pelayanan	2	Mengetahui cara melayani tamu dengan baik dan juga cara berkomunikasi, baik dengan tamu maupun rekan kerja
6	Etika Profesi dan Estetika	2	Memahami standar penampilan (<i>grooming</i>) dan tata krama profesional saat berhadapan dengan tamu serta departemen lain.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pelaksanaan Brand Standard Audit pada Departemen Food and Beverage Service Four Points by Sheraton Batam dilakukan secara berkala melalui kombinasi self-assessment internal dan audit oleh tim regional Marriott International, mencakup aspek kesesuaian merek soft drink, standar kemasan take away, kebersihan, kecepatan penyajian, kemasan take away, dan food safety.

Ditemukan sejumlah ketidaksesuaian (non-conformity) pada aspek kesesuaian merek soft drink standard, standar kemasan take away, kecepatan penyajian, dan kelengkapan kemasan take away, sementara aspek kebersihan dan food safety secara umum telah sesuai standar.

Faktor penyebab utama ketidaksesuaian meliputi keterbatasan jumlah staf pada jam sibuk, rendahnya konsistensi briefing dan refreshment training, serta minimnya pengawasan berkelanjutan oleh supervisor.

Rekomendasi perbaikan yang dirumuskan meliputi penguatan pengecekan kesesuaian merek soft drink harian, refreshment training berkala, penyesuaian jadwal staf pada peak hour, serta penerapan self-checklist kemasan take away sebelum operasional dimulai.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Pihak Hotel

1. Bagi Four Points by Sheraton Batam
 - Meningkatkan frekuensi spot check dan refreshment training guna menjaga konsistensi standar brand secara berkelanjutan.
 - Mengoptimalkan penjadwalan staf pada jam sibuk untuk mengurangi risiko keterlambatan penyajian.
 - Menerapkan budaya self-checklist sebagai bagian dari rutinitas pre-service preparation.

5.2.2 Bagi Departement Pariwisata

Memperbanyak porsi pembelajaran berbasis studi kasus nyata mengenai manajemen mutu layanan dan brand standard audit, termasuk memperkenalkan alat analisis sederhana seperti diagram fishbone, agar mahasiswa lebih terlatih mengidentifikasi akar masalah operasional sebelum terjun ke industri.

5.2.3 Bagi Calon Peserta PLI Selanjutnya

Memanfaatkan kesempatan PLI dengan sebaik-baiknya untuk menambah pengetahuan dan pengalaman kerja, serta lebih aktif, disiplin, bertanggung jawab, dan menjaga komunikasi yang baik dengan seluruh karyawan hotel agar proses magang dapat berjalan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2022). *Marketing for Hospitality and Tourism* (8th ed.). Pearson Education.
- Marriott International. (2023). *Brand Standards Manual: Food and Beverage Operations*. Marriott International, Inc.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2021). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Ninemeier, J. D., & Hayes, D. K. (2021). *Restaurant Operations Management: Principles and Practices* (3rd ed.). Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2022). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif untuk Penelitian yang Bersifat Eksploratif, Enterpretif, Interaktif, dan Konstruktif*. Alfabeta.
- Walker, J. R. (2022). *Introduction to Hospitality Management* (6th ed.). Pearson.

Lampiran 1 Pedoman wawancara

A. Identitas Informan

KETERANGAN	ISI
Insial Informan	D S C T
Jabatan	Supervisor Bartender
Tempat	Four Points By Sheraton Batam
Tanggal	04 Juli 2026

A. Pedoman Wawancara

No	Pertanyaan Wawancara	Tujuan Wawancara
1	Bagaimana pelaksanaan self-assessment dan spot check harian yang menjadi tanggung jawab Anda?	Memahami praktik pengawasan harian di tingkat operasional
2	Aspek apa yang paling sulit dipertahankan konsistensinya (misalnya grooming, kecepatan penyajian)?	Mengidentifikasi area audit yang paling rentan terhadap ketidaksesuaian
3	Bagaimana cara Anda mengingatkan atau menegur staf ketika ditemukan ketidaksesuaian saat operasional berlangsung?	Mengetahui mekanisme koreksi langsung di lapangan
4	Apakah ada pola waktu tertentu (misalnya jam sibuk/peak hour) yang membuat kepatuhan terhadap standar cenderung menurun?	Mengaitkan temuan skor rendah (misalnya kecepatan penyajian 79%) dengan kondisi operasional tertentu
5	Bagaimana koordinasi Anda dengan Captain dan Waiter/Waitress dalam menindaklanjuti hasil temuan audit?	Memahami alur komunikasi dan pembagian tanggung jawab tindak lanjut

Lampiran 2 Hasil Obervasi

No	Aspek yang Diamati	Hasil Pengamatan
1	Grooming Standar jam sibuk breakfast	Sebagian besar staf mengenakan seragam lengkap dan rapi, namun 2 dari 12 staf tidak mengenakan name tag secara konsisten, dan 1 staf terlihat menggunakan aksesoris yang tidak sesuai standar grooming Marriott.
2	Sequence of Service Dinner service	Pada meja dengan tamu rombongan, urutan penyajian appetizer dan main course tertukar akibat komunikasi kurang baik antara Waiter dan Kitchen. Pada meja lain, sequence of service berjalan sesuai standar.
3	Kecepatan Penyajian/Service Time peak hour lunch	Waktu rata-rata penyajian main course melebihi target standar (standar 15 menit, aktual rata-rata 19-22 menit) saat okupansi tinggi, terutama akibat keterbatasan jumlah staf saat jam sibuk bersamaan dengan event banquet. Hal ini menjadi faktor utama rendahnya skor kecepatan penyajian
4	Kelengkapan Mise en Place	Beberapa outlet belum melengkapi seluruh perlengkapan (misalnya cutlery cadangan atau condiment tertentu) sebelum operasional dimulai, sehingga staf harus bolak-balik mengambil perlengkapan saat restoran sudah mulai ramai.
5	Kebersihan Area Kerja dan Food Safety	Area kerja dan dapur pelayanan secara umum terjaga kebersihannya, dengan prosedur food safety (suhu penyimpanan, penggunaan sarung tangan, dsb.) dijalankan cukup disiplin oleh staf. Ketidaksesuaian yang muncul relatif kecil dan sifatnya insidental,
6	Partisipasi dalam Self-Assessment	Penulis turut mendampingi Supervisor saat pelaksanaan self-assessment mingguan, dan mengamati bahwa proses ini lebih bersifat spot check cepat menggunakan checklist ringkas, berbeda dengan audit resmi regional yang lebih menyeluruh dan terjadwal.

Lampiran 3 SOP Four Points By Sheraton Batam

1. Kehadiran dan Disiplin Kerja

- Karyawan wajib hadir sesuai jadwal kerja (shift) yang telah ditentukan.
- Melakukan absensi sesuai sistem perusahaan sebelum memulai pekerjaan.
- Datang tepat waktu dan mempersiapkan area kerja sebelum operasional dimulai.
- Ketidakhadiran, izin, atau keterlambatan harus dilaporkan kepada atasan sesuai prosedur perusahaan.

2. Standar Grooming dan Penampilan

- Menggunakan seragam kerja sesuai ketentuan perusahaan.
- Menggunakan *name tag* selama bertugas.
- Menjaga kebersihan diri, kerapian rambut, kebersihan kuku, serta penampilan yang profesional.
- Mematuhi standar grooming yang telah ditetapkan perusahaan untuk menjaga citra hotel.

3. Etika dan Perilaku Kerja

- Bersikap ramah, sopan, profesional, dan menghormati tamu maupun rekan kerja.
- Menjaga kerahasiaan informasi perusahaan dan data tamu.
- Mematuhi kode etik perusahaan.
- Menjaga sikap profesional selama berada di lingkungan kerja.

4. Pelaksanaan Tugas

- Melaksanakan pekerjaan sesuai *job description* masing-masing.
- Mengikuti arahan atasan serta SOP departemen.
- Menyelesaikan pekerjaan secara teliti, tepat waktu, dan bertanggung jawab.
- Melaporkan setiap kendala kepada atasan untuk segera ditindaklanjuti.

5. Pelayanan kepada Tamu (Guest Service)

- Memberikan pelayanan sesuai standar Marriott International.
- Menyambut tamu dengan ramah dan sopan.
- Memberikan informasi secara jelas dan membantu kebutuhan tamu.

- Menangani keluhan tamu sesuai prosedur atau meneruskannya kepada pihak yang berwenang apabila diperlukan.

6. Komunikasi dan Kerja Sama

- Menjalin komunikasi yang baik dengan rekan kerja maupun departemen lain.
- Melakukan koordinasi dalam pelaksanaan pekerjaan.
- Membangun kerja sama tim (teamwork) untuk mendukung kelancaran operasional hotel.

7. Keselamatan dan Keamanan Kerja (K3)

- Mematuhi prosedur keselamatan dan kesehatan kerja yang berlaku.
- Menggunakan peralatan kerja sesuai fungsinya.
- Menjaga kebersihan area kerja.
- Melaporkan kondisi yang berpotensi membahayakan keselamatan kerja kepada atasan.

8. Penggunaan Fasilitas Perusahaan

- Menggunakan fasilitas perusahaan secara bertanggung jawab.
- Menjaga aset perusahaan dari kerusakan maupun penyalahgunaan.
- Tidak menggunakan fasilitas perusahaan untuk kepentingan pribadi tanpa izin.

9. Pengembangan Kompetensi

- Mengikuti pelatihan (training) yang diselenggarakan perusahaan.
- Berpartisipasi dalam program pengembangan kompetensi dan evaluasi kinerja.
- Meningkatkan pengetahuan serta keterampilan sesuai bidang pekerjaan.

10. Penyelesaian Pekerjaan dan Pergantian Shift

- Memastikan seluruh pekerjaan telah diselesaikan sebelum meninggalkan area kerja.
- Melakukan handover kepada karyawan pada shift berikutnya apabila diperlukan.

- Memastikan area kerja tetap bersih, rapi, dan siap digunakan untuk operasional berikutnya.

11. Prinsip Umum Pelaksanaan SOP

Dalam pelaksanaan operasional sehari-hari, seluruh karyawan diharapkan menerapkan prinsip-prinsip berikut:

- Profesionalisme.
- Integritas.
- Disiplin.
- Tanggung jawab.
- Kerja sama tim (teamwork).
- Berorientasi pada kepuasan tamu (guest satisfaction)
- Kepatuhan terhadap kebijakan dan prosedur perusahaan.

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan PLI





Lampiran 5 Surat Keterangan PLI



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

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



Nomor : 299a/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Four Points by Sheraton Batam
Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Four Points by Sheraton Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 5 Januari – 4 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Anis Dela Puspita	24135003	Manajemen Perhotelan	FBS	Rian Surenda, S.EI, M.M
2.	Nhafifa Nardhine	24135227	Manajemen Perhotelan	HR	Rian Surenda, S.EI, M.M
3.	Lexi Andrean Syakib	24135147	Manajemen Perhotelan	FBS	Rian Surenda, S.EI, M.M
4.	Fikri Yohanda Fauzi	24135216	Manajemen Perhotelan	IIK	Rian Surenda, S.EI, M.M
5.	Muhammad Rizki Agustiadi	24135149	Manajemen Perhotelan	HK	Rian Surenda, S.EI, M.M
6.	Hady Uqsimu Bissyafaqi	24135174	Manajemen Perhotelan	HK	Rian Surenda, S.EI, M.M
7.	salwa Azzahra	24315199	Manajemen Perhotelan	FBS/IIK	Rian Surenda, S.EI, M.M
8.	ribby Dwita putri	24135231	Manajemen Perhotelan	FBS	Rian Surenda, S.EI, M.M
9.	Saima Putri Nasution	24135198	Manajemen Perhotelan	FBP	Rian Surenda, S.EI, M.M

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

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



Vischa Mansvera Pratama
Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 6 Logbook

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK I 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Ribby Dwita Putri
 NIM : 24135231
 Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
 Waktu Magang Bersertifikat : 5 Januari – 31 Januari 2026
 Supervisor : Deyan Sabar Christian Tambunan
 Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Keterangan
1	Senin 5 Januari 2026	08.30 - 17.00	9 Jam 30 menit	1. Orientasi lingkungan kerja 2. Learning set up table	
2	Selasa 6 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfast 2. Clear up table 3. Set up table 4. Closing breakfast 5. Polishing equipment restoran 4. Room service (mengantarkan welcome snack) 5. Dusting table The lounge	Kerja
3	Rabu 7 Januari 2026	OFF			Libur
4	Kamis 8 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfat 2. Clear up table 3. Set up table 4. Closing breakfast 5. Dusting table 6. Polishing equipment restoran 7. Inventori linen	Kerja
5	Jum'at 9 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfast 2. Clear up table	Kerja

				3. Dusting table 4. Closing breakfast 5. Guest comment 6. Polishing equipment restoran 7. Inventori linen 8. Inventori cuteleris	
6	Sabtu 10 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfast 2. Clear up table 3. Dusting table, buffetcheker 4. Closing breakfast 5. Polishing equipment restoran 6. Clear up pool bar dan pentri bar 7. Room service (welcome snack)	Kerja
7	Minggu 11 Januari 2026	14.00 – 23.30	9 Jam 30 menit	1. Set up table 2. Refil sugar bowl 3. Set up buffetcheker 4. Room service (In room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Chek floor	Kerja
8	Senin 12 Januari 2026	OFF			Libur
9	Selasa 13 Januari 2026	OFF			Libur
10	Rabu 14 Januari 2026	07.00 – 19.00	12 Jam	1. Service breakfast 2. Clear up table 3. Closing breakfast 4. Dusting table dan buffetcheker 5. Set up table lunch 6. Polishing equipment restoran 7. Room service	Kerja

				(welcome snack)	
11	Kamis 15 Januari 2026	07.00 – 19.00	12 Jam	1. Service breakfast 2. Clear up table 3. Dusting table 4. Closing breakfast 5. Polishing equipment restoran 6. Clear up banquet 7. Set up banquet 8. Inventori linen	Kerja
12	Jum'at 16 Januari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Closing breakfast 4. Dusting table 5. Polishing equipment restoran 6. Cleaning placemat 7. Room service (welcome snack) 8. Clear up banquet	Kerja
13	Sabtu 17 Januari 2026	14.00 – 23.00	9 Jam	1. Set up table 2. Set up cuteleris buffetcheker 3. Service lunch 4. Service dinner 5. Room service (in room dining dan welcome snack) 6. Polishing equipment restoran	Kerja
14	Minggu 18 Januari 2026	OFF			Libur
15	Senin 19 Januari 2026	OFF			Libur
16	Selasa 20 Januari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Closing breakfast	Kerja

				4. Dustthing table 5. Polishing equipment restoran 6. Room service (welcome snack) 7. Clear up banquet 8. Check floor	
17	Rabu 21 Januari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Closing breakfast 4. Dustthing table 5. Polishing equipment restoran 6. Cleaning placemat 7. Room service (welcome snack) 8. Clear up banquet	Kerja
18	Kamis 22 Januari 2026	07.00 – 17.45	10 Jam 45 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Closing breakfast 4. Dustthing table 5. Polishing equipment restoran 6. Room service (welcome snack) 7. Clear up banquet 8. Check floor 9. Clear up banquet 10. Soaking tea cup	Kerja
19	Jum'at 23 Januari 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Closing breakfast 4. Dustthing table 5. Polishing equipment restoran 6. Room service (welcome snack)	Kerja
20	Sabtu 24 Januari 2026	07.00 -17.00	10 jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Closing breakfast 4. Dustthing table	Kerja

				5. Polishing equipment restoran 6. Room service (welcome snack) 7. Clear up table	
21	Minggu 25 Januari 2026	OFF			Libur
22	Senin 26 Januari 2026	07.00 – 17.40	10 Jam 40 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Closing breakfast 4. Dusting table 5. Polishing equipment restoran 6. Room service (welcome snack) 7. Cleaning office	Kerja
23	Selasa 27 Januari 2026	07.00 – 17.40	10 Jam 40 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Closing breakfast 5. Dusting table 6. Polishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack)	Kerja
24	Rabu 28 Januari 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Closing breakfast 5. Dusting table 6. Polishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack) 8. Set up banquet 9. Clear up banquet	Kerja
25	Kamis 29 Januari 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Closing breakfast	Kerja

				5. Dusting table 6. Polishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack & In room dining) 8. Set up bangquet 9. Clear up bangquet	
26	Jum'at 30 Januari 2026	14.00 – 01.00	11 Jam	1. Set up bangquet 2. Clear up bangquet 3. Room service(in room dining & welcome snack) 4. Set up table 5. Service dinner 6. Clear up table 7. Polishing equipment 8. Check floor	Kerja
27	Sabtu 31 Januari 2026	14.00 – 00.30	10 Jam 30 menit	1. Set up bangquet 2. Clear up bangquet 3. Room service(in room dining & welcome snack) 4. Set up table 5. Service dinner 6. Clear up table 7. Polishing equipment	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			218 Jam 45 menit	Jumlah Hari Kerja	21 Hari
				Jumlah Hari Libur	6 Hari

Mengetahui
Supervisor

(Deyan Sabar Christian Tambunan)

Batam, 31 Januari 2026
Mahasiswa

(Ribby Dwita Putri)
NIM: 24135231

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK I 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Ribby Dwita Putri
 NIM : 24135231
 Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
 Waktu Magang Bersertifikat : 1 Februari – 28 Februari 2026
 Supervisor : Deyan Sabar Christian Tambunan
 Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu 1 Februari 2026	OFF			Libur
2	Senin 2 Februari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Closing breakfast 5. Dustthing table 6. Polishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack) 8. Cleaning table & chair	Kerja
3	Selasa 3 Februari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Closing breakfast 5. Dustthing table 6. Polishing equipment restoran 7. Dekor imblek dan ramadhan 8. Cleaning 102,120	Kerja
4	Rabu 4 Februari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table	Kerja

				3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack)	
5	Kamis 5 Februari 2026	OFF			Libur
6	Jum'at 6 Februari 2027	14.00 – 23.30	9 Jam 30 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Service dinner 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	Kerja
7	Sabtu 7 Februari 2026	14.00 – 00.20	10 Jam 20 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Service dinner 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	Kerja
8	Minggu 8 Februari 2026	OFF			Libur
9	Senin 9 Februari 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Closing breakfast 5. Dusting table 6. Polishing equipment restoran	Kerja

				7. Soaking teacenter 8. Room service (welcome snack) 9. Set up banquet	
10	Selasa 10 Februari 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor 10. Set up banquet	Kerja
11	Rabu 11 Februari 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor 10. Set up lunch family time	Kerja
12	Kamis 12 Februari 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack)	Kerja
13	Jum'at 13 Februari 2026	OFF			Libur

14	Sabtu 14 Februari 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comb ment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
15	Minggu 15 Februari 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
16	Senin 16 Februari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (in room dining) 9. Check floor	Kerja
17	Selasa 17 Februari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran	Kerja

				8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	
18	Rabu 18 Februari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
19	Kamis 19 Februari 2026	OFF			Libur
20	Jum'at 20 Februari 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor 10. Cleaning dust cloth	Kerja
21	Sabtu 21 Februari 2026	OFF			Libur
22	Minggu 22 Februari 2026	07.00 – 16.30	9 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack)	Kerja

				9. Cleaning tray 10. Cleaning placemat 11. Cleaning chiler 12. Soaking tea cup	
23	Senin 23 Februari 2026	14.00 – 23.00	9 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor 7. Belajar input cashier	Kerja
24	Selasa 24 Febru 2026	OFF			Libur
25	Rabu 25 Februari 2026	07.00 – 17.40	10 Jam 40 menit	1. Greater 2. Service breakfast 3. Clear up table 4. Closing breakfast 5. Dusting table 6. Poolishing equipment restoran	Kerja
26	Kamis 26 Februari 2026	07.00 – 17.40	10 Jam 40 menit	1. Greater 2. Service breakfast 3. Clear up table 4. Closing breakfast 5. Dusting table 6. Poolishing equipment restoran 7. Taking order lunch 8. Service lunch 9. Check floor	Kerja
27	Jum'at 27 Februari 2026	07.00 – 17.45	10 Jam 40 menit	1. Greater 2. Service breakfast 3. Clear up table 4. Closing breakfast 5. Dusting table	Kerja

				6. Poolishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack) 8. Check floor	
28	Sabtu 28 Februari 2026	07.00 – 16.50	9 Jam 50 menit	1. Greater 2. Service breakfast 3. Clear up table 4. Closing breakfast 5. Dusthing table 6. Poolishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack) 8. Check floor	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			219 Jam	Jumlah Hari Kerja	21 Hari
				Jumlah Hari Libur	7 Hari

Mengetahui
Supervisor

(Deyan Sabar Christian Tambunan)

Batam, 25 Februari 2026
Mahasiswa

(Ribby Dwita Putri)
NIM: 24135231

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK I 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Ribby Dwita Putri
 NIM : 24135231
 Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
 Waktu Magang Bersertifikat : 1 Maret – 31 Maret 2026
 Supervisor : Deyan Sabar Christian Tambunan
 Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Keterangan
1	Minggu 1 Maret 2026	OFF			Libur
2	Senin 2 Maret 2026	07.00 – 20.00	13 Jam	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Service iftar	Kerja
3	Selasa 3 Maret 2026	14.00 – 23.30	9 Jam 30 menit	1. Set up table 2. Set up caterer buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining & welcome snack) 5. Service iftar 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	Kerja

4	Rabu 4 Maret 2026	14.00 – 23.40	9 Jam 40 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining & welcome snack) 5. Service iftar 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	Kerja
5	Kamis 5 Maret 2026	14.00 – 23.40	9 Jam 40 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining & welcome snack) 5. Service iftar 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	Kerja
6	Jum'at 6 Maret 2026	14.00 – 23.40	9 Jam 40 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining & welcome snack) 5. Service iftar 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	Kerja
7	Sabtu 7 Maret 2026	OFF			Libur
8	Minggu 8 Maret 2026	07.00 – 19.00	12 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet	Kerja

				3. Refil sugar bowl 4. Room service (welcome snack) 5. Service iftar 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	
9	Senin 9 Maret 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack)	Kerja
10	Selasa 10 Maret 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining & welcome snack) 5. Service iftar 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	Kerja
11	Rabu 11 Maret 2026	OFF			Libur
12	Kamis 12 Maret 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service	Kerja

				(welcome snack) 9. Cleaning baby chair	
13	Jum'at 13 Maret 2026	07.00 – 17.40	10 Jam 40 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Cleaning baby chair	Kerja
14	Sabtu 14 Maret 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
15	Minggu 15 Maret 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
16	Senin 16 Maret 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table	Kerja

				7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Cleaning placemat 10. Duathing table pool bar 11. Check floor	
17	Selasa 17 Maret 2026	OFF			Libur
18	Rabu 18 Maret 2026	14.00 – 00.30	10 Jam 30 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining & welcome snack) 5. Service iftar 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	Kerja
19	Kamis 19 Maret 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining & welcome snack) 5. Service iftar 6. Clear up table 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor	Kerja
20	Jum'at 20 Maret 2026	OFF			Libur
21	Sabtu 21 Maret 2026	OFF			Libur
22	Minggu 22 Maret 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table	Kerja

				3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack & in room dining) 9. Check floor	
23	Senin 23 Maret 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Soaking tea cup 10. Check floor	Kerja
24	Selasa 24 Maret 2026	OFF			Libur
25	Rabu 25 Maret 2026	14.00 – 23.30	9 Jam 30 menit	1. Set up table 2. Set up catelery buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor 7. Belajar input cashier	Kerja
26	Kamis 26 Maret 2026	OFF			Libur
27	Jum'at 27 Maret 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment	Kerja

				5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack)	
28	Sabtu 28 Maret 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
29	Minggu 29 Maret 2026	07.00 - 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack)	Kerja
30	Senin 30 Maret 2026	07.00 - 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
31	Selasa 31 Maret 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table	Kerja

			4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	
Total Jumlah Jam Kerja			243 Jam 40 menit	Jumlah Hari Kerja 23 Hari
				Jumlah Hari Libur 8 Hari

Mengetahui
Supervisor



(Deyan Sabar Christian Tambunan)

Batam, 28 Maret 2026
Mahasiswa



(Ribby Dwita Putri)
NIM: 24135231

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK I 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Ribby Dwita Putri
 NIM : 24135231
 Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
 Waktu Magang Bersertifikat : 1 April – 30 April 2026
 Supervisor : Deyan Sabar Christian Tambunan
 Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Keterangan
1	Rabu 1 April 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor	Kerja
2	Kamis 2 April 2026	OFF			Libur
3	Jum'at 3 April 2026	07.00 - 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dustthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
4	Sabtu 4 April 2026	07.00 - 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table	Kerja

				4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	
5	Minggu 5 April 2026	07.00-18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
6	Senin 6 April 2026	07.00-17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room service (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
7	Selasa 7 April 2026	14.00-00.00	10 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor	Kerja
8	Rabu 8 April 2026	OFF			Libur
9	Kamis	07.00 - 18.00	11 Jam	1. Service breakfast	Kerja

	9 April 2026			2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Service lunch 9. Clear up lunch 10. Cleaning pentri pool bar	
10	Jum'at 10 April 2026	07.00 – 16.50	9 Jam 50 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Cleaning placemat 9. Cleaning dush cloth 10. Cleaning drawer amarylis dan jasmine	Kerja
11	Sabtu 11 April 2026	07.00 – 16.50	9 Jam 50 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Menawarkan pass arround "Dragon snowwhite" 6. Closing breakfast 7. Dusting table 8. Polishing equipment restoran 9. Cleaning tray 10. check floor	Kerja
12	Minggu 12 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast	Kerja

				6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran	
13	Senin 13 April 2026	OFF			Libur
14	Selasa 14 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack)	Kerja
15	Rabu 15 April 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
16	Kamis 16 April 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Open bar the lounge 9. Room sservice (welcome snack)	Kerja
17	Jum'at 17 April 2026	11.00 – 22.00	11 Jam	1. Open bar the lounge 1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl	Kerja

				4. Room service (in room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor 7. Room service (in room dining) 8. Check floor 9. Polishing equipment restoran	
18	Sabtu 18 April 2026	14.00 – 23.15	9 Jam 15 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor 7. Merayakan ultah tamu	Kerja
19	Minggu 19 April 2026	OFF			Libur
20	Senin 20 April 2026	OFF			Libur
21	Selasa 21 April 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
22	Rabu 22 April 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Menawarkan pass arround "Milk tea daun pandan cincau dan	Kerja

				Wedang jahe sencang” 6. Closing breakfast 7. Dusting table 8. Polishing equipment restoran 9. Room sservice (welcome snack) 10. Check floor	
23	Kamis 23 April 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
24	Jum'at 24 April 2026	OFF			Libur
25	Sabtu 25 April 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
26	Minggu 26 April 2026	OFF			Libur
27	Senin 27 April 2026	OFF			Libur
28	Selasa 28 April 2026	07.00 - 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast	Kerja

				6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	
29	Rabu 29 April 2026	12.00 – 21.30	9 Jam 30 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor	Kerja
30	Kamis 30 April 2026	14.00 - 23.50	9 Jam 50 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor 7. Merayakan ultah tamu	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			222 Jam 35 menit	Jumlah Hari Kerja	22 Hari
				Jumlah Hari Libur	8 Hari

Mengetahui
Supervisor

(Deyan Sabar Christian Tambunan)

Batam, 30 April 2026
Mahasiswa

(Risby Dwita Putri)
NIM: 24135231

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK I 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Ribby Dwita Putri
 NIM : 24135231
 Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
 Waktu Magang Bersertifikat : 1 Mei – 31 Mei 2026
 Supervisor : Deyan Sabar Christian Tambunan
 Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Keterangan
1	Jum'at 1 Mei 2026	OFF			Libur
2	Sabtu 2 Mei 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dustthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
3	Minggu 3 Mei 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dustthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack)	Kerja



				9. Check floor 10. Cleaning sheker	
4	Senin 4 Mei 2026	12.00 – 22.00	10 Jam	1. Room service (welcome snack & in room dining 2. Set up table 3. Set up banquet 4. Set up cateleri buffet 5. Polishing equipment restoran 6. check floor	Kerja
5	Selasa 5 Mei 2026	12.00 – 22.00	10 Jam	1. Room service (welcome snack & in room dining 2. Set up table 3. Set up banquet 4. Set up cateleri buffet 5. Polishing equipment restoran 6. check floor	Kerja
6	Rabu 6 Mei 2026	OFF			Libur
7	Kamis 7 Mei 2026	OFF			Libur
8	Jum'at 8 Mei 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor 10. Set up bangquet	Kerja
9	Sabtu 9 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast	Kerja

				6. Dustthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor 10. Set up bangquet 11. Cleaning dust cloth	
10	Minggu 10 Mei 2026	14.00 – 23.50	9 Jam 50 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor 7. Cleaning bangquet	Kerja
11	Senin 11 Mei 2026	OFF			Libur
12	Selasa 12 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dustthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor 10. set up baangquet 11. Clear up bangquet	Kerja
13	Rabu 13 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dustthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice	Kerja

				(welcome snack) 9. Check floor 10. set up baangquet 11. Clear up bangquet	
14	Kamis 14 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor 10. set up baangquet 11. Clear up bangquet 12. Cleaning placemat 13. Cleaning dispenser	Kerja
15	Jum'at 15 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor 10. Cleaning backbar	Kerja
16	Sabtu 16 Mei 2026	OFF			Libur
17	Minggu 17 Mei 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran	Kerja

				8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	
18	Senin 18 Mei 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
19	Selasa 19 Mei 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor 7. Closing bill	Kerja
20	Rabu 20 Mei 2026	OFF			Libur
21	Kamis 21 Mei 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
22	Jum'at 22 Mei 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment	Kerja

				5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	
23	Sabtu 23 Mei 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
24	Minggu 24 Mei 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
25	Senin 25 Mei 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusting table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
26	Selasa	07.00 – 17.30	10 jam 30	1. Service breakfast	Kerja

	26 Mei 2026		menit	2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	
27	Rabu 27 Mei 2026	OFF			Libur
28	Kamis 28 Mei 2026	OFF			Libur
29	Jum'at 29 mei 2026	07.00 – 17.30	10 Jam 30 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
30	Sabtu 30 Mei 2026	07.00 – 17.40	10 Jam 40 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast 6. Dusthing table 7. Polishing equipment restoran 8. Room sservice (welcome snack) 9. Check floor	Kerja
31	Minggu 31 Mei 2026	07.00 – 17.40	10 Jam 40 menit	1. Service breakfst 2. Set up table 3. Clear up table 4. Guest comment 5. Closing breakfast	Kerja

				6. Dusting table	
				7. Polishing equipment	
				restoran	
				8. Room sservice	
				(welcome snack)	
				9. Check floor	
Total Jumlah Jam Kerja			240 Jam	Jumlah Hari Kerja	2 Hari
				Jumlah Hari Libur	8 Hari

Mengetahui
Supervisor



(Deyan Sabar Christian Tambunan)

Batam, 20 Mei 2026
Mahasiswa



(Ribby Dwita Putri)
NIM: 24135231

LOGBOOK
MAGANG BERSERTIFIKAT 2024
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Ribby Dwita Putri
 NIM : 24135231
 Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
 Waktu Magang Bersertifikat : 1 Juni – 30 Juni 2026
 Supervisor : Deyan Sabar Christian Tambunan
 Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Keterangan
1	Senin 01 Juni 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dusthring table 6. Polishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack) 8. Set up banquet 9. Check floor	Kerja
2	Selasa 02 Juni 2026	OFF			Libur
3	Rabu 03 Juni 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dusthring table 6. Polishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack) 8. Check floor 9. Service lunch 10. Clear up lunch	Kerja

4	Kamis 04 Juni 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrhing table 6. Polishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack) 8. Check floor 9. Service lunch 10. Clear up lunch	Kerja
5	Jum'at 05 Juni 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrhing table 6. Polishing equipment restoran 7. Room service (welcome snack) 8. Check floor 9. Service lunch 10. Clear up lunch	Kerja
6	Sabtu 06 Juni 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrhing table 6. Polishing equipment restoran 7. Check floor	Kerja
7	Minggu 07 Juni 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrhing table 6. Polishing equipment restoran	Kerja
8	Senin 08 Juni 2026	OFF			Libur

9	Selasa 09 Juni 2026	07.00 – 17.50	10 Jam 50 menit	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrhing table 6. Polishing equipment restoran 7. Service lunch 8. Clear up lunch 9. Check floor	Kerja
10	Rabu 10 Juni 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Polishing equipment restoran 6. Check floor 7. Closing bill	Kerja
11	Kamis 11 Juni 2026	14.00 – 23.50	9 Jam 50 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	Kerja
12	Jum'at 12 Juni 2026	14.00 – 23.50	9 Jam 50 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment	Kerja

				restoran 8. Check floor 9. Closing bill	
13	Sabtu 13 Juni 2026	OFF			Libur
14	Minggu 14 Juni 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrthing table 6. Polishing equipment restoran 7. Service lunch 8. Clear up lunch 9. Check floor	Kerja
15	Senin 15 Juni 2026	07.00 -18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrthing table 6. Polishing equipment restoran 7. Service lunch 8. Clear up lunch 9. Check floor	Kerja
16	Selasa 16 Juni 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrthing table 6. Polishing equipment restoran 7. Service lunch 8. Clear up lunch 9. Check floor	Kerja
17	Rabu 17 Juni 2026	14.00 - 00.00	11 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack)	Kerja

				5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	
18	Kamis 18 Juni 2026	14.00 – 23.50	9 Jam 50 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	Kerja
19	Jum'at 19 Juni 2026	OFF			Libur
20	Sabtu 20 Juni 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrhing table 6. Polishing equipment restoran 7. Check floor	Kerja
21	Minggu 21 Juni 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrhing table 6. Polishing equipment restoran 7. Check floor	Kerja
22	Senin 22 Juni 2026	14.00 – 00.00	11 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan	Kerja

				welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	
23	Selasa 23 Juni 2026	OFF			Libur
24	Rabu 24 Juni 2026	OFF			Libur
25	Kamis 25 Juni 2026	07.00 – 17.00	10 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrhing table 6. Polishing equipment restoran 7. Check floor	Kerja
26	Jum'at 26 Juni 2026	14.00 – 00.00	11 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	Kerja
27	Sabtu 27 Juni 2026	14.00 – 23.50	10 Jam 50 menit	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran	Kerja

				8. Check floor 9. Closing bill	
28	Minggu 28 Juni 2026	14.00 - 00.00	11 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	Kerja
29	Senin 29 Juni 2026	14.00 – 00.00	11 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	Kerja
30	Selasa 30 Juni 2026	OFF			Libur
Total Jumlah Jam Kerja			242 Jam	Jumlah Hari Kerja	23 Hari
H				Jumlah Hari Libur	6 Hari

Mengetahui
Supervisor

(Deyan Sabar Christian Tambunan)

Batam, 15 Januari 2024

Mahasiswa

(Ribby Dwita Putri)
NIM: 24135231

nnnnnnn

LOGBOOK
MAGANG BERSERTIFIKAT 2024
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Ribby Dwita Putri
 NIM : 24135231
 Tempat Magang Bersertifikat : Four Points By Sheraton Batam
 Waktu Magang Bersertifikat : 1 Juli – 9 Juli 2026
 Supervisor : Deyan Sabar Christian Tambunan
 Departemen : Food and Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	ΣJam	Kegiatan	Keterangan
1	Rabu 1 Juli 2026	OFF			Libur
2	Kamis 2 Juli 2026	07.00 – 18.00	11 Jam	1. Service breakfast 2. Clear table 3. Guest comment 4. Closing breakfast 5. Dustrhing table 6. Polishing equipment restoran 7. Service lunch 8. Clear up lunch 9. Check floor	Kerja
3	Jum'at 3 Juli 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	Kerja
4	Sabtu 4 Juli 2026	14.00 – 23.00	9 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri	Kerja

				buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	
5	Minggu 5 Juli 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	Kerja
6	Senin 6 Juli 2026	OFF			Libur
7	Selasa 7 Juli 2026	14.00 – 00.00	10 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri buffet 3. Refil sugar bowl 4. Room service (in room dining dan welcome snack) 5. Service dinner 6. Clear up dinner 7. Polishing equipment restoran 8. Check floor 9. Closing bill	Kerja
8	Rabu 8 Juli 2026	14.00 – 23.00	9 Jam	1. Set up table 2. Set up cateleri	Kerja

			buffet	
			3. Refil sugar bowl	
			4. Room service (in	
			room dining dan	
			welcome snack)	
			5. Service dinner	
			6. Clear up dinner	
			7. Polishing	
			equipment restoran	
			8. Check floor	
			9. Closing bill	
9	Kamis 9 Juli 2026	OFF		Libur
Total Jumlah Jam Kerja			59 Jam	Jumlah Hari Kerja
				Jumlah Hari Libur
				2 Hari

Mengetahui
Supervisor

(Deyan Sabar Christian Tambunan)

Batam, 8 Juli 2026
Mahasiswa

(Ribby Dwita Putri)
NIM: 24135231



Lampiran 7 Lembaran Konsultasi Supervisor 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) : RIBBY Dwira Putri
Unit Kegiatan Praktek : Magang Berdompet 1
Nama Perusahaan/Industri : Four Points By Sheraton Batam
Jadwal Kegiatan : 05 Januari - 09 Juli 2016
Nama Supervisor (Penilai) : Detan S.C. Tambunan
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Bartender

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	6/6-26	Evaluasi preparation Equipment untuk Operasional akhir pekan. Persiapan peralatan belum dibekali dengan baik sehingga pada saat Morning Shift dan kontribusi dapat. Selayang Bawa, jumlah peralatan tidak mencukupi dan menghambat kelancaran Operasional.	meningkatkan ketelitian dalam melakukan persiapan Equipment sesuai foto cart. OOT. memastikan seluruh kebutuhan Operasional telah disiapkan sebelum pergantian Shift. Serta melakukan check list dan koordinasi dengan incharge agar ketersediaan peralatan selalu terakurasi.	

FOUR POINTS
Signature of Detan S.C. Tambunan
Tandatangan nama penilai stempel
Perusahaan RESOURCES

Lampiran 8 Lembaran Konsultasi Pembimbing PLI

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

LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING PLI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Robby Dwiita Putri
 Unit Kegiatan Praktek : Magang Berdampak 1
 Nama Perusahaan/Industri : Four Points by Sheraton Batam
 Jadwal Kegiatan : 05 Januari - 09 Juli 2016

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
	28/07-26	Revisi cover laporan pli dengan menambahkan Judul studi kasus agar sesuai dengan format dan ketentuan penulisan yang berlaku.	menambahkan Judul pada halaman cover, menyesuaikan format penulisan, kemudian melakukan pengesetan kembali Sebelum di cetak.	
	24/07/26	profil dan fasilitas hotel terlalu panjang sehingga perlu diringkas, dan menghapus gambar fasilitas dan menambahkan profil hotel secara umum selain itu laporan studi kasus perlu di tambah sop yang sesuai dengan perusahaan. ubah judul penelitian	ringkas profil dan fasilitas hotel agar lebih fokus pada informasi penting tambahkan sop yang berkaitan di perusahaan.	
	25/07/26	perubahan judul pli menjadi lebih singkat dan sesuai arahan dosen pembimbing agar lebih sesuai dengan isi pembahasan dan ruang lingkup penelitian.	melakukan revisi Judul laporan sesuai masukan dosen pembimbing serta menyesuaikan isi laporan dengan Judul yang telah diperbarui.	

Diketahui Oleh Dosen Pembimbing PLI

Rian Surenda S.EI, M.M
 NIDN. 0010039002

CS Dipindai dengan CamScanner

Lampiran 9 Data Pendukung Lainnya (Sertifikat, Surat Pemohonan dll)

