

**LAPORAN STUDI KASUS**  
**DI THE PREMIERE HOTEL PEKANBARU**

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



**Oleh:**

**Revinda Yuningsih / NIM: 24135029**

**Dosen Pembimbing : Khairani Saladin, S.E., M.Sc.**

**Supervisor Industri : Muhammad Agung Dharma Sadewa  
(Food & Beverage Manager)**

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

## **HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS**

**Laporan Studi Kasus ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari  
Persyaratan Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI)  
Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Semester  
Januari – Juli 2026**

**Oleh:  
Revinda Yuningsih  
NIM: 24135029**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan disahkan oleh:  
Dosen Pembimbing**



**Khairani Saladin, S.E., M.Sc.  
NIP. 199411212023212030**

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



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

**HALAMAN PENGESAHAN DARI INDUSTRI**

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan  
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri I  
FPP-UNP Padang  
Semester Januari – Juli 2026**

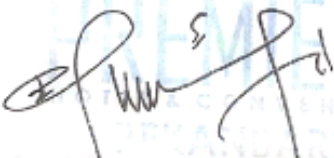
**Oleh:**

**Revinda Yuningsih  
NIM: 24135029**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan  
Departemen Pariwisata**

**Diperiksa dan disahkan Oleh:**

**The Premiere Hotel Pekanbaru**



**Muhammad Agung Dharma Sadewa  
Food & Beverage Manager**



**Geina Devisessa Syahril  
Human Resource Manager**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus dengan judul “Analisis Miskomunikasi antara Departemen *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* Departemen Serta Dampaknya Terhadap Komplek Tamu Akibat Ketidakesesuaian Pesanan Makanan:” Studi Kasus Pada Hotel The Premiere Pekanbaru.

Laporan Studi Kasus ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah Pengalaman Lapangan Industri (PLI) Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, sekaligus untuk melatih kemampuan mahasiswa dalam menganalisis permasalahan nyata di industri secara sistematis dan ilmiah.

Penulis menyadari bahwa laporan ini tidak dapat terselesaikan tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya 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 coordinator Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE. selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Khairani Saladin, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri sekaligus pembimbing penulisan Laporan Studi Kasus ini.
6. Ibu Wismiati selaku General Manager The Premiere Hotel Pekanbaru.
7. Ibu Geina Devisessa Syahril selaku Human Resource Manager The Premiere Hotel Pekanbaru.

8. Bapak Muhammad Agung Dharma Sadewa selaku Food & Beverage Manager sekaligus *Supervisor* penulis selama pelaksanaan PLI di The Premiere Hotel Pekanbaru.
9. Seluruh karyawan dan karyawan The Premiere Hotel Pekanbaru, khususnya Departemen *Food and Beverage Service* dan *Kitchen*, yang telah memberikan ilmu, bimbingan, dan data selama pelaksanaan PLI.
10. Keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materil serta semangat untuk terus belajar.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penyusunan laporan studi kasus ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang berkepentingan.

Pekanbaru, 23 Juni 2026

Penulis

## DAFTAR ISI

|                                         |             |
|-----------------------------------------|-------------|
| <b>LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS .....</b> | <b>i</b>    |
| <b>LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI .....</b> | <b>ii</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR .....</b>             | <b>iii</b>  |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>                  | <b>v</b>    |
| <b>DAFTAR TABEL.....</b>                | <b>vii</b>  |
| <b>DAFTAR GAMBAR .....</b>              | <b>viii</b> |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>            | <b>ix</b>   |
| <b>ABSTRAK.....</b>                     | <b>1</b>    |
| <b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>          | <b>2</b>    |
| 10.1 Latar Belakang .....               | 2           |
| 10.2 Identifikasi Masalah .....         | 3           |
| 10.3 Rumusan Masalah .....              | 3           |
| 10.4 Tujuan Studi Kasus .....           | 4           |
| 10.5 Manfaat Studi Kasus .....          | 4           |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>     | <b>5</b>    |
| 2.1 Landasan Teori .....                | 5           |
| 2.2 Penelitian Terdahulu.....           | 7           |
| 2.3 Kerangka Pemikiran .....            | 8           |
| <b>BAB III METODE STUDI KASUS .....</b> | <b>9</b>    |
| 3.1 Lokasi dan Waktu Magang.....        | 9           |
| 3.2 Profil Organisasi/Perusahaan.....   | 10          |
| 3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus .....  | 20          |
| 3.4 Teknik Pengumpulan Data .....       | 21          |
| 3.5 Teknik Analisis Data .....          | 21          |
| <b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b> | <b>22</b>   |

|                                                                |           |
|----------------------------------------------------------------|-----------|
| 4.1 Gambaran Umum Kasus.....                                   | 22        |
| 4.2 Temuan Studi Kasus.....                                    | 22        |
| 4.3 Analisis Permasalahan.....                                 | 23        |
| 4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu..... | 26        |
| 4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....                     | 27        |
| <b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>                         | <b>30</b> |
| 5.1 Kesimpulan.....                                            | 30        |
| 5.2 Saran.....                                                 | 31        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                                    | <b>33</b> |
| <b>LAMPIRAN .....</b>                                          | <b>34</b> |

## **DAFTAR TABEL**

|                                                                          |    |
|--------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1. Perencanaan Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri .....       | 9  |
| Tabel 2.2. Room Facilities.....                                          | 11 |
| Tabel 2.3. Function Rooms.....                                           | 15 |
| Tabel 4.1. Perbandingan Alur Order Sesuai SOP dan Alur Order .....       | 23 |
| Tabel 4.2 Analisis Akar Masalah Miskomunikasi F&B Service dan Kitchen .. | 25 |
| Tabel 4.3. Rekomendasi Perbaikan dan Pihak Penanggung Jawab .....        | 27 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1. <i>The Premiere Hotel Pekanbaru</i> .....                     | 10 |
| Gambar 2.2. <i>The Café</i> .....                                         | 17 |
| Gambar 3.3. <i>The Premiere Lounge</i> .....                              | 17 |
| Gambar 3.4. <i>The Executive Lounge</i> .....                             | 18 |
| Gambar 3.5. <i>Swimming Pool</i> .....                                    | 18 |
| Gambar 3.6. <i>Gym &amp; Fitness</i> .....                                | 19 |
| Gambar 3.7. <i>Spa</i> .....                                              | 19 |
| Gambar 3.8. Struktur Organisasi <i>The Premiere Hotel Pekanbaru</i> ..... | 20 |

## **DAFTAR LAMPIRAN**

|                                                   |    |
|---------------------------------------------------|----|
| Lampiran1. Halaman Pengesahan Fakultas .....      | i  |
| Lampiran 2. Halaman Pengesahan Fakultas .....     | ii |
| Lampiran 3. Pedoman Wawancara .....               | 39 |
| Lampiran 4. Hasil Observasi .....                 | 40 |
| Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan PLI .....        | 41 |
| Lampiran 6. Surat Keterangan/Surat Tugas PLI..... | 43 |

## ABSTRAK

Kepuasan pelanggan dalam industri hospitality sangat bergantung pada keandalan pelayanan dan akurasi penyajian produk, namun restoran di The Premiere Hotel Pekanbaru (di bawah manajemen The Zuri Hotel Management/ZHM) mengalami kegagalan operasional berupa salah penyajian menu “*Fried Rice The Premiere*” yang tetap disajikan pedas meskipun tamu telah memberikan instruksi khusus “tidak pedas” untuk anak usia 5 tahun. Insiden yang memicu komplain keras ini mencerminkan adanya miskomunikasi fatal serta lemahnya koordinasi antara Departemen *Food and Beverage (F&B) Service* dengan *Kitchen Department*.

Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis akar penyebab pemutusan rantai informasi antardepartemen, merumuskan strategi pemulihan layanan (*service recovery*) instan, serta merancang sistem pengawasan operasional preventif. Melalui metode pengumpulan data kualitatif berupa pengamatan langsung alur pemesanan, wawancara mendalam bersama *waitress* dan *cook*, serta dokumentasi struk *Point of Sales (POS)*, hasil analisis menunjukkan bahwa insiden disebabkan oleh tiga faktor utama (*triple failure*), yaitu kegagalan input instruksi khusus pada sistem POS, kurangnya ketelitian tim dapur membaca tiket pesanan.

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen The Premiere Hotel Pekanbaru dalam memperbaiki alur komunikasi antar departemen, serta menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dalam memahami pentingnya komunikasi organisasi pada operasional Food and Beverage.

**Kata Kunci:** Miskomunikasi F&B, Komplain Tamu, Permintaan Khusus.

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Industri perhotelan dan penginapan saat ini berkembang dengan sangat pesat, memicu persaingan ketat dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik demi menciptakan kepuasan pelanggan. Salah satu elemen krusial yang menjadi tolok ukur keberhasilan sebuah hotel adalah kualitas pelayanan pada Departemen *Food and Beverage* (F&B). Departemen ini tidak hanya bertanggung jawab menyajikan makanan dan minuman yang berkualitas, tetapi juga dituntut untuk memberikan pengalaman bersantap yang aman, nyaman, dan sesuai dengan ekspektasi tamu.

Penulis mengamati bahwa lemahnya koordinasi antar-departemen dapat memicu fatalitas pelayanan yang berdampak langsung pada kenyamanan konsumen. Sebagai contoh kasus nyata, terjadi insiden salah penyajian menu “*Fried Rice The Premiere*” di restoran The Premiere Hotel Pekanbaru. Tamu telah memberikan instruksi khusus agar hidangan dibuat “tidak pedas” karena ditujukan untuk anak berusia 5 tahun. Namun, akibat adanya kendala komunikasi dalam penyampaian pesanan, hidangan yang disajikan justru memiliki cita rasa pedas. Hal ini memicu keluhan keras dari pihak keluarga karena kelalaian tersebut berdampak langsung pada fisik anak yang kepedasan.

Fenomena miskomunikasi ini menjadi bukti bahwa alur informasi dari titik pemesanan hingga proses pengolahan makanan belum berjalan secara optimal. Kesalahan sekecil apa pun pada aspek detail pesanan tamu dapat menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan secara drastis, bahkan berpotensi merusak citra profesionalisme yang selama ini dibangun oleh The Premiere Hotel Pekanbaru.

Berdasarkan urgensi permasalahan tersebut, penulis merasa perlu melakukan kajian mendalam mengenai pola komunikasi antar-departemen F&B di hotel ini. Melalui analisis kasus tersebut, diharapkan dapat dirumuskan sebuah Standard Operating Procedure (SOP) pengawasan yang lebih ketat, serta solusi sistemis untuk meminimalisasi kesalahan serupa demi menjaga loyalitas tamu dan reputasi hotel di masa mendatang.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Lemahnya Sistem Penyampaian Informasi (Information Flow): Belum adanya mekanisme yang kuat dalam menyalurkan permintaan khusus (*special request*) tamu dari garda depan (F&B Service) ke garda belakang (Kitchen), sehingga detail penting seperti tingkat kepedasan makanan terabaikan.

1. Kurangnya Ketelitian Staf dalam Operasional Harian: Terdapat kelalaian pada kinerja individu staf, baik dari sisi pelayan yang kurang selektif dalam menginput/menulis pesanan, maupun dari sisi koki (*cook*) yang kurang cermat dalam membaca struk pesanan yang masuk ke dapur.
2. Tidak Berjalannya Fungsi Pengawasan (*Quality Control*) di Area Pass: Ketiadaan atau tidak berfungsinya peran petugas *food checker/expeditor* secara optimal untuk memeriksa kembali kesesuaian fisik hidangan “Fried Rice The Premiere” dengan catatan pada struk pesanan sebelum makanan dibawa ke meja tamu.
3. Dampak Negatif Terhadap Pengalaman dan Loyalitas Tamu: Kesalahan penyajian makanan pedas kepada anak usia 5 tahun menimbulkan risiko kenyamanan dan keselamatan konsumen, yang secara langsung memicu komplain keras serta berpotensi menurunkan citra profesionalisme hotel.

## 1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk miskomunikasi yang terjadi antara *Departemen Food and Beverage Service* dengan Kitchen Departemen di The Premiere Hotel Pekanbaru?
2. Apa faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya miskomunikasi tersebut sehingga mengakibatkan tamu komplain karena makanan tidak sesuai pesanan?
3. Bagaimana solusi dan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meminimalisir terjadinya miskomunikasi antara *Food and Beverage Service* dengan Kitchen Departemen?

#### **1.4 Tujuan Studi Kasus**

1. Mendeskripsikan bentuk miskomunikasi yang terjadi antara Departemen *Food and Beverage Service* dengan *Kitchen Departemen* di *The Premiere Hotel* Pekanbaru.
2. Menganalisis faktor-faktor penyebab miskomunikasi yang mengakibatkan tamu komplain karena makanan tidak sesuai pesanan.
3. Merumuskan solusi dan rekomendasi perbaikan bagi manajemen hotel dalam meningkatkan koordinasi antara *Food and Beverage Service* dengan *Kitchen Departemen*.

#### **1.5 Manfaat Studi Kasus**

1. Bagi Penulis  
Menambah wawasan dan pengalaman nyata dalam menganalisis permasalahan komunikasi organisasi yang terjadi di industri perhotelan, khususnya pada operasional *Food and Beverage*.
2. Bagi Program Studi  
Menjadi bahan referensi dan kajian akademik terkait permasalahan komunikasi antar departemen dalam operasional hotel, khususnya bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.
3. Bagi Industri  
Menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi manajemen *The Premiere Hotel Pekanbaru* dalam memperbaiki sistem komunikasi antara Departemen *Food and Beverage Service* dengan *Kitchen Departemen* guna meningkatkan kepuasan tamu.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Landasan Teori**

##### **2.1.1 Hotel**

Menurut Sulastiyono (2021), hotel merupakan usaha jasa yang dikelola secara profesional dengan fokus utama pada penyediaan layanan penginapan serta makanan dan minuman bagi tamu, di mana keberhasilan operasionalnya sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan. Dengan demikian, hotel dapat dipahami sebagai perusahaan akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta jasa penunjang lainnya yang dikelola secara komersial.

##### **2.1.2 *Food and Beverage Departmen***

Lee dan Ha (2023) menyatakan bahwa *Food & Beverage Departmen* bertanggung jawab mengelola seluruh aktivitas terkait makanan dan minuman di fasilitas perhotelan, mencakup perencanaan menu, pengelolaan operasional, kontrol kualitas, hingga pelayanan pelanggan, dengan tujuan menciptakan pengalaman kuliner yang memuaskan. Bagyono (2022) menambahkan bahwa departemen ini terbagi menjadi F&B Product yang berfokus pada produksi makanan dan F&B Service yang berfokus pada penyajian dan pelayanan kepada tamu, di mana kedua bagian tersebut harus bersinergi agar tercipta profesionalitas kerja.

##### **2.1.3 *Food and Beverage Service***

Walker (2021) mendefinisikan *Food & Beverage Service* sebagai satuan pelayanan dalam industri perhotelan yang bertanggung jawab dalam penyajian makanan dan minuman kepada tamu sekaligus menjadi sarana interaksi langsung antara petugas pelayanan dengan pelanggan. Keberhasilan pelayanan pada departemen ini sangat dipengaruhi oleh kemampuan waiter/waitress dalam melayani, bersikap profesional, serta berkomunikasi secara efektif, baik dengan tamu maupun dengan bagian dapur (*kitchen*).

#### **2.1.4 Kitchen Departemen**

Menurut Bartono dan Ruffino (dalam Bagyono, 2022), kitchen departemen merupakan bagian dari F&B Product yang bertanggung jawab dalam proses pengolahan bahan makanan mentah menjadi hidangan siap saji sesuai standar resep (*recipe standard*) dan pesanan tamu. Kitchen bekerja berdasarkan informasi pesanan yang diteruskan oleh F&B Service melalui captain order maupun sistem POS, sehingga keakuratan informasi yang diterima kitchen menjadi penentu utama kesesuaian hidangan dengan pesanan tamu.

#### **2.1.5 Komunikasi Organisasi**

Wiryanto (2022) menjelaskan bahwa komunikasi organisasi adalah proses pertukaran informasi antaranggota dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk mencapai koordinasi kerja yang efektif. Komunikasi yang tidak efektif atau miskomunikasi dapat terjadi akibat penyampaian pesan yang tidak lengkap, penggunaan simbol atau tulisan yang ambigu, gangguan (*noise*) pada saat penyampaian, maupun tidak adanya umpan balik (*feedback*) untuk memastikan pesan diterima dengan benar. Dalam konteks operasional F&B, miskomunikasi antara F&B Service dan kitchen dapat berupa kesalahan pencatatan menu, kesalahan penyampaian informasi porsi atau permintaan khusus, serta tidak adanya konfirmasi ulang pesanan.

#### **2.1.6 Standar Operasional Prosedur (SOP)**

Wibowo (2021) menyatakan bahwa SOP merupakan dokumen tertulis yang memuat langkah-langkah kerja secara terperinci dan berurutan sebagai pedoman pelaksanaan pekerjaan, yang disusun agar aktivitas kerja dapat dilakukan secara seragam, efektif, dan meminimalisir kesalahan. Sutrisno (2022) menambahkan bahwa SOP juga berfungsi sebagai alat pengendali pelaksanaan tugas serta dasar evaluasi kinerja pegawai. Dalam operasional F&B, SOP mengatur alur pengambilan pesanan (*taking order*), penulisan captain order, pengiriman pesanan ke kitchen, hingga penyajian hidangan kepada tamu.

### **2.1.7 Kepuasan Tamu dan Penanganan Komplain**

Kotler dan Keller (2022) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja atau hasil produk/jasa yang dipersepsikan dengan harapannya. Ketidaksesuaian antara pesanan dan hidangan yang disajikan merupakan salah satu bentuk kegagalan pelayanan (*service failure*) yang dapat menimbulkan ketidakpuasan dan komplain. Setianingrum (2025) menekankan bahwa penanganan komplain yang cepat, empatik, dan solutif dapat mengembalikan kepercayaan tamu serta menjadi bahan evaluasi untuk perbaikan proses kerja di masa mendatang.

## **2.2 Penelitian Terdahulu**

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan studi kasus ini di antaranya adalah penelitian oleh Anggraini dan Pratiwi (2022) yang mengkaji pengaruh komunikasi internal antar departemen terhadap kualitas pelayanan restoran hotel, dengan hasil menunjukkan bahwa komunikasi yang tidak efektif antara F&B Service dan kitchen menjadi salah satu penyebab utama keterlambatan dan kesalahan penyajian makanan. Penelitian tersebut merekomendasikan penerapan sistem informasi pesanan yang terintegrasi guna meminimalisir kesalahan komunikasi.

Penelitian lain oleh Ramadhan (2023) mengenai analisis penyebab komplain tamu pada departemen F&B di hotel berbintang menemukan bahwa sebagian besar komplain bersumber dari kesalahan penyajian menu akibat miskomunikasi, keterbatasan sumber daya manusia pada jam sibuk, serta lemahnya budaya konfirmasi ulang pesanan antar staf. Selanjutnya, penelitian Handayani (2024) tentang penerapan *Standard Operating Procedure* pada proses *taking order* di restoran hotel menegaskan bahwa konsistensi penerapan SOP serta pelatihan komunikasi bagi waiter/waitress secara signifikan menurunkan tingkat kesalahan pesanan yang sampai ke kitchen.

Ketiga penelitian tersebut memiliki relevansi kuat dengan studi kasus ini karena sama-sama mengangkat isu komunikasi antar departemen F&B sebagai faktor penentu kualitas pelayanan, sekaligus memperkuat dasar bahwa perbaikan

pada sistem dan budaya komunikasi merupakan solusi utama dalam menekan angka komplain tamu akibat kesalahan penyajian.

### **2.3 Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan landasan teori dan penelitian terdahulu yang telah diuraikan, studi kasus ini disusun dengan kerangka pemikiran bahwa proses pemenuhan pesanan tamu di *The Cafe The Premiere Hotel* Pekanbaru melibatkan alur komunikasi dari tamu kepada *waiter/waitress (taking order)*, kemudian diteruskan kepada kitchen melalui *captain order/POS*, diproses menjadi hidangan, dan disajikan kembali kepada tamu. Apabila pada salah satu tahapan tersebut terjadi gangguan komunikasi, seperti penulisan yang tidak jelas, tidak adanya konfirmasi ulang, maupun kendala koordinasi saat *peak hour*, maka risiko ketidaksesuaian pesanan meningkat dan berpotensi menimbulkan komplain tamu. Kerangka pemikiran ini menjadi dasar dalam mengidentifikasi titik-titik kritis komunikasi yang perlu diperbaiki melalui penguatan SOP, pemanfaatan teknologi POS, dan peningkatan koordinasi antar departemen.

### BAB III

#### METODE STUDI KASUS

##### 3.1 Lokasi dan Waktu Magang

Studi kasus ini disusun berdasarkan data dan pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di The Premiere Hotel Pekanbaru, yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 389, Pekanbaru, Riau. Pelaksanaan PLI berlangsung selama lima bulan, terhitung sejak 22 Januari 2026 sampai dengan 22 Juni 2026, dengan penempatan pada dua departemen, yaitu *Accounting Department* (22 Januari–22 April 2026) dan *Food and Beverage Service Department* (23 April–22 Juni 2026). Kasus miskomunikasi yang dikaji dalam laporan ini secara khusus terjadi dan diamati selama penulis bertugas di *Food and Beverage Service Department*.

Adapun perencanaan kegiatan PLI yang disusun penulis sebelum pelaksanaan magang adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.1. Perencanaan Kegiatan Pengalaman Lapangan Industri**

| No | Tanggal                            | Kegiatan                               | Catatan                                                              |
|----|------------------------------------|----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|
| 1  | 21 Januari 2026                    | Kedatangan di Hotel                    | Tanggal dan lama kegiatan dapat berubah sesuai kebijakan perusahaan. |
| 2  | 22 Januari 2026 –<br>22 April 2026 | Penempatan di<br>Departemen Accounting | -                                                                    |

|   |                              |                                                  |   |
|---|------------------------------|--------------------------------------------------|---|
| 3 | 23 April 2026 – 22 Juni 2026 | Penempatan di Departemen Food & Beverage Service | - |
| 4 | 23 Juni 2026                 | Penyusunan Laporan dan Kembali ke Kampus         | - |

### 3.2 Profil Organisasi/Perusahaan

The Premiere Hotel Pekanbaru merupakan perusahaan jasa perhotelan berbintang empat yang berlokasi di kota Pekanbaru, Riau, di bawah naungan PT. Nirwana Turisindo. Hotel ini berdiri sejak 18 Desember 2010 dan tergabung dalam The Zuri Hotel Management (ZHM) dengan slogan *“We Know How To Please You”*. Hotel ini memiliki 170 unit kamar serta berbagai fasilitas penunjang seperti function room, restoran, lounge, kolam renang, pusat kebugaran, dan spa.



**Gambar 1. The Premiere Hotel Pekanbaru**  
**Sumber: The Premiere Hotel Pekanbaru**

#### 3.2.1 Fasilitas Kamar (Room)

The Premiere Hotel Pekanbaru menawarkan delapan tipe kamar dengan fasilitas dan tarif yang berbeda-beda, sebagaimana disajikan pada tabel berikut:

**Tabel 3.2. Room Facilities**

| No | Room Type             | Foto                                                                                | Facilities                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | View      | Rate          | Remarks   |
|----|-----------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|-----------|
| 1  | <b>Superior Room</b>  |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hair Dryer</li> <li>- Guest amenities</li> <li>- Coffee and Tea Maker</li> <li>- Minibar</li> <li>- Free internet access</li> <li>- Air Conditioner</li> <li>- IDD direct dialing telephone</li> <li>- Cable Television</li> <li>- Safety Box</li> <li>- Shower</li> </ul> | City view | IDR 1.050.000 | 137 kamar |
| 2  | <b>Executive Room</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hair Dryer</li> <li>- Guest amenities</li> <li>- Coffee and Tea Maker</li> <li>- Minibar</li> <li>- Free internet access</li> <li>- Air Conditioner</li> <li>- IDD direct dialing telephone</li> <li>- Cable Television</li> <li>- Safety Box</li> <li>- Shower</li> </ul> | City view | IDR 1.150.000 | 14 kamar  |

|   |                               |                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |           |               |          |
|---|-------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---------------|----------|
| 3 | <b>Executive Deluxe Room</b>  |   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hair Dryer</li> <li>- Guest amenities</li> <li>- Coffee and Tea Maker</li> <li>- Free internet access</li> <li>- Air Conditioner</li> <li>- IDD direct dialing telephone</li> <li>- Minibar</li> <li>- Cable Television</li> <li>- Safety Box</li> <li>- Shower</li> </ul>                                              | City view | IDR 2.400.000 | 10 kamar |
| 4 | <b>Ambassador Deluxe Room</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sofa for guest</li> <li>- Minibar</li> <li>- Hair Dryer</li> <li>- Guest amenities</li> <li>- Coffee and Tea Maker</li> <li>- Free internet access</li> <li>- Air Conditioner</li> <li>- IDD direct dialing telephone</li> <li>- Cable Television</li> <li>- Safety Box</li> <li>- Shower</li> <li>- Bathtub</li> </ul> | City view | IDR 5.000.000 | 2 kamar  |

|   |                          |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |           |                |         |
|---|--------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|----------------|---------|
| 5 | <b>Junior Suite Room</b> |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Living Room</li> <li>- Minibar</li> <li>- Hair Dryer</li> <li>- Guest amenities</li> <li>- Coffee and Tea Maker</li> <li>- Free internet access</li> <li>- Air Conditioner</li> <li>- IDD direct dialing telephone</li> <li>- Cable Television</li> <li>- Personal Safe Deposit Box</li> <li>- Shower</li> <li>- Bathtub</li> </ul> | City view | IDR 10.000.000 | 4 kamar |
| 6 | <b>Family Suite Room</b> |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Living Room</li> <li>- Hair Dryer</li> <li>- Guest amenities</li> <li>- Coffee and Tea Maker</li> <li>- Minibar</li> <li>- Free internet access</li> <li>- Air Conditioner</li> <li>- IDD direct dialing telephone</li> <li>- Cable Television</li> <li>- Safety Box</li> <li>- Shower</li> <li>- Bathtub</li> </ul>                | City view | -              | 1 kamar |

|   |                              |                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |           |   |         |
|---|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|---------|
| 7 | <b>Ambassador Suite Room</b> |    | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Shower with bathtub</li> <li>- Air Conditioning (AC)</li> <li>- Sofa for guest</li> <li>- Working Table</li> <li>- Cable Television</li> <li>- Mini Bar</li> <li>- Coffee/Tea Maker</li> <li>- Telephone</li> <li>- Safety Box</li> <li>- Hair Dryer</li> <li>- Living Room</li> <li>- Kitchen Set</li> <li>- Guest amenities</li> </ul>  | City view | - | 1 kamar |
| 8 | <b>President Suite Room</b>  |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Shower with bathtub</li> <li>- Air Conditioning (AC)</li> <li>- Sofa for guest</li> <li>- Full body mirror</li> <li>- Working Table</li> <li>- Cable Television</li> <li>- Mini Bar</li> <li>- Coffee/Tea Maker</li> <li>- Telephone</li> <li>- Safety Box</li> <li>- Hair Dryer</li> <li>- Living Room</li> <li>- Kitchen Set</li> </ul> | City view | - | 1 kamar |

### 3.2.2 Function Room

Selain kamar, The Premiere Hotel Pekanbaru juga menyediakan function room sebagai fasilitas penunjang MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition), dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 3.3. Function Rooms**

| No | Name                         | Foto                                                                                | Capacities | Location  | Remarks                   |
|----|------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------|---------------------------|
| 1  | <b>The Premiere Ballroom</b> |    | 800 pax    | 2nd Floor | Dengan set up Round Table |
| 2  | <b>Mulia 1 &amp; 2</b>       |   | 60 pax     | 2nd Floor | Dengan set up U-Shape     |
| 3  | <b>Mulia 3 &amp; 4</b>       |  | 86 pax     | 2nd Floor | Dengan set up Classroom   |
| 4  | <b>Mulia 5</b>               |  | 15 pax     | 3rd Floor | Dengan set up U-Shape     |

|   |                            |                                                                                    |        |           |                                    |
|---|----------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--------|-----------|------------------------------------|
| 5 | <b>Mulia 6<br/>+ 7 + 8</b> |   | 80 pax | 3rd Floor | Dengan<br>set up<br>Classroom      |
| 6 | <b>Mulia 9</b>             |   | -      | 3rd Floor | -                                  |
| 7 | <b>Mulia 10</b>            |   | 40 pax | 3rd Floor | Dengan<br>set up<br>Round<br>Table |
| 8 | <b>Mulia 11</b>            |  | 15 pax | 3rd Floor | Dengan<br>set up<br>Round<br>Table |

### 3.2.3 Restaurant and Lounge

Untuk pelayanan makanan dan minuman, The Premiere Hotel Pekanbaru menyediakan The Cafe, The Premiere Lounge, dan The Executive Lounge. The Cafe terletak di lobby dengan kapasitas 150 pax, terdiri dari area indoor dan outdoor, serta menyediakan menu Breakfast, Lunch, Dinner, dan *Room Service* dengan format *Buffet*, *Set Menu*, *A'la Carte*, *Table d'hote*, dan *Take Away*. Kasus miskomunikasi yang dikaji dalam studi kasus ini terjadi pada *operasional The Cafe*.



**Gambar 3.2. The Cafe**  
**Sumber: The Premiere Hotel Pekanbaru**



**Gambar 3.3. The Premiere Lounge Cafe**  
**Sumber: The Premiere Hotel Pekanbaru**

The Premiere *Lounge* terletak di lantai 2, menghadap Jalan Jenderal Sudirman, menghadirkan suasana *lounge* kontemporer yang elegan dengan hiburan musik live.



**Gambar 3.4. *The Executive Lounge***  
**Sumber: The Premiere Hotel Pekanbaru**

*The Executive Lounge* merupakan fasilitas eksklusif bagi tamu yang menginap di lantai eksekutif, terletak di lantai 12, menyediakan berbagai hidangan sepanjang hari mulai dari sarapan hingga makanan ringan sore hari.

#### **3.2.4 Fasilitas Lainnya**



**Gambar 3.5. Swimming Pool**  
**Sumber: The Premiere Hotel Pekanbaru**



**Gambar 3.6. Gym & Fitness**  
**Sumber: The Premiere Hotel Pekanbaru**

Kolam renang dan pusat kebugaran terletak di lantai 5, dengan jam operasional swimming pool pukul 07.00–20.00 WIB dan fitness center pukul 06.00–21.00 WIB.



**Gambar 3.7. Spa**  
**Sumber: The Premiere Hotel Pekanbaru**

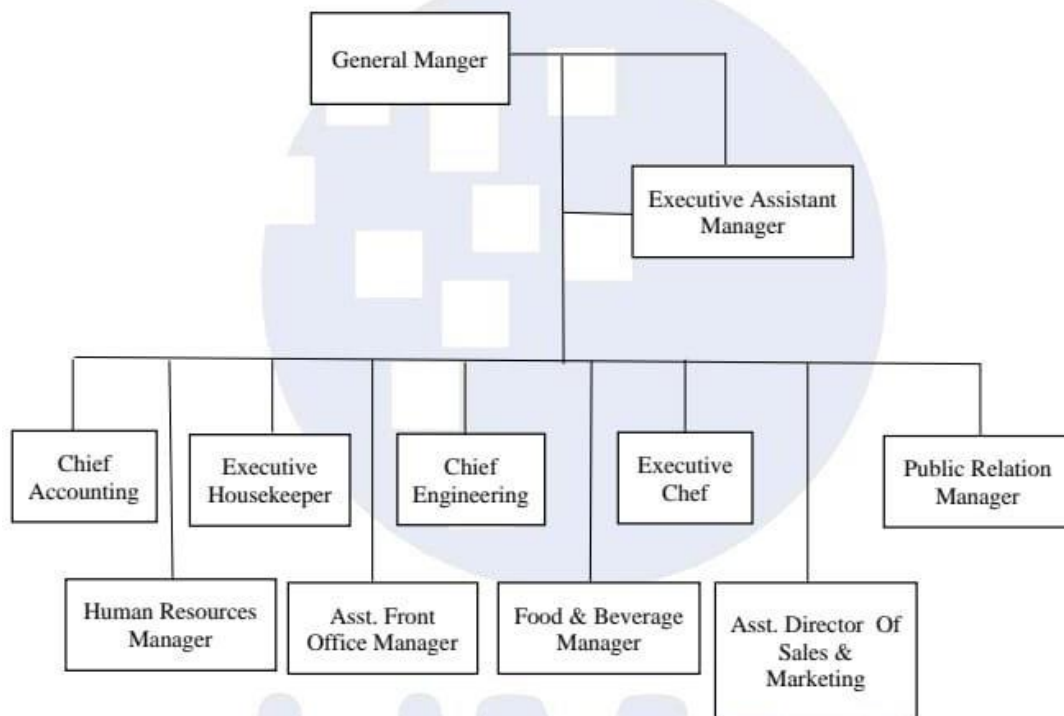
Spa berada di lantai 5, menyediakan berbagai treatment untuk memanjakan tamu

### **3.2.5 Struktur Organisasi**

Struktur organisasi The Premiere Hotel Pekanbaru disusun untuk menjaga kontinuitas pelaksanaan pekerjaan pelayanan, dengan General Manager sebagai pimpinan tertinggi yang membawahi berbagai departemen, termasuk *Food and*

*Beverage Service* Department dan Food and Beverage Kitchen Department yang menjadi fokus studi kasus ini.

**Sumber: Dokumen Perusahaan (2022)**



**Gambar 3. 8. Struktur Organisasi The Premiere Hotel Pekanbaru**  
**Sumber: Dokumen Perusahaan (2026)**

Dalam struktur tersebut, Food and Beverage Manager (FBM) membawahi *Banquet Manager*, *F&B Supervisor* (FB SPV), dan *Executive Chef* beserta *Sous Chef* dan *Chef de Partie* (CDP). *Waiter/waitress* berada di bawah koordinasi FB *Captain*, sementara staf dapur berada di bawah koordinasi *Chef de Partie*. Kedua jalur ini bertemu pada proses pengiriman dan penerimaan *captain order*, yang menjadi titik krusial dalam studi kasus miskomunikasi yang dibahas pada bab berikutnya.

### 3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah karyawan Departemen *Food and Beverage Service* (*waiter/waitress* dan *captain*) serta karyawan Departemen Kitchen (*chef de partie* dan *cook*) yang terlibat langsung dalam proses pemenuhan pesanan tamu di *The Cafe The Premiere Hotel Pekanbaru*. Adapun objek studi kasus ini adalah proses komunikasi pemesanan makanan dan minuman (*taking order* hingga *serving*) antara *Food and Beverage Service* dengan Kitchen.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi: penulis melakukan pengamatan langsung (participant observation) terhadap proses *taking order*, penulisan *captain order*, pengiriman pesanan ke kitchen, hingga proses penyajian selama bertugas sebagai *waitress* di The Cafe.
2. Wawancara: penulis melakukan wawancara tidak terstruktur dengan *waiter/waitress*, *captain*, serta staf kitchen terkait kronologi dan penyebab terjadinya kasus miskomunikasi yang berujung pada komplain tamu.
3. Dokumentasi: penulis mengumpulkan dokumentasi berupa foto kegiatan operasional, catatan *captain order*, serta data pendukung lain selama pelaksanaan PLI.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis menggunakan teknik analisis deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan kronologi kejadian, mengidentifikasi faktor penyebab menggunakan pendekatan analisis akar masalah (*root cause analysis*), kemudian membandingkan temuan tersebut dengan landasan teori dan penelitian terdahulu untuk merumuskan solusi dan rekomendasi perbaikan yang aplikatif bagi The Premiere Hotel Pekanbaru.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Gambaran Umum Kasus**

*The Cafe The Premiere Hotel* Pekanbaru merupakan outlet utama penyedia layanan makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun pengunjung umum, dengan kapasitas 150 pax dan operasional yang melayani *breakfast, lunch, dinner*, serta *room service*. Pada jam-jam tertentu, terutama saat sarapan pagi (*breakfast*) dan makan malam (*dinner*) di akhir pekan, tingkat kunjungan tamu meningkat signifikan (*peak hour*) sehingga menuntut kecepatan kerja tinggi dari seluruh staf F&B Service maupun Kitchen.

Alur kerja normal yang berlaku di *The Cafe* dimulai dari *waiter/waitress* menyambut tamu, mencatat pesanan (*taking order*), menuliskan *captain order*, mengirimkan pesanan ke kitchen, kitchen memproses hidangan, hingga *waiter/waitress* menyajikan hidangan tersebut kepada tamu. Proses ini idealnya melibatkan komunikasi dua arah yang jelas antara F&B Service dan Kitchen, khususnya untuk memastikan menu, porsi, dan permintaan khusus tamu tersampaikan secara akurat.

#### **4.2 Temuan Studi Kasus**

Pada pertengahan periode penempatan penulis di *Food and Beverage Service Department*, terjadi sebuah kasus pada jam sibuk *dinner* di *The Cafe*. Seorang tamu memesan menu dengan permintaan khusus berupa tingkat kepedasan rendah dan tanpa penggunaan bawang, karena alasan kesehatan. *Waiter* yang menerima pesanan mencatat permintaan tersebut secara singkat pada *captain order* dalam kondisi outlet yang sedang ramai, tanpa sempat membacakan ulang pesanan kepada tamu maupun mengonfirmasi catatan tersebut secara lisan kepada kitchen.

*Captain order* kemudian diletakkan di rak order kitchen bersama beberapa order lain yang masuk hampir bersamaan. *Chef de partie* yang bertugas memproses order tersebut tidak sempat mengonfirmasi ulang catatan permintaan

khusus karena tulisan yang kurang jelas dan volume order yang tinggi pada waktu bersamaan, sehingga hidangan yang diproses tetap menggunakan bumbu standar dengan tingkat kepedasan normal dan tetap menggunakan bawang.

Ketika hidangan disajikan oleh *waiter* lain yang tidak mengetahui detail pesanan awal, tamu langsung menyadari ketidaksesuaian tersebut dan menyampaikan komplain kepada *waiter* yang bertugas. Tamu merasa kecewa karena permintaan khusus terkait kesehatan tidak dipenuhi, dan menganggap hal tersebut sebagai kelalaian pelayanan. *Supervisor* yang bertugas kemudian turun tangan untuk menangani komplain, meminta maaf kepada tamu, serta segera memproses ulang pesanan sesuai permintaan awal, yang berakibat pada bertambahnya waktu tunggu tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan *waiter*, *captain*, dan *chef de partie* yang terlibat, dapat diidentifikasi bahwa penyebab utama kejadian ini adalah tidak berjalannya proses konfirmasi ulang pesanan (*read-back order*) baik antara *waiter* dengan tamu maupun antara *waiter* dengan kitchen, ditambah dengan kondisi kerja yang sedang padat sehingga mengurangi ketelitian seluruh pihak yang terlibat.

#### 4.3 Analisis Permasalahan

Untuk memahami secara menyeluruh perbedaan antara alur kerja yang seharusnya berjalan sesuai SOP dengan alur yang terjadi pada kasus ini, berikut disajikan perbandingannya:

**Tabel 4.1 Perbandingan Alur Order Sesuai SOP dan Alur Order pada Kasus Miskomunikasi**

| Tahapan             | Alur Sesuai SOP                                                                                                                    | Alur pada Kasus Miskomunikasi                                                                  |
|---------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Taking Order</i> | <i>Waiter</i> mencatat pesanan tamu secara lengkap termasuk permintaan khusus, lalu membacakan ulang kepada tamu untuk konfirmasi. | <i>Waiter</i> mencatat pesanan secara cepat karena outlet sedang ramai, tanpa membacakan ulang |

|                                |                                                                                                                                           |                                                                                                                                |
|--------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                |                                                                                                                                           | pesanan kepada tamu.                                                                                                           |
| <b>Penulisan Captain Order</b> | <i>Captain order</i> ditulis dengan jelas, mencantumkan nomor meja, jumlah porsi, dan catatan khusus (misalnya tanpa pedas/tanpa bawang). | Tulisan tangan pada <i>captain order</i> kurang jelas dan singkatan catatan khusus tidak dipahami dengan sama oleh kitchen.    |
| <b>Pengiriman ke Kitchen</b>   | <i>Captain order</i> diserahkan langsung kepada <i>expeditor/chef de partie</i> disertai konfirmasi lisan singkat.                        | <i>Captain order</i> diletakkan di rak order tanpa konfirmasi lisan karena <i>waiter</i> harus segera melayani meja lain.      |
| <b>Proses di Kitchen</b>       | <i>Chef de partie</i> membaca ulang order sebelum memasak dan bertanya kepada <i>waiter</i> bila ada bagian yang tidak jelas.             | <i>Chef de partie</i> langsung memproses berdasarkan asumsi karena tidak sempat mengonfirmasi ulang saat outlet sedang sibuk.  |
| <b>Penyajian</b>               | <i>Waiter</i> memeriksa kembali kesesuaian hidangan dengan <i>captain order</i> sebelum disajikan ke tamu.                                | Hidangan langsung diantar tanpa pengecekan ulang karena <i>waiter</i> lain yang mengantar tidak mengetahui detail pesanan awal |

Analisis lebih lanjut terhadap akar masalah (*root cause analysis*) menggunakan pendekatan 4M+1E (Man, Method, Machine, Environment,

Material/Informasi) menghasilkan temuan sebagai berikut:

**Tabel 4.2. Analisis Akar Masalah (Root Cause) Miskomunikasi F&B Service dan Kitchen**

| <b>Faktor</b>                   | <b>Akar Masalah (Root Cause)</b>                                                                                                                     | <b>Dampak</b>                           |
|---------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Manusia (Man)</b>            | <i>Waiter dan chef de partie</i> kurang teliti serta terburu-buru saat jam sibuk ( <i>peak hour</i> ); kurangnya kebiasaan konfirmasi ulang pesanan. | Pesanan tercatat tidak lengkap/keliru.  |
| <b>Metode (Method)</b>          | Tidak ada SOP tertulis yang mewajibkan <i>read-back order</i> sebelum <i>captain order</i> dikirim ke kitchen.                                       | Kesalahan tidak terdeteksi sejak awal.  |
| <b>Sistem/Alat (Machine)</b>    | Sistem POS belum dimanfaatkan optimal untuk seluruh outlet sehingga sebagian order masih ditulis manual.                                             | Tulisan tangan rawan salah baca.        |
| <b>Lingkungan (Environment)</b> | Outlet dalam kondisi ramai ( <i>peak hour</i> ) dengan jumlah staf terbatas sehingga tekanan kerja tinggi.                                           | Komunikasi lisan antar staf terlewat.   |
| <b>Material/Informasi</b>       | Catatan permintaan khusus (misalnya level pedas, alergi) tidak memiliki kode standar yang dipahami bersama.                                          | Permintaan khusus tamu tidak terpenuhi. |

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa miskomunikasi yang terjadi bukan disebabkan oleh satu faktor tunggal, melainkan akumulasi dari faktor manusia yang kurang teliti, metode kerja yang belum mewajibkan konfirmasi ulang, keterbatasan pemanfaatan sistem POS, tekanan lingkungan kerja saat *peak hour*, serta tidak adanya standar kode informasi untuk permintaan khusus tamu.

#### **4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu**

Temuan studi kasus ini sejalan dengan pandangan Wiryanto (2022) bahwa miskomunikasi dalam organisasi sering terjadi akibat penyampaian pesan yang tidak lengkap dan tidak adanya umpan balik (*feedback*) untuk memastikan pesan diterima dengan benar. Hasil ini juga memperkuat temuan Anggraini dan Pratiwi (2022) serta Ramadhan (2023) yang menyatakan bahwa komunikasi internal yang tidak efektif antar departemen F&B, ditambah keterbatasan sumber daya manusia pada jam sibuk, merupakan penyebab dominan terjadinya kesalahan penyajian. *waiter/waitress* terbukti efektif menurunkan tingkat kesalahan pesanan yang sampai ke kitchen.

Dari sisi teori SOP, Wibowo (2021) dan Sutrisno (2022) menegaskan bahwa SOP berfungsi sebagai alat pengendali pelaksanaan tugas agar konsisten dan dapat dievaluasi. Sementara itu, dari sisi kepuasan tamu, Kotler dan Keller (2022) menjelaskan bahwa ketidaksesuaian antara harapan (pesanan) dan kenyataan (hidangan yang diterima) secara langsung menurunkan kepuasan tamu, sehingga penanganan komplain yang cepat sebagaimana dilakukan *supervisor* dalam kasus ini, sesuai dengan pandangan Setianingrum (2025), penting untuk mengembalikan kepercayaan tamu meskipun idealnya kesalahan tersebut dapat dicegah sejak awal.

#### 4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan dan pembahasan teori di atas, berikut disajikan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh manajemen The Premiere Hotel Pekanbaru guna meminimalisir terjadinya miskomunikasi serupa antara *Food and Beverage Service* dengan Kitchen Departemen:

**Tabel 4.3. Rekomendasi Perbaikan dan Pihak Penanggung Jawab**

| <b>Rekomendasi Perbaikan</b>                                                                                                                            | <b>Penanggung Jawab</b>         | <b>Target Waktu</b> |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|---------------------|
| Menetapkan SOP wajib <i>read-back order</i> (membacakan ulang pesanan kepada tamu dan mengonfirmasi ulang ke kitchen) pada setiap <i>taking order</i> . | F&B Manager & F&B Supervisor    | Segera (1 bulan)    |
| Mengoptimalkan penggunaan sistem POS untuk seluruh                                                                                                      | IT/EDP & F&B Manager            | 1–3 bulan           |
| outlet agar order terkirim otomatis ke <i>kitchen display system</i> , mengurangi ketergantungan pada tulisan tangan.                                   |                                 |                     |
| Menyusun kode standar untuk permintaan khusus (level pedas, alergi, tanpa bahan tertentu) yang dipahami bersama oleh F&B Service dan Kitchen.           | Executive Chef & F&B Supervisor | 1 bulan             |

|                                                                                                                                                                                               |                            |                |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|----------------|
| Mengadakan <i>briefing</i> lintas departemen (F&B Service dan Kitchen) sebelum operasional <i>breakfast, lunch</i> , dan <i>dinner</i> untuk menyamakan informasi promo/menu khusus hari itu. | F&B Supervisor & Sous Chef | Rutin harian   |
| Menambah jumlah staf pada jam sibuk ( <i>peak hour</i> ) agar beban kerja lebih seimbang dan risiko kesalahan menurun.                                                                        | HRD & F&B Manager          | 3–6 bulan      |
| Melakukan pelatihan komunikasi efektif dan                                                                                                                                                    | HRD & F&B Manager          | Setiap 3 bulan |
| penanganan komplain bagi <i>waiter/waitress</i> secara berkala.                                                                                                                               |                            |                |

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai miskomunikasi antara Departemen *Food and Beverage Service* dengan Kitchen Departemen di The Premiere Hotel Pekanbaru, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Miskomunikasi antara *Food and Beverage Service* dengan Kitchen Departemen dalam kasus ini terjadi dalam bentuk tidak tersampainya permintaan khusus tamu (tingkat kepedasan dan larangan bahan tertentu) secara akurat, akibat pencatatan yang kurang jelas dan tidak adanya konfirmasi ulang pesanan, baik antara *waiter* dengan tamu maupun antara *waiter* dengan kitchen.
2. Faktor penyebab miskomunikasi tersebut meliputi faktor manusia (kurang teliti dan terburu-buru saat *peak hour*), metode kerja (tidak ada SOP wajib *read-back order*), sarana (pemanfaatan sistem POS yang belum optimal), lingkungan kerja (tekanan operasional saat jam sibuk), serta belum adanya kode informasi standar untuk permintaan khusus tamu.
3. Solusi dan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan meliputi penetapan SOP *read-back order*, optimalisasi sistem POS, penyusunan kode standar permintaan khusus, *briefing* rutin lintas departemen, penambahan staf pada jam sibuk, serta pelatihan komunikasi dan penanganan komplain secara berkala bagi karyawan *Food and Beverage Service*. *Waiter/waitress* memiliki peran penting sebagai penghubung informasi antara tamu dan kitchen, sehingga ketelitian dan konsistensi dalam menjalankan SOP *taking order* sangat menentukan keberhasilan pelayanan Food and Beverage secara keseluruhan.

## 5.2 Saran

### 5.1.1 Bagi Hotel

1. Menetapkan dan mensosialisasikan SOP wajib konfirmasi ulang pesanan (*read-back order*) kepada seluruh *waiter/waitress* dan staf kitchen.
2. Mengadakan *briefing* rutin lintas departemen sebelum operasional *breakfast, lunch, dan dinner* untuk menyamakan informasi menu dan promo yang berlaku.
3. Mempertimbangkan penambahan jumlah karyawan pada jam sibuk (*peak hour*) agar beban kerja lebih seimbang.
4. Mengadakan pelatihan rutin terkait komunikasi efektif dan penanganan komplain bagi karyawan *Food and Beverage Service*.

### 5.1.2 Bagi Koordinator Pengalaman Lapangan Industri

1. Menjalin kerja sama dan komunikasi langsung dengan pihak industri agar permasalahan yang ditemui mahasiswa di lapangan, seperti kasus miskomunikasi ini, dapat menjadi bahan evaluasi bersama antara kampus dan industri.
2. Meningkatkan kontrol dan pengawasan terhadap mahasiswa yang sedang melaksanakan PLI agar dapat mengidentifikasi permasalahan nyata secara tepat dan objektif.

### 5.1.3 Bagi Mahasiswa

1. Mempersiapkan diri baik secara akademik maupun mental sebelum melaksanakan PLI agar mampu bekerja secara teliti dan berkomunikasi secara efektif dengan rekan kerja lintas departemen.
2. Memiliki inisiatif untuk selalu melakukan konfirmasi ulang pesanan tamu guna menghindari kesalahan komunikasi yang dapat merugikan tamu maupun perusahaan.
3. Berani menerima dan menindaklanjuti komplain tamu secara profesional sebagai bagian dari pembelajaran di dunia kerja.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, R., & Pratiwi, S. (2022). Pengaruh komunikasi internal antar departemen terhadap kualitas pelayanan restoran hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(2), 88–97.
- Bagyono. (2022). *Manajemen pelayanan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Handayani, T. (2024). Penerapan standard operating procedure pada proses *taking order* di restoran hotel. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 7(1), 45–56.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson Education.
- Lee, J., & Ha, J. (2023). *Food and beverage management in hospitality industry*. New York: Routledge.
- Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd., Ph.D. (2024). *Buku pedoman praktik lapangan industri & MBKM (Pengalaman Lapangan Industri) FPP UNP*.
- Ramadhan, F. (2023). Analisis penyebab komplain tamu pada departemen food and beverage di hotel berbintang. *Jurnal Hospitality dan Pariwisata*, 9(3), 112–121.
- Setianingrum, E. P. (2025). *Manajemen pelayanan jasa*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Sulastiyono, A. (2021). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, E. (2022). *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Kencana.
- The Premiere Hotel Pekanbaru. (2025). *Standar operasional prosedur (SOP) food and beverage service*. Pekanbaru: Human Resources Department.
- Walker, J. R. (2021). *Food and beverage service operations*. Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Wibowo. (2021). *Manajemen kinerja*. Jakarta: Rajawali Pers.

## LAMPIRAN

### Lampiran 3. Pedoman Wawancara

Berikut adalah pedoman wawancara yang digunakan penulis untuk menggali informasi terkait kasus miskomunikasi antara Food and Beverage Service dengan Kitchen Departemen:

| No | Daftar Pertanyaan Wawancara                                                                                                                                  |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | Bagaimana alur baku (SOP) pencatatan pesanan tamu ( <i>taking order</i> ) hingga pesanan sampai ke kitchen di The Cafe?                                      |
| 2  | Apakah ada mekanisme konfirmasi ulang pesanan antara <i>waiter</i> dengan tamu, maupun antara <i>waiter</i> dengan kitchen? Jika ada, seperti apa bentuknya? |
| 3  | Apa saja kendala yang sering dihadapi <i>waiter/waitress</i> saat mencatat dan mengirimkan pesanan pada jam sibuk ( <i>peak hour</i> )?                      |
| 4  | Bagaimana kronologi terjadinya kasus makanan tidak sesuai pesanan yang berujung pada komplain tamu?                                                          |
| 5  | Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab utama terjadinya miskomunikasi antara Food and Beverage Service dan Kitchen dalam kasus tersebut?                            |
| 6  | Bagaimana proses penanganan komplain tamu dilakukan oleh <i>supervisor/manajemen</i> setelah kejadian tersebut?                                              |
| 7  | Apa saran Bapak/Ibu untuk mencegah terulangnya kasus serupa di masa mendatang?                                                                               |

#### Lampiran 4. Hasil Observasi

Berikut adalah rangkuman hasil observasi penulis selama bertugas di Food and Beverage Service Department:

| Aspek yang Diamati                      | Hasil Observasi                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Proses <i>taking order</i></b>       | <i>Waiter</i> mencatat pesanan menggunakan <i>captain order</i> manual; pada kondisi ramai, pencatatan dilakukan cepat tanpa membacakan ulang ke tamu. |
| <b>Penulisan <i>captain order</i></b>   | Tulisan tangan sering disingkat, terutama untuk catatan permintaan khusus, sehingga berpotensi disalahartikan oleh kitchen.                            |
| <b>Pengiriman order ke kitchen</b>      | <i>Captain order</i> diletakkan di rak order; konfirmasi lisan antara <i>waiter</i> dan kitchen tidak selalu dilakukan saat outlet ramai.              |
| <b>Koordinasi saat <i>peak hour</i></b> | Komunikasi lisan antara F&B Service dan Kitchen menurun intensitasnya pada jam sibuk karena masing-masing staf fokus menyelesaikan tugas sendiri.      |
| <b>Penanganan komplain</b>              | <i>Supervisor</i> merespons cepat dengan permintaan maaf dan pemrosesan ulang pesanan sesuai permintaan tamu.                                          |

## Lampiran 5. Dokumentasi Kegiatan PLI



*Polishing*



*Polishing*



*Setting Table*



*Setting Table*



*Membuat Minuman*



*Membuat Minuman*



*Mengantarkan Orderan dan  
Membuat Popcorn*



*Mengantarkan Orderan dan  
Membuat Popcorn*



*Foto Bersama Food and Beverage  
Service*



*Foto Bersama Food and Beverage  
Service*



*Foto Bersama Accounting*



*Foto Bersama Accounting*

## Lampiran 6. Surat Keterangan/Surat Tugas PLI

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**  
**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**  
**FAKULTAS PARAWISATA DAN PERHOTELAN**  
**UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**  
Jl. Prof. Dr. Hamka Kampus UHP Ar. Tawar Padang 25171  
E-mail: uhp@fpp.unp.ac.id

**SURAT TUGAS**  
No. 297/bt/PP/2025

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

| Nama               | NIM      | Program Studi        | Tempat Magang Berdampak      | Waktu Pelaksanaan           |
|--------------------|----------|----------------------|------------------------------|-----------------------------|
| Wati Sri Mulyas    | 24135043 | Manajemen Perhotelan | The Premier Pekanbaru by ZHM | 22 Januari s.d 22 Juni 2026 |
| Ravinda Yurongah   | 24135029 | Manajemen Perhotelan | The Premier Pekanbaru by ZHM | 22 Januari s.d 22 Juni 2026 |
| Laila Mela Saputra | 24135179 | Manajemen Perhotelan | The Premier Pekanbaru by ZHM | 22 Januari s.d 22 Juni 2026 |
| Siveta Anni        | 24135138 | Manajemen Perhotelan | The Premier Pekanbaru by ZHM | 22 Januari s.d 22 Juni 2026 |

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

**Khairani Saladin, S.E., M.Sc.**

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

s.d. Dekan,  
Kepala Koordinator Unit Hubungan Industri  
FPPH-UNP

  
**Vinita Manasya Pratama, M.Pd.**  
NIP. 199502132022032020

*Surat Tugas Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri*

THE ZHM  
**PREMIERE**  
HOTEL & CONVENTION

THE PREMIERE HOTEL PEKANBARU

*Certificate of Appreciation*

Awarded To

**Revinda Yuningsih**

Has successfully completed her Industrial Training in

Accounting Department

Food and Beverage Service Department

Since on January 22<sup>nd</sup>, 2026 until on June 22<sup>nd</sup>, 2026

The Premiere Hotel Pekanbaru

by Zuri Hotelindo Management Group - Indonesia

THE ZHM  
**PREMIERE**  
HOTEL & CONVENTION  
**Wismiati**  
**General Manager**

**PRAKTEK KERJA INDUSTRI**  
**PERIODE: 22 JANUARI 2026 - 22 JUNI 2026**  
**THE PREMIERE HOTEL PEKANBARU**

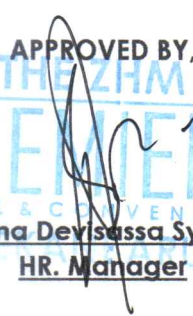
**NAMA**  
**JURUSAN**  
**ASAL SEKOLAH**

**: Revinda Yuningsih**  
**: Manajemen Perhotelan**  
**: Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang**

| NO                             | MATERI YANG DINILAI               | NILAI             |       | NILAI              |       |
|--------------------------------|-----------------------------------|-------------------|-------|--------------------|-------|
|                                |                                   | (Accounting DEPT) |       | (F&B Service DEPT) |       |
|                                |                                   | ANGKA             | HURUF | ANGKA              | HURUF |
| ASPEK KEILMUAN                 |                                   |                   |       |                    |       |
| 1                              | Pengetahuan kerja                 | 96                | A     | 96                 | A     |
| 2                              | Langkah/ prosedur kerja           | 90                | A     | 90                 | A     |
| 3                              | Kualitas kerja                    | 96                | A     | 96                 | A     |
| 4                              | Kuantitas kerja                   | 92                | A     | 92                 | A     |
| ASPEK KEPERIBADIAN/ NON TEKNIS |                                   |                   |       |                    |       |
| 1                              | Disiplin                          | 90                | A     | 95                 | A     |
| 2                              | Kerjasama/ hubungan dengan teman  | 90                | A     | 90                 | A     |
| 3                              | Kerjasama/ hubungan dengan tamu   | 95                | A     | 95                 | A     |
| 4                              | Kerjasama/ hubungan dengan atasan | 95                | A     | 95                 | A     |
| 5                              | Inisiatif dan kreatifitas         | 90                | A     | 95                 | A     |
| 6                              | Kerajinan                         | 97                | A     | 95                 | A     |
| 7                              | Tanggung jawab                    | 96                | A     | 94                 | A     |
| 8                              | Sikap dan prilaku                 | 90                | A     | 95                 | A     |
| 9                              | Penampilan                        | 95                | A     | 94                 | A     |
| 10                             | Kejujuran                         | 95                | A     | 90                 | A     |
| 11                             | Kebersihan                        | 96                | A     | 95                 | A     |
| JUMLAH                         |                                   | 1.403             | A     | 1.407              | A     |
| RATA-RATA                      |                                   | 93,53             | A     | 93,80              | A     |

| KETERANGAN |                | HURUF |
|------------|----------------|-------|
| 1          | 90,00 - 100,00 | : A   |
| 2          | 80,00 - 89,99  | : B   |
| 3          | 70,00 - 79,99  | : C   |
| 4          | 60,00 - 69,99  | : D   |
| 5          | 00,00 - 59,99  | : E   |

APPROVED BY,

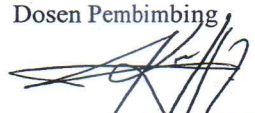
  
**Geina Deyssa Syahril**  
**HR. Manager**

# LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : REVINDA YUHINGSIH  
 Nama Universitas : UNIVERSITAS NEGERI PADANG  
 Jadwal Kegiatan : 13 Juli 2026  
 Nama Dosen Pembimbing (PLI) : Khairani Saladin, S.E., M.Sc.

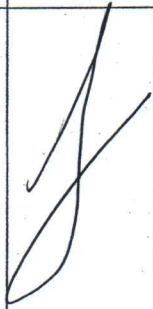
| No | Hari/Tanggal            | Topik/ Masalah Yang Dibahas                                                                                                        | Saran Perbaikan                                                                          | Paraf                                                                                                                                                                         |
|----|-------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 2/ 2026<br>07<br>Kamis  | mengajukan judul study kasus, dan cara penulisan dibagian abstrak                                                                  | ganti judul dan Pembuatan abstrak mak 3 Paragraf                                         |                                                                                            |
| 2. | 13/ 2026<br>07<br>Senin | dattar ISI untuk poin kecilnya agak menjolak kedalam, dan gambar untuk sumbernya yang harus di Perbaiki dan judul tabel yang salah | judul tabel di bagian atas tabel dan dattar ISI sesuai arahan dari dari dosen pembimbing | <br> |
| 3. |                         |                                                                                                                                    |                                                                                          |                                                                                                                                                                               |

Padang, Juli 2026  
 Dosen Pembimbing

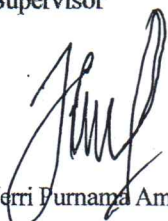
  
Khairani Saladin, S.E., M.Sc  
NIP.199411212023212030

# LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : REVINDA YUNINGSIH  
Unit Kegiatan Praktek : FOOD and BEVERAGE SERVICE  
Nama Perusahaan/Industri : ZHM PREMIERE PEKANBARU  
Jadwal Kegiatan : 22 Juni 2026  
Nama Supervisor (Penilai) : Jerri Purnama Amin

| No | Hari/Tanggal  | Topik/ Masalah Yang Dibahas                                                                                                           | Saran Perbaikan                                                                                                                           | Paraf                                                                               |
|----|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. | 22/ Juni 2026 | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. meminta Saran untuk Judul laporan</li> <li>2. Cara Penulisan Premiere yang Salah</li> </ol> | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. mengasih saran Judul</li> <li>2. Cara penulisan dari Premier diubah menjadi Premiere</li> </ol> |  |

Pekanbaru, 23 Juni 2026  
Supervisor

  
Jerri Purnama Amin

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

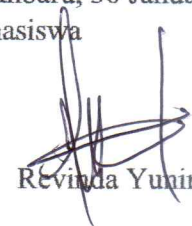
Nama : Revinda Yuningsih  
NIM : 24135029  
Tempat PLI : The Premiere Pekanbaru  
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026  
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E.,M.Sc  
Supervisor : Herikson  
Departemen : Accounting

| No. | Tanggal         | Waktu         | Jam   | Kegiatan                                                                                                                                           | Keterangan |
|-----|-----------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.  | 23 Januari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card                                                                                                | Kerja      |
| 2.  | OFF             | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                | OFF        |
| 3.  | OFF             | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                | OFF        |
| 4.  | 26 Januari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card<br>- Menyusun receiving<br>- Rekap bank payment<br>- Scan kliknbook                            | Kerja      |
| 5.  | 27 Januari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card<br>- Stempel pelunasan bank payment                                                            | Kerja      |
| 6.  | 28 Januari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card<br>- Stempel pelunasan bank payment<br>- Membuat surat izin keluar setelah pengantaran Invoice | Kerja      |

|                  |                 |               |        |                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
|------------------|-----------------|---------------|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 7.               | 29 Januari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice ke FO</li> <li>- Memisahkan PO</li> <li>- Membuat Receiving di store</li> </ul> | Kerja |
| 8.               | 30 Januari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Rekap kliknbook</li> </ul>                                                                    | Kerja |
| 29.              | OFF             | OFF           | OFF    | OFF                                                                                                                                                                                                                                                  | OFF   |
| 30.              | OFF             | OFF           | OFF    | OFF                                                                                                                                                                                                                                                  | OFF   |
| Jumlah Jam Kerja |                 |               | 54 Jam | Jumlah Hari Kerja                                                                                                                                                                                                                                    | 6     |

Mengetahui,  
Supervisor  
  
 (.....) ER'k

Pekanbaru, 30 Januari 2026  
Mahasiswa

  
Revinda Yuningsih

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

Nama : Revinda Yuningsih  
NIM : 24135029  
Tempat PLI : The Premiere Pekanbaru  
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026  
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E.,M.Sc  
Supervisor : Herikson  
Departemen : Accounting

| No. | Tanggal         | Waktu         | Jam   | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                             | Keterangan |
|-----|-----------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.  | 2 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Packing AR credit card</li> </ul>         | Kerja      |
| 2.  | 3 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> </ul>                                           | Kerja      |
| 3.  | 4 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice ke FO</li> <li>- Memisahkan PO</li> <li>- Membuat Receiving di store</li> </ul> | Kerja      |
| 4.  | 5 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> </ul>                                             | Kerja      |

|     |                  |                |       |                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|-----|------------------|----------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 5.  | 6 Februari 2026  | 08.00 – 17.00  | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> <li>- Menyusun receiving</li> <li>- Rekap bank payment</li> </ul>                                  | Kerja |
| 6.  | OFF              | OFF            | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 7.  | OFF              | OFF            | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 8.  | 9 Februari 2026  | 08.00 – 17.00  | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul> | Kerja |
| 9.  | 10 Februari 2026 | 08.00 – 17.00  | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Menyusun receiving</li> <li>- Rekap bank paymentt</li> </ul>                                                                                         | Kerja |
| 10. | 11 Februari 2026 | 08.00 – 17. 00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Rekap kliknbook</li> </ul>                                                                                | Kerja |
| 11. | 12 Februari 2026 | 08.00 – 17. 00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Menyusun receiving</li> </ul>                                                                             | Kerja |
| 12. | 13 Februari 2026 | 08.00 – 17.00  | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Kirim invoice ke FO</li> <li>- Memisahkan PO</li> </ul>                                                                   | Kerja |
| 13. | OFF              | OFF            | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 14. | OFF              | OFF            | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 15. | 16 Februari 2026 | 08.00 – 17.00  | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Stempel pelunasan bank payment</li> <li>- Menyusun receiving</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>                      | Kerja |

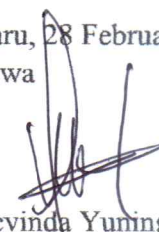
|     |                  |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|-----|------------------|---------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 16. | OFF              | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF   |
| 17. | 18 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> </ul>                                                                                  | Kerja |
| 18. | 19 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Menyusun receiving</li> </ul>                                                    | Kerja |
| 19. | 20 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> </ul>                                                         | Kerja |
| 20. | OFF              | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF   |
| 21. | OFF              | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF   |
| 22. | 23 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul> | Kerja |
| 23. | 24 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> <li>- Menyusun receiving</li> <li>- Rekap bank payment</li> </ul>                                    | Kerja |
| 24. | 25 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Menyusun receiving</li> </ul>                                                                                               | Kerja |
| 25. | 26 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice ke FO</li> <li>- Memisahkan PO</li> </ul>                                                     | Kerja |

|                  |                  |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                      |       |
|------------------|------------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|                  |                  |               |       | - Membuat Receiving di store                                                                                                                                                                                                                         |       |
| 26.              | 27 Februari 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice ke FO</li> <li>- Memisahkan PO</li> <li>- Membuat Receiving di store</li> </ul> | Kerja |
| 27.              | OFF              | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                  | OFF   |
| 28.              | OFF              | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                  | OFF   |
| Jumlah Jam Kerja |                  |               | 180   | Jumlah Hari Kerja                                                                                                                                                                                                                                    | 20    |

Mengetahui,  
Supervisor

  
PREMIERE  
(HOTEL & CONVENTION)  
PEKANBARU

Pekanbaru, 28 Februari 2026  
Mahasiswa

  
Revinda Yuningsih

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

Nama : Revinda Yuningsih  
NIM : 24135029  
Tempat PLI : The Premiere Pekanbaru  
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026  
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E.,M.Sc  
Supervisor : Hendri  
Departemen : Accounting

| No. | Tanggal      | Waktu         | Jam   | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Keterangan |
|-----|--------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.  | 2 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> <li>- Packing AR credit card</li> </ul> | Kerja      |
| 2.  | 3 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>                                   | Kerja      |
| 3.  | 4 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice ke EO</li> <li>- Memisahkan PO</li> <li>- Membuat Receiving di store</li> </ul>                                                 | Kerja      |
| 4.  | 5 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> </ul>                                                                                                                                                 | Kerja      |

|     |               |               |       |                                                                                                                                                                                  |       |
|-----|---------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|     |               |               |       | - Kirim invoice<br>Rekap kliknbook                                                                                                                                               |       |
| 5.  | 6 Maret 2026  | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card<br>- Menyusun receiving<br>Rekap invoice sebelum dikirim<br>- Kirim invoice<br>- Rekap kliknbook                             | Kerja |
| 6.  | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 7.  | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 8.  | 9 Maret 2026  | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card<br>- Rekap invoice sebelum dikirim<br>- Kirim invoice<br>- Rekap kliknbook<br>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier | Kerja |
| 9.  | 10 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card<br>- Menyusun receiving<br>Rekap bank payment<br>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier                              | Kerja |
| 10. | 11 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card<br>- Prepare invoice sebelum dikirim                                                                                         | Kerja |
| 11. | 12 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card<br>- Prepare invoice<br>- Menyusun nota merah dan putih pada receiving                                                       | Kerja |
| 12. | 13 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | - Mengikuti morning briefing<br>- Rekap credit card<br>- Rekap kliknbook<br>- Rekap invoice sebelum dikirim<br>- Kirim invoice                                                   | Kerja |
| 13. | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 14. | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                              | OFF   |

|     |               |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
|-----|---------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 15. | 16 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Stempel pelunasan bank payment</li> <li>- Menyusun receiving</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>                            | Kerja |
| 16. | SAKIT         | SAKIT         | SAKIT | SAKIT                                                                                                                                                                                                                                                                  | SAKIT |
| 17. | SAKIT         | SAKIT         | SAKIT | SAKIT                                                                                                                                                                                                                                                                  | SAKIT |
| 18. | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                    | OFF   |
| 19. | 20 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> </ul>                                                             | Kerja |
| 20. | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                    | OFF   |
| 21. | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                    | OFF   |
| 22. | 23 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice ke FO</li> <li>- Memisahkan PO</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul> | Kerja |
| 23. | 24 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>       | Kerja |
| 24. | 25 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice ke FO</li> <li>- Memisahkan PO</li> <li>- Membuat Receiving di store</li> </ul>                   | Kerja |

|                  |               |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                        |       |
|------------------|---------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 25.              | 26 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> </ul>                                                               | Kerja |
| 26.              | 27 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> </ul>                                                               | Kerja |
| 27.              | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                    | OFF   |
| 28.              | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                    | OFF   |
| 29.              | 30 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice ke FO</li> <li>- Memisahkan PO</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul> | Kerja |
| 30.              | 31 Maret 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>       | Kerja |
| Jumlah Jam Kerja |               |               | 180   | Jumlah Hari Kerja                                                                                                                                                                                                                                                      | 20    |

Mengetahui,  
Supervisor



PRIMA ZHM  
HOTEL  
(.....) ON

Pekanbaru, 31 Maret 2026  
Mahasiswa



Revinda Yuningsih

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

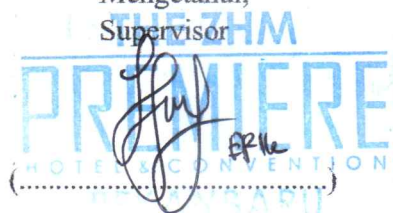
Nama : Revinda Yuningsih  
NIM : 24135029  
Tempat PLI : The Premiere Pekanbaru  
waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026  
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E.,M.Sc  
Supervisor : Herikson  
Departemen : Accounting

| No. | Tanggal      | Waktu         | Jam   | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                                                                                             | Keterangan |
|-----|--------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.  | 1 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> <li>- Packing AR credit card</li> </ul> | Kerja      |
| 2.  | 2 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>                                   | Kerja      |
| 3.  | OFF          | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | OFF        |
| 4.  | OFF          | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | OFF        |
| 5.  | OFF          | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | OFF        |
| 6.  | 6 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>                                     | Kerja      |
| 7.  | 7 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> </ul>                                                                                                                                                                                          | Kerja      |

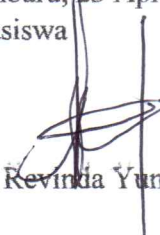
|     |               |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|-----|---------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|     |               |               |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menyusun receiving</li> <li>- Rekap bank payment</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>                                                                                                     |       |
| 8.  | 8 April 2026  | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> </ul>                                                                                                           | Kerja |
| 9.  | 9 April 2026  | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Menyusun nota merah dan putih pada receiving</li> </ul>                                                   | Kerja |
| 10. | 10 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> </ul>                                                         | Kerja |
| 11. | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 12. | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 13. | 13 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul> | Kerja |
| 14. | 14 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Menyusun receiving</li> <li>- Rekap bank payment</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>                                  | Kerja |
| 15. | 15 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> </ul>                                                                                                           | Kerja |
| 16. | 16 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> </ul>                                                                                                           | Kerja |

|     |               |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|-----|---------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
|     |               |               |       | - Menyusun nota merah dan putih pada receiving                                                                                                                                                                                                                   |       |
| 17. | 17 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> </ul>                                                         | Kerja |
| 18. | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 19. | OFF           | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 20. | 20 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Rekap invoice sebelum dikirim</li> <li>- Kirim invoice</li> <li>- Rekap kliknbook</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul> | Kerja |
| 21. | 21 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Menyusun receiving</li> <li>- Rekap bank payment</li> <li>- Melakukan tanda terima invoice dari supplier</li> </ul>                                  | Kerja |
| 22. | 22 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> </ul>                                                                                                           | Kerja |
| 23. | 23 April 2026 | 08.00 – 17.00 | 9 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mengikuti morning briefing</li> <li>- Rekap credit card</li> <li>- Prepare invoice sebelum dikirim</li> <li>- Menyusun nota merah dan putih pada receiving</li> </ul>                                                   | Kerja |

Mengetahui,  
Supervisor



Pekanbaru, 23 April 2026  
Mahasiswa

  
Revinda Yuningsih

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

Nama : Revinda Yuningsih  
NIM : 24135029  
Tempat PLI : The Premiere Pekanbaru  
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026  
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E., M.Sc  
Supervisor : Jerri Purnama Amin  
Departemen : F&B Service

| No. | Tanggal       | Waktu                            | Jam            | Kegiatan                                                                                                                                                                                                                          | Keterangan |
|-----|---------------|----------------------------------|----------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.  | 23 April 2026 | 07.00 – 15.00                    | 8 Jam          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Scrubbing</li> <li>- Setting buat lunch</li> <li>- mencuci placemate</li> <li>- polishing</li> </ul>                                                         | Kerja      |
| 2.  | 24 April 2026 | 07.00. – 15.00                   | 8 Jam          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Tebar napkin</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                                         | Kerja      |
| 3.  | 25 April 2026 | 07.00. – 11.00<br>18.00. – 22.00 | 4 Jam<br>4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cleaning area the café</li> <li>- Setting cutleries</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- prepare buah</li> <li>- polishing</li> <li>- Handle Premiere Night Valley ( PNV)</li> </ul> | Kerja      |
| 4.  | 26 April 2026 | 07.00 – 15.00                    | 8 Jam          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cleaning area the café</li> <li>- Setting cutleries</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- prepare buah</li> <li>- polishing</li> </ul>                                                | Kerja      |
| 5.  | 27 April 2026 | 07.00 – 15.00                    | 8 Jam          | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- mengisi sugar bowl</li> <li>- polishing</li> <li>- mengisi pocket</li> <li>- membuat cutleries untuk room service</li> </ul>                                 | Kerja      |

|     |               |               |       |                                                                                                                                                                                             |       |
|-----|---------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 6.  | 28 April 2026 | 07.00 – 15.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- mencuci Placemate</li> <li>- Polishing</li> <li>- scrumbing</li> <li>- polishing</li> <li>- Prepare buah</li> <li>- Taking order</li> </ul>        | Kerja |
| 7.  | 29 April 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- tebar napkin</li> <li>- Setting</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                        | Kerja |
| 8.  | 30 April 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setting buat lunch</li> <li>- scrumbing</li> <li>- tebar napkin</li> <li>- Polishing</li> <li>- prepare buah</li> </ul>                            | Kerja |
| 9.  | 1 Mei 2026    | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- table set up</li> <li>- Polishing</li> <li>- Mencuci placemate</li> <li>- Prepare buah untuk live drink</li> </ul>     | Kerja |
| 10. | 2 Mei 2026    | 07.00 – 11.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Mengisi pocket</li> <li>- placemate</li> <li>- Polishing</li> <li>- Scrumbing</li> </ul>                               | Kerja |
|     |               | 18.00 – 22.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Premiere Night Valley ( PNV)</li> <li>- Scrumbing</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                           |       |
| 11. | 3 Mei 2026    | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cleaning area the café</li> <li>- Seperti handle breakfast</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- Polishing</li> <li>- Mengisi pocket</li> </ul> | Kerja |
| 12. | 4 Mei 2026    | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cleaning area the café</li> <li>- Seperti handle breakfast</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- Polishing</li> <li>- Mengisi pocket</li> </ul> | Kerja |

|     |            |               |       |                                                                                                                                                                                                   |       |
|-----|------------|---------------|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 13. | 5 Mei 2026 | 07.00 – 11.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Mengisi pocket placemate</li> <li>- Polishing</li> <li>- Scrumbing</li> </ul>                                                | Kerja |
|     |            | 18.00 – 22.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Premiere Night Valley ( PNV)</li> <li>- Scrumbing</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                                 |       |
| 14. | 6 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Setting cutleries</li> <li>- Mengisi salt &amp; paper</li> </ul>                                                             | Kerja |
|     |            |               |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Polishing</li> <li>- Prepare buah untuk live drink</li> </ul>                                                                                            |       |
| 15. | 7 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Take out cutleries</li> <li>- Tebar napkin</li> <li>- Polishing</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> </ul>                     | Kerja |
| 16. | 8 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Mengisi pocket</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- polsihing</li> </ul> | Kerja |
| 17. | 9 Mei 2026 | 07.00 – 11.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Setting Mencuci Ashtray</li> <li>- Placemate</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                 | Kerja |
|     |            | 18.00 – 22.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Premiere Night Valley (pnv )</li> <li>- polishing</li> </ul>                                                                                      |       |

|     |             |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |       |
|-----|-------------|---------------|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 18. | 10 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul> | Kerja |
| 19. | 11 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Setting cutleries</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- Mencuci ashtray</li> <li>- polishing</li> </ul>                                                                                                                  | Kerja |
| 20. | 12 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Setting Mencuci Ashtray</li> <li>- Placemate</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                                                                                                                | Kerja |
| 21. | OFF         | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 22. | OFF         | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 23. | OFF         | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                              | OFF   |
| 24. | 16 Mei 2026 | 07.00 – 11.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Mencuci placemate</li> </ul>                                                                                                                                                                                                | Kerja |
|     |             | 18.00 – 22.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- Polishing</li> <li>- Handle Premiere Night Valley ( PNV)</li> <li>- Scrubbing</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                             |       |

|     |             |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |       |
|-----|-------------|---------------|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 25. | 17 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Setting</li> <li>- Mengisi pocket</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- Polishing</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service dan take away</li> </ul>                                            | Kerja |
| 26. | 18 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> <li>- Tebar napkin</li> <li>- Polishing</li> <li>- Prepare buah untuk live drink</li> </ul>                                                                    | Kerja |
| 27. | 19 Mei 2026 | 07.00 – 11.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Mencuci placemate</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                                          | Kerja |
| 28. | 20 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Scrubbing</li> <li>- Tebar napkin</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                                                        | Kerja |
| 29. | 21 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Membersihkan drawer</li> <li>- Menyusun barang yang siap di ambil dari store</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> <li>- Mencuci placemate</li> <li>- Polishing</li> </ul>                | Kerja |
| 30. | 22 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Scrubbing</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- Polishing</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service dan take away</li> <li>- Prepare buah untuk live drink</li> <li>- Mrngisi pocket</li> </ul> | Kerja |

|                  |            |                   |         |
|------------------|------------|-------------------|---------|
| Jumlah Jam Kerja | 216<br>Jam | Jumlah Hari Kerja | 27 Hari |
|------------------|------------|-------------------|---------|

Mengetahui,  
Supervisor



(Jerri Purnama)

Pekanbaru, 22 Mei 2026  
Mahasiswa



Revinda Yuningsih

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

Nama : Revinda Yuningsih  
NIM : 24135029  
Tempat PLI : The Premiere Pekanbaru  
Waktu PLI : Januari 2026 – Juni 2026  
Pembimbing PLI : Khairani Saladin, S.E., M.Sc  
Supervisor : Jerri Purnama Amin  
Departemen : F&B Service

| No. | Tanggal     | Waktu         | Jam   | Kegiatan                                                                                                                                                                                                   | Keterangan |
|-----|-------------|---------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|
| 1.  | 23 Mei 2026 | 07.00 – 11.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Di back area polishing</li> <li>- mencuci placemate</li> <li>- menyiapka</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                          | Kerja      |
|     |             | 18.00 – 22.00 | 4 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle premiere night valley ( PNV )</li> <li>- Scrubbing</li> <li>- Polishing</li> </ul>                                                                         |            |
| 2.  | 24 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle breakfast</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> <li>- Tebar napkin</li> <li>- Polishing</li> <li>- Prepare buah untuk live drink</li> </ul> | Kerja      |
| 3.  | 25 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cleaning area the café Seperti handle breakfast</li> <li>- Mengisi sugar bowl</li> <li>- Polishing</li> <li>- Mengisi pocket</li> </ul>                           | Kerja      |

|     |             |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|-----|-------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 4.  | 26 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Di back area polishing</li> <li>- mencuci placemate</li> <li>- Scrubbing</li> <li>- Polishing</li> <li>- Membuat orderan</li> <li>- Taking order</li> </ul>                                                                                               | Kerja |
| 5.  | OFF         | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF   |
| 6.  | OFF         | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF   |
| 7.  | OFF         | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF   |
| 8.  | 30 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul> | Kerja |
| 9.  | 31 Mei 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul> | Kerja |
| 10. | 1 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> </ul>                                                                 | Kerja |
|     |             |               |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul>                                                                                                                                                                                           |       |

|     |             |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|-----|-------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 11. | 2 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul> | Kerja |
| 12. | 3 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul> | Kerja |
| 13. | 4 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul> | Kerja |
| 14. | 5 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul> | Kerja |

|     |              |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|-----|--------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 15. | 6 Juni 2026  | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul> | Kerja |
| 16. | 7 Juni 2026  | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> </ul>                                                                                                      | Kerja |
| 17. | 8 Juni 2026  | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket</li> </ul>                                                                           | Kerja |
| 18. | 9 Juni 2026  | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul>                 | Kerja |
| 19. | OFF          | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF   |
| 20. | OFF          | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF   |
| 21. | 12 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul>                 | Kerja |

|     |              |               |       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |       |
|-----|--------------|---------------|-------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|
| 22. | 13 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries</li> </ul>                                                                                                                                                                                               | Kerja |
|     |              |               |       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul>                                                  |       |
| 23. | 14 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handling Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul> | Kerja |
| 24. | 15 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler,tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul>   | Kerja |
| 25. | 16 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries</li> <li>- Polishing</li> <li>- Menyusun pocket</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul>                                          | Kerja |
| 26. | OFF          | OFF           | OFF   | OFF                                                                                                                                                                                                                                                                                                | OFF   |
| 27. | 18 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Take out cutleries</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul>                             | Kerja |
| 28. | 19 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Take out cutleries</li> </ul>                                                                                                                                                                                                 | Kerja |

|                  |              |               |         |                                                                                                                                                                                                                                                                                   |         |
|------------------|--------------|---------------|---------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|
|                  |              |               |         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service &amp; take away</li> </ul>                                                                      |         |
| 29.              | 20 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Take out cutleries breakfast</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing tumbler, tea cup</li> <li>- Menyusun pocket cutleries</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> </ul> | Kerja   |
| 30.              | 21 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Take out cutleries</li> <li>- Setting cutleries untuk dinner</li> <li>- Polishing</li> <li>- Menyusun pocket</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> </ul>                                      | Kerja   |
| 31.              | 22 Juni 2026 | 07.00 – 15.00 | 8 Jam   | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Handle Breakfast</li> <li>- Take out cutleries</li> <li>- Setting cutleries</li> <li>- Polishing</li> <li>- Menyusun pocket</li> <li>- Membuat cutleries untuk room service</li> </ul>                                                   | Kerja   |
| Jumlah Jam Kerja |              |               | 216 Jam | Jumlah Hari Kerja                                                                                                                                                                                                                                                                 | 27 Hari |

Mengetahui,  
Supervisor

THE ZHM  
PREMIERE  
HOTEL CONVENTION  
(Jerrisa Purkama)

Pekanbaru, 22 Juni 2026  
Mahasiswa

Revinda Yuningsih

### DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

|                        |                                |
|------------------------|--------------------------------|
| NAMA PESERTA/MAHASISWA | : REYMON YUNINGSIH             |
| NIM                    | : 24135029                     |
| PROGRAM STUDI          | : D4 MANAJEMEN PERHOTELAN      |
| DEPARTEMEN             | : F&B Service                  |
| NAMA DOSEN PEMBIMBING  | : KHAIRANI SALADIN, S.E., M.Sc |
| NAMA SUPERVISOR        | : Jerry Purnama Amin           |
| NAMA INDUSTRI          | : ZHM PREMIERE PEKANBARU       |
| ALAMAT INDUSTRI        | : Jl. Jendral Sudirman No. 389 |
| KOTA                   | : PEKANBARU                    |
| PROVINSI               | : RIAU                         |
| SEMESTER               | : EMPAT <4>                    |

## INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

### LEMBAR PENILAIAN KOMPETENSI YANG DIPEROLEH (KOMPETENSI KEILMUAN) DAN KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS

#### Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek) Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : REVINDA YUNINGSIH  
Program Studi : DI MANAJEMEN PERHOTELAN  
Nama Industri : ZHM PREMIERE PEKANBARU  
Bidang Magang : Waiters

| No | Aspek yang Dinilai                                                                                     | Skala |   |   |   |   | Catatan |
|----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|---|---------|
| 1  | Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang                                         | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 2  | Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya                | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 3  | Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek                                   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 4  | Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek                          | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 5  | Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan                               | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 6  | Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 7  | Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri                                                    | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 8  | Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek                                                | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 9  | Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 10 | Mahasiswa mampu melakukan                                                                              | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |

|                                                                    |                                                                                                                     |    |   |   |   |    |  |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---|---|---|----|--|
|                                                                    | pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek                                                  |    |   |   |   |    |  |
| 11                                                                 | Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek                                   | 1  | 2 | 3 | 4 | 5  |  |
| 12                                                                 | Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui                                      | 1  | 2 | 3 | 4 | 5  |  |
| 13                                                                 | Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri | 1  | 2 | 3 | 4 | 5  |  |
| 14                                                                 | Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.     | 1  | 2 | 3 | 4 | 5  |  |
| <b>Jumlah Skor</b>                                                 |                                                                                                                     |    |   |   |   | 10 |  |
| <b>Total Skor</b><br>(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom) |                                                                                                                     | 70 |   |   |   |    |  |

Catatan : Nilai =  $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 100$

Dosen Pembimbing

  
 Khairani Saladin, S.E., M.Sc  
 NIP/NIDN.

Pekanbaru, 24 Juni 2026

Supervisor,

  
 Jerri Purnama, a

# **INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR**

## **LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS**

### **Petunjuk:**

1. Mohon memberi tanda lingkaran (○) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : REVINDA YUNINGSIH  
Program Studi : DI MANAJEMEN PERHOTELAN  
Nama Industri : ZHM PREMIERE PEKANBARU  
Bidang Magang : Wolferss

| No                                                                        | Aspek yang Dinilai                                                                                | Skala |   |   |   |    | Catatan |
|---------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|----|---------|
|                                                                           |                                                                                                   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| 1                                                                         | Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang                         |       |   |   |   | 5  |         |
| 2                                                                         | Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor                     |       |   |   |   | 5  |         |
| 3                                                                         | Mahasiswa disiplin di industri                                                                    |       |   |   |   | 5  |         |
| 4                                                                         | Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri                                 |       |   |   |   | 5  |         |
| 5                                                                         | Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu                                           |       |   |   |   | 5  |         |
| 6                                                                         | Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas. |       |   |   |   | 5  |         |
| <b>Jumlah Skor</b>                                                        |                                                                                                   |       |   |   |   | 30 |         |
| <b>Total Skor</b><br>(Jumlahkan semua <b>Jumlah Skor</b> dari tiap kolom) |                                                                                                   | 30    |   |   |   |    |         |

Catatan : Nilai =  $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 100$

Dosen Pembimbing

Khairani Saladin, S.E., M.Sc.  
NIP/NIDN.

Pekanbaru, 24 Juni 2026.  
Supervisor,

  
Jerril Purnama, a

## INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

### LEMBAR PENILAIAN SIKAP

#### Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : REVINDA YUNINGSIH  
Program Studi : DI MANAJEMEN PERHOTELAN  
Nama Industri : ZIM PREMIERE PEKANBARU  
Bidang Magang : WOMISS

| No                                                                 | Aspek yang Dinilai                                                                 | Skala |   |   |   |    | Catatan |
|--------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|----|---------|
| 1                                                                  | Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran          | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| 2                                                                  | Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka                   | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| 3                                                                  | Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri                 | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| 4                                                                  | Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.       | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| 5                                                                  | Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industry yang positif. | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| Jumlah Skor                                                        |                                                                                    |       |   |   |   | 25 |         |
| Total Skor<br>(Jumlahkan semua <b>Jumlah Skor</b> dari tiap kolom) |                                                                                    | 25    |   |   |   |    |         |

Catatan : Nilai =  $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 100$

Dosen Pembimbing

Khairon Saladin, S.E., M. Sc

NIP/NIDN.

Pekanbaru, 29 Juni 2026.  
Supervisor,

  
Jessi Purnamita

# INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

## LEMBAR PENILAIAN KEMAMPUAN MEMBUAT LAPORAN

### Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

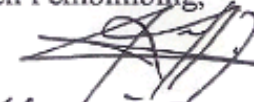
Nama Mahasiswa : REVINDA YUNINGSIH  
Program Studi : D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
Nama Industri : ZHM PREMIERE PEKAMBANG  
Bidang Magang : Waitress

| No                                                          | Aspek yang Dinilai                                                                                                          | Skala |   |   |   |    | Catatan |
|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|----|---------|
| 1                                                           | Penguasaan kaidah penulisan karya ilmiah di dalam Bahasa Indonesia                                                          | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| 2                                                           | Kemampuan menyerap dan menginterpretasikan informasi ide/ petunjuk yang diberikan oleh dosen pembimbing                     | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| 3                                                           | Kemampuan mengemukakan dan mempertahankan ide secara sistematis selama melakukan konsultasi laporan dengan dosen pembimbing | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| 4                                                           | Kemampuan menentukan sendiri kejanggalan yang terdapat pada tulisan (Isi artikel)                                           | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| 5                                                           | Inisiatif mengemukakan dan melengkapi data/informasi yang diperlukan                                                        | 1     | 2 | 3 | 4 | 5  |         |
| Jumlah Skor                                                 |                                                                                                                             | 0     | 0 | 0 | 4 | 20 |         |
| Total Skor<br>(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom) |                                                                                                                             | 24    |   |   |   |    |         |

Catatan : Nilai =  $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \frac{24}{25} = 96$

Padang, 17 Juli 2026

Dosen Pembimbing,

  
Khairani Saladin, S.E., M.Sc.  
NIP/ NIDN. 199411212023212030

LEMBAR PENILAIAN  
KEMAMPUAN MEMPRESENTASIKAN HASIL LAPORAN

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

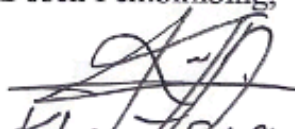
Nama Mahasiswa : REVINDA YUNINGSIH  
Program Studi : D4 MANAJEMEN PERHOTELAN  
Nama Industri : ZHM PREMIER PEKABANGK  
Bidang Magang : ~~IT~~ < ~~Marketing~~ > Writers

| No                                                          | Aspek yang Dinilai                                                         | Skala |   |   |   |   | Catatan |
|-------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------|---|---|---|---|---------|
| 1                                                           | Kepercayaan diri                                                           | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 2                                                           | Kejelasan Bahasa dan intonasi                                              | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 3                                                           | Informasi yang disajikan (lengkap, sesuai pedoman, dilengkapi dokumentasi) | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 4                                                           | Kualitas bahan presentasi (ppt atau canva)                                 | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| 5                                                           | Manajemen waktu                                                            | 1     | 2 | 3 | 4 | 5 |         |
| Jumlah Skor                                                 |                                                                            |       |   |   |   |   |         |
| Total Skor<br>(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom) |                                                                            |       |   |   |   |   |         |

Catatan : Nilai =  $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \dots\dots$

Padang, 17 Juli 2026

Dosen Pembimbing,

  
Khairani Saladin, S.E., M.Sc.  
NIP/NIDN. 199411212023212030

## REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

|                                           |        |
|-------------------------------------------|--------|
| 1. Nilai Kompetensi (30%)                 | = 30   |
| 2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%) | = 15   |
| 3. Nilai Sikap (15%)                      | = 15   |
| 4. Nilai Laporan (30%)                    | = 38,4 |
| 5. Nilai Presentasi Laporan (10%)         | =      |

$$\begin{aligned} \text{NILAI AKHIR (NA)} &= (30\% \times \text{Kompetensi}) + (15\% \times \text{Disiplin dan Tanggungjawab}) + \\ &\quad (15\% \times \text{Sikap}) + (30\% \times \text{Laporan}) + (10\% \times \text{Presentasi Laporan}) \\ &= 98,4 \end{aligned}$$

Nilai Huruf = A

### Konversi Angka Ke Huruf

| Nilai Angka | Nilai Huruf |
|-------------|-------------|
| 85 s.d 100  | A           |
| 80 s.d 84   | A-          |
| 75 s.d 79   | B+          |
| 70 s.d 74   | B           |
| 65 s.d 69   | B-          |
| 60 s.d 64   | C+          |
| 55 s.d 59   | C           |
| 50 s.d 54   | C-          |
| 40 s.d 49   | D           |

Padang, 17 Juli 2026  
Dosen Pembimbing



Khairani Soladin, S.E., M.Sc.  
NIP/NIDN.