

**KUALITAS PELAYANAN WAITRESS DALAM MENCIPTAKAN
HEARTFELT EXPERIENCE PADA PELAYANAN BREAKFAST STUDI
KASUS DI HARRIS CAFE HARRIS RESORT BARELANG BATAM**

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



Oleh :

Puja Putri Cahyati / 24135229

Dosen Pembimbing : Dr.Hijriyantomi Suyuthic, S.IP., M.M

Manager :Lestari Hutagaol

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari
Persyaratan Penyelesaian PLI I FPP-UNP
Semester Januari 2026 - Juni 2026**

Oleh:

Puja Putri Cahyati

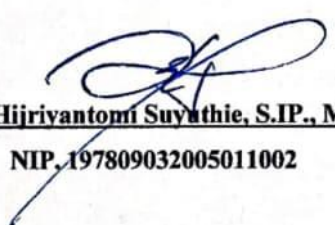
NIM: 24135229

Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Hijriyantomu Suyathie, S.IP., MM

NIP. 197809032005011002

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri I FPP-UNP**

Padang Semester Januari 2026 – Juni 2026

Oleh

Puja Putri Cahyati

NIM : 24135229

Departemen Pariwisata

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

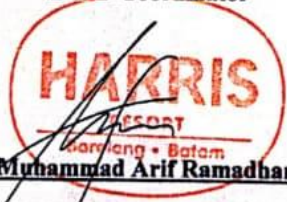
Diperiksa dan Disahkan Oleh :

Pembimbing dari Industri

Food & Beverage Service Manager


(Lestari Hutagaol)

L & D Coordinator


(Muhammad Arif Ramadhan)


KATA PENGANTAR

Puji dan syukur saya ucapkan kepada kehadiran Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan praktek magang dengan baik dan tepat pada waktunya. Penulis melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri selama $\pm$ 6 bulan pada posisi *Food & Beverage Service* di *Harris Resorts* Bareleng Batam. Pengalaman pada saat Pengalaman Lapangan Industri I membuat pengetahuan penulis bertambah mengenai gambaran dalam dunia kerja, khususnya pada industri perhotelan. Laporan ini dibuat untuk menyelesaikan tugas dan tanggung jawab penulis kepada pihak kampus untuk bukti sekiranya penulis benar-benar sudah menyelesaikan Pengalaman Lapangan Industri tempat penulis melakukan Pengalaman Lapangan Industri adalah *Harris Resorts* Bareleng Batam, di hotel ini penulis mendapatkan kesempatan, pengetahuan serta pengalaman yang lebih luas lagi mengenai *Food & Beverage Service* dan di hotel inilah penulis mempraktekan semua yang penulis pelajari selama dikampus.

Hambatan-hambatan baik dalam penulisan maupun penyusunan laporan ini penulis temui, tetapi berkat bantuan bimbingan maupun dorongan dari berbagai pihak maka penulis dapat menyelesaikan laporan ini. Oleh sebab itu melalui laporan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu SST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. Selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I tingkat Departemen Pariwisata sekaligus

Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I

5. Ibu Dr.Lise Asnur,S.Pd.,M.Pd.,CHE selaku Dosen Pembimbing Akademik.
 6. Bapak Dr. Hijriyantomi Suyuthie,SIP ,M.M Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I
 7. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
 8. Bapak Bart Van Den Brink selaku *General Manager* di Harris Resorts
 9. Ibu Lestari Hotagaol selaku *Food & Beverage Manager* di Harris Resorts Barelang Batam
 10. Ibu Melta Sari Ginting selaku *Human Resource Manager* di Harris Resorts Barelang Batam.
 11. Bapak Muhammad Arif Ramadhan dan rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I di *Food & Beverage Service* Harris Resorts Barelang Batam.
 12. Seluruh supervisor, captain, waiter, waitrees, food & beverage service yang telah membimbing, memberikan ilmu, pengalaman, serta membantu penulis selama kegiatan praktik berlangsung.
 13. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik.
- Semoga laporan ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 5 Juli 2026

Puja putri cahyati

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB 1 PENDAHULUAN.....	10
1.1 Latar Belakang.....	10
1.2 Identifikasi Masalah.....	15
1.3 Rumusan Masalah.....	15
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	16
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	18
2.1 Landasan Teori	18
2.2 Penelitian Terdahulu.....	27
2.3 Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE STUDI KASUS	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Lokasi dan Waktu PLI I.....	33
3.3 Profil Perusahaan	33
3.4 Struktur Organisasi Industri.....	45
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6 Teknik Analisis Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus	53
4.2 Temuan Studi Kasus	55
4.3 Analisis Permasalahan	56
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	58
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan.....	59
BAB V PENUTUP.....	62
Kesimpulan	62
Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran.....	33
Gambar 3.1 Harris Resort Barelang Batam.....	36
Gambar 3.2 Logo The Ascott Limited.....	39
Gambar 2.3 Logo Harris Resort Barelang	39
Gambar 4.1 Harris Room.....	41
Gambar 4.2 Harris Suite	42
Gambar 4.3 Harris Villa.....	43
Gambar 4.4 Harris Café	43
Gambar 4.5 Rocksalt Beach Club.....	44
Gambar 4.6 Ti-Punch Bar and Mini Golf	45
Gambar 4.7 Meeting Room	45
Gambar 4.8 Dino Kids Club	45
Gambar 4.9 Lawana Spa.....	46
Gambar 4.10 Gym	46
Gambar 4.11 Land & Water Sport.....	46
Gambar 4.12 Mushola	47
Gambar 4.13 Buggy	47
Gambar 2.20 Struktur Organisasi Head Of Departemen	48

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi Kegiatan	67
Sertifikat Magang	68
Lembar Penilaian Industri	69
Lembar Penilaian Fakultas	74
Lembar Konsultasi Supervisor	77
Lembar Konsultasi Dosen Pembimbing	78
Surat Keterangan PLI 1	79
Logbook PLI I	81

ABSTRAK

Pelayanan breakfast merupakan salah satu layanan yang memiliki peran penting dalam memberikan kesan pertama kepada tamu yang menginap di hotel. Pada pelayanan ini, waitress tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga berperan dalam menciptakan *heartfelt experience*, yaitu pengalaman pelayanan yang berkesan melalui sikap ramah, perhatian, dan pelayanan yang tulus. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan penelitian terdiri atas Supervisor Food and Beverage Service serta waitress yang bertugas pada pelayanan breakfast di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam. Analisis data dilakukan melalui tahap reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa waitress telah menerapkan berbagai upaya dalam menciptakan *heartfelt experience*, antara lain melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), penyambutan tamu dengan ramah, komunikasi yang efektif, penguasaan *product knowledge*, pelayanan yang responsif, penanganan keluhan secara profesional, serta kerja sama tim yang baik. Upaya tersebut memberikan pengalaman positif kepada tamu dan mendukung terciptanya kualitas pelayanan yang baik. Namun demikian, masih terdapat beberapa kendala, seperti tingginya jumlah tamu pada jam breakfast, keterbatasan jumlah tenaga kerja, dan keterlambatan pengisian ulang makanan di area buffet. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kompetensi karyawan melalui pelatihan, penguatan koordinasi antarbagian, serta evaluasi pelayanan secara berkala agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Kata Kunci: *heartfelt experience*, waitress, pelayanan breakfast, kualitas pelayanan, Food and Beverage Service.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Seiring dengan bertambahnya jumlah destinasi wisata di Indonesia, jumlah kunjungan wisatawan ke berbagai daerah juga mengalami peningkatan. Hal ini mendorong meningkatnya kebutuhan akan layanan akomodasi, dan juga restoran guna menunjang kenyamanan. Serta, kelancaran perjalanan para wisatawan. Industri perhotelan menjadi salah satu sektor yang berperan penting dalam mendukung perkembangan pariwisata nasional. Sejalan dengan meningkatnya mobilitas dan minat masyarakat untuk berwisata, permintaan terhadap fasilitas akomodasi yang berkualitas pun semakin tinggi. Menurut Badan Pusat Statistik (2024), Tingkat hunian kamar hotel berbintang di Indonesia menjanjikan dengan pertumbuhan okupansi kamar yang cukup baik. Kondisi tersebut menuntut hotel untuk tidak hanya berfokus pada meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi juga memperkuat pengelolaan operasional dan sumber daya manusia secara profesional. Oleh karena itu, perguruan tinggi melalui program Magang Bersertifikat memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja langsung di industri perhotelan agar mampu memahami penerapan teori secara nyata di lapangan.

Menurut Widanaputra dalam Amaliasari (2019), definisi hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap. Sedangkan Menurut SK Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (2011:6), perhotelan adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial. Maka dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa definisi hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola untuk

menyediakan fasilitas dan pelayanan jasa penginapan, makan, dan minuman kepada para tamu dan mampu dengan harga yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima kepada para tamu.

Dalam operasional hotel, departemen Food and Beverage Service memiliki peranan yang sangat penting karena berhubungan langsung dengan tamu dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman. Salah satu outlet yang menjadi pusat pelayanan kepada tamu adalah restoran hotel. Di Harris Resort Barelang Batam, layanan makanan dan minuman bagi tamu dilaksanakan di Harris Cafe, yang melayani berbagai jenis pelayanan, salah satunya adalah pelayanan breakfast (sarapan). Breakfast merupakan salah satu fasilitas utama yang dinikmati tamu pada saat menginap sehingga kualitas pelayanan pada waktu sarapan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan dan kesan tamu terhadap hotel secara keseluruhan.

Pelayanan breakfast tidak hanya berfokus pada penyajian makanan yang berkualitas, tetapi juga pada kualitas interaksi antara waitress dengan tamu. Waitress merupakan karyawan yang bertanggung jawab dalam menyambut tamu, mengarahkan tempat duduk, memberikan informasi mengenai menu, menjaga kebersihan area restoran, membantu memenuhi kebutuhan tamu, serta memastikan proses pelayanan berlangsung dengan cepat, ramah, dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Sikap profesional, keramahan, kemampuan berkomunikasi, serta kepekaan terhadap kebutuhan tamu menjadi faktor penting yang menentukan kualitas pelayanan yang diberikan.

Seiring dengan meningkatnya persaingan dalam industri perhotelan, hotel tidak lagi hanya dituntut memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman yang berkesan bagi tamu. Salah satu konsep pelayanan yang diterapkan oleh Harris Hotels adalah **Heartfelt Experience**, yaitu pelayanan yang diberikan dengan penuh ketulusan, kepedulian, empati, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu sehingga tercipta hubungan emosional yang positif. Konsep ini menjadi bagian penting dalam membangun loyalitas pelanggan karena tamu tidak hanya mengingat fasilitas hotel, tetapi juga pengalaman pelayanan yang mereka

rasakan selama menginap.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) I di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam, penulis ditempatkan sebagai **Waitress Trainee** pada Departemen Food and Beverage Service. Dalam pelaksanaan tugas sehari-hari, penulis terlibat secara langsung dalam proses pelayanan breakfast, mulai dari melakukan persiapan restoran sebelum operasional, menyambut tamu, membantu proses pelayanan makanan dan minuman, menjaga kebersihan area restoran, hingga memberikan pelayanan sesuai standar yang diterapkan oleh hotel. Melalui pengalaman tersebut, penulis memperoleh pemahaman bahwa keberhasilan pelayanan breakfast tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang disajikan, tetapi juga oleh kemampuan waitress dalam memberikan pelayanan yang hangat, ramah, responsif, dan tulus kepada setiap tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan PLI I, penulis menemukan bahwa upaya waitress dalam menciptakan Heartfelt Experience memiliki peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan tamu. Pelayanan yang dilakukan dengan penuh perhatian mampu memberikan kesan positif, meningkatkan kenyamanan tamu selama menikmati breakfast, serta memperkuat citra positif Harris Resort Barelang Batam sebagai hotel yang mengutamakan kualitas pelayanan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan kurang maksimal, seperti lambat dalam merespons kebutuhan tamu, kurang komunikatif, atau kurang menunjukkan keramahan, maka hal tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan tamu dan berdampak terhadap penilaian mereka terhadap kualitas pelayanan hotel.

Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai bagaimana upaya waitress dalam menciptakan Heartfelt Experience pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan pelayanan yang berorientasi pada pengalaman tamu serta menjadi masukan bagi pihak hotel dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan sehingga mampu memberikan

pengalaman menginap yang berkesan dan meningkatkan loyalitas pelanggan.

Adapun peranan penting bagian *Food & Beverage Service* di Hotel :

1. Waitress berperan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu selama kegiatan breakfast berlangsung. Pelayanan tersebut meliputi menyambut tamu dengan ramah, mengantarkan tamu ke meja, menjelaskan menu apabila diperlukan, membantu memenuhi kebutuhan tamu selama makan, serta memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan sopan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Pelayanan yang profesional akan menciptakan rasa nyaman dan kepuasan bagi tamu selama menikmati sarapan.
2. Waitress berperan dalam menciptakan *heartfelt experience* melalui pelayanan yang tulus, personal, dan penuh perhatian. Tidak hanya berfokus pada penyajian makanan dan minuman, waitress juga dituntut mampu memahami kebutuhan tamu, memberikan perhatian terhadap detail pelayanan, merespons permintaan tamu dengan cepat, serta membangun komunikasi yang hangat dan bersahabat. Pengalaman pelayanan yang berkesan tersebut diharapkan dapat meningkatkan kepuasan tamu, membangun loyalitas pelanggan, serta memperkuat citra positif hotel.

Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I merupakan salah satu kegiatan akademik yang bertujuan memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk memperoleh pengalaman kerja secara langsung di dunia industri. Melalui kegiatan ini, mahasiswa diharapkan mampu mengembangkan pengetahuan, keterampilan, serta sikap profesional sesuai dengan bidang keahlian yang dipelajari selama perkuliahan. Selain sebagai sarana penerapan teori ke dalam praktik kerja, PLI I juga menjadi bekal bagi mahasiswa dalam mempersiapkan diri menghadapi dunia kerja yang sesungguhnya.

Alasan penulis memilih judul "Kualitas Pelayanan Waitress dalam Menciptakan Heartfelt Experience pada Pelayanan Breakfast: Studi Kasus di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam" didasarkan pada pentingnya peran waitress sebagai garda terdepan dalam memberikan pelayanan kepada tamu, khususnya pada saat pelayanan breakfast. Breakfast merupakan salah satu layanan utama yang hampir selalu dinikmati oleh tamu yang menginap sehingga kualitas pelayanan pada waktu tersebut sangat memengaruhi kesan pertama tamu terhadap hotel. Oleh karena itu, waitress dituntut tidak hanya mampu memberikan pelayanan sesuai standar operasional, tetapi juga mampu menciptakan *heartfelt experience*, yaitu pengalaman pelayanan yang diberikan dengan ketulusan, kepedulian, empati, serta perhatian terhadap kebutuhan setiap tamu.

Penerapan konsep *heartfelt experience* menjadi salah satu strategi pelayanan yang diterapkan di Harris Resort Barelang Batam untuk menciptakan pengalaman menginap yang berkesan. Dalam pelaksanaannya, waitress tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga membangun hubungan yang hangat dengan tamu melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, pelayanan yang responsif, serta kemampuan memberikan solusi terhadap berbagai kebutuhan maupun keluhan tamu selama menikmati breakfast. Pelayanan yang dilakukan secara konsisten akan meningkatkan kepuasan tamu, mendorong loyalitas pelanggan, serta memperkuat citra positif hotel sebagai penyedia jasa perhotelan yang mengutamakan kualitas pelayanan.

Melalui pembahasan mengenai upaya waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam, diharapkan dapat diketahui bagaimana bentuk pelayanan yang diberikan waitress dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu, faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya, serta kontribusi pelayanan tersebut terhadap peningkatan kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, dan keberhasilan operasional hotel secara keseluruhan.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif menuntut hotel untuk memberikan pelayanan yang berkualitas serta mampu menciptakan *heartfelt experience* guna meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu.
2. Pelayanan breakfast merupakan salah satu pelayanan utama yang diberikan kepada tamu menginap sehingga waitress dituntut mampu memberikan pelayanan yang ramah, cepat, tepat, profesional, dan penuh perhatian sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.
3. Dalam pelaksanaannya, waitress masih menghadapi berbagai tantangan dalam menciptakan *heartfelt experience*, seperti perbedaan karakter dan harapan tamu, tingginya jumlah tamu pada saat *peak hour*, keterbatasan waktu pelayanan, serta koordinasi dengan departemen lain untuk memenuhi kebutuhan tamu secara optimal.
4. Diperlukan analisis mengenai upaya yang dilakukan waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam untuk mengetahui efektivitas pelaksanaannya, kendala yang dihadapi, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana upaya yang dilakukan waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam?
2. Bagaimana implementasi *heartfelt experience* yang diterapkan waitress pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam?
3. Apa saja kendala yang dihadapi waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort

Barelang Batam?

4. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Menganalisis upaya yang dilakukan waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam.
2. Mendeskripsikan implementasi *heartfelt experience* yang diterapkan waitress dalam memberikan pelayanan breakfast kepada tamu.
3. Mendeskripsikan implementasi *heartfelt experience* yang diterapkan waitress dalam memberikan pelayanan breakfast kepada tamu.
4. Memberikan rekomendasi yang dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan breakfast melalui penerapan *heartfelt experience* di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Adapun manfaat yang diharapkan dari studi kasus ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, serta pengalaman mengenai penerapan *heartfelt experience* dalam pelayanan breakfast di industri perhotelan. Selain itu, penelitian ini menjadi sarana bagi penulis untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja, khususnya pada bidang Food and Beverage Service.

2. Bagi Industri

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan breakfast, khususnya melalui upaya waitress dalam menciptakan *heartfelt experience*, sehingga dapat meningkatkan kepuasan tamu, loyalitas pelanggan, dan citra positif hotel.

3. Bagi Program Studi

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri maupun menyusun laporan studi kasus dengan topik yang berkaitan dengan pelayanan prima (*excellent service*), *heartfelt experience*, serta operasional Food and Beverage Service di industri perhotelan.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi dan bahan pertimbangan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengkaji penerapan *heartfelt experience*, kualitas pelayanan, kepuasan tamu, maupun peran waitress dalam memberikan pelayanan di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Food and Beverage Service

Food & Beverage Service merupakan salah satu departemen operasional hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional. Departemen ini tidak hanya berfokus pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga berperan dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas sehingga mampu meningkatkan kepuasan tamu. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan F&B Service menjadi salah satu faktor yang memengaruhi citra hotel karena karyawan berinteraksi langsung dengan tamu selama proses pelayanan.

Menurut Walker (2021), *food and beverage service is the department responsible for delivering food and beverages to guests while ensuring service quality and customer satisfaction*. Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan makanan dan minuman tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan konsumsi tamu, tetapi juga menciptakan pengalaman yang menyenangkan melalui pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Salah satu bentuk pelayanan yang menjadi perhatian utama di hotel adalah breakfast service. Breakfast merupakan layanan yang umumnya dinikmati oleh tamu menginap pada pagi hari dan sering menjadi kesan pertama terhadap kualitas pelayanan hotel. Pada pelayanan ini, waitress memiliki peran penting dalam menyambut tamu, membantu kebutuhan tamu, menjaga kebersihan area restoran, serta memastikan proses pelayanan berjalan dengan baik.

Sementara itu, Kasavana dan Smith (2022) menyatakan bahwa F&B Service merupakan aktivitas pelayanan yang melibatkan proses persiapan, penyajian, hingga evaluasi pelayanan makanan dan minuman dengan mengutamakan standar operasional serta kepuasan pelanggan. Dengan demikian, keberhasilan pelayanan tidak hanya diukur dari kualitas produk makanan, tetapi juga dari kualitas interaksi antara karyawan dengan tamu.

Dalam operasional hotel, Food and Beverage Service memiliki beberapa tujuan, yaitu:

1. Memberikan pelayanan makanan dan minuman sesuai standar hotel.
2. Memenuhi kebutuhan dan harapan tamu.
3. Menciptakan kepuasan dan loyalitas tamu.
4. Mendukung citra positif hotel melalui pelayanan yang berkualitas.
5. Memberikan pengalaman yang berkesan (*guest experience*) kepada tamu.

Pada penelitian ini, pelayanan Food and Beverage Service difokuskan pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam. Pelayanan breakfast menjadi salah satu pelayanan utama karena merupakan layanan pertama yang diterima tamu pada awal hari. Oleh karena itu, kualitas pelayanan waitress selama breakfast memiliki peran penting dalam menciptakan Heartfelt Experience bagi tamu.

2.1.2 Waitress

Waitress merupakan salah satu karyawan pada bagian *Food and Beverage Service* yang bertugas memberikan pelayanan langsung kepada tamu selama berada di restoran. Dalam operasional hotel, waitress memiliki peran yang sangat penting karena menjadi pihak yang paling sering berinteraksi dengan tamu. Pelayanan yang diberikan oleh waitress tidak hanya berpengaruh terhadap kepuasan tamu, tetapi juga mencerminkan kualitas pelayanan dan citra hotel secara keseluruhan.

Menurut John R. Walker (2021), waitress adalah karyawan restoran yang bertanggung jawab untuk melayani tamu mulai dari menyambut tamu, mempersiapkan meja, memberikan informasi mengenai menu, menyajikan makanan dan minuman, hingga memastikan seluruh kebutuhan tamu terpenuhi selama berada di restoran. Oleh karena itu, seorang waitress dituntut memiliki kemampuan teknis (*technical skill*) dan kemampuan berkomunikasi (*interpersonal skill*) yang baik agar pelayanan dapat berjalan secara efektif.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Dennis R. Lillicrap dan John A. Cousins

(2022), yang menyatakan bahwa waitress merupakan bagian dari pelayanan restoran yang bertanggung jawab memberikan pengalaman bersantap yang menyenangkan kepada tamu. Selain menyajikan makanan dan minuman, waitress juga harus mampu membangun hubungan yang baik dengan tamu melalui sikap ramah, sopan, serta pelayanan yang cepat dan tepat.

Dalam menjalankan tugasnya, seorang waitress memiliki beberapa tanggung jawab utama, yaitu:

1. Melakukan *mise en place* atau persiapan area restoran sebelum operasional.
2. Menyambut dan mengarahkan tamu ke meja yang tersedia.
3. Memberikan informasi mengenai menu apabila diperlukan.
4. Menyajikan makanan dan minuman sesuai standar pelayanan.
5. Membantu memenuhi kebutuhan tamu selama makan.
6. Menjaga kebersihan area kerja dan meja tamu.
7. Menangani keluhan tamu secara sopan dan profesional.
8. Mengucapkan terima kasih serta salam perpisahan kepada tamu setelah pelayanan selesai.

Selain kemampuan teknis, waitress juga harus memiliki kompetensi pelayanan yang baik. Kompetensi tersebut meliputi kemampuan berkomunikasi secara efektif, memiliki sikap ramah, sabar, jujur, disiplin, bertanggung jawab, serta mampu bekerja sama dalam tim. Seorang waitress juga dituntut memiliki *product knowledge* yang baik agar dapat memberikan informasi yang benar mengenai menu makanan, minuman, maupun promosi yang sedang berlangsung. Kemampuan tersebut akan meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam industri perhotelan, penampilan (*grooming*) juga menjadi salah satu aspek penting bagi seorang waitress. Penampilan yang rapi, bersih, dan sesuai dengan standar perusahaan mencerminkan profesionalisme serta memberikan kesan positif kepada tamu. Selain itu, penggunaan bahasa yang sopan, kontak mata, senyuman, dan bahasa tubuh yang baik menjadi bagian dari etika pelayanan yang harus diterapkan dalam setiap interaksi dengan tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa waitress merupakan ujung tombak pelayanan pada departemen *Food and Beverage*

Service. Keberhasilan seorang waitress dalam memberikan pelayanan yang profesional, ramah, dan penuh perhatian akan memberikan pengalaman positif bagi tamu. Dengan demikian, peran waitress menjadi sangat penting dalam mendukung terciptanya *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam.

2.1.3 Pelayanan Breakfast

Pelayanan breakfast merupakan salah satu bentuk pelayanan makanan dan minuman yang disediakan oleh hotel bagi tamu pada pagi hari. Breakfast menjadi pelayanan yang sangat penting karena merupakan pelayanan pertama yang diterima tamu setelah menginap. Oleh karena itu, kualitas pelayanan breakfast sering kali menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel secara keseluruhan.

Menurut Walker (2021), breakfast service adalah pelayanan makanan dan minuman yang diberikan kepada tamu pada pagi hari dengan tujuan memenuhi kebutuhan nutrisi tamu sebelum melakukan aktivitas. Dalam industri perhotelan, pelayanan breakfast tidak hanya berfokus pada penyajian makanan, tetapi juga pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada tamu.

Pelayanan breakfast di hotel umumnya menggunakan beberapa sistem pelayanan, seperti buffet service, American breakfast, continental breakfast, maupun kombinasi keduanya. Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam menerapkan sistem buffet breakfast, yaitu tamu mengambil sendiri makanan yang tersedia di buffet, sedangkan waitress bertugas memberikan pelayanan pendukung seperti menyambut tamu, mengantarkan ke meja, memberikan informasi mengenai menu, membantu kebutuhan tamu, membersihkan meja, serta memastikan kenyamanan tamu selama menikmati sarapan.

Dalam pelaksanaan breakfast, waitress memiliki tanggung jawab yang cukup besar karena harus mampu memberikan pelayanan kepada banyak tamu dalam waktu yang relatif singkat. Oleh sebab itu, waitress dituntut memiliki kemampuan bekerja secara cepat, tepat, ramah, dan profesional agar pelayanan tetap berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel.

Pelayanan breakfast yang berkualitas tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan menu, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara waitress dengan tamu. Sikap ramah, kesigapan dalam membantu tamu, kemampuan memberikan informasi, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu merupakan faktor penting dalam menciptakan pengalaman positif selama menikmati breakfast. Apabila pelayanan diberikan secara konsisten sesuai standar hotel, maka tamu akan merasa nyaman, dihargai, dan memiliki kesan yang baik terhadap hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, pelayanan breakfast dalam penelitian ini dipahami sebagai rangkaian aktivitas pelayanan makanan dan minuman pada pagi hari yang dilakukan oleh waitress sesuai SOP hotel untuk memenuhi kebutuhan tamu sekaligus menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas.

2.1.4. Heartfelt Experience

Heartfelt experience merupakan pengalaman positif yang dirasakan tamu melalui pelayanan yang diberikan secara tulus, penuh perhatian, dan berorientasi pada kebutuhan tamu. Dalam industri perhotelan, konsep ini menjadi salah satu strategi untuk menciptakan hubungan emosional antara hotel dengan tamu. Pelayanan yang diberikan tidak hanya bertujuan memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga mampu memberikan kesan yang mendalam sehingga tamu merasa dihargai, diperhatikan, dan nyaman selama menggunakan layanan hotel.

Menurut Bernd H. Schmitt (2011), customer experience adalah pengalaman yang dirasakan pelanggan sebagai hasil dari interaksi dengan suatu produk, layanan, maupun perusahaan yang melibatkan aspek emosional, kognitif, dan sosial. Dalam konteks industri perhotelan, pengalaman tamu terbentuk sejak tamu datang hingga meninggalkan hotel melalui setiap interaksi dengan karyawan dan fasilitas yang tersedia.

Pendapat tersebut diperkuat oleh Katherine N. Lemon dan Peter C. Verhoef (2016), yang menjelaskan bahwa pengalaman pelanggan (customer experience) merupakan akumulasi dari seluruh interaksi pelanggan dengan perusahaan pada setiap titik pelayanan (customer journey). Pengalaman tersebut dipengaruhi oleh

kualitas pelayanan, lingkungan fisik, komunikasi, serta sikap karyawan dalam melayani pelanggan.

Dalam praktik industri perhotelan, konsep *heartfelt experience* berkembang sebagai bentuk pelayanan yang menekankan ketulusan (*sincerity*), empati (*empathy*), kepedulian (*care*), dan perhatian terhadap kebutuhan tamu. Pelayanan yang dilakukan dengan sepenuh hati mampu menciptakan hubungan emosional sehingga tamu tidak hanya merasa puas terhadap pelayanan yang diterima, tetapi juga memperoleh pengalaman yang berkesan selama menginap.

Menurut budaya pelayanan yang diterapkan oleh **HARRIS Hotels**, *heartfelt service* diwujudkan melalui pelayanan yang hangat, ramah, proaktif, serta memberikan perhatian secara personal kepada setiap tamu. Karyawan diharapkan mampu memahami kebutuhan tamu, memberikan solusi dengan cepat, serta menciptakan suasana yang menyenangkan selama tamu berada di hotel. Dengan demikian, pelayanan tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas, tetapi juga pada kemampuan membangun hubungan yang positif dengan tamu.

Beberapa indikator yang mencerminkan terciptanya *heartfelt experience* dalam pelayanan hotel antara lain:

1. Keramahan dan kesopanan dalam melayani tamu.
2. Kemampuan memahami kebutuhan tamu.
3. Memberikan perhatian secara personal kepada tamu.
4. Kecepatan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan.
5. Sikap empati terhadap permintaan maupun keluhan tamu.
6. Menciptakan suasana yang nyaman dan menyenangkan selama pelayanan berlangsung.

Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa *heartfelt experience* tidak hanya bergantung pada fasilitas hotel, tetapi juga dipengaruhi oleh kualitas interaksi antara karyawan dengan tamu. Semakin baik komunikasi dan perhatian yang diberikan, semakin besar kemungkinan tamu memperoleh pengalaman positif yang sulit dilupakan.

Dalam penelitian ini, *heartfelt experience* menjadi konsep utama yang digunakan untuk menganalisis upaya waitress dalam memberikan pelayanan

breakfast di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam. Selama pelayanan berlangsung, waitress tidak hanya bertugas menyajikan makanan dan minuman, tetapi juga berinteraksi langsung dengan tamu melalui sapaan yang ramah, senyuman, perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta kesediaan membantu ketika tamu mengalami kesulitan. Bentuk pelayanan tersebut diharapkan mampu menciptakan pengalaman yang menyenangkan dan memberikan kesan positif bagi tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *heartfelt experience* merupakan pengalaman emosional yang terbentuk melalui pelayanan yang tulus, ramah, dan penuh perhatian. Dalam industri perhotelan, pengalaman tersebut menjadi salah satu faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, membangun loyalitas, serta memperkuat citra hotel. Oleh karena itu, waitress memiliki peran yang sangat penting dalam menciptakan *heartfelt experience* melalui pelayanan breakfast yang berkualitas.

2.1.4 Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan perusahaan jasa, termasuk industri perhotelan, dalam memenuhi harapan pelanggan. Dalam bisnis hotel, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari fasilitas yang tersedia, tetapi juga dari bagaimana pelayanan diberikan kepada tamu. Pelayanan yang berkualitas akan menciptakan kepuasan, meningkatkan kepercayaan tamu, serta mendorong loyalitas terhadap hotel.

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan suatu pelayanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan tercermin dari kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara konsisten sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan. Apabila pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan berada di bawah harapan, pelanggan akan merasa kecewa.

Dalam mengukur kualitas pelayanan, Parasuraman, Zeithaml, dan Berry mengembangkan model SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu:

1. Tangibles (Bukti Fisik)

Tangibles merupakan segala bentuk fasilitas fisik yang dapat dilihat oleh tamu, seperti kebersihan restoran, kerapian meja, perlengkapan makan, serta penampilan karyawan. Dalam pelayanan *breakfast*, waitress dituntut memiliki penampilan yang rapi sesuai standar *grooming*, sementara area restoran harus bersih dan nyaman agar memberikan kesan positif kepada tamu.

2. Reliability (Keandalan)

Reliability adalah kemampuan memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan konsisten sesuai dengan yang dijanjikan. Seorang waitress harus mampu melayani tamu dengan benar, memberikan informasi yang akurat mengenai menu, serta memastikan setiap permintaan tamu dipenuhi sesuai prosedur.

3. Responsiveness (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan kesediaan karyawan untuk membantu tamu dengan cepat dan tanggap. Dalam pelayanan *breakfast*, waitress harus sigap merespons permintaan tamu, seperti menambahkan peralatan makan, mengisi ulang minuman, atau membantu tamu yang membutuhkan bantuan khusus.

4. Assurance (Jaminan)

Assurance berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, serta sikap profesional karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya dan aman kepada tamu. Waitress harus memahami produk yang disajikan, mampu menjawab pertanyaan tamu, serta memberikan pelayanan dengan sopan dan percaya diri.

5. Empati (Empati)

Empathy merupakan kemampuan memberikan perhatian secara tulus dan memahami kebutuhan setiap tamu. Bentuk empati dapat ditunjukkan melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, kesabaran, serta perhatian terhadap kenyamanan tamu selama menikmati sarapan.

Kelima dimensi tersebut saling melengkapi dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Di antara kelima dimensi tersebut, **empathy** dan **responsiveness** memiliki hubungan yang sangat erat dengan konsep *heartfelt experience*, karena keduanya menekankan perhatian dan kepedulian terhadap kebutuhan tamu.

Dalam penelitian ini, kualitas pelayanan waitress di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam dianalisis berdasarkan bagaimana waitress menerapkan keramahan, kecepatan pelayanan, perhatian terhadap tamu, serta kemampuan memberikan pelayanan sesuai standar operasional hotel. Apabila kualitas pelayanan tersebut diterapkan secara konsisten, maka tamu akan memperoleh pengalaman yang menyenangkan dan berkesan selama menikmati *breakfast*. Dengan demikian, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya *heartfelt experience*.

Pada penelitian ini, peneliti memfokuskan analisis pada dimensi **Responsiveness (daya tanggap)**. Pemilihan dimensi ini didasarkan pada hasil observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI) yang menunjukkan bahwa permasalahan utama dalam pelayanan breakfast berkaitan dengan kecepatan dan ketanggapan waitress dalam merespons kebutuhan tamu, terutama pada saat tingkat kunjungan tamu tinggi. Oleh karena itu, dimensi responsiveness dianggap paling relevan untuk menganalisis upaya waitress dalam menciptakan *Heartfelt Experience*.

2.1.5 Kepuasan Tamu (Guest Satisfaction)

Kepuasan tamu (*guest satisfaction*) merupakan salah satu tujuan utama dalam penyelenggaraan pelayanan di industri perhotelan. Kepuasan tamu menunjukkan tingkat kesesuaian antara harapan tamu sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman yang dirasakan setelah memperoleh pelayanan. Semakin tinggi tingkat kepuasan tamu, semakin besar kemungkinan tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel serta merekomendasikannya kepada orang lain.

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2022), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan pelanggan. Apabila

pelayanan yang diterima melebihi harapan, pelanggan akan merasa sangat puas, sedangkan apabila pelayanan tidak memenuhi harapan, pelanggan akan merasa kecewa.

Hubungan antara kepuasan tamu dan *heartfelt experience* sangat erat. *Heartfelt experience* merupakan pengalaman emosional yang muncul ketika tamu menerima pelayanan yang tulus dan penuh perhatian. Pengalaman tersebut akan meningkatkan kepuasan tamu karena mereka merasa tidak hanya dilayani secara profesional, tetapi juga diperlakukan dengan hangat dan personal. Oleh karena itu, waitress memiliki kontribusi yang besar dalam membentuk kepuasan tamu melalui kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu merupakan indikator penting dalam menilai keberhasilan pelayanan hotel. Pelayanan *breakfast* yang berkualitas dan didukung oleh sikap profesional serta empati dari waitress akan meningkatkan kepuasan tamu sekaligus mendukung terciptanya *heartfelt experience* di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai landasan dalam penyusunan studi kasus ini untuk memperoleh gambaran mengenai hasil penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki keterkaitan dengan kualitas pelayanan waitress pada departemen *Food and Beverage Service*. Selain sebagai referensi, penelitian terdahulu juga membantu penulis dalam mengidentifikasi persamaan, perbedaan, serta celah penelitian yang akan dikaji.

Penelitian yang dilakukan oleh Anggraini dan Utami (2022) berjudul *Upaya Meningkatkan Kinerja Waiter atau Waitress dalam Menunjang Keberhasilan Operasional Food and Beverage Service terhadap Penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta* menunjukkan bahwa peningkatan kinerja waiter dan waitress melalui penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), pelatihan pelayanan, disiplin kerja, serta peningkatan kemampuan komunikasi mampu menunjang kelancaran operasional Food and Beverage Service dan memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan kepada tamu. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian yang dilakukan penulis karena sama-

sama membahas peran waiter atau waitress dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada restoran hotel. Perbedaannya terletak pada lokasi penelitian, di mana penelitian ini dilakukan di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam dengan pendekatan studi kasus.

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Safpria, Sunyoto, dan Asmara (2023) dengan judul *Tugas Waiter dan Waitress terhadap Tingkat Pelayanan Tamu di Food and Beverage Service pada Summer Palace Chinese Restaurant Hotel Tentrem Yogyakarta*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelaksanaan tugas waiter dan waitress, mulai dari persiapan restoran, penataan meja, penyajian makanan, hingga pelayanan kepada tamu, berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran. Penelitian tersebut menegaskan bahwa ketelitian, kedisiplinan, dan kemampuan bekerja sama merupakan faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Persamaan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai tugas dan tanggung jawab waiter atau waitress dalam memberikan pelayanan kepada tamu, sedangkan perbedaannya terletak pada objek penelitian dan fokus analisis yang dilakukan.

Penelitian berikutnya dilakukan oleh Lafifa dan Sandy (2023) dengan judul *Optimalisasi Peran Waiter & Waitress dalam Meningkatkan Pelayanan di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Surabaya*. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa optimalisasi pelayanan dapat dilakukan melalui pembagian tugas yang jelas, koordinasi antarkaryawan, peningkatan kemampuan komunikasi, serta konsistensi dalam menjalankan SOP pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang profesional mampu meningkatkan kepuasan tamu serta memberikan citra positif terhadap restoran hotel. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian ini karena sama-sama mengkaji upaya waiter dan waitress dalam meningkatkan kualitas pelayanan, namun berbeda pada lokasi penelitian dan pendekatan yang digunakan.

Penelitian yang dilakukan oleh Tarigan dan Lubis (2024) berjudul *Improving the Professionalism of Waiter and Waitress in Supporting the Successful Operational Food and Beverage Service at Aryaduta Hotel Medan* menunjukkan bahwa profesionalisme waiter dan waitress dipengaruhi oleh

penerapan SOP, pelatihan kerja, kedisiplinan, dan kemampuan bekerja sama dalam tim. Penelitian tersebut menyatakan bahwa penerapan SOP secara konsisten menjadi faktor utama dalam menjaga kualitas pelayanan dan mendukung kelancaran operasional restoran hotel. Penelitian ini relevan dengan studi kasus yang dilakukan karena sama-sama membahas upaya meningkatkan profesionalisme waiter dan waitress dalam pelayanan Food and Beverage Service.

Penelitian terakhir dilakukan oleh Suryana, Hasibuan, Febdarina, Ramadhani, dan Maryantina (2025) dengan judul *Penerapan SOP Waiter/Waitress terhadap Kualitas Pelayanan untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Restaurant Peterseli Kitchen*. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa penerapan SOP yang konsisten memberikan pengaruh positif terhadap kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Selain itu, penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan tamu serta mendorong tamu untuk melakukan kunjungan kembali dan merekomendasikan restoran kepada orang lain. Hasil penelitian tersebut menjadi salah satu landasan bagi penelitian ini dalam menganalisis upaya waitress dalam meningkatkan kualitas pelayanan di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam.

Berdasarkan kelima penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pada departemen *Food and Beverage Service* dipengaruhi oleh berbagai faktor, antara lain penerapan SOP, kemampuan komunikasi, penguasaan *product knowledge*, profesionalisme, kerja sama tim, serta kemampuan menangani kebutuhan dan keluhan tamu. Persamaan seluruh penelitian tersebut dengan penelitian ini terletak pada pembahasan mengenai upaya waiter atau waitress dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Adapun perbedaannya terletak pada objek penelitian, yaitu HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam, serta penggunaan pendekatan studi kasus yang berfokus pada analisis mendalam mengenai upaya waitress dalam meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Service.

2.3 Kerangka Pemikiran

Pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan kepuasan tamu dalam industri perhotelan, khususnya pada layanan *Food and Beverage Service*. Pada pelayanan breakfast, waitress berperan sebagai karyawan yang berinteraksi langsung dengan tamu sehingga kualitas pelayanan yang diberikan akan memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas layanan hotel secara keseluruhan. Pelayanan yang ramah, cepat, tepat, serta profesional menjadi bagian dari *service excellence* yang diharapkan mampu memberikan pengalaman positif kepada tamu (Ismanto & Lestari, 2022; Suryani, 2023).

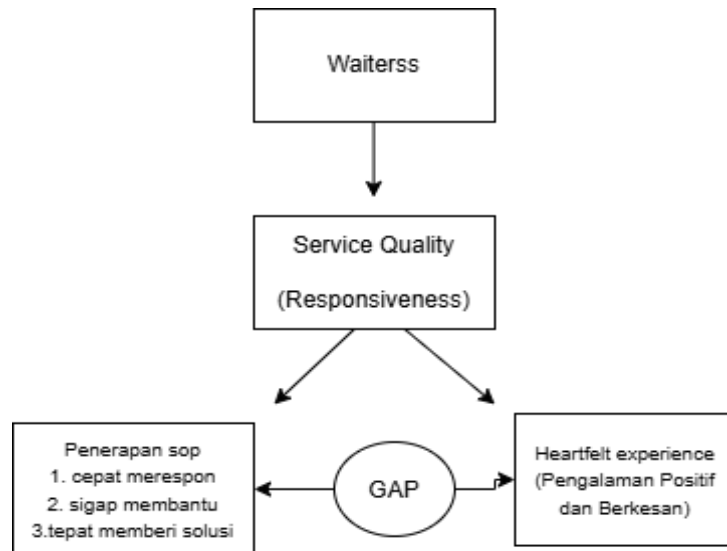
Dalam operasional hotel, konsep *Heartfelt Experience* merupakan bentuk pelayanan yang mengutamakan ketulusan, kepedulian, perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta kemampuan membangun hubungan yang baik selama proses pelayanan. Penerapan konsep tersebut diwujudkan melalui sikap ramah, komunikasi yang efektif, kemampuan menangani keluhan, serta pelayanan yang responsif sehingga tamu memperoleh pengalaman yang nyaman dan berkesan (Putri & Nugroho, 2022; Kurniawan et al., 2024).

dalam penelitian ini fokus utama diarahkan pada aspek responsiveness (daya tanggap), karena kemampuan waitress dalam merespons kebutuhan, permintaan, serta keluhan tamu secara cepat dan tepat menjadi salah satu faktor yang dapat membangun pengalaman emosional positif bagi tamu.

Pelaksanaan responsiveness tersebut diwujudkan melalui penerapan Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan breakfast, mulai dari persiapan area (set up), menyambut tamu, mengarahkan tempat duduk, menawarkan bantuan, melakukan refill makanan dan minuman, menangani permintaan khusus tamu, hingga menyelesaikan pelayanan dengan sikap yang ramah dan profesional.

Melalui penerapan SOP dan kemampuan responsiveness yang baik, waitress dapat memberikan pelayanan yang lebih personal, perhatian, dan berkesan sehingga menciptakan **heartfelt experience**, yaitu pengalaman positif yang dirasakan tamu secara emosional melalui pelayanan yang tulus, hangat, dan melebihi ekspektasi.

Berdasarkan uraian tersebut, maka kerangka pemikiran penelitian dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran tersebut menjelaskan bahwa pelayanan breakfast di Harris Cafe membutuhkan peran aktif waitress sebagai pemberi layanan langsung kepada tamu. Kualitas pelayanan menjadi dasar dalam menciptakan pengalaman tamu, khususnya melalui dimensi responsiveness yang menunjukkan kemampuan waitress dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan sesuai kebutuhan tamu.

Penerapan SOP pelayanan breakfast menjadi pedoman bagi waitress agar setiap proses pelayanan berjalan konsisten. Ketika waitress mampu menjalankan SOP dengan baik serta menunjukkan sikap responsif dan peduli terhadap tamu, maka pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional, tetapi juga menciptakan hubungan emosional yang dapat menghasilkan heartfelt experience bagi tamu.

Dengan demikian, penelitian ini berfokus untuk mengetahui bagaimana upaya waitress melalui penerapan service quality (khususnya responsiveness) dan SOP pelayanan breakfast dalam menciptakan pengalaman berkesan bagi tamu di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Pemilihan metode kualitatif dilakukan karena penelitian ini bertujuan untuk memahami secara mendalam mengenai upaya waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast di Harris Cafe HARRIS Resort Barelang Batam.

Penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami fenomena sosial berdasarkan perspektif partisipan melalui proses pengumpulan data secara langsung di lapangan. Menurut Sugiyono (2022), penelitian kualitatif digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam penelitian. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi, sedangkan analisis data dilakukan secara induktif untuk memperoleh makna dari fenomena yang diteliti.

Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini tidak berfokus pada pengukuran angka atau hubungan antarvariabel, tetapi lebih menekankan pada pemahaman mengenai pengalaman, perilaku, serta tindakan pelayanan yang dilakukan oleh waitress dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggali bagaimana waitress menerapkan sikap keramahan, perhatian, komunikasi, serta pelayanan personal yang mampu menciptakan pengalaman emosional positif bagi tamu selama menikmati breakfast.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kasus (*case study*). Studi kasus merupakan metode penelitian yang digunakan untuk memahami suatu fenomena secara mendalam dalam konteks kehidupan nyata. Menurut Yin (2018), studi kasus digunakan ketika penelitian berfokus pada fenomena kontemporer yang terjadi dalam suatu lingkungan tertentu dan peneliti tidak memiliki kendali terhadap fenomena tersebut.

Dalam penelitian ini, kasus yang dikaji adalah pelayanan breakfast di Harris Cafe HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya mengenai bagaimana waitress berperan dalam menciptakan *heartfelt experience* melalui interaksi pelayanan dengan tamu. Penelitian ini akan mengkaji berbagai aspek pelayanan, mulai dari penyambutan tamu (*welcoming guest*), komunikasi dengan tamu, pemberian perhatian terhadap kebutuhan tamu, kecepatan pelayanan, hingga kemampuan waitress dalam memberikan pengalaman yang berkesan.

Melalui pendekatan studi kasus, peneliti dapat memperoleh informasi secara menyeluruh mengenai praktik pelayanan yang dilakukan oleh waitress, faktor pendukung dan penghambat dalam menciptakan *heartfelt experience*, serta strategi yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan breakfast di Harris Cafe HARRIS Resort Barelang Batam.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI I

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I ini disesuaikan dengan jangka waktu semester 4 (Empat), dengan mempertimbangkan kesediaan pihak hotel dan perkuliahan yang sedang atau akan diikuti serta juga harus memperhatikan persyaratan khusus yang dikeluarkan jurusan. Dalam buku panduan Universitas Negeri Padang dicantumkan bahwa satu SKS untuk mata kuliah lapangan pelaksanaannya setara dengan empat sampai lima jam tatap muka dalam seminggu. Pelaksanaan pengalaman industri ini dilaksanakan selama enam bulan, yaitu mulai dari 21 Januari 2026 – 20 Juli 2026.

3.3 Profil Perusahaan

1. Sejarah HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.1 HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang dikelol oleh *The Ascott Limited*, sebuah perusahaan asal Singapura. Hotel ini mulai dibangun pada tahun 2015 dan resmi beroperasi pada tahun 2018. Sebelumnya, hotel ini berada di bawah naungan TAUZIA Hotels sebelum kemudian dikelola langsung oleh *The Ascott Limited*. Berlokasi di kawasan strategis di sekitar Jembatan Barelang, salah satu ikon pariwisata utama di Kota Batam, hotel ini memanfaatkan letak geografis Batam yang berdekatan dengan dua negara, yaitu Malaysia dan Singapura, menjadikan kota ini sebagai salah satu destinasi unggulan di Provinsi Kepulauan Riau.

Didirikan dengan tujuan untuk mendukung perkembangan sektor pariwisata di Kota Batam, HARRIS Resort Barelang Batam mengusung konsep resort modern yang ramah keluarga dan penuh nuansa relaksasi. Hotel ini menyediakan berbagai fasilitas lengkap seperti kolam renang, restoran, ballroom, spa, pusat kebugaran, kids club, serta akses langsung ke pantai. Dengan berbagai fasilitas tersebut, hotel ini menjadi pilihan ideal bagi wisatawan maupun untuk kegiatan bisnis dan keluarga.

Sejak awal berdiri, HARRIS Resort Barelang Batam berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada setiap tamu. Komitmen ini diwujudkan melalui staf yang dikenal dengan sebutan *HARRIS Players*, yaitu karyawan yang mengedepankan keramahan, keceriaan, dan profesionalisme. Sikap dan semangat ini menjadi ciri khas dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan kepada tamu. Untuk mendukung operasional dan pengembangan kualitas layanan, HARRIS Resort Barelang Batam memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Visi:

We are the preferred hospitality company, enriching global living with heartfelt experiences.

Visi ini menegaskan bahwa HARRIS Resort Barelang Batam berambisi menjadi perusahaan perhotelan pilihan utama di mata pelanggan dan pemangku kepentingan. “*Preferred hospitality company*” berarti hotel ingin menjadi yang terbaik dan paling dipercaya dalam memberikan

layanan perhotelan. Selain itu, frasa “*enriching global living with heartfelt experiences*” menunjukkan komitmen untuk tidak hanya menyediakan fasilitas fisik, tetapi juga menghadirkan pengalaman menginap yang penuh makna dan menyentuh hati tamu dari berbagai latar belakang dan budaya di seluruh dunia. Dengan kata lain, HARRIS Resort Barelang ingin memperkaya kualitas hidup tamu melalui pelayanan yang tulus, hangat, dan berkesan.

Misi:

We empower our people to deliver long-term sustainable value for our guests, owners, partners, and associates.

Misi ini menunjukkan fokus utama HARRIS Resort Barelang pada pemberdayaan sumber daya manusia sebagai kunci keberhasilan. “*Empower our people*” berarti hotel memberikan pelatihan, fasilitas, dan dukungan agar setiap karyawan mampu bekerja secara profesional dan penuh tanggung jawab. Tujuan akhirnya adalah menciptakan nilai berkelanjutan jangka panjang (“*long-term sustainable value*”) yang menguntungkan semua pihak terkait, yaitu:

- *Guests* (tamu), dengan layanan dan fasilitas berkualitas yang memenuhi atau melampaui harapan mereka.
- *Owners* (pemilik), dengan pengelolaan hotel yang efisien dan menguntungkan secara finansial.
- *Partners* (mitra), dengan membangun hubungan kerja sama yang saling menguntungkan.
- *Associates* (rekan kerja/karyawan), dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan mendukung perkembangan karier.

2. Profile the Ascott Limited (Ascott) – The Ascott Limited



Gambar 3.2 Logo *The Ascott Limited* (Ascott)

The Ascott Limited (Ascott) merupakan perusahaan asal Singapura yang telah berkembang menjadi salah satu operator dan pemilik penginapan berskala internasional terkemuka di dunia. Portofolio *Ascott* mencakup lebih dari 220 kota yang tersebar di lebih dari 40 negara di kawasan Asia Pasifik, Asia Tengah, Eropa, Timur Tengah, dan Amerika Serikat. Saat ini, *Ascott* mengelola lebih dari

64.000 unit dalam tahap pengembangan, sehingga total portofolionya meliputi lebih dari 159.000 unit di hampir 900 properti. *Ascott* menaungi berbagai merek penginapan yang terdiri dari *serviced apartment*, *coliving*, dan *hotel*, antara lain *Ascott*, *Citadines*, *lyf*, *Oakwood*, *Quest*, *Somerset*, *The Crest Collection*, *The Unlimited Collection*, *Préférence*, *Fox*, *HARRIS*, *POP!*, *Vertu*, dan *Yellow*.

3. Profile HARRIS Resort Barelang Batam



Gambar 3.3 Logo HARRIS Resort Barelang Batam

HARRIS Resort Barelang Batam merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi strategis di Jl. Trans Barelang, Tembesi, Batam. Letaknya sangat dekat dengan salah satu ikon wisata terkenal di Batam, yaitu Jembatan Barelang, yang dapat dijangkau hanya dalam waktu 5–10

menit berjalan kaki dari area resort. Berdiri di atas lahan seluas sekitar 10 hektar, resort ini memiliki banyak bangunan dengan desain yang menyatu dengan alam serta menawarkan pemandangan menakjubkan berupa laut, jembatan, dan deretan pulau-pulau di sekitarnya. Dengan lokasi yang strategis dan fasilitas lengkap, HARRIS Resort Barelang Batam menjadi pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari kenyamanan dan keindahan alam dalam satu tempat.

Untuk informasi yang lebih lengkap, berikut ini adalah profil dari HARRIS Resort Barelang Batam:

Nama Dagang	: HARRIS Resort Barelang Batam Jenis
Usaha	: Jasa Perhotelan
Tanggal Berdiri	: 12 Februari 2018
Pemilik	: Mr. Irwanndi
Alamat	: Tembesi, Kec. Sagulung, Kota Batam, Kepulauan Riau 29439
Phone/Fax	: 0778 409 1111/0778409 1333
Website	: reservation.hbri@the-Ascott

HARRIS Resort Barelang Batam resmi dibuka pada tanggal 12 Februari 2018 dan berada di bawah naungan *Tauzia Management*, sebuah perusahaan manajemen perhotelan yang didirikan pada tahun 2001 di Jakarta. *Tauzia* tidak hanya menaungi merek HARRIS, tetapi juga beberapa *brand* hotel lainnya seperti *Préférence Hotels*, *HARRIS Vertu Hotels*, *Fox Hotels*, *Yellow Hotels*, dan *POP! Hotels*. CEO *Tauzia* saat ini adalah Marc Steinmeyer, sementara kepemilikan Harris Resort Barelang Batam berada di tangan Irwandi Halim. Resort ini dirancang dengan konsep yang menyasar pasar menengah untuk kebutuhan bisnis maupun rekreasi, serta mengusung filosofi *HARRIS New Generation* yang berfokus pada gaya hidup sehat dan inspiratif.

4. Fasilitas HARRIS Resort Barelang Batam

a. Fasilitas Kamar

HARRIS Resort Barelang merupakan resort berbintang 4 yang memiliki luas tanah sekitar 10 hektar dengan 176 kamar dengan berbagai tipe yang berbeda. Tipe kamar tersebut yaitu, HARRIS *Room* berjumlah 168 kamar, HARRIS *Suite* berjumlah 6 kamar, dan HARRIS *Villa* berjumlah 2 kamar. Berdasarkan *view* nya kamar dari *Resort* ini memiliki 3 macam pemandangan yaitu, *garden view* 87 kamar, *pool view* 10 kamar, dan *sea view* 71 kamar. Berikut adalah tipe-tipe kamar di HARRIS Resort Barelang.

1) HARRIS Room

HARRIS *Room* seluas 33 m² ini dirancang untuk kenyamanan keluarga, dengan kapasitas maksimal 2 orang dewasa dan 2 anak-anak di bawah usia 12 tahun



Gambar 4.1 HARRIS Room

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

2) HARRIS Suite

HARRIS Suite memiliki luas 66 m² dengan total 6 unit. Setiap unit dilengkapi dengan 2 kamar tidur dan ruang keluarga, serta dapat menampung hingga 4 orang dewasa dan 4 anak-anak berusia di bawah 12 tahun.

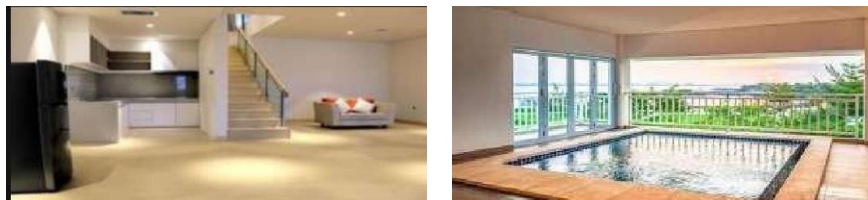


Gambar 4.2 HARRIS Suite

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

3) HARRIS Villa

HARRIS Villa terdiri dari 2 unit dengan luas masing-masing 130 m². Setiap unit dilengkapi dengan 2 kamar tidur, ruang keluarga, dapur, serta kolam renang pribadi berukuran *mini*. Villa ini dapat menampung hingga 4 orang dewasa dan 4 anak-anak berusia di bawah 12 tahun.



Gambar 4.3 Harris Villa

Sumber : Harris Hotels 2025

b. Fasilitas Restaurant

1. HARRIS Café

HARRIS Café terletak di *main bulding* dilantai 1.

- a. *Breakfast Buffet* setiap hari AM.
- b. *A la Carte lunch* setiap hari PM.
- c. *A la Carte dinner* setiap hari PM.
- d. *A la Carte room dining* setiap hari : 11.00 AM – 11.00 PM

Last Order: 10.30 PM.

e. A la Carte supper menu setiap hari jumat, sabtu dan public holiday : 00.00 AM –05.00 AM.



Gambar 4.4 HARRIS *cafe*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

2. 20 Feet *snack and Bar*

20 Feet *Snack and Bar* terletak di dekat gedung utama (*Main Building*), mengusung tema kontainer dengan gaya sederhana yang nyaman untuk bersantai. Tempat ini menyajikan berbagai makanan ringan seperti burger, kentang goreng, aneka minuman, serta menghadirkan pengalaman seru seperti „*movie night* „ untuk melengkapi waktu bersantaimu.

a) *Weekday*: 03.00 PM – 11.00 PM

b) *Weekend*: 12.00 PM – 11.00 PM

c) *Movienight*: 06.30 PM – 10.30 PM

3. *Rocksalt Beach Club*



Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

Gambar 4.5 *Rocksalt Beach*

Rocksalt Beach Club terletak tepat di tepi pantai dengan sajian menu bergaya *American style*. Dilengkapi dengan kolam renang yang langsung menghadap ke laut, pengunjung dapat menikmati

pemandangan matahari terbenam sambil berenang dan menyantap hidangan lezat.

Weekday: 11.00 AM – 11.00 PM dan live music

Weekend: 11.00 AM – 01.00 PM dan dj performance

4. *Ti-Punch Bar and Mini Golf*

Ti-Punch Bar berlokasi di tepi pantai, memberikan pengalaman bersantai sambil menikmati panorama matahari terbenam. *Bar* ini secara khusus menyajikan berbagai pilihan minuman, mulai dari *cocktails* hingga *mocktails*. Selain itu, *Ti-Punch* juga menawarkan paket permainan *golf* bagi tamu yang ingin beraktivitas sambil menikmati suasana pantai.



Gambar 4.6 T i P u n c h

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

c. Fasilitas Pendukung

1. Function Hall

Function Hall dan *Banquet* memiliki sejumlah ruangan yang dapat digunakan untuk berbagai jenis acara, baik yang bersifat formal maupun non- formal. Umumnya, ruangan - ruangan ini telah dipesan terlebih dahulu oleh tamu jauh hari sebelum pelaksanaan acara.

Adapun nama-nama ruangnya antara lain: *Breezy, Bright, Happy, Twinky, Funky, Smily, Orange, dan Healthy.*



Gambar 4.7 *Meeting Room*

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

2. *Dino Kids Club*

Dino Kids Club merupakan area bermain khusus anak-anak yang dilengkapi dengan berbagai aktivitas menyenangkan, termasuk face painting. Tempat ini buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB, dan dirancang untuk memberikan pengalaman bermain yang aman dan seru bagi anak-anak.



Gambar 4.8 *Dino Kids Club*

Sumber : HARRIS Hotels, 2025

3. *Lawana SPA*

Lawana Spa buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 18.00 WIB. Terletak di dekat RockSalt Beach Club dan area gym, *Lawana Spa* menawarkan berbagai pilihan paket relaksasi dan pijat yang dirancang Untuk memanjakan tubuh dan pikiran tamu



Gambar 4.9 *Lawana SPA*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

4. GYM

Gym buka setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 21.00 WIB dan hanya tersedia bagi tamu yang menginap di hotel. Untuk mengakses fasilitas ini, tamu dapat menggunakan *key card* kamar masing-masing.



Gambar 4.10 *GYM*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

5. Land & Watersport

HARRIS Resort Barelang menyediakan berbagai pilihan aktivitas *Land & Water Sport* yang dapat dinikmati oleh para pengunjung, seperti *banana boat*, *kayak*, *ATV*, *jetski*, sepeda, panahan, dan lainnya. Kegiatan ini tersedia setiap hari mulai pukul 09.00 hingga 17.00 WIB.



Gambar 4.11 *Land & Water Sport*

Sumber : HARRIS *Hotels*, 2025

6. Room Service

Room service tersedia setiap hari mulai pukul 11.00 hingga 23.00 WIB. Tamu dapat memilih berbagai menu makanan dan minuman melalui *In-Room Dining Menu* yang telah disediakan di dalam kamar, kemudian memesannya langsung melalui layanan *room service*.

7. Musholla

Harris Resort Barelang menyediakan fasilitas mushola sebagai tempat ibadah bagi tamu yang beragama Islam, guna mendukung kenyamanan beribadah selama menginap.



Gambar 4.12 Mushola Sumber :
Dokumen Pribadi, 2025

8. Parking Area

Area parkir tamu terletak di sebelah resort dan disediakan khusus untuk kenyamanan tamu selama menginap. Sementara itu, area basement digunakan sebagai tempat parkir khusus bagi karyawan Harris Resort Barelang Batam.

9. Buggy Service

Buggy merupakan kendaraan yang digunakan di area hotel untuk memudahkan mobilitas tamu. Salah satu fungsinya adalah mengantar tamu dari lobi menuju kamar atau area lain di dalam lingkungan Harris Resort Barelang Batam.



Gambar 4.13 Parkiran Buggy
Sumber : Dokumen Pribadi, 2025

3.4 Struktur Organisasi Industri

a. Organisasi *Head Of Departemen* (HOD)



Gambar 4.14 Organisasi Head Of Departemen

Sumber : Dokumen Pribadi, 2025

a) General Manager (GM)

General Manager adalah pemimpin utama yang bertanggung jawab atas keseluruhan kegiatan operasional dan strategis di hotel. *GM* memiliki peran penting dalam mengarahkan semua departemen agar bekerja secara sinergis untuk mencapai target dan memberikan pelayanan terbaik bagi tamu. Di HARRIS Resort Barelang, posisi *GM* dipegang oleh Bapak Bart Jan Van Den Brink, yang telah sukses membawa resor ini meraih penghargaan "*Marketing of The Year 2024*" dari *The Ascott Limited* Indonesia pada bulan Oktober 2024 sebagai bentuk pengakuan atas keunggulan dalam bidang pemasaran.

b) Executive Assistant Manager (EAM)

EAM merupakan orang kepercayaan *GM* yang membantu mengawasi perasional harian hotel. Posisi ini berperan dalam menjaga standar pelayanan tetap tinggi dan memastikan setiap departemen menjalankan tugasnya dengan baik sesuai arahan manajemen.

c) Human Resource Manager (HRM)

HRD Manager bertanggung jawab dalam mengelola seluruh aspek yang berkaitan dengan sumber daya manusia. Di lingkungan perhotelan, *HRD* memiliki peran vital dalam merekrut, melatih, dan menjaga

kesejahteraan karyawan agar mereka dapat bekerja secara optimal dan memberikan layanan yang profesional kepada para tamu.

d) Director Of Sales (DOS)

Posisi ini berfokus pada dukungan terhadap Direktur Penjualan, terutama dalam merancang strategi untuk meningkatkan pendapatan hotel. Tugasnya mencakup analisis pasar, pengembangan peluang penjualan, serta menjalin relasi bisnis dengan mitra strategis.

e) Marketing Branding Manager (MBM)

Marketing Branding Manager ini bertanggung jawab atas pengembangan strategi pemasaran dan penguatan citra merek (*branding*). Tujuannya adalah untuk meningkatkan daya tarik hotel di mata konsumen, memperluas jangkauan pasar, dan pada akhirnya mendorong tingkat hunian serta pendapatan.

f) Assistant Front Office Manager (AFOM)

Assistant FO Manager memimpin seluruh kegiatan di bagian depan hotel, seperti layanan resepsionis, informasi, dan reservasi. Tugasnya memastikan bahwa proses *check-in* dan *check-out* berjalan lancar serta memberikan pengalaman pertama yang positif kepada tamu sejak kedatangan.

g) Executive Housekeeper (EHK)

Executive Housekeeper memimpin tim kebersihan hotel dan bertanggung jawab atas kebersihan, kerapian, serta kesiapan kamar tamu dan area umum. Posisi ini sangat penting dalam menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu.

h) Chief Engineering

Chief Engineering adalah kepala bagian teknik yang bertugas menjaga semua fasilitas dan sistem teknis hotel tetap berfungsi dengan baik. Ini mencakup perawatan gedung, kelistrikan, air, AC, serta sistem keamanan teknis lainnya.

i) IT Manager

IT Manager memiliki tanggung jawab dalam mengelola seluruh sistem teknologi informasi di hotel. Mulai dari jaringan komputer, keamanan data, perangkat lunak, hingga memastikan kelancaran komunikasi digital internal dan eksternal.

j) *Revenue Manager*

Revenue Manager mengatur strategi harga dan pengelolaan pendapatan untuk memastikan keuntungan maksimal bagi hotel. Tugasnya termasuk menganalisis tren pasar, memperkirakan permintaan, dan menetapkan tarif yang kompetitif.

k) Finance Controller

Finance Controller ini bertanggung jawab membantu dalam pengawasan laporan keuangan, penyusunan anggaran, serta memastikan semua aktivitas keuangan berjalan sesuai dengan kebijakan dan standar akuntansi yang berlaku.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

a. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam penelitian ini adalah Departemen Food and Beverage Service HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam, khususnya karyawan yang terlibat secara langsung dalam kegiatan pelayanan kepada tamu, seperti Food and Beverage Supervisor, Captain Waiter, Waiters, serta staf lain yang berkaitan dengan operasional pelayanan restoran.

Pemilihan subjek penelitian tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa pihak-pihak tersebut memiliki pengalaman, pengetahuan, serta keterlibatan langsung dalam proses pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Staf di Food and beverage service di harris resort barelang **terdiri 2 supervisor, 2 Captain, 1 admin, dan 5 staf waitress terbagi 2 restaurant**.

Waiters sebagai bagian dari Food and Beverage Service memiliki peranan penting dalam memberikan pelayanan mulai dari menyambut tamu, mencatat pesanan, menyajikan makanan dan minuman, menangani permintaan tamu, hingga memastikan kepuasan tamu selama berada di restoran.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari Food and Beverage Supervisor sebagai informan utama yang memberikan informasi mengenai standar pelayanan, prosedur kerja, serta evaluasi kualitas pelayanan yang diterapkan di HARRIS Cafe. Selain itu, data juga diperoleh dari Captain Waiter dan Waiters yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional pelayanan, sehingga dapat memberikan gambaran mengenai pelaksanaan tugas, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Service. Peneliti juga memanfaatkan pengalaman selama menjalani Praktik Lapangan Industri (PLI) melalui kegiatan observasi dan dokumentasi untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai peranan waiters dalam meningkatkan kualitas pelayanan di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam.

b. Objek Studi Kasus

Objek dalam penelitian ini adalah peranan waiters dalam meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Service di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam. Penelitian ini berfokus pada bagaimana pelaksanaan tugas dan tanggung jawab waiters dalam memberikan pelayanan kepada tamu serta kontribusinya terhadap peningkatan kualitas pelayanan restoran.

Analisis dalam penelitian ini meliputi peran waiters dalam memberikan pelayanan, penerapan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan restoran, kemampuan komunikasi dengan tamu, ketepatan dan kecepatan pelayanan, penanganan keluhan tamu, serta upaya yang dilakukan oleh waiters dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang baik bagi tamu.

Menurut Tjiptono (2020), kualitas pelayanan dapat dilihat melalui kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, penelitian ini juga mengkaji bagaimana peran waiters dalam menerapkan unsur-unsur kualitas pelayanan seperti keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), empati (empathy), dan bukti fisik (tangibles) dalam kegiatan operasional Food and Beverage Service.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai peranan waiters dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan Food and Beverage Service serta mengetahui faktor pendukung dan kendala yang memengaruhi pelayanan di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan penting dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2023), teknik pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut:

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh informasi mengenai kondisi atau aktivitas yang terjadi di lapangan. Menurut Sugiyono (2023), observasi dalam penelitian kualitatif digunakan untuk memahami perilaku, aktivitas, serta proses yang berkaitan dengan fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, observasi dilakukan secara langsung selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam. Pengamatan dilakukan terhadap aktivitas waiters dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari persiapan area restoran (restaurant preparation), penyambutan tamu, taking order, penyajian makanan dan minuman, pelayanan selama tamu berada di restoran, hingga proses clearing table. Observasi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana peranan waiters dalam menerapkan standar pelayanan Food and Beverage Service.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab antara peneliti dengan informan untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai objek penelitian. Menurut Moleong (2021), wawancara

dalam penelitian kualitatif dilakukan untuk memahami pandangan, pengalaman, dan informasi dari individu yang berkaitan langsung dengan permasalahan penelitian.

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan kepada pihak yang terlibat langsung dalam operasional Food and Beverage Service di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam, yaitu Food and Beverage Supervisor, Captain Waiter, dan Waiters. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai tugas dan tanggung jawab waiters, penerapan standar pelayanan, kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui berbagai dokumen atau catatan yang berkaitan dengan objek penelitian. Menurut Sugiyono (2023), dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari metode observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan dapat dipercaya.

Dalam penelitian ini, dokumentasi diperoleh melalui pengumpulan data berupa foto kegiatan pelayanan, standar operasional prosedur (SOP) Food and Beverage Service, jadwal kerja, serta dokumen lain yang berkaitan dengan aktivitas pelayanan di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam. Dokumentasi tersebut digunakan sebagai bukti pendukung dalam menganalisis peranan waiters dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mengolah dan menyusun data yang telah diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Menurut Sugiyono (2023), analisis data dalam penelitian kualitatif dilakukan secara sistematis melalui proses mencari, mengorganisasikan, dan menyusun data yang diperoleh dari berbagai sumber sehingga dapat dipahami dan menghasilkan kesimpulan.

Dalam penelitian ini, teknik analisis data yang digunakan mengacu pada model analisis data interaktif Miles, Huberman, dan Saldana yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu kondensasi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing/verification*).

3.6.1 Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Kondensasi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, serta mengorganisasikan data yang diperoleh selama proses penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan pemilahan terhadap hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan peranan waiters dalam meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Service di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam.

Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian akan disisihkan, sedangkan data yang relevan akan digunakan untuk mengetahui pelaksanaan tugas waiters, penerapan standar pelayanan, kendala pelayanan, serta upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Penyajian data merupakan tahap penyusunan informasi yang telah diperoleh sehingga memudahkan peneliti dalam memahami fenomena yang diteliti. Menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014), penyajian data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan dalam bentuk uraian naratif, tabel, maupun bentuk lain yang mendukung proses analisis.

Dalam penelitian ini, data akan disajikan dalam bentuk deskripsi mengenai peranan waiters dalam operasional Food and Beverage Service, mulai dari persiapan pelayanan, proses melayani tamu, penerapan standar pelayanan, hingga faktor pendukung dan kendala yang ditemukan selama kegiatan pelayanan di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing & Verification*)

Tahap terakhir dalam analisis data adalah penarikan kesimpulan berdasarkan data yang telah dikumpulkan dan dianalisis. Kesimpulan

dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk menjawab rumusan masalah serta memberikan gambaran mengenai fenomena yang diteliti.

Dalam penelitian ini, penarikan kesimpulan dilakukan untuk mengetahui bagaimana peranan waiters dalam meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage Service, faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada tamu di HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam.

Dengan menggunakan teknik analisis data tersebut, penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan pemahaman yang mendalam mengenai peranan waiters dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan Food and Beverage Service berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Studi kasus dalam penelitian ini dilakukan di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam dengan fokus penelitian mengenai upaya waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast. Harris Cafe merupakan salah satu outlet Food and Beverage Service yang memiliki peran dalam menyediakan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu hotel, khususnya pelayanan breakfast yang menjadi salah satu fasilitas utama bagi tamu yang menginap di Harris Resort Barelang Batam.

Harris Resort Barelang Batam merupakan salah satu hotel yang bergerak dalam bidang jasa akomodasi dengan mengutamakan kenyamanan, keramahan, dan pengalaman positif bagi tamu. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan tamu. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel memiliki peran dalam memberikan pelayanan terbaik, termasuk Departemen Food and Beverage Service yang berhubungan langsung dengan tamu dalam menyediakan layanan makanan dan minuman.

Harris Cafe sebagai bagian dari Food and Beverage Service menyediakan berbagai jenis pelayanan, salah satunya adalah pelayanan breakfast. Pelayanan breakfast memiliki peranan penting karena menjadi salah satu pengalaman awal yang dirasakan tamu pada saat memulai aktivitas di pagi hari. Oleh sebab itu, pelayanan yang diberikan oleh waitress tidak hanya berfokus pada penyediaan makanan dan minuman, tetapi juga bagaimana menciptakan suasana pelayanan yang nyaman, ramah, dan memberikan kesan positif bagi tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI), pelayanan breakfast di Harris Cafe menggunakan sistem buffet service, dimana tamu dapat mengambil makanan dan minuman yang telah disediakan pada area buffet. Meskipun menggunakan sistem buffet, peran waitress tetap sangat penting dalam mendukung kelancaran pelayanan. Waitress bertanggung jawab dalam melakukan persiapan area restoran, memastikan perlengkapan

pelayanan tersedia, menyambut tamu, membantu kebutuhan tamu selama breakfast, menjaga kebersihan area restoran, serta melakukan kegiatan *closing* setelah operasional selesai.

Dalam proses pelayanan breakfast, waitress tidak hanya dituntut untuk menjalankan tugas sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP), tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang memiliki nilai emosional bagi tamu. Hal tersebut dapat dilakukan melalui sikap ramah, komunikasi yang baik, kecepatan dalam merespons kebutuhan tamu, serta perhatian terhadap detail pelayanan. Tindakan sederhana seperti memberikan salam, tersenyum, menawarkan bantuan, dan memastikan kenyamanan tamu menjadi bagian dari upaya menciptakan *heartfelt experience*.

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan breakfast terdapat beberapa tantangan yang dihadapi oleh waitress, terutama ketika kondisi restoran ramai akibat meningkatnya jumlah tamu. Pada situasi tersebut, waitress harus mampu mengatur waktu, bekerja sama dengan tim, serta tetap memberikan pelayanan yang cepat dan tepat tanpa mengurangi kualitas interaksi dengan tamu.

Berdasarkan gambaran tersebut, studi kasus ini berfokus pada bagaimana upaya waitress di Harris Cafe Harris Resort Bareleng Batam dalam menciptakan *heartfelt experience* melalui pelayanan breakfast. Penelitian ini mengkaji peran waitress dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada tamu melalui aspek keramahan, *responsiveness*, komunikasi, perhatian terhadap kebutuhan tamu, serta penerapan SOP pelayanan.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta pengalaman selama melaksanakan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Departemen Food & Beverage Service, khususnya di Harris Cafe HARRIS Resort Barelang Batam, ditemukan bahwa waitress memiliki peran penting dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast. Pelayanan yang diberikan tidak hanya mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP), tetapi juga menekankan sikap ramah, responsif, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu agar tercipta pengalaman yang positif selama menikmati breakfast.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, pelaksanaan pelayanan breakfast telah berjalan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala pada saat operasional berlangsung, terutama ketika jumlah tamu meningkat sehingga waitress harus melayani banyak tamu dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut menuntut waitress untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan ramah sesuai dengan standar hotel.

a. Persiapan Area Breakfast (*Preparation*)

Sebelum restoran dibuka, waitress melakukan persiapan area pelayanan seperti membersihkan meja dan kursi, menyiapkan *table set up*, melengkapi peralatan makan, serta memastikan area buffet dalam kondisi bersih dan siap digunakan. Persiapan ini bertujuan menciptakan suasana restoran yang nyaman dan memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu.

b. Penyambutan Tamu (*Greeting Guest*)

Waitress menyambut tamu dengan memberikan salam, senyuman, dan mempersilakan tamu menuju meja. Sikap ramah dan sopan menjadi bagian penting dalam menciptakan *heartfelt experience* karena memberikan kesan bahwa tamu dihargai dan diterima dengan baik.

c. Pelayanan Selama Breakfast

Selama pelayanan berlangsung, waitress membantu memenuhi kebutuhan tamu, seperti memberikan informasi mengenai menu, menyediakan peralatan makan tambahan, membersihkan meja yang telah digunakan, serta merespons permintaan tamu dengan cepat. Pelayanan yang responsif menjadi salah satu bentuk penerapan kualitas pelayanan di Harris Cafe.

d. Perhatian terhadap Kebutuhan Tamu

Selain menjalankan tugas operasional, waitress juga memberikan perhatian kepada tamu dengan menawarkan bantuan, memastikan kenyamanan selama breakfast, serta menjaga komunikasi yang baik. Bentuk perhatian tersebut menjadi salah satu upaya dalam menciptakan *heartfelt experience*.

e. Closing Procedure

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa waitress di Harris Cafe HARRIS Resort Bareleng Batam telah melaksanakan pelayanan breakfast sesuai dengan SOP yang berlaku. Penerapan pelayanan yang ramah, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan tamu menjadi faktor penting dalam menciptakan *heartfelt experience* serta memberikan pengalaman positif bagi tamu selama menikmati breakfast.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada Departemen Food & Beverage Service, khususnya di Harris Cafe Harris Resort Bareleng Batam, diketahui bahwa waitress telah melaksanakan pelayanan breakfast sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. SOP menjadi pedoman bagi waitress dalam memberikan pelayanan kepada tamu, mulai dari persiapan area restoran, penyambutan tamu, pelayanan selama breakfast berlangsung, hingga kegiatan *closing*. Penerapan SOP tersebut bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas serta memberikan *heartfelt experience* kepada setiap tamu.

Meskipun demikian, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan. Salah satu kendala yang sering dihadapi adalah meningkatnya jumlah tamu pada saat(peak hour) atau ketika tingkat hunian hotel sedang tinggi. Pada kondisi tersebut, waitress harus melayani banyak tamu dalam waktu yang bersamaan sehingga diperlukan kemampuan untuk mengatur waktu, menentukan prioritas pelayanan, serta tetap menjaga keramahan dan kualitas pelayanan kepada setiap tamu.

Selain itu, penerapan aspek **responsiveness** atau daya tanggap juga menjadi tantangan dalam menciptakan *heartfelt experience*. Waitress dituntut untuk mampu memberikan respons yang cepat terhadap berbagai kebutuhan tamu, seperti membantu mencari tempat duduk, memberikan informasi mengenai menu breakfast, menyediakan peralatan makan tambahan, membersihkan meja yang telah digunakan, serta menangani permintaan khusus dari tamu. Apabila pelayanan tidak diberikan secara cepat dan tepat, kenyamanan tamu dapat berkurang dan pengalaman pelayanan yang diharapkan menjadi kurang optimal.

Hasil pengamatan juga menunjukkan bahwa koordinasi antara waitress, supervisor, dan staf Food & Beverage Service lainnya memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga kelancaran operasional breakfast. Komunikasi yang baik antar anggota tim membantu mempercepat pelayanan, menghindari kesalahan dalam pembagian tugas, serta memastikan seluruh kebutuhan tamu dapat terpenuhi dengan baik selama operasional berlangsung.

Untuk mengatasi berbagai kendala tersebut, Harris Resort Barelang Batam menerapkan beberapa upaya, seperti melaksanakan *briefing* sebelum operasional, membagi area kerja setiap waitress secara jelas, menerapkan SOP pelayanan secara konsisten, serta melakukan pengawasan oleh supervisor selama operasional breakfast. Selain itu, waitress juga dibiasakan untuk selalu memberikan salam, senyum, komunikasi yang sopan, serta menawarkan bantuan kepada tamu sebagai bentuk pelayanan yang berorientasi pada kepuasan dan kenyamanan tamu.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa upaya waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast telah berjalan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, masih terdapat beberapa tantangan, terutama pada saat kondisi operasional yang padat. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan kemampuan waitress dalam aspek **responsiveness**, komunikasi, kerja sama tim, dan konsistensi dalam memberikan pelayanan agar kualitas pelayanan tetap terjaga serta mampu memberikan pengalaman yang positif dan berkesan bagi setiap tamu di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil temuan studi kasus di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam, dapat diketahui bahwa upaya waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* pada pelayanan breakfast berkaitan erat dengan penerapan kualitas pelayanan (*service quality*). Dalam industri hospitality, pelayanan tidak hanya dinilai dari produk yang diberikan, tetapi juga dari proses interaksi antara karyawan dengan tamu selama pelayanan berlangsung.

Berdasarkan teori **Service Quality (SERVQUAL)** yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, salah satu dimensi penting dalam kualitas pelayanan adalah **responsiveness** atau daya tanggap. Responsiveness merupakan kemampuan karyawan dalam membantu pelanggan serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Dalam konteks pelayanan breakfast di Harris Cafe, aspek responsiveness terlihat dari upaya waitress dalam merespons kebutuhan tamu, seperti membantu permintaan tambahan, membersihkan meja dengan segera, memberikan informasi mengenai menu, serta memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang nyaman.

Selain responsiveness, hasil temuan juga menunjukkan bahwa aspek keramahan, komunikasi, dan perhatian terhadap tamu memiliki peran dalam menciptakan *heartfelt experience*. Pelayanan yang diberikan waitress tidak hanya berfokus pada penyelesaian tugas, tetapi juga menciptakan hubungan positif dengan tamu melalui sikap sopan, senyuman, sapaan, serta kesediaan

membantu. Hal tersebut menunjukkan bahwa pengalaman tamu dalam industri perhotelan terbentuk melalui kombinasi antara kualitas pelayanan dan interaksi emosional yang diberikan oleh karyawan.

Temuan penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa kualitas interaksi antara karyawan dan pelanggan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan serta pengalaman pelanggan. Karyawan yang mampu memberikan pelayanan secara cepat, ramah, dan penuh perhatian dapat meningkatkan persepsi positif pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Selain itu, penerapan SOP pelayanan juga menjadi faktor pendukung dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan. SOP membantu waitress dalam menjalankan tugas secara sistematis, mulai dari persiapan area restoran, penyambutan tamu, pelayanan selama breakfast, hingga proses *closing*. Namun, dalam praktiknya waitress juga harus memiliki kemampuan adaptasi agar tetap mampu memberikan pelayanan yang baik ketika menghadapi kondisi operasional yang ramai.

Berdasarkan hasil pembahasan tersebut, dapat disimpulkan bahwa upaya waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* di Harris Cafe telah dilakukan melalui penerapan pelayanan yang responsif, keramahan, komunikasi yang baik, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu. Peran waitress menjadi faktor penting dalam membangun pengalaman positif bagi tamu karena pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi kebutuhan secara fungsional, tetapi juga memberikan nilai emosional yang membuat tamu merasa dihargai dan diperhatikan.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan oleh Departemen Food & Beverage Service, khususnya pada operasional Harris Cafe HARRIS Resort Barelang Batam, untuk meningkatkan kualitas pelayanan breakfast serta mendukung terciptanya *heartfelt experience* bagi tamu. Rekomendasi ini diharapkan dapat membantu waitress memberikan pelayanan yang lebih

responsif, profesional, dan konsisten sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku di hotel.

1. **Departemen Food & Beverage Service** disarankan untuk menyelenggarakan pelatihan (*training*) dan *refreshment training* secara berkala mengenai standar pelayanan breakfast, komunikasi pelayanan (*service communication*), serta penerapan *heartfelt service*. Pelatihan ini bertujuan meningkatkan kemampuan waitress dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan sesuai dengan harapan tamu.
2. **Supervisor Food & Beverage Service** perlu melakukan pengawasan dan evaluasi secara rutin terhadap pelaksanaan SOP pelayanan breakfast. Evaluasi dapat dilakukan dengan mengamati sikap pelayanan waitress, kecepatan dalam merespons kebutuhan tamu, kemampuan menangani keluhan, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu.
3. **Koordinasi dan pembagian tugas** antar waitress perlu ditingkatkan, terutama pada saat **peak hour** atau ketika tingkat hunian hotel tinggi. Pembagian area pelayanan yang jelas dan komunikasi yang efektif antar anggota tim akan membantu mempercepat pelayanan sehingga setiap tamu tetap memperoleh perhatian yang baik selama menikmati breakfast.
4. **Briefing sebelum operasional breakfast** sebaiknya dilaksanakan secara rutin sebagai sarana untuk menyampaikan informasi mengenai jumlah tamu, pembagian tugas, menu yang disajikan, serta mengingatkan kembali pentingnya memberikan pelayanan yang responsif, ramah, dan sesuai dengan standar hotel. Kegiatan ini juga dapat meningkatkan kesiapan waitress sebelum memulai operasional.
5. **Evaluasi terhadap kualitas pelayanan** perlu dilakukan secara berkala melalui masukan (*feedback*) dari tamu maupun hasil pengamatan supervisor. Evaluasi tersebut dapat digunakan untuk mengidentifikasi kendala yang terjadi selama pelayanan breakfast serta menjadi dasar dalam melakukan perbaikan agar kualitas pelayanan terus meningkat sesuai dengan kebutuhan tamu dan perkembangan industri perhotelan.

Secara keseluruhan, rekomendasi tersebut diharapkan dapat membantu **Departemen Food & Beverage Service HARRIS Resort Barelang Batam** dalam meningkatkan kualitas pelayanan breakfast melalui penerapan SOP yang konsisten, peningkatan kompetensi waitress, serta penguatan koordinasi antaranggota tim. Dengan pelayanan yang cepat, ramah, dan penuh perhatian, waitress diharapkan mampu menciptakan *heartfelt experience* yang memberikan kesan positif, meningkatkan kepuasan tamu, serta memperkuat citra pelayanan HARRIS Resort Barelang Batam.

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai “**Kualitas Pelayanan Waitress dalam Menciptakan *Heartfelt Experience* pada Pelayanan Breakfast di Harris Cafe Harris Resort Bareleng Batam**”, dapat disimpulkan bahwa waitress memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang berkesan bagi tamu. Peran waitress tidak hanya terbatas pada pelaksanaan tugas operasional, tetapi juga mencakup kemampuan dalam membangun hubungan positif dengan tamu melalui sikap, komunikasi, dan perhatian selama proses pelayanan berlangsung.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya waitress dalam menciptakan *heartfelt experience* dilakukan melalui beberapa bentuk pelayanan, seperti memberikan sambutan yang ramah, menjaga komunikasi yang baik dengan tamu, merespons kebutuhan tamu secara cepat, serta memberikan perhatian terhadap kenyamanan tamu selama menikmati breakfast. Sikap tersebut menjadi faktor pendukung dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang tidak hanya memenuhi kebutuhan tamu secara fungsional, tetapi juga memberikan kesan emosional yang positif.

Berdasarkan analisis menggunakan konsep **Service Quality**, khususnya dimensi **responsiveness**, dapat diketahui bahwa daya tanggap waitress menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Waitress berusaha memberikan pelayanan yang cepat dan tepat melalui tindakan seperti membantu permintaan tamu, menjaga kebersihan meja, memberikan informasi mengenai menu, serta memastikan kebutuhan tamu terpenuhi selama berada di restoran.

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan breakfast masih terdapat beberapa kendala, terutama ketika kondisi restoran sedang ramai akibat meningkatnya jumlah tamu. Kondisi tersebut menyebabkan waitress harus menangani beberapa pekerjaan secara bersamaan sehingga diperlukan kemampuan pengelolaan waktu, koordinasi tim, dan adaptasi agar kualitas pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan dalam menciptakan *heartfelt experience* di Harris Cafe Harris Resort Barelang Batam dipengaruhi oleh kemampuan waitress dalam menggabungkan pelayanan operasional dengan pelayanan yang bersifat personal. Keramahan, komunikasi, daya tanggap, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu menjadi faktor utama dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu selama menikmati pelayanan breakfast.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi HARRIS Cafe HARRIS Resort Barelang Batam

Manajemen HARRIS Cafe disarankan untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelatihan (*training*) secara berkala mengenai *service excellence*, komunikasi, penanganan keluhan tamu, serta penguatan *product knowledge*. Selain itu, koordinasi antara waitress dengan kitchen, steward, bartender, cashier, dan supervisor perlu terus ditingkatkan agar pelayanan breakfast dapat berjalan lebih efektif, terutama pada saat tingkat kunjungan tamu tinggi..

2. Bagi Waitress Harris Cafe

Waitress diharapkan terus mempertahankan sikap ramah, sopan, responsif, dan penuh perhatian kepada setiap tamu sebagai bentuk penerapan *heartfelt experience*. Selain itu, waitress juga perlu terus meningkatkan kemampuan komunikasi, penguasaan menu (*product knowledge*), serta kemampuan menangani berbagai karakteristik tamu agar kualitas pelayanan semakin baik dan mampu memberikan pengalaman yang berkesan..

3. Bagi Mahasiswa Praktik Lapangan Industri Selanjutnya

Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri pada Departemen Food and Beverage Service diharapkan mempersiapkan pengetahuan mengenai operasional restoran, standar pelayanan, komunikasi dalam industri perhotelan, serta etika pelayanan kepada tamu.

Mahasiswa juga diharapkan memiliki sikap disiplin, tanggung jawab, dan kemampuan bekerja sama dalam tim agar dapat beradaptasi dengan lingkungan kerja serta memperoleh pengalaman yang maksimal selama kegiatan praktik.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas kualitas pelayanan di industri perhotelan, khususnya mengenai penerapan *heartfelt experience* dalam pelayanan Food and Beverage Service. Peneliti selanjutnya disarankan untuk mengembangkan penelitian dengan menggunakan metode yang lebih beragam, memperluas objek penelitian pada hotel atau restoran lain, serta mengkaji hubungan antara *heartfelt experience*, kualitas pelayanan, kepuasan tamu, dan loyalitas pelanggan sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliasari. (2019). *Manajemen perhotelan*. Erlangga.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Tingkat penghunian kamar hotel berbintang di Indonesia*. Badan Pusat Statistik Republik Indonesia.
- Opit, H. V. (2023). *Industri perhotelan*. Tangguh Denara Jaya Publisher.
- Rahayu, G. N. (2022). *Manajemen pembelian dan pengadaan*. Universitas Terbuka. Sihite, R., & Nugroho, A. (2022). *Manajemen operasional hotel*. Kencana.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2022). *Marketing management* (16th ed.). Pearson.
- Sulastiyono, A. (2021). *Manajemen penyelenggaraan hotel*. Alfabeta. Tjiptono, F. (2014). *Strategi pemasaran jasa*. Andi Offset.
- Universitas Negeri Padang. (2024). *Buku pedoman pengalaman lapangan industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan*. Universitas Negeri Padang.
- Wibowo, S. (2017). *Manajemen hotel dan pariwisata: Konsep dan praktik*. Bumi Aksara.
- Widanaputra. (2011). *Pengantar industri perhotelan*. Prenadamedia Group.
- Wiyasha, I. B. M. (2020). *Akuntansi perhotelan*. Andi Offset.
- TAUZIA Hotels Management. (2024). *Company profile & brand guidelines*. Jakarta: TAUZIA
- The Ascott Limited. (2025). *Company profile*. Singapore: The Ascott Limited.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata.
- Walker, J. R. (2021). *Introduction to hospitality* (8th ed.). Pearson.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2021). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (8th ed.). McGraw-Hill.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan. (2009). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11.

Universitas Negeri Padang. (2024). *Buku pedoman pengalaman lapangan industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan*. Universitas Negeri Padang.

VHP Software. (2023). *Visual Hotel Program: User manual*. Jakarta: VHP Indonesia.

Wahyuniati, N., Mataram, I. G. A. B., Armoni, N. L. E., & Suja, I. K. (2023). Implementation of Standard Operating Procedures of Food and Beverage Service at Infinity8 Bali Hotel. *International Journal of Tourism and Hospitality*.

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: DOKUMENTASI KEGIATAN



DOKUMENTASI WAWANCARA BERSAMA SUPERVISOR AND STAF WAITERS



LAMPIRAN 2: SERTIFIKAT MAGANG



HARRIS
Batang Balam

CERTIFICATE OF APPRECIATION

This certificate has been presented to

Puja Putri Cahyati

Universitas Negeri Padang

For successfully completed on the job training program
period 20 Jan - 21-Jul 2026
in F&B Service
HARRIS Batang Balam



Bart Jan van den BRINK
General Manager



Mela Sari Ginting
People & Culture Manager

discoverasi.com
asf
Batang Balam



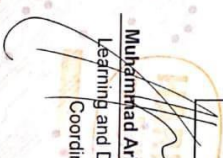
HARRIS
Batang Balam

Trainee Name	Puja Putri Cahyati
Department	F&B Service
School Name	Universitas Negeri Padang
Period	21 Jan - 20 Jul 2026

Unsur Penilaian (Assessment)	Uraian (Topics)	Nilai Angka (Point)	Nilai Huruf (Code)
Work Ability	Ability to receive the explanation	3.7	A
	Loyalty and work skill	4.0	A
	Work quality	3.6	A
	Team work	4.0	A
	Decision maker	3.6	A
Personality	Responsibility and Diligence	3.7	A
	Attendance	4.0	A
	Discipline	3.8	A
	Attitude	4.0	A
	Grooming	4.0	A
HR Quality Control	Cleanliness	4.0	A
	Monthly Assessment	4.0	A
	Learning Assessment	4.0	A
	Training Attendance	4.0	A
	Leadership	4.0	A
Score Average		3.9	A



Lestari Hutagaol
F&B Manager



Mubammad Arif Ramadhan
Learning and Development Coordinator

discoverasi.com
asf
Batang Balam

AMPIRAN 3: LAMPIRAN PENILAIAN INDUSTRI

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG	
NAMA PESERTA/MAHASISWA	: Puja Putri Cahyati
NIM	: 24135229
PROGRAM STUDI	: D4 Manajemen Perhotelan
DEPARTEMEN	: Pariwisata
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Dr. Huriyanti Sutyahie, S.I.P., M.M.
NAMA SUPERVISOR	: Edo Ronaldo
NAMA INDUSTRI	: Harris Resort Barelang Batam.
ALAMAT INDUSTRI	: Jl. Trans Barelang, Tembesi
KOTA	: Batam
PROVINSI	: Kepulauan Riau
SEMESTER	: 4 (Empat)

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

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 : Pusa Putri Sanjuti
 Program Studi : Da. Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Harris Resort Barelang
 Bidang Magang : Food & Beverage Service

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	

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

	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
Jumlah Skor						
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)					66	

• Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 94,28$

Batam, 29 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Supervisor,

Dr. Hurnaningsih Sutirne, S.P., M.M.
NIP/NIDN. 19760903201021001



Edo Ronaldo

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN
KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN 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)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : PUTA PUTRI CAHYATI
 Program Studi : DA MANAJEMEN PERHOTELAN
 Nama Industri : HARIS RESORT BARELANG BATAM
 Bidang Magang : Food and Beverage Service.

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

28

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 93,3$

Dosen Pembimbing

Dr. HUNYANTOM, SUSANTO, S.P.M.
 NIP/NIDN. 194803032010121001

Batam, 29 Juni 2016
 Supervisor,

HARIS
 Edo Ronaldo

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

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 : PUTA PUTRI CAHYATI
Program Studi : DA MANAJEMEN PERHOTELAN
Nama Industri : HARRIS RESORT BARELANG BATAM
Bidang Magang : FOOD AND BEVERAGE SERVICE

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 industri yang positif.	1	2	3	4	5	
Jumlah Skor							
Total Skor							
(Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)							

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = 92$.

Dosen Pembimbing

Dr. Huriyanti S.P., M.M.
NIP/NIDN. 19780903201021001

Batam, 29 Juni 2020
Supervisor,

Edo Ronaldo

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

5

LAMPIRAN 4: PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

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 : Puja Putri Cahyati
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Harris Resort Barelang Batam
 Bidang Magang : Food and Beverage Service

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							
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)						29	

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \dots 86$

Padang, 22 Juli 2026

Dosen Pembimbing,

Dr. Huriyanti Saryuhie, S.P., M.M.
 NIP/ NIDN. 197809032010121001

INSTRUMEN PENILAIAN DOSEN PEMBIMBING

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 : Pura Putri Cahyati
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Harris Resort Barclay Batam
Bidang Magang : Food and Beverage service

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 (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		24					

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

Padang, 22 Juli 2026

Dosen Pembimbing,

Dr. Hurnyanti Sedyathie, S.P., M.M.
NIP/NIDN. 197809032010121001

REKAPITULASI PENILAIAN MAGANG

1. Nilai Kompetensi (30%)	= 28,28 (28,28)
2. Nilai Disiplin dan Tanggungjawab (15%)	= 13,3 (13,3)
3. Nilai Sikap (15%)	= 12 (12)
4. Nilai Laporan (30%)	= 26 (26)
5. Nilai Presentasi Laporan (10%)	= 9,6 (9,6)

NILAI AKHIR (NA) = (30% x Kompetensi) + (15% x Disiplin dan Tanggungjawab) +
(15% x Sikap) + (30% x Laporan) + (10% x Presentasi Laporan)

$$= 28,28 + 13,3 + 12 + 26 + 9,6$$

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,
Dosen Pembimbing

Dr. Hurnantoni Sembuthi, S.P., MM
NIP/MDN: 1976032010121001

LAMPIRAN 5: Lembar Konsultasi Supervisor



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

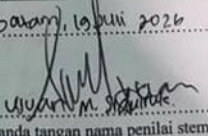


LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Ruli Putri Cahya
 Unit Kegiatan Praktek : Food and beverage service trainee
 Nama Perusahaan/Industri : Harris Resort Kurelany, Batam
 Jadwal Kegiatan : 21 Januari 2026 - 20 Juli 2026
 Nama Supervisor(Penilai) : Wivan M. Sidiyuki
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor Food and beverage service

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	12 Juli 2026	- Pengajuan judul laporan PLI & studi kasus	ACC	
2.	12 Juli 2026 15 Juli 26	- Revisi laporan bab 2 dan bab 3 (profil perusahaan)		
3	19 Juli 26	- Acc laporan studi kasus dan Supervisor - pengecekan logbook	ACC ACC	

Batam, 19 Juli 2026


 Wivan M. Sidiyuki
 Tanda tangan nama penilai stempel
 Perusahaan

LAMPIRAN 6: LEMBAR KONSULTASI PEMBIMBING

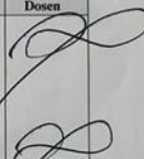
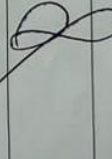
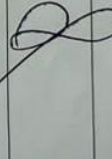


KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
 Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar Padang 25171
 E-mail : uhi@fpp.unp.ac.id



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Puja Putri Cahyati
 Departemen /NIM : Pariwisata/24135229
 Tempat PLI : Harris resort Barelang Batam

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
12 Juli 2026	- Pengajuan judul laporan PLI	Acc judul	
15 Juli 2026	- Revisi laporan PLI mens ak format pl studi kasus		
23 Juli 2026	- Revisi laporan Bab 2 kerangka pemikiran dan pembahasan		
24 Juli 2026	Acc laporan	Acc	

Diketahui oleh:
 Dosen Pembimbing

Dr. Hijriyanti Syuthie, SIP, M.M
 NIP.197809032010121001

LAMPIRAN 7: SURAT KETERANGAN PLI 1



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



Nomor : 250d/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 23 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth :

Pimpinan HARRIS Resort Barelang Batam

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan HARRIS Resort Barelang Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 25 Januari s.d 24 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Puja Putri Cahyati	24135229	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
2	Rahma Fadilla	24135193	Manajemen Perhotelan	FBP	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
3	Aura Artikanedi	24135067	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
4	Muhammad Jibrin Guntara	24135083	Manajemen Perhotelan	FO	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
5	Nailatul Fadhillah	24135123	Manajemen Perhotelan	Accounting	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
6	Viviana Luthfi Hidayah	24135204	Manajemen Perhotelan	HK	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
7	Muhammad Adam Alfarisi	24135022	Manajemen Perhotelan	HK	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
8	Glendi Rafli	24135114	Manajemen Perhotelan	FBS	Dr. Hijriyantomi Suyuthie, SIP, M.M
9	Amanda Fadhillah	24135100	Manajemen Perhotelan	Accounting	Youmil Abrian, SE, M.M
10	Ahmad Zidan	24135065	Manajemen Perhotelan	FBS	Youmil Abrian, SE, M.M
11	Muhammad Fadhel Riadi	24135081	Manajemen Perhotelan	HK	Youmil Abrian, SE, M.M
12	Fachri Ahmad Faritzi	24135013	Manajemen Perhotelan	FO	Youmil Abrian, SE, M.M
13	Aziz Al-Haris	24135069	Manajemen Perhotelan	FBS	Youmil Abrian, SE, M.M
14	Prasetya Aldi Rivalni	22135087	Manajemen Perhotelan	Accounting	Youmil Abrian, SE, M.M



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

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



15	Fadil Abdul Hadi	24135014	Manajemen Perhotelan	HK	Youmil Abrian, SE, M.M
16	M. Syahdan	24135078	Manajemen Perhotelan	HK	Youmil Abrian, SE, M.M

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

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

LAMPIRAN 8: LOGBOOK PLI I

JANUARI

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Puja Putri Cahyati
NIM : 24135229
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 21 Jan 2026 s.d 31 Jan 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthic,SIP,M.M
Supervisor : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	21 Januari 26	09.00-18.00	8 Jam	• Orientasi pengenalan lingkungan hotel,orientasi kerja,pengetahuan outlet,grooming,briefing,	Kerja
2	22 Januari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Orientasi Mengenai Food and beverage Department dan Job Desk Trainee, Melayani tamu A'la carte and ,Assisted with in room dinning (IRD) Cleaning area shift afternoon, and closing outlet,	Kerja
3	23 Januari 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte Assisted with in room dinning (IRD) Cleaning area shift afternoon, and closing outlet,	Kerja
4	24 Januari 26	15.00-23.00	8 jam	• Melayani tamu A'la carte Assisted with in room dinning (IRD) Cleaning area shift afternoon, and closing outlet,	Kerja
5	25 Januari 26	15.00-23.00	8 jam	• Melayani tamu A'la carte Assisted with in room dinning (IRD) Cleaning area shift afternoon, and closing outlet,	Kerja
6	26 Januari 26	-	-	DAY OFF	Libur
7	27 Januari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
8	28 Januari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,handle breakfast,menyiapkan Lunch set up,handle lunch , Melayani A'la carte,closing Area outlet	Kerja
9	29 Januari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,handle breakfast,menyiapkan Lunch set up,handle lunch , Melayani A'la carte,closing Area outlet	Kerja
10	30 Januari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,handle breakfast,menyiapkan Lunch set	Kerja

				up,handle lunch , Melayani A'la carte,closing Area outlet	
11	31 Januari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,handle breakfast,menyiapkan Lunch set up,handle lunch , Melayani A'la carte,closing Area outlet	Kerja
Total Jumlah Jam			72 Jam	Jumlah Hari Kerja	10

Mengetahui,
Supervisor

Ujuan M. Sidauruk

Batam, 31 Januari 2026
Mahasiswa

Puja Putri Cahyati

FEBRUARI

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Puja Putri Cahyati
NIM : 24135229
Tempat PLI : HARRIS Resort Bareleng Batam
Waktu PLI : 01 Feb 2026 s.d 28 Feb 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Supervisor : Ujuan Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
2	2 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
3	3 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
4	4 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
5	5 Februari 26	-	-	OFF	Libur
6	6 Februari 26	09.00-18.00	9 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
7	7 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
8	8 Februari 26	06.00-15.00	8 jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Set up Lunch,Handle lunch.Polishing equitmen,Melayani A'la carte, Melakukan closing area outlet	kerja
9	9 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

10	10 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Set up Lunch, Handle lunch, Polishing equitmen, Melayani A'la carte, Melakukan closing area outlet	Kerja
11	11 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
12	12 Februari 26	-	-	DAY OFF	Libur
13	13 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
14	14 Februari 26	06.00-20.00	14 Jam	Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Handle Event Excelitas 3200 pax Clear up VIP	Kerja
15	15 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
16	16 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
17	17 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Libur
18	18 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
19	19 Februari 26	-	-	OFF	Libur
20	20 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	Set up and Prepare outlet iftar, Handle Iftar, Closing Iftar and Polishing Equitmen, Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Kerja
21	21 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	Set up and Prepare outlet iftar, Handle Iftar, Closing Iftar and Polishing Equitmen, Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Kerja
22	22 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	Set up and Prepare outlet iftar, Handle Iftar, Closing Iftar and Polishing Equitmen, Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Kerja
23	23 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	Set up and Prepare outlet iftar, Handle Iftar, Closing Iftar and Polishing Equitmen, Melayani A'la Carte dan In Room	Kerja

				Dinning (IRD) Closing outlet	
24	24 Februari 26	15.00-23.00	8 Jam	Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen,Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Kerja
25	25 Februari 26	-	-	DAY OFF	Libur
26	26 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
27	27 Februari 26	06.00-15.00	8 Jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
28	28 Februari 26	06.00-15.00	8 jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
Total Jumlah Jam			198 Jam	Jumlah Hari Kerja	24

Mengetahui,
Supervisor


Ujuan M. Sidauruk

Batam, 28 Februari 2026
Mahasiswa


Puja Putri Cahyati

MARET

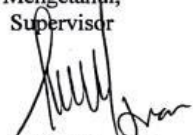
LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Puja Putri Cahyati
NIM : 24135229
Tempat PLI : HARRIS Resort Bareleng Batam
Waktu PLI : 01 Mar 2026 s.d 31 Mar 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Supervisor : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
2	2 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
3	3 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
4	4 Maret 26	-	-	DAY OFF	Libur
5	5 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen,Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Kerja
6	6 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen,Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Kerja
7	7 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen,Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Libur
8	8 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen,Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Libur
9	9 Maret 26	-	-	DAY OFF	Libur

10	10 Maret 26	06.00 - 15.00	8Jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
11	11 Maret 26	06.00 - 15.00	8Jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
12	12 Maret 26	06.00 - 15.00	8Jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
13	13 Maret 26	06.00 - 15.00	8Jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
14	14 Maret 26	06.00 - 15.00	8Jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
15	15 Maret 26	06.00 - 15.00	8Jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
16	16 Maret 26	06.00 - 15.00	8Jam	Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen,Prepare Equitmen Iftar.Melayani A'la carte and (IRD) Closing shift pagi.	Kerja
17	17 Maret 26	-	-	DAY OFF	Libur
18	18 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen,Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Kerja
19	19 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen,Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Kerja
20	20 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	Set up and Prepare outlet iftar,Handle Iftar,Closing Iftar and Polishing Equitmen,Melayani A'la Carte dan In Room Dinning (IRD) Closing outlet	Kerja
21	21 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	Melayani tamu A'la carte Assisted with in room dinning (IRD) Cleaning area shift afternoon, and closing outlet,	Kerja
22	22 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	Melayani tamu A'la carte Assisted with in room dinning (IRD) Cleaning area shift afternoon, and closing outlet,	Kerja
23	23 Maret 26	-	-	DAY OFF	Libur

24	24 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
25	25 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
26	26 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
27	27 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
28	28 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
29	29 Maret 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
30	30 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte Assisted with in room dinning (IRD) Cleaning area shift afternoon, and closing outlet,	Kerja
31	31 Maret 26	15.00-23.00	8 Jam	• Melayani tamu A'la carte Assisted with in room dinning (IRD) Cleaning area shift afternoon, and closing outlet,	Kerja
Total Jumlah Jam			208 Jam	Jumlah Hari Kerja	26

Mengetahui,
Supervisor

Ujuan M. Sidauruk

Batam, 31 Maret 2026
Mahasiswa

Puja Putri Cahyati

APRIL

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

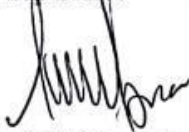
Nama : Puja Putri Cahyati
NIM : 24135229
Tempat PLI : HARRIS Resort Bareleng Batam
Waktu PLI : 01 Apr 2026 s.d 30 Apr 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Supervisor : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
2	2 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
3	3 April 26	11.00-20.00	8 Jam	• Handle lunch grub di harris café,closing lunch,prepared dinner grub di fucian hall,handle dinner (melayani tamu dan clear up table).Closing Dinner	Kerja
4	4 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
5	5 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
6	6 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
7	7 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
8	8 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
9	9 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

10	10 April 26	06.00-15.00	9 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
11	11 April 26	06.00-15.00	-	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Prepare Lunch grub,Handle lunch, Polishing equitmen,Melayani A'la carte and IRD closing shift pagi.	Libur
12	12 April 26	06.00-15.00	-	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
13	13 April 26	06.00-15.00	9 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
14	14 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
15	15 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
16	16 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
17	17 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
18	18 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Mcnyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
19	19 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
20	20 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
21	21 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
22	22 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Prepare Lunch grub,Handle lunch, Polishing equitmen,Melayani A'la carte and IRD closing shift pagi.	Kerja
23	23 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Mcnyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja

24	24 April 26	06.00-22.00	16 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, handle breakfast, Polishing equitmen after breakfast, Melayani tamu A'la carte, Prepare dinner, Handle dinner grub, Closing after dinner.	Kerja
25	25 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Prepare Lunch grub, Handle lunch, Polishing equitmen, Melayani A'la carte and IRD closing shift pagi.	Kerja
26	26 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Prepare Lunch grub, Handle lunch, Polishing equitmen, Melayani A'la carte and IRD closing shift pagi.	Kerja
27	27 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
28	28 April 26	-	-	DAY OFF	Libur
29	29 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
30	30 April 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
Total Jumlah Jam			219 Jam	Jumlah Hari Kerja	26

Mengetahui,
Supervisor


Ujuan M. Sidauruk

Batam, 30 April 2026
Mahasiswa


Puja Putri Cahyati

MEI

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Puja Putri Cahyati
NIM : 24135229
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 01 Mei 2026 s.d 31 Mei 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Supervisor : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Mei 26	12.00-22.00	10	• Handle lunch ,closing lunch grub,prepared and set up dinner 20feet,handle dinner,polishing equitmen Closing Dinner	Kerja
2	2 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
3	3 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
4	4 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi	Kerja
5	5 Mei 26	-	-	DAY OFF	Libur
6	6 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
7	7 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
8	8 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
9	9 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

10	10 Mei 26	06.00-25.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
11	11 Mei 26	-	-	DAY PAYMANT	Libur
12	12 Mei 26	-	-	DAY OFF	Libur
13	13 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
14	14 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
15	15 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
16	16 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
17	17 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Libur
18	18 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
19	19 Mei 26	-	-	DAY OFF	Libur
20	20 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
21	21 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
22	22 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
23	23 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
24	24 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
25	25 Mei 26	-	-	DAY OFF	Libur

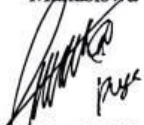
26	26 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
27	27 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
28	28 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
29	29 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
30	30 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
31	31 Mei 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
Total Jumlah Jam			205 Jam	Jumlah Hari Kerja	25

Mengetahui,
Supervisor


Ujuan M. Sidauruk

Batam, 31 Mei 2026

Mahasiswa


Puja Putri Cahyati

JUNI

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Puja Putri Cahyati
NIM : 24135229
Tempat PLI : HARRIS Resort Bareleng Batam
Waktu PLI : 01 Jun 2026 s.d 30 Jun 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Marketing Branding manager : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Jun 26	-	-	OFF DAY	Libur
2	2 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
3	3 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
4	4 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
5	5 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen, Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
6	6 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
7	7 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
8	8 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
9	9 Jun 26	-	-	DAY PAYMANT	Libur
10	10 Jun 26	-	-	DAY OFF	Libur
11	11 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

12	12 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
13	13 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
14	14 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Set up Lunch,Handle lunch.Polishing equitmen,Melayani A'la carte and IRD,Closing	Kerja
15	15 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Set up Lunch,Handle lunch.Polishing equitmen,Melayani A'la carte and IRD,Closing	Kerja
16	16 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
17	17 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
18	18 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
19	19 Jun 26	-	-	DAY OFF	Libur
20	20 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
21	21 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
22	22 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast .Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
23	23 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
24	24 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
25	25 Jun 26	-	-	DAY OFF	Libur
26	26 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

27	27 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
28	28 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
29	29 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast . Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
30	30 Jun 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
Total Jumlah Jam			205 Jam	Jumlah Hari Kerja	25

Mengetahui,
Supervisor


Ujuhan M. Sidauruk

Batam, 30 Juni 2026

Mahasiswa


Puja Putri Cahyati

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN
LAPANGAN INDUSTRI I
DEPARTEMEN PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PEROTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Puja Putri Cahyati
NIM : 24135228
Tempat PLI : HARRIS Resort Barelang Batam
Waktu PLI : 01 Jul 2026 s.d 16 Jul 2026
Pembimbing PLI : Dr.Hijriyantomi Suyuthie,SIP,M.M
Marketing Branding manager : Ujuan M. Sidauruk
Departmen : Food & Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Σ Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
2	2 Jul 26	-	-	DAY OFF	Libur
3	3 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
4	4 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
5	5 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
6	6 Jul 26	-	-	DAY OFF	Libur
7	7 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
8	8 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
9	9 Jul 26	-	-	DAY PAYMANT	Libur
10	10 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
11	11 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
12	12 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up,Handle Breakfast,Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja

13	13 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
14	14 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
15	15 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	• Menyiapkan breakfast set up, Handle Breakfast, Polishing equitmen after breakfast Melayani A'la carte and IRD Closing shift pagi.	Kerja
16	16 Jul 26	06.00-15.00	8 Jam	LAST DAY	Kerja
Total Jumlah Jam			96 Jam	Jumlah Hari Kerja	12

Mengetahui,
Supervisor

Ujuan M. Sidauruk

Batam, 17 Juli 2026
Mahasiswa

Puja Putri Cahyati