

LAPORAN STUDI KASUS
HAMBATAN KOMUNIKASI ANTARA *FOOD AND BEVERAGE*
***SERVICE* DAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DALAM**
PENYAJIAN *FAMILY STYLE* DI BASIL *RESTAURANT* ASTON
BATAM HOTEL & RESIDENCE

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



Oleh:

Nur Aziza / 24135087

Dosen Pembimbing : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

Supervisor : Hafid al Ansori (Food & Beverage Manager)

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan ini Disampaikan untuk memenuhi sebagian dari
persyaratan Magang Berdampak I FPP-UNP
Semester Januari-Juni 2026

Oleh:

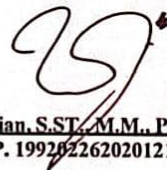
Nur Aziza

NIM: 24135087

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



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

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M. Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

Oleh:

**Nur Aziza
NIM:24135087**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Depertamen Pariwisata**

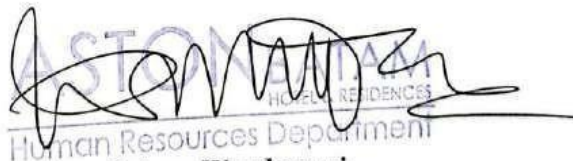
**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Pembimbing dari Industri**

Food & Beverage Manager



Hafid al Ansori

Director of Human Resource Department



Human Resources Department

Sukma Wandansari

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Magang Berdampak I dengan judul "**Studi Kasus Hambatan Komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam Penyajian *Family Style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence**" dengan baik dan tepat pada waktunya. Magang Berdampak I ini merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi Manajemen Perhotelan. Selain sebagai pemenuhan kewajiban akademik, kegiatan magang ini juga memberikan banyak manfaat bagi penulis, baik dari segi akademik maupun non-akademik, serta memberikan pengalaman dan pengetahuan baru yang tidak diperoleh selama berada di bangku perkuliahan. Pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan, dukungan, serta motivasi dalam penyusunan Studi Kasus ini, khususnya kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti. S. Ant, M.Sc selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, S.ST.Par, M.Si.Par, CHE. selaku Kepala Departemen Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd selaku Koordinator PLI Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang sekaligus Dosen Pembimbing Akademik.
5. Bapak Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE selaku dosen pembimbing PLI.
6. Bapak Beben Subekti selaku General Manager Aston Batam Hotel & Residence.
7. Ibu Sukma Wandansari selaku Director of Human Resource Aston Batam Hotel & Residence.

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

Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan dalam penyusunan Laporan Studi Kasus Magang Berdampak I ini. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi perbaikan dan penyempurnaan di masa yang akan datang. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menjadi tambahan wawasan dan pengetahuan bagi penulis sendiri.

Batam, 29 Juli 2026

Penulis

Nur Aziza

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
ABSTRAK.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	4
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Hotel	6
2.1.2 Food and Beverage Department	7
2.1.3 Food and Beverage Service	8
2.1.4 Kitchen (Food and Beverage Product)	9
2.1.5 Komunikasi.....	10
2.1.6 Hambatan Komunikasi	11
2.1.7 Family Style.....	12

2.2 Penelitian Terdahulu	14
2.3 Kerangka Pemikiran	15
BAB III METODE STUDI KASUS.....	17
3.1 Jenis Penelitian	17
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	17
3.3 Profil Organisasi / Perusahaan.....	18
3.4 Struktur Organisasi	26
3.5 Subjek dan Objek Studi Kasus	26
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	29
4.2 Temuan Studi Kasus	31
4.3 Analisis Permasalahan	43
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	55
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	58
BAB V SARAN DAN KESIMPULAN	62
5.1 Kesimpulan	62
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Aston Batam Hotel & Residence	19
Gambar 2 Superior Room.....	20
Gambar 3 Deluxe Room	20
Gambar 4 Deluxe Premier Room	21
Gambar 5 Family Room	21
Gambar 6 Junior Suite Room	22
Gambar 7 Aston Suite Room.....	22
Gambar 8 Apartemen 2 Bedroom.....	23
Gambar 9 Apartemen 3 Bedroom.....	23
Gambar 10 Kolam Renang	23
Gambar 11 Peppermint Lounge.....	24
Gambar 12 Basil Restaurant	24
Gambar 13 Gravity-Ten Gym.....	25
Gambar 14 Gravity-Ten Bar.....	25
Gambar 15 Struktur Organisasi	26

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	65
Lampiran 2 Hasil Observasi	65
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan	67
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI.....	69
Lampiran 5 Loogbook	70

ABSTRAK

Komunikasi yang efektif antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran penyajian *family setyle* di restoran hotel. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan hambatan komunikasi yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu. Studi kasus ini bertujuan untuk menganalisis hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, mengetahui faktor penyebab yang melatarbelakanginya, serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi antarbagian.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam studi kasus ini meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant, wawancara dilakukan dengan staf yang terlibat dalam pelayanan *family style*, sedangkan dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh selama penelitian.

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa hambatan komunikasi terjadi karena kurang optimalnya koordinasi sebelum pelayanan, belum maksimalnya pengecekan jadwal dan detail reservasi *family style*, serta keterbatasan pengalaman trainee dalam menangani pelayanan *family style*. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya miskomunikasi mengenai urutan penyajian (*course*), status hidangan yang telah atau belum disajikan, serta penyampaian informasi mengenai permintaan khusus tamu, termasuk alergi makanan. Hambatan tersebut berdampak pada meningkatnya kebutuhan konfirmasi ulang antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, serta berpotensi menyebabkan keterlambatan penyajian makanan.

Berdasarkan hasil studi kasus, direkomendasikan agar Basil Restaurant meningkatkan koordinasi melalui *briefing* sebelum pelayanan, melakukan pengecekan jadwal dan detail reservasi secara rutin, memperjelas alur penyampaian informasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, serta memberikan pendampingan kepada trainee dalam menangani

pelayanan *family style*. Penerapan rekomendasi tersebut diharapkan dapat meningkatkan efektivitas komunikasi, memperlancar proses operasional restoran, dan menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

Kata kunci: hambatan komunikasi, *family set*, *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Product*, studi kasus.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang dan memiliki peran penting dalam mendukung sektor pariwisata. Persaingan yang semakin ketat menuntut setiap hotel untuk memberikan pelayanan yang berkualitas agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga oleh kemampuan setiap departemen dalam bekerja sama dan berkoordinasi untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam mewujudkan kualitas pelayanan tersebut adalah *Food and Beverage Department*, yang bertanggung jawab terhadap penyediaan pelayanan makanan dan minuman bagi tamu.

Food and Beverage Department terdiri atas dua bagian yang saling berkaitan, yaitu *Food and Beverage Service* sebagai bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, serta *Food and Beverage Product* sebagai bagian yang bertanggung jawab dalam proses pengolahan makanan. Hubungan kerja antara kedua bagian tersebut harus didukung oleh komunikasi dan koordinasi yang efektif agar setiap pesanan tamu dapat diterima, diproses, dan disajikan dengan baik. Penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan makanan dan minuman sangat dipengaruhi oleh kerja sama dan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, karena kedua bagian tersebut saling bergantung dalam menjalankan operasional restoran hotel.

Komunikasi yang efektif menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung kelancaran operasional restoran. Informasi mengenai pesanan tamu, urutan penyajian, permintaan khusus, perubahan menu, hingga waktu penyajian harus disampaikan secara jelas agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan. Sebaliknya, hambatan komunikasi dapat menyebabkan keterlambatan penyajian makanan, kesalahan penyampaian informasi, meningkatnya konfirmasi ulang antarbagian, serta menurunkan kualitas

pelayanan yang diterima tamu. Penelitian yang dilakukan di Sintesa Peninsula Hotel Manado menunjukkan bahwa komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kualitas pelayanan hotel. Salah satu jenis pelayanan yang membutuhkan komunikasi dan koordinasi yang baik adalah penyajian *family style*.

Dalam penyajian *family style*, bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* harus memiliki pemahaman yang sama mengenai jenis menu, jumlah tamu, urutan penyajian (*course*), waktu penyajian, serta permintaan khusus tamu, seperti alergi makanan atau perubahan tamu. Apabila informasi tersebut tidak tersampaikan dengan baik, proses pelayanan dapat menjadi kurang efektif dan berpotensi mempengaruhi kepuasan tamu. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif menjadi salah satu kunci keberhasilan dalam penyajian *family style*.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, penulis menemukan adanya hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*. Hambatan tersebut terjadi karena informasi mengenai urutan penyajian makanan, menu yang telah maupun belum disajikan, serta permintaan khusus tamu yang tidak selalu tersampaikan secara optimal. Selain itu, dalam beberapa kondisi, penanganan *family style* masih dilakukan oleh trainee yang sedang berada pada tahap pembelajaran sehingga belum sepenuhnya memahami alur pelayanan maupun koordinasi yang diperlukan. Hasil wawancara dengan staf juga menunjukkan bahwa kurangnya persiapan sebelum pelayanan, seperti tidak melakukan pengecekan jadwal *family style* dan detail pesanan, turut menjadi penyebab terjadinya hambatan komunikasi antara kedua bagian.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* merupakan aspek yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional restoran. Apabila hambatan komunikasi tidak segera diatasi, maka proses pelayanan *family style* berpotensi mengalami keterlambatan, kesalahan penyajian, serta menurunkan kepuasan tamu. Oleh karena itu,

penulis tertarik untuk mengangkat studi kasus yang berjudul “**Studi Kasus Hambatan Komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam Penyajian *Family Style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence**” dengan harapan dapat mengidentifikasi bentuk hambatan komunikasi yang terjadi, menganalisis penyebabnya, serta memberikan rekomendasi yang dapat meningkatkan efektivitas koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka dapat diidentifikasi beberapa permasalahan dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence sebagai berikut:

1. Kurangnya efektivitas komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyampaian informasi terkait penyajian *family style*.
2. Belum optimalnya koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* mengenai urutan penyajian (*course*), status menu yang telah maupun belum disajikan, serta permintaan khusus tamu.
3. Kurangnya persiapan sebelum pelaksanaan pelayanan *family style*, seperti pengecekan jadwal pelayanan, detail pesanan, dan kebutuhan khusus tamu.
4. Penanganan *family style* yang dalam beberapa kondisi masih melibatkan trainee, sehingga proses komunikasi dengan pihak *product* belum berjalan secara optimal karena keterbatasan pengalaman dan pemahaman terhadap alur pelayanan.
5. Hambatan komunikasi yang terjadi berpotensi memengaruhi kelancaran operasional, ketetapan penyajian makanan, serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

1.3 Rumusan Masalah

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

6. Bagaimana bentuk hambatan komunikasi yang terjadi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?
7. Apa saja faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*?
8. Bagaimana dampak hambatan komunikasi terhadap kelancaran penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?
9. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk mengurangi hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah diatas, tujuan dari studi kasus ini adalah:

1. Mengetahui bentuk hambatan komunikasi yang terjadi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.
2. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*.
3. Mengetahui dampak hambatan komunikasi terhadap kelancaran proses penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.
4. Memberikan rekomendasi yang dapat membantu meningkatkan efektivitas komunikasi dan koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*.

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, dan pengalaman penulis mengenai pentingnya komunikasi dan koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*, serta menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja.

2. Bagi Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan bagi pihak restoran dalam mengevaluasi proses komunikasi dan koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, sehingga dapat meningkatkan efektivitas operasional serta kualitas pelayanan kepada tamu.

3. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian atau penyusunan laporan magang dengan topik yang berkaitan dengan komunikasi kerja, operasional restoran, dan pelayanan *Food and Beverage*.

Bagi Pembaca

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi dan menambah wawasan mengenai pentingnya komunikasi yang efektif antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam mendukung kelancaran penyajian *family style* di lingkungan hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya yang dikelola secara komersial. Selain menyediakan tempat menginap, hotel juga berperan sebagai penyedia layanan (*hospitality*) yang bertujuan memberikan kenyamanan, keamanan, dan kepuasan kepada tamu melalui pelayanan yang berkualitas.

Menurut Maulana, Oktaviaman, dan Farah (2020), industri perhotelan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan pengelolaan operasional agar mampu memenuhi harapan tamu serta menghadapi persaingan yang semakin ketat. Kualitas pelayanan tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang dimiliki hotel, tetapi juga oleh kemampuan setiap departemen dalam memberikan pelayanan yang profesional dan saling berkoordinasi dengan baik.

Penelitian Putranti dan Budiatmo (2020) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang memengaruhi keputusan tamu dalam memilih dan kembali menginap di hotel. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan standar operasional agar tercipta pengalaman menginap yang positif bagi tamu.

Berdasarkan uraian tersebut, hotel merupakan organisasi jasa yang keberhasilannya sangat bergantung pada kualitas pelayanan dan koordinasi antardepartemen. Dalam penelitian ini, fokus pembahasan diarahkan pada Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product sebagai bagian dari Food and Beverage Department yang memiliki peran penting dalam penyajian *family style*, sehingga

komunikasi yang efektif di antara kedua bagian tersebut menjadi salah satu faktor penentu kelancaran operasional restoran.

2.1.2 Food and Beverage Department

Food and Beverage Department merupakan salah satu departemen operasional yang memiliki peran penting dalam industri perhotelan. Departemen ini bertanggung jawab atas seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan, pengolahan, penyajian, dan pelayanan makanan serta minuman kepada tamu hotel. Selain berkontribusi terhadap kepuasan tamu, *Food and Beverage Department* juga menjadi salah satu sumber pendapatan utama hotel setelah penjualan kamar.

Menurut Romadhon (2025), *Food and Beverage Department* memiliki struktur organisasi yang disesuaikan dengan klasifikasi hotel. Pada hotel berbintang, departemen ini umumnya dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu Food and Beverage Product yang bertanggung jawab terhadap proses pengolahan makanan dan minuman di dapur, serta Food and Beverage Service yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada tamu di restoran maupun outlet lainnya. Pembagian tugas tersebut bertujuan agar operasional berjalan lebih efektif, terorganisasi, dan mampu menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

Penelitian Munica dan Sumaco (2020) menjelaskan bahwa *Food and Beverage Department* tidak hanya berfungsi sebagai penyedia makanan dan minuman, tetapi juga berperan dalam meningkatkan daya saing hotel melalui kualitas produk dan pelayanan yang diberikan kepada tamu. Oleh karena itu, keberhasilan departemen ini sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarbagian, komunikasi yang efektif, serta kemampuan setiap karyawan dalam menjalankan tugas sesuai dengan tanggung jawabnya.

Dalam pelaksanaannya, *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* merupakan dua bagian yang saling bergantung satu sama lain. Bagian *Food and Beverage Product* bertugas memastikan makanan disiapkan sesuai standar kualitas, sedangkan *Food and Beverage Service* bertanggung jawab menyampaikan pesanan dan

menyajikan makanan kepada tamu dengan tepat. Oleh karena itu, komunikasi yang baik antara kedua bagian tersebut menjadi faktor penting untuk mendukung kelancaran penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Hambatan komunikasi yang terjadi di antara keduanya dapat memengaruhi ketepatan pesanan, waktu penyajian, serta kualitas pelayanan yang diterima tamu.

2.1.3 Food and Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman secara langsung kepada tamu. Bagian ini berperan sebagai penghubung antara tamu dengan dapur (*Food and Beverage Product*) sehingga setiap pesanan, permintaan khusus, maupun keluhan tamu dapat disampaikan dan ditindaklanjuti dengan baik. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Food and Beverage Service* sangat berpengaruh terhadap pengalaman dan kepuasan tamu selama menikmati pelayanan di restoran hotel.

Menurut Pratama dan Ishak (2026), *Food and Beverage Service* memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan hotel. Selain menyajikan makanan dan minuman, karyawan *Food and Beverage Service* juga dituntut memiliki kemampuan komunikasi yang baik, penguasaan produk (*product knowledge*), serta kemampuan menangani permintaan dan keluhan tamu agar pelayanan dapat berlangsung secara efektif. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu restoran hotel.

Penelitian Alfiah, Sulfiani, dan Maulana (2026) menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan di restoran tidak hanya ditentukan oleh sikap dan keterampilan pramusaji, tetapi juga dipengaruhi oleh koordinasi yang baik dengan bagian *Food and Beverage Product*. Komunikasi yang jelas dalam penyampaian pesanan, perubahan menu, maupun permintaan khusus tamu menjadi faktor penting untuk

mengurangi kesalahan pelayanan dan menjaga kualitas penyajian makanan. Oleh karena itu, kerja sama antardepartemen menjadi salah satu indikator keberhasilan operasional *Food and Beverage Department*.

Dalam penelitian ini, *Food and Beverage Service* menjadi salah satu fokus utama karena bagian ini berinteraksi langsung dengan tamu sekaligus menjadi penghubung antara tamu dan *Food and Beverage Product*. Setiap informasi mengenai pesanan *family style* harus disampaikan secara lengkap dan akurat agar proses penyajian berjalan sesuai dengan kebutuhan tamu. Apabila terjadi hambatan komunikasi antara kedua bagian tersebut, maka dapat menimbulkan keterlambatan penyajian, kesalahan pesanan, maupun penurunan kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

2.1.4 Kitchen (Food and Beverage Product)

Food and Beverage Product merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab terhadap seluruh proses pengolahan makanan dan minuman sebelum disajikan kepada tamu. Bagian ini meliputi kegiatan perencanaan menu, persiapan bahan baku, pengolahan makanan, pengendalian kualitas, hingga penyajian sesuai dengan standar hotel. Keberhasilan operasional *Food and Beverage Product* sangat menentukan kualitas produk yang diterima tamu serta mendukung terciptanya pelayanan yang optimal di restoran hotel.

Menurut Artajaya, Wijaya, dan Febrianto (2022), *Food and Beverage Product* tidak hanya bertanggung jawab menghasilkan makanan yang berkualitas, tetapi juga memastikan seluruh proses produksi dilakukan sesuai dengan standar resep (*standard recipe*), standar porsi (*standard portion*), dan prosedur operasional yang berlaku. Pengendalian kualitas pada setiap tahapan produksi sangat penting untuk menjaga konsistensi rasa, tampilan, keamanan pangan, serta efisiensi operasional dapur.

Penelitian Wildanun dan Rini (2020) menjelaskan bahwa kualitas produk makanan dan minuman yang dihasilkan oleh *Food and Beverage*

Product berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Selain kemampuan teknis dalam mengolah makanan, bagian dapur juga dituntut mampu menjalin koordinasi yang baik dengan *Food and Beverage Service*, terutama dalam menyampaikan informasi mengenai kesiapan pesanan, perubahan menu, permintaan khusus tamu, maupun kendala yang terjadi selama proses produksi. Komunikasi yang efektif antara kedua bagian tersebut akan membantu meminimalkan kesalahan penyajian dan meningkatkan kelancaran operasional restoran.

Dalam penelitian ini, *Food and Beverage Product* menjadi salah satu fokus utama karena bagian ini berperan langsung dalam proses penyajian family style di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Seluruh informasi yang diterima dari *Food and Beverage Service* harus dipahami secara jelas agar makanan yang disiapkan sesuai dengan jumlah tamu, urutan penyajian, serta permintaan khusus yang diberikan. Oleh karena itu, komunikasi yang baik antara *Food and Beverage Product* dan *Food and Beverage Service* menjadi faktor penting untuk menghindari kesalahan pesanan, keterlambatan penyajian, maupun ketidaksesuaian pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan tamu.

2.1.5 Komunikasi

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi, gagasan, maupun pesan dari satu pihak kepada pihak lain dengan tujuan menciptakan kesamaan pemahaman. Dalam suatu organisasi, komunikasi menjadi salah satu faktor penting yang mendukung kelancaran koordinasi, pengambilan keputusan, serta pelaksanaan tugas. Komunikasi yang berlangsung secara efektif akan mempermudah penyampaian informasi sehingga dapat mengurangi terjadinya kesalahan dalam proses kerja.

Menurut Mulyana (2021), komunikasi adalah proses penyampaian pesan dari komunikator kepada komunikan melalui media tertentu dengan tujuan memperoleh pemahaman yang sama terhadap informasi yang disampaikan. Keberhasilan komunikasi tidak hanya ditentukan oleh

kemampuan menyampaikan pesan, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan penerima dalam memahami informasi tersebut. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif memerlukan kejelasan pesan, umpan balik (*feedback*), serta keterbukaan antara pihak yang terlibat.

Penelitian Mulyani dan Sulaeman (2023) menunjukkan bahwa komunikasi yang efektif dalam organisasi berpengaruh positif terhadap koordinasi kerja, produktivitas, dan kualitas pelayanan. Penyampaian informasi yang jelas, tepat waktu, dan mudah dipahami mampu mengurangi kesalahan operasional serta meningkatkan kerja sama antarkaryawan. Sebaliknya, komunikasi yang kurang efektif dapat menyebabkan kesalahan persepsi, keterlambatan penyelesaian pekerjaan, dan menurunnya kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dalam industri perhotelan, komunikasi memiliki peran yang sangat penting karena operasional hotel melibatkan berbagai departemen yang saling bergantung satu sama lain. Pada Food and Beverage Department, komunikasi menjadi penghubung antara Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product dalam menyampaikan informasi mengenai pesanan tamu, permintaan khusus, perubahan menu, hingga waktu penyajian makanan. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif diperlukan agar proses penyajian family style dapat berlangsung sesuai dengan standar operasional dan memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

2.1.6 Hambatan Komunikasi

Hambatan komunikasi merupakan segala bentuk gangguan yang menyebabkan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan tidak berlangsung secara efektif. Hambatan tersebut dapat mengakibatkan informasi yang diterima menjadi tidak lengkap, terlambat, atau bahkan disalahartikan sehingga memengaruhi pelaksanaan pekerjaan. Dalam organisasi, hambatan komunikasi dapat mengurangi efektivitas koordinasi, menimbulkan kesalahan kerja, serta menghambat pencapaian tujuan organisasi.

Menurut Hanggu dan Ngahum (2024), hambatan komunikasi merupakan kondisi yang menyebabkan pesan tidak tersampaikan atau tidak dipahami sebagaimana mestinya oleh penerima pesan. Penelitian mereka pada bagian Food and Beverage Service di Sudamala Resort Komodo Labuan Bajo menemukan bahwa hambatan komunikasi dipengaruhi oleh gangguan mekanis, gangguan semantik, motivasi, kepentingan (*interest*), dan prasangka (*prejudice*) antara penyampai pesan dan penerima pesan. Hambatan tersebut menyebabkan terjadinya miskomunikasi yang berdampak pada kelancaran pelayanan kepada tamu.

Penelitian Hawa, Heriyono, dan Ismayasari (2026) juga menjelaskan bahwa hambatan komunikasi dalam operasional restoran hotel dapat muncul akibat keterbatasan waktu, lingkungan kerja yang bising, informasi yang tidak lengkap, serta kurangnya koordinasi pada saat pergantian *shift*. Kondisi tersebut berpotensi menghambat kelancaran operasional restoran dan memengaruhi kualitas pelayanan kepada tamu apabila tidak segera ditangani melalui komunikasi yang efektif, pelaksanaan *briefing*, dan penerapan SOP komunikasi yang jelas.

Dalam operasional Food and Beverage Department, hambatan komunikasi dapat terjadi antara Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product ketika informasi mengenai pesanan tamu tidak disampaikan secara lengkap, terjadi perubahan pesanan yang tidak segera diinformasikan, atau terdapat kesalahan dalam memahami instruksi kerja. Kondisi tersebut dapat menyebabkan keterlambatan penyajian makanan, kesalahan penyajian menu, hingga menurunkan kualitas pelayanan yang diterima tamu. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif menjadi faktor penting dalam mendukung kelancaran penyajian family style di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dan menjadi fokus utama dalam penelitian ini.

2.1.7 Family Style

Pelayanan *family style* merupakan salah satu metode penyajian makanan di restoran, di mana beberapa jenis hidangan disajikan dalam

porsi besar pada satu meja untuk kemudian dibagikan kepada seluruh tamu yang berada di meja tersebut. Metode ini menekankan kebersamaan dalam menikmati hidangan dan banyak digunakan untuk jamuan keluarga, acara kelompok, maupun kegiatan pertemuan di hotel. Dibandingkan dengan pelayanan *à la carte*, pelayanan *family style* memerlukan koordinasi yang lebih baik karena beberapa menu harus disajikan secara bersamaan agar tamu dapat menikmati hidangan pada waktu yang sama.

Menurut Rahman dan Putri (2023), pelayanan *family style* merupakan bentuk pelayanan restoran yang mengutamakan ketepatan waktu penyajian, koordinasi antarkaryawan, dan kemampuan komunikasi dalam menyampaikan informasi pesanan. Dalam sistem ini, pramusaji tidak hanya bertugas menyajikan makanan kepada tamu, tetapi juga memastikan seluruh hidangan telah lengkap, tersusun sesuai urutan penyajian, serta memenuhi kebutuhan dan permintaan khusus tamu. Oleh karena itu, kerja sama antara bagian pelayanan dan dapur menjadi faktor yang sangat penting dalam keberhasilan pelayanan *family style*.

Penelitian Romadhon (2025) menjelaskan bahwa keberhasilan pelayanan makanan secara berkelompok sangat dipengaruhi oleh koordinasi antara Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product. Informasi mengenai jumlah tamu, susunan menu, waktu penyajian, serta perubahan pesanan harus disampaikan secara jelas agar proses produksi dan penyajian makanan berjalan sesuai dengan standar operasional. Komunikasi yang tidak efektif dapat menyebabkan keterlambatan penyajian, ketidaksesuaian menu, maupun kesalahan dalam urutan penyajian makanan kepada tamu.

Dalam penelitian ini, pelayanan *family style* menjadi objek utama yang digunakan untuk menganalisis hambatan komunikasi antara Food and Beverage Service dan Food and Beverage Product di Basil Restaurant Aston Batam Hotel&Residence. Selama proses penyajian *family style*, kedua bagian harus saling berkoordinasi mulai dari penerimaan pesanan, proses pengolahan makanan, hingga penyajian

kepada tamu. Oleh karena itu, komunikasi yang efektif sangat diperlukan agar pelayanan berlangsung lancar, kesalahan operasional dapat diminimalkan, dan kepuasan tamu tetap terjaga.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang digunakan sebagai acuan dalam penyusunan studi kasus ini adalah sebagai berikut.

1. Aznam, Nulul, dan Anggraini (2025) dengan judul *Dinamika Komunikasi Food and Beverage Service dan Kitchen dalam Meningkatkan Pelayanan Hotel Grand Diamond Yogyakarta*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dinamika komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui observasi dan wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi antara kedua bagian dipengaruhi oleh penggunaan teknologi komunikasi dan persepsi masing-masing individu terhadap perannya sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan hotel. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian terdahulu membahas dinamika komunikasi secara umum, sedangkan penelitian ini berfokus pada hambatan komunikasi dalam penyajian *family style*.

2. Muchammad Zaky Arrafi dan Budi Setiawan (2025) dengan judul *Pengaruh Komunikasi antara Food and Beverage Service dan Kitchen terhadap Kinerja Karyawan di Hotel The 101 Airport Jakarta CBC*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* terhadap kinerja karyawan. Penelitian menggunakan metode survei dengan penyebaran kuesioner kepada karyawan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa komunikasi yang baik berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan serta membantu meminimalkan kesalahan operasional. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis

adalah sama-sama mengkaji komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Perbedaannya terletak pada variabel yang diteliti, yaitu penelitian terdahulu berfokus pada kinerja karyawan, sedangkan penelitian ini berfokus pada hambatan komunikasi dalam penyajian *family style*.

3. Clara Geovani Rain dan Dewi Khrisna Sawitri (2025) dengan judul *Peran dan Tugas Administrator Food and Beverage Service pada Oakwood Hotel and Residence*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui peran administrator *Food and Beverage Service*, standar operasional pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan tugas. Penelitian menggunakan metode kualitatif melalui observasi dan studi kepustakaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu kendala utama dalam operasional *Food and Beverage Service* adalah kurang lengkapnya informasi yang diterima serta kurang optimalnya komunikasi dengan departemen lain. Persamaan penelitian ini dengan penelitian penulis adalah sama-sama membahas pentingnya komunikasi dalam operasional *Food and Beverage Service*. Perbedaannya terletak pada fokus penelitian, yaitu penelitian terdahulu membahas peran administrator *Food and Beverage Service*, sedangkan penelitian ini berfokus pada hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*.

2.3 Kerangka Pemikiran

Pelayanan *family set* di restoran hotel memerlukan koordinasi yang baik antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Kedua bagian tersebut memiliki peran yang saling berkaitan, di mana *Food and Beverage Service* bertanggung jawab menerima dan menyampaikan informasi mengenai pesanan tamu, sedangkan *Food and Beverage Product* bertanggung jawab menyiapkan dan menghasilkan makanan sesuai dengan pesanan yang diterima. Agar proses pelayanan berjalan dengan lancar, diperlukan komunikasi yang efektif sehingga informasi mengenai jumlah tamu, jenis

menu, urutan penyajian (*course*), permintaan khusus, maupun alergi makanan dapat dipahami oleh kedua belah pihak.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat berbagai hambatan komunikasi yang dapat mengganggu kelancaran operasional restoran. Hambatan tersebut dapat berupa kurangnya koordinasi sebelum pelayanan dimulai, ketidakjelasan penyampaian informasi, kurangnya persiapan dalam menangani *family style*, maupun keterbatasan pengalaman petugas yang menangani pelayanan. Kondisi tersebut berpotensi menyebabkan keterlambatan penyajian makanan, kesalahan urutan hidangan, ketidaksesuaian pesanan, serta menurunkan kualitas pelayanan kepada tamu.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini berfokus pada analisis hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi, penelitian ini bertujuan mengidentifikasi bentuk hambatan komunikasi, faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi sehingga proses pelayanan *family style* dapat berjalan lebih optimal

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Menurut Sugiyono (2023), penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi.

Pendekatan studi kasus digunakan karena penelitian ini berfokus pada suatu fenomena yang terjadi dalam lingkungan kerja tertentu, yaitu hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai bentuk hambatan komunikasi, faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut.

Pemilihan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus dianggap sesuai karena mampu menggambarkan kondisi yang terjadi secara nyata berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan magang. Dengan demikian, penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, melainkan mendeskripsikan dan menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan secara sistematis dan mendalam.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

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

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan

1. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence dan Archipelago

1. Sejarah Archipelago International Group

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

2. Visi dan Misi Archipelago International

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

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

3. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 1 Aston Batam Hotel & Residence

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

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

2. Fasilitas Aston Batam Hotel & Residence

a. *Superior Room*



Gambar 2 *Superior Room*

Kamar *eco* seluas 32 m² ini dilengkapi dengan TV layar datar dengan saluran satelit, AC *split*, meja kerja, *minibar*, sofa dengan *ottoman*, fasilitas kamar mandi dan *shower box*, serta berbagai fasilitas penunjang seperti *safety deposit box*, *hairdryer*, sandal, telepon, televisi, ketel listrik, *minibar*, sikat gigi, sampo, sabun mandi, alarm kebakaran atau detektor asap, dan akses kartu elektronik, dengan pilihan tempat tidur *double bed*.

b. *Deluxe Room*



Gambar 3 *Deluxe Room*

Kamar *eco* seluas 34 m² ini dilengkapi dengan TV layar datar dengan saluran satelit, AC *split*, meja kerja, *minibar*, sofa dengan *ottoman*, fasilitas kamar mandi berupa *shower box* dan *bathtub*, serta berbagai fasilitas penunjang seperti *safety deposit box*, *hairdryer*, *shower*, sandal, telepon, televisi, ketel listrik, alarm kebakaran dan akses kartu elektronik, dengan pilihan tempat tidur *king bed*.

c. *Deluxe Premier Room*



Gambar 4 *Deluxe Premier Room*

Kamar *Premier* yang terletak di apartemen *tower* dengan luas 40,5 m² ini menawarkan pemandangan kota yang sangat baik melalui balkon serta dilengkapi akses Wi-Fi gratis agar tamu tetap terhubung, dengan berbagai fasilitas penunjang seperti *safety deposit box*, *hairdryer*, *shower*, sandal, telepon, televisi, ketel listrik, *minibar*, sikat gigi, sampo, sabun mandi, alarm kebakaran atau detektor asap, serta akses kartu elektronik.

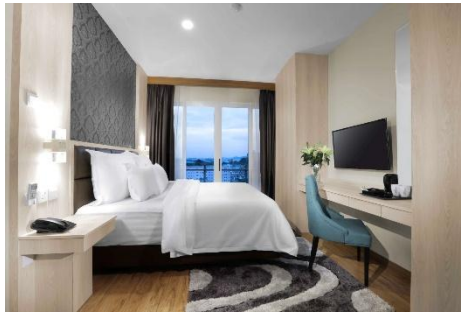
4. *Family Room*



Gambar 5 *Family Room*

Kamar *eco* seluas 50 m² ini dilengkapi dengan TV layar datar dengan saluran satelit, AC *split*, meja kerja, *minibar*, sofa dengan *ottoman*, fasilitas kamar mandi berupa *shower box* dan *bathtub*, serta berbagai fasilitas penunjang seperti *safety deposit box*, *hairdryer*, *shower*, sandal, telepon, televisi, ketel listrik, pembuat teh/kopi, sikat gigi, sampo, sabun mandi, alarm kebakaran dan akses kartu elektronik, dengan pilihan tempat tidur berupa 1 *double bed* dan 1 *single bed* atau 3 *single bed*.

5. *Junior Suite Room*



Gambar 6 *Junior Suite Room*

Kamar eksklusif di Aston Batam Hotel & Residence yang terletak di *tower* hotel ini menawarkan pengalaman menginap yang nyaman dan elegan dengan fasilitas dalam kamar yang dirancang untuk memberikan pengalaman menginap yang spesial dan berkesan, serta dilengkapi berbagai fasilitas penunjang seperti *safety deposit box*, *hairdryer*, *shower*, sandal, telepon, televisi, ketel listrik, *minibar*, sikat gigi, sampo, sabun mandi, alarm kebakaran atau detektor asap, dan akses kartu elektronik.

6. *Aston Suite Room*



Gambar 7 *Aston Suite Room*

Kamar terbesar dan paling eksklusif di Aston Batam Hotel & Residence yang terletak di *tower* hotel ini menawarkan pengalaman menginap yang nyaman dan elegan dengan fasilitas dalam kamar yang lengkap, termasuk Google Nest Display Hub dengan perintah suara untuk memberikan pengalaman menginap yang lebih istimewa, serta dilengkapi berbagai fasilitas penunjang seperti *safety deposit box*, *hairdryer*, *shower*, sandal, telepon, televisi, ketel listrik, *minibar*, sikat gigi, sampo, sabun mandi, alarm kebakaran atau detektor asap, dan akses kartu elektronik.

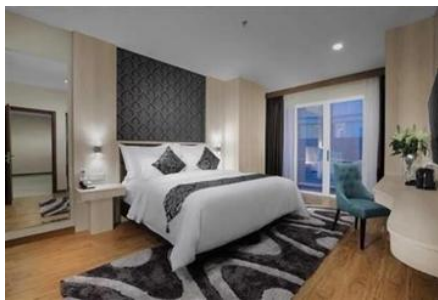
7. Apartemen 2 Bedroom



Gambar 8 Apartemen 2 *Bedroom*

Apartemen 2 *Bedroom* yang terletak di apartmen tower ini menawarkan suasana nyaman seperti di rumah sendiri dengan fasilitas terbaik dan ruang keluarga yang nyaman, serta dilengkapi berbagai fasilitas penunjang seperti *safety deposit box*, *shower*, sandal, telepon, televisi, ketel listrik, *minibar*, sikat gigi, sampo, sabun mandi, alarm kebakaran atau detektor asap, dan akses kartu elektronik.

8. Apartemen 3 Bedroom



Gambar 9 Apartemen 3 *Bedroom*

Apartemen 3 *Bedroom* yang terletak di apartmen tower ini menawarkan suasana seperti rumah pribadi dengan 3 kamar tidur yang terdiri dari 2 *king size bed* dan 1 *single bed*, serta dilengkapi dapur kering, ruang keluarga, dan *safety deposit box* dengan berbagai fasilitas penunjang seperti *hairdryer*, *shower*, sandal, telepon, televisi, ketel listrik, *minibar*, pembuat teh/kopi, sikat gigi, sampo, sabun mandi, alarm kebakaran atau detektor asap, dan akses kartu elektronik.

9. Kolam Renang

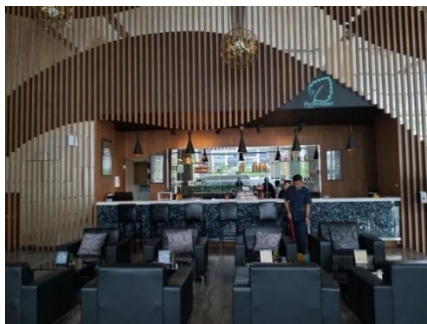


Gambar 10 Kolam Renang

Kolam renang terletak di lantai *lobby*. Fasilitas ini hanya dapat digunakan oleh

tamu yang menginap dan tidak dibuka untuk umum. Jam operasional dimulai pukul 06.00 hingga 20.00 WIB.

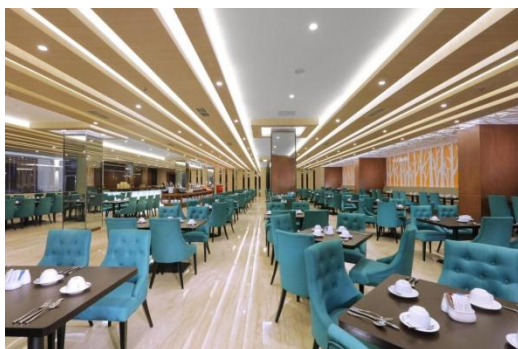
10. *Peppermint Lounge*



Gambar 11 *Peppermint Lounge*

Terletak di lantai *lobby*, tepat di depan pintu masuk utama hotel dan beroperasi mulai pukul 10.00 hingga 23.00 WIB.

11. *Basil Restaurant*



Gambar 12 Basil Restaurant

Jam operasional Basil Restaurant dimulai pukul 06.00–10.00 WIB pada weekday dan 06.00–11.00 WIB pada weekend.

i. *Gravity-Ten Gym*



Gambar 13 *Gravity-Ten Gym*

G10 gym merupakan area *fitness* yang berada di lantai 10 gedung hotel untuk berolahraga bagi tamu yang menginap. *Fitness area* ini dibuka untuk umum dengan membuat member gym terlebih dahulu. Beroperasi pada jam 06.00-09.00 WIB.

m. *Gravity-Ten Bar*



Gambar 14 *Gravity-Ten Bar*

G10 *bar* terletak di lantai 10 gedung hotel. *Bar* ini dapat diakses oleh tamu yang menginap maupun bukan. Jam operasional dimulai pukul 18.00-00.00 WIB.

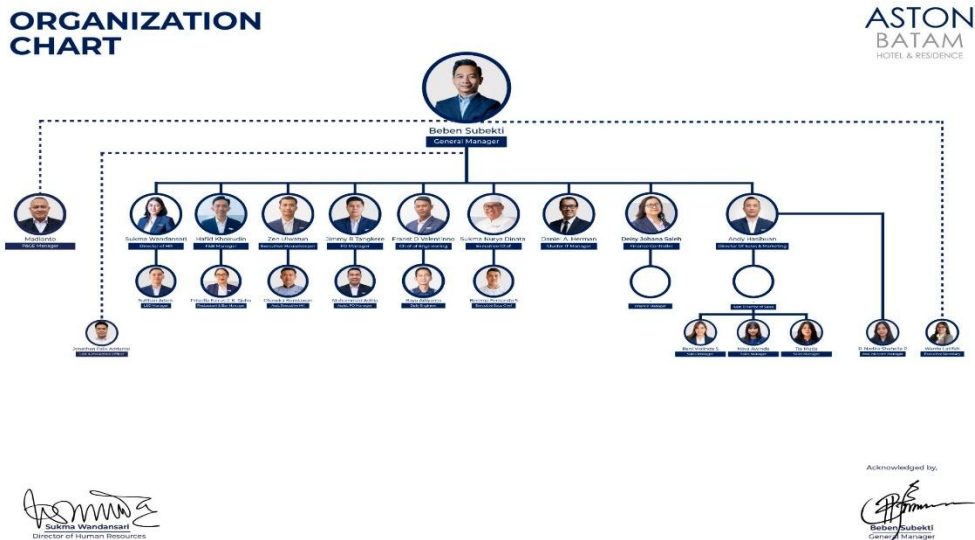
n. *Aaram Spa*

Terletak di lantai 10 gedung hotel dan untuk pemesanan layanan dapat menghubungi *extension 7*. Layanan *in-room dining* tersedia selama 24 jam, sementara *outlet* beroperasi mulai pukul 09.00 hingga 23.00 setiap hari

o. *Meeting Rooms*

Aston Batam Hotel & Residence menyediakan beberapa ruang pertemuan, yaitu *Violet Room*, *Gerbera Room*, *Pink Rose Room*, *Dahlia Room*, *Lily Room*, *Orchid Room*, dan *Cypress Room*. Selain itu, hotel ini juga memiliki *Grand Lotus Ballroom* yang dapat digunakan untuk berbagai kegiatan, seperti rapat, seminar, pelatihan, konferensi, dan acara sosial. Seluruh ruang pertemuan dilengkapi dengan fasilitas yang mendukung kelancaran penyelenggaraan acara.

3.4 Struktur Organisasi



Gambar 15 Struktur Organisasi

3.5 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, yaitu karyawan pada bagian *Food and Beverage Service* (FBS) dan *Food and Beverage Product* (FBP). Kedua bagian tersebut dipilih sebagai subjek karena memiliki peran penting dalam proses koordinasi dan komunikasi selama persiapan hingga penyajian makanan kepada tamu. Selain itu, penulis juga melakukan pengamatan terhadap trainee yang terlibat dalam operasional pelayanan *family style* sebagai bagian dari proses observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI).

Objek dalam studi kasus ini adalah hambatan komunikasi yang terjadi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Objek penelitian difokuskan pada proses penyampaian informasi, koordinasi antarbagian, faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi, dampak yang ditimbulkan terhadap kelancaran pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga sesuai dengan standar operasional hotel.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Pada penelitian ini, teknik pengumpulan data dilakukan dengan beberapa cara sebagai berikut:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan operasional di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai proses penyajian *family style*, alur komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, serta hambatan komunikasi yang terjadi selama operasional berlangsung.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan beberapa pihak yang terlibat dalam pelayanan *family style*, seperti staf *Food and Beverage Service*, staf *Food and Beverage Product*, serta pihak yang bertanggung jawab terhadap operasional restoran. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai bentuk hambatan komunikasi, faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan *family style*, seperti set up table *family style*, standar operasional prosedur (SOP) yang dapat diakses. Selain itu, dokumentasi juga diperoleh dari informasi yang tersedia selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah dan menyusun data yang telah diperoleh sehingga dapat menghasilkan informasi yang sesuai dengan tujuan penelitian. Dalam penelitian ini, teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif meliputi tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi

Reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Pada tahap ini, penulis menyeleksi data yang berkaitan dengan hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*, sehingga data yang digunakan sesuai dengan fokus penelitian.

2. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk uraian naratif sehingga mudah dipahami. Data yang disajikan meliputi hasil observasi, hasil wawancara, dan dokumentasi yang berkaitan dengan bentuk hambatan komunikasi, faktor penyebab, dampak yang ditimbulkan, serta upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi dalam penyajian *family style*.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (Conclusion Drawing/Verification)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun dengan menghubungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh gambaran yang jelas mengenai hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*. Selanjutnya, dilakukan verifikasi terhadap data untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan fakta yang ditemukan selama penelitian.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan di Basil Restaurant yang merupakan salah satu outlet restoran di Aston Batam Hotel & Residence. Basil Restaurant melayani berbagai jenis pelayanan makanan dan minuman, mulai dari *breakfast buffet*, *lunch*, *dinner*, *à la carte*, hingga pelayanan untuk tamu dalam jumlah besar seperti *family style*, *gathering*, *meeting*, maupun acara khusus lainnya. Dalam kegiatan operasionalnya, Basil Restaurant melibatkan koordinasi yang erat antara departemen *Food and Beverage Service* sebagai pihak yang berinteraksi langsung dengan tamu dan *Food and Beverage Product* sebagai pihak yang bertanggung jawab terhadap proses pengolahan makanan di dapur.

Pelaksanaan pelayanan *family style* di Basil Restaurant memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan dengan pelayanan *à la carte* maupun *buffet*. Pada pelayanan *family style*, makanan disajikan dalam porsi besar untuk dinikmati bersama oleh beberapa orang dalam satu meja. Setiap hidangan dikeluarkan secara bertahap sesuai dengan urutan menu yang telah ditentukan sehingga seluruh tamu dapat menikmati makanan secara bersamaan. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kecepatan penyajian makanan, tetapi juga pada ketepatan koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* selama proses pelayanan berlangsung.

Dalam pelaksanaan pelayanan *family style*, proses pelayanan diawali dengan diterimanya informasi mengenai reservasi atau penyelenggaraan acara oleh pihak yang bertanggung jawab. Informasi tersebut meliputi jumlah tamu, waktu pelaksanaan, susunan menu, pengaturan meja, serta kebutuhan khusus yang harus dipersiapkan sebelum acara dimulai. Selanjutnya, informasi tersebut diteruskan kepada tim *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* agar masing-masing bagian dapat melakukan persiapan sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya.

Food and Beverage Service bertanggung jawab mempersiapkan area pelayanan, melakukan *table set up*, memastikan kelengkapan peralatan makan, menyambut tamu, menyajikan makanan sesuai urutan, serta memantau kebutuhan tamu selama acara berlangsung. Sementara itu, *Food and Beverage Product* bertanggung jawab menyiapkan seluruh hidangan sesuai standar resep, menjaga kualitas makanan, memastikan waktu penyelesaian setiap menu, serta mengeluarkan hidangan sesuai dengan informasi yang diterima dari tim pelayanan.

Dalam kondisi ini, komunikasi antara kedua departemen dilakukan secara berkesinambungan sejak tahap persiapan hingga seluruh rangkaian pelayanan selesai. Setiap

perubahan jumlah tamu, permintaan khusus, perubahan urutan penyajian, maupun kondisi tertentu yang terjadi selama pelayanan seharusnya segera dikomunikasikan agar tidak menimbulkan kesalahan dalam proses penyajian makanan. Dengan komunikasi yang baik, setiap hidangan dapat keluar pada waktu yang tepat dan sesuai dengan kondisi pelayanan di area restoran.

Namun, berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), proses koordinasi tersebut belum selalu berjalan secara optimal. Pada beberapa pelaksanaan pelayanan *family style* masih ditemukan hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* yang memengaruhi kelancaran operasional restoran. Hambatan tersebut muncul ketika informasi yang dibutuhkan oleh kedua departemen tidak tersampaikan secara lengkap maupun tepat waktu sehingga menyebabkan proses kerja menjadi kurang efektif.

Salah satu kondisi yang sering ditemukan selama pelayanan berlangsung adalah adanya konfirmasi berulang dari pihak dapur kepada petugas pelayanan mengenai hidangan yang telah disajikan kepada tamu. Pihak *Food and Beverage Product* beberapa kali harus menanyakan kembali apakah menu tertentu sudah keluar, hidangan mana yang masih berada di meja tamu, maupun menu berikutnya yang harus dipersiapkan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai perkembangan penyajian makanan belum tersampaikan secara sistematis antara kedua departemen.

Selain itu, pada beberapa kesempatan, pelaksanaan pelayanan *family style* juga melibatkan trainee sebagai petugas yang membantu operasional restoran. *Trainee* diberikan tanggung jawab untuk membantu proses pelayanan sesuai dengan arahan dari *supervisor* atau *senior*. Namun, karena masih berada dalam tahap pembelajaran, pengalaman serta pemahaman *trainee* mengenai alur koordinasi antarbagian belum sepenuhnya sama dengan karyawan tetap. Dalam kondisi restoran yang sibuk, keterlibatan *trainee* sebagai bagian dari tim pelayanan memerlukan pendampingan dan komunikasi yang lebih intensif agar seluruh informasi penting dapat dipahami dengan baik.

Berdasarkan hasil pengamatan, terdapat kondisi ketika informasi mengenai pelaksanaan acara belum dipahami secara menyeluruh oleh seluruh anggota tim. Informasi mengenai jadwal pelayanan, pembagian tugas, maupun detail kebutuhan tamu terkadang belum diketahui secara bersamaan oleh setiap petugas yang bertugas. Akibatnya, ketika pelayanan berlangsung, masih terdapat kebutuhan untuk melakukan konfirmasi ulang kepada rekan kerja mengenai detail acara maupun urutan penyajian makanan.

Situasi operasional menjadi semakin menantang ketika jumlah tamu cukup banyak dan seluruh hidangan harus disajikan secara berurutan dalam waktu yang relatif singkat. Pada kondisi tersebut, baik *Food and Beverage Service* maupun *Food and Beverage Product* dituntut untuk

bekerja dengan cepat sekaligus menjaga ketepatan penyajian. Apabila komunikasi tidak berjalan secara efektif, proses pelayanan dapat mengalami perlambatan karena setiap bagian harus melakukan pengecekan ulang terhadap informasi yang sebenarnya telah disampaikan sebelumnya.

Selama observasi juga ditemukan bahwa proses koordinasi sering dilakukan secara lisan di area pelayanan yang memiliki tingkat aktivitas tinggi. Banyaknya aktivitas operasional menyebabkan informasi yang disampaikan berpotensi tidak terdengar secara utuh ataupun terlupakan ketika petugas harus menangani beberapa pekerjaan dalam waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut mengakibatkan sebagian informasi harus dikonfirmasi kembali kepada pihak terkait sehingga menambah waktu pelayanan.

Hambatan komunikasi yang terjadi tidak selalu menimbulkan kesalahan yang bersifat fatal, namun cukup memengaruhi efisiensi kerja antarbagian. Proses konfirmasi yang dilakukan berulang kali menyebabkan ritme pelayanan menjadi kurang lancar dibandingkan dengan kondisi ketika seluruh informasi telah dipahami bersama sejak awal. Selain itu, koordinasi yang belum optimal juga meningkatkan beban kerja karena setiap petugas harus memastikan kembali informasi sebelum mengambil tindakan berikutnya.

Meskipun demikian, seluruh karyawan tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan kepada tamu dengan melakukan koordinasi secara langsung apabila terjadi ketidaksesuaian informasi. Upaya tersebut dilakukan agar pelayanan tetap berjalan sesuai standar operasional hotel dan tamu tetap memperoleh pengalaman bersantap yang baik. Kerja sama antarpegawai menjadi salah satu faktor penting dalam meminimalkan dampak hambatan komunikasi yang muncul selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan *family style* di Basil Restaurant memerlukan koordinasi yang intensif antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Kompleksitas alur pelayanan, keterlibatan banyak personel, serta tuntutan penyajian makanan secara tepat waktu menjadikan komunikasi sebagai aspek yang sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional restoran. Oleh karena itu, hambatan komunikasi yang masih ditemukan selama pelaksanaan pelayanan *family style* menjadi dasar dalam penyusunan studi kasus ini untuk dianalisis lebih lanjut pada bagian berikutnya.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan beberapa hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style*. Temuan tersebut diperoleh dari pengamatan

langsung terhadap proses pelayanan serta hasil wawancara dengan staf yang terlibat dalam operasional *family style*.

1. Kurangnya Penyampaian Informasi Mengenai Urutan Penyajian Menu

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, salah satu temuan yang paling sering dijumpai adalah kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai urutan penyajian menu (*Sequence of Service*) antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam pelayanan *family style*. Permasalahan ini muncul ketika kedua departemen belum memiliki informasi yang sama mengenai tahapan penyajian makanan kepada tamu, sehingga proses koordinasi harus dilakukan secara berulang selama pelayanan berlangsung.

Dalam pelayanan *family style*, setiap hidangan disajikan secara bertahap sesuai dengan susunan menu yang telah direncanakan. Umumnya hidangan dimulai dari *appetizer* atau makanan pembuka, dilanjutkan dengan *soup* apabila tersedia, kemudian *main course*, dan diakhiri dengan *dessert* atau buah. Urutan tersebut harus dipahami oleh seluruh petugas karena setiap menu memiliki waktu penyajian yang berbeda dan harus disesuaikan dengan kondisi tamu di meja. Apabila salah satu hidangan keluar terlalu cepat ataupun terlalu lambat, maka pengalaman bersantap tamu dapat terganggu dan ritme pelayanan menjadi kurang teratur.

Berdasarkan pengamatan penulis, pada saat pelayanan berlangsung pihak *Food and Beverage Product* beberapa kali harus menghubungi atau mendatangi petugas *Food and Beverage Service* untuk menanyakan perkembangan penyajian makanan di area restoran. Pertanyaan yang sering muncul di antaranya mengenai apakah hidangan sebelumnya telah selesai disajikan kepada tamu, apakah meja sudah siap menerima hidangan berikutnya, serta menu apa yang harus segera dipersiapkan untuk dikeluarkan dari dapur. Pertanyaan-pertanyaan tersebut menunjukkan bahwa informasi mengenai perkembangan pelayanan belum dapat diketahui secara langsung oleh kedua departemen sehingga masih memerlukan konfirmasi secara berulang.

Kondisi tersebut umumnya terjadi ketika petugas pelayanan sedang berfokus melayani tamu di area restoran. Pada saat yang bersamaan, petugas harus melakukan berbagai pekerjaan, seperti membantu tamu mengambil kebutuhan tambahan, mengganti peralatan makan, melakukan *clear up* terhadap piring yang telah selesai digunakan, serta memastikan seluruh tamu memperoleh pelayanan yang baik. Karena tingginya aktivitas tersebut, penyampaian informasi kepada kitchen mengenai perkembangan penyajian makanan terkadang tidak dapat dilakukan secara langsung setelah hidangan selesai disajikan.

Akibatnya, kitchen harus menunggu atau melakukan konfirmasi kembali kepada petugas pelayanan sebelum mengeluarkan hidangan berikutnya.

Dari sisi *Food and Beverage Product*, informasi mengenai menu yang telah keluar sangat penting untuk menjaga kelancaran proses produksi makanan. *Food and Beverage product* tidak dapat mengeluarkan seluruh hidangan secara bersamaan karena setiap menu harus disesuaikan dengan kondisi pelayanan di area restoran. Apabila hidangan berikutnya dikeluarkan terlalu cepat sementara tamu masih menikmati menu sebelumnya, kualitas makanan dapat menurun karena harus menunggu terlalu lama sebelum disajikan. Sebaliknya, apabila *Food and Beverage Product* menunggu terlalu lama akibat belum memperoleh informasi dari *Food and Beverage Service*, maka penyajian makanan kepada tamu juga menjadi terlambat. Oleh karena itu, komunikasi yang tepat waktu menjadi salah satu faktor utama dalam menjaga keseimbangan antara proses produksi makanan dan proses pelayanan kepada tamu.

Selama observasi, penulis juga melihat bahwa sebagian besar komunikasi dilakukan secara langsung atau lisan di area kerja. Cara komunikasi ini memang memungkinkan informasi disampaikan dengan cepat, namun efektivitasnya sangat dipengaruhi oleh kondisi operasional restoran. Ketika restoran sedang melayani banyak tamu atau terdapat beberapa aktivitas pelayanan yang berlangsung secara bersamaan, informasi yang disampaikan secara lisan berpotensi tidak langsung diterima oleh pihak yang membutuhkan. Selain itu, petugas yang sedang fokus pada pekerjaannya terkadang harus menunda penyampaian informasi karena sedang melayani kebutuhan tamu terlebih dahulu.

Kurangnya penyampaian informasi mengenai urutan penyajian menu tidak hanya memengaruhi koordinasi antara kedua departemen, tetapi juga berdampak pada efisiensi kerja secara keseluruhan. Waktu yang seharusnya dapat digunakan untuk mempersiapkan hidangan berikutnya harus dialihkan untuk melakukan konfirmasi ulang mengenai perkembangan pelayanan. Meskipun proses konfirmasi tersebut bertujuan menghindari kesalahan penyajian, namun apabila dilakukan terlalu sering dapat memperlambat alur kerja dan menambah beban komunikasi bagi kedua departemen.

Selain berdampak terhadap kelancaran operasional, kondisi ini juga menunjukkan bahwa sistem penyampaian informasi selama pelayanan *family style* masih memerlukan peningkatan. Komunikasi yang efektif seharusnya memungkinkan seluruh anggota tim mengetahui perkembangan pelayanan secara cepat tanpa harus melakukan konfirmasi berulang. Dengan adanya koordinasi yang lebih terstruktur, baik *Food and Beverage Service* maupun *Food and Beverage Product* dapat bekerja secara lebih sinkron sehingga setiap

hidangan dapat disajikan sesuai urutan, tepat waktu, dan tetap menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi mengenai urutan penyajian menu merupakan salah satu aspek penting dalam pelayanan *family style*. Meskipun pelayanan tetap dapat diselesaikan dengan baik melalui kerja sama staf, kurang optimalnya penyampaian informasi menyebabkan proses koordinasi menjadi lebih panjang dan berpotensi mengurangi efektivitas operasional restoran.

2. Konfirmasi Berulang antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* Selama Pelayanan *Family Style*

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan adanya proses komunikasi yang belum berjalan secara optimal antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, yang ditandai dengan masih sering terjadinya konfirmasi berulang selama proses pelayanan *family style* berlangsung. Konfirmasi tersebut dilakukan oleh kedua departemen untuk memastikan kesesuaian informasi mengenai makanan yang telah dipersiapkan, makanan yang telah disajikan kepada tamu, serta hidangan berikutnya yang akan dikeluarkan dari *kitchen*.

Dalam pelayanan *family style*, komunikasi antara bagian *service* dan *kitchen* menjadi salah satu faktor penting yang menentukan kelancaran proses penyajian. Berbeda dengan pelayanan individu seperti *à la carte*, pelayanan *family style* memiliki rangkaian penyajian makanan yang lebih kompleks karena satu kelompok tamu akan menerima beberapa jenis hidangan secara bertahap dalam jumlah yang lebih banyak. Oleh karena itu, setiap bagian harus memiliki pemahaman yang sama mengenai posisi pelayanan agar tidak terjadi ketidaksesuaian antara kesiapan makanan di *kitchen* dengan kondisi tamu di area restoran.

Berdasarkan hasil pengamatan, proses konfirmasi berulang biasanya terjadi ketika *Food and Beverage Product* membutuhkan informasi mengenai kondisi penyajian makanan di area restoran. Pihak *kitchen* perlu mengetahui apakah hidangan sebelumnya telah diterima oleh tamu sebelum menyiapkan atau mengeluarkan menu berikutnya. Hal tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas makanan dan memastikan bahwa setiap menu dapat dinikmati oleh tamu dalam kondisi yang sesuai.

Namun, dalam beberapa kondisi, informasi tersebut belum selalu diterima oleh *kitchen* secara langsung setelah makanan selesai disajikan. Akibatnya, pihak *Food and Beverage Product* perlu melakukan pengecekan kembali kepada *Food and Beverage Service* untuk mengetahui perkembangan pelayanan yang sedang berlangsung. Pada situasi tersebut,

komunikasi yang seharusnya dapat dilakukan satu kali menjadi harus dilakukan beberapa kali agar kedua pihak memiliki informasi yang sama.

Dari sisi *Food and Beverage Service*, konfirmasi yang dilakukan oleh *kitchen* terkadang terjadi ketika petugas sedang menjalankan tanggung jawab lainnya di area restoran. Pada saat pelayanan *family style* berlangsung, *waiter* atau *waitress* tidak hanya bertugas mengantarkan makanan, tetapi juga harus memperhatikan kebutuhan tamu, memastikan kebersihan area meja, melakukan *clear up* peralatan yang sudah digunakan, serta menjaga standar pelayanan sesuai dengan prosedur hotel. Banyaknya aktivitas tersebut menyebabkan penyampaian informasi kepada *kitchen* terkadang tidak menjadi prioritas utama pada saat tertentu.

Kondisi operasional yang cukup padat juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan komunikasi perlu dilakukan secara berulang. Ketika jumlah tamu yang dilayani cukup banyak, perhatian petugas terbagi antara memastikan pelayanan berjalan dengan baik dan menjaga komunikasi dengan bagian lain. Dalam situasi tersebut, informasi mengenai perkembangan pelayanan dapat terlambat diterima oleh pihak yang membutuhkan sehingga muncul kebutuhan untuk melakukan pengecekan ulang.

Selain itu, adanya keterlibatan *trainee* dalam proses pelayanan *family style* juga menjadi salah satu hal yang memengaruhi proses komunikasi antarbagian. Sebagai peserta PLI, *trainee* masih dalam tahap memahami alur kerja dan kebiasaan operasional di restoran. Meskipun *trainee* telah diberikan arahan mengenai tugas pelayanan, proses koordinasi dengan bagian *kitchen* membutuhkan pengalaman dan pemahaman mengenai pola komunikasi yang berlaku di lingkungan kerja. Oleh karena itu, pada beberapa situasi *trainee* masih membutuhkan bantuan atau arahan dari senior ketika harus menyampaikan informasi terkait pelayanan makanan.

Konfirmasi yang dilakukan secara berulang sebenarnya merupakan bentuk upaya dari kedua departemen untuk menjaga agar tidak terjadi kesalahan dalam pelayanan. *Food and Beverage Product* berusaha memastikan makanan yang diproduksi sesuai dengan kebutuhan pelayanan, sedangkan *Food and Beverage Service* berusaha memastikan makanan yang diterima tamu sesuai dengan urutan dan standar penyajian. Namun, apabila frekuensi konfirmasi terlalu sering terjadi, hal tersebut dapat menunjukkan bahwa sistem komunikasi yang digunakan belum sepenuhnya efektif.

Dampak dari kondisi tersebut dapat terlihat pada efisiensi waktu kerja antarbagian. Ketika *kitchen* harus menunggu kepastian mengenai kondisi pelayanan, proses persiapan menu berikutnya dapat mengalami hambatan. Begitu pula dengan *service*, ketika harus melakukan beberapa kali komunikasi dengan *kitchen*, perhatian terhadap pelayanan tamu

dapat sedikit terganggu karena harus membagi fokus antara kebutuhan tamu dan koordinasi internal.

Selain memengaruhi efisiensi kerja, komunikasi yang dilakukan secara berulang juga dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya perbedaan pemahaman antar staf. Setiap kali informasi disampaikan kembali, terdapat kemungkinan informasi mengalami perubahan, kurang lengkap, atau diterima berbeda oleh pihak lain. Apabila kondisi tersebut tidak segera diperbaiki, maka dapat memengaruhi kesinambungan proses pelayanan antara bagian depan restoran dan bagian produksi makanan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa konfirmasi berulang antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* menjadi salah satu indikator adanya hambatan komunikasi dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant. Meskipun komunikasi tersebut dilakukan dengan tujuan menjaga kualitas pelayanan dan mencegah terjadinya kesalahan, frekuensi konfirmasi yang tinggi menunjukkan perlunya sistem koordinasi yang lebih efektif agar informasi dapat tersampaikan dengan lebih jelas, cepat, dan tepat kepada seluruh pihak yang terlibat.

Dengan adanya komunikasi yang lebih terstruktur, setiap anggota tim dapat memahami tanggung jawab masing-masing serta mengetahui perkembangan pelayanan tanpa harus selalu melakukan pengecekan ulang. Hal tersebut akan membantu menciptakan kerja sama yang lebih baik antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* sehingga proses penyajian *family style* dapat berjalan lebih lancar dan mampu memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

3. *Briefing* Sebelum Pelayanan *Family Style* Belum Dilaksanakan Secara Maksimal

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan bahwa salah satu hambatan komunikasi yang memengaruhi kelancaran pelayanan *family style* adalah belum optimalnya penyampaian informasi melalui kegiatan *briefing* sebelum pelayanan berlangsung. *Briefing* merupakan salah satu kegiatan penting dalam operasional *Food and Beverage Service* karena menjadi sarana bagi seluruh anggota tim untuk memperoleh informasi yang sama mengenai kegiatan pelayanan yang akan dilakukan. Dalam kegiatan operasional restoran, terutama ketika menangani pelayanan dengan jumlah tamu yang banyak seperti *family style*, *briefing* memiliki peran yang sangat penting. Melalui *briefing*, setiap anggota tim dapat mengetahui berbagai informasi yang berkaitan dengan pelayanan, seperti jumlah tamu, waktu pelaksanaan acara, susunan menu, pembagian area kerja, pembagian tanggung jawab, standar pelayanan yang harus diterapkan, serta hal-hal khusus yang perlu diperhatikan selama acara berlangsung.

Idealnya, seluruh informasi mengenai pelayanan *family style* telah disampaikan dan dipahami oleh setiap anggota tim sebelum pelayanan dimulai. Dengan adanya pemahaman yang sama, *Food and Beverage Service* dapat mempersiapkan kebutuhan pelayanan dengan lebih baik, sementara *Food and Beverage Product* dapat menyesuaikan proses persiapan makanan berdasarkan informasi yang diterima dari bagian *service*. Komunikasi yang berjalan sejak tahap persiapan akan membantu mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan ketika pelayanan telah berlangsung.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan PLI, ditemukan bahwa penyampaian informasi sebelum pelayanan *family style* belum selalu berjalan secara maksimal. Pada beberapa kondisi, tidak seluruh anggota tim memiliki pemahaman yang sama mengenai detail pelayanan yang akan dilakukan. Hal tersebut menyebabkan beberapa petugas perlu mencari informasi tambahan kepada senior atau rekan kerja lainnya ketika pelayanan sudah mulai berlangsung.

Kondisi tersebut dapat terjadi karena adanya perbedaan tingkat penerimaan informasi antar anggota tim. Dalam operasional restoran, tidak semua karyawan memiliki kesempatan yang sama untuk menerima informasi secara langsung. Beberapa petugas mungkin memperoleh informasi melalui briefing, sementara petugas lainnya hanya menerima informasi melalui penyampaian dari rekan kerja. Perbedaan cara penyampaian informasi tersebut dapat menyebabkan adanya informasi yang kurang lengkap ketika diteruskan kepada anggota tim lainnya.

Pada pelayanan *family style*, kurang maksimalnya briefing dapat memberikan dampak terhadap kesiapan masing-masing bagian. *Food and Beverage Service* membutuhkan informasi yang jelas mengenai susunan menu dan alur pelayanan agar dapat mengatur waktu penyajian dengan baik. Sementara itu, *Food and Beverage Product* membutuhkan informasi yang akurat mengenai jumlah tamu, kebutuhan menu, serta perubahan tertentu agar proses produksi makanan dapat berjalan sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Berdasarkan observasi, salah satu kondisi yang ditemukan adalah masih adanya anggota tim yang belum mengetahui secara menyeluruh mengenai jadwal atau detail pelayanan *family style* yang akan dilaksanakan. Hal tersebut menyebabkan beberapa persiapan dilakukan dalam waktu yang lebih terbatas karena informasi baru diketahui mendekati waktu pelayanan. Ketika informasi diterima secara mendadak, setiap bagian harus melakukan penyesuaian dengan cepat agar pelayanan tetap dapat berjalan sesuai standar.

Selain informasi mengenai jadwal pelayanan, pembagian tugas juga menjadi salah satu aspek yang membutuhkan penyampaian secara jelas melalui briefing. Dalam pelayanan *family style*, setiap anggota tim perlu mengetahui tanggung jawab masing-masing agar tidak

terjadi pekerjaan yang tumpang tindih maupun pekerjaan yang terlewat. Ketika pembagian tugas belum dipahami secara menyeluruh, koordinasi antaranggota tim dapat menjadi kurang efektif karena beberapa petugas masih harus memastikan kembali mengenai tugas yang harus dilakukan.

Kondisi ini juga dirasakan oleh *trainee* yang ikut terlibat dalam pelayanan *family style* selama kegiatan PLI. Sebagai peserta magang, *trainee* masih berada dalam tahap memahami sistem kerja dan alur operasional restoran. Oleh karena itu, informasi yang diberikan melalui *briefing* menjadi sangat penting agar *trainee* dapat menjalankan tugas sesuai dengan arahan dan tidak mengalami kesulitan ketika harus berkoordinasi dengan bagian lain, terutama dengan *Food and Beverage Product*.

Kurangnya penyampaian informasi yang maksimal melalui *briefing* juga dapat memengaruhi komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Ketika informasi awal belum dipahami bersama, kedua departemen akan lebih sering melakukan komunikasi tambahan selama pelayanan berlangsung. Hal tersebut terlihat dari adanya kebutuhan untuk melakukan konfirmasi mengenai kondisi pelayanan, urutan penyajian makanan, maupun kesiapan menu yang akan dikeluarkan.

Dalam kondisi restoran yang ramai, komunikasi tambahan tersebut dapat menjadi hambatan karena setiap bagian memiliki tanggung jawab masing-masing yang harus diselesaikan dalam waktu bersamaan. *Service* harus tetap fokus memberikan pelayanan kepada tamu, sedangkan *kitchen* harus memastikan makanan dapat diproduksi dan disajikan sesuai standar. Apabila informasi awal tidak tersampaikan dengan baik, maka koordinasi selama pelayanan akan menjadi lebih kompleks.

Meskipun demikian, seluruh anggota tim tetap berusaha menjaga kelancaran pelayanan dengan melakukan komunikasi secara langsung ketika terdapat informasi yang belum dipahami. Kerja sama antar staf menjadi faktor penting agar hambatan komunikasi yang terjadi tidak memberikan dampak besar terhadap pengalaman tamu. Namun, kondisi tersebut menunjukkan bahwa *briefing* sebelum pelayanan masih menjadi aspek yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan efektivitas koordinasi antarbagian.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa *briefing* sebelum pelayanan *family style* memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung keberhasilan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Belum maksimalnya penyampaian informasi sebelum pelayanan menyebabkan masih adanya perbedaan pemahaman antaranggota tim yang kemudian berdampak pada kebutuhan komunikasi tambahan selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, optimalisasi *briefing*

menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan koordinasi dan efektivitas pelayanan *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

4. Keterlibatan *Trainee* dalam Pelayanan *Family Style* dan Dampaknya terhadap Proses Komunikasi

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan bahwa keterlibatan *trainee* dalam pelayanan *family style* menjadi salah satu kondisi yang berhubungan dengan proses komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Dalam kegiatan operasional restoran, *trainee* diberikan kesempatan untuk terlibat secara langsung dalam berbagai aktivitas pelayanan sebagai bagian dari proses pembelajaran dan penerapan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan.

Keterlibatan *trainee* dalam operasional restoran merupakan hal yang umum dilakukan pada industri perhotelan. Melalui kegiatan tersebut, *trainee* dapat memahami secara langsung bagaimana standar pelayanan diterapkan dalam kondisi kerja yang sebenarnya. *Trainee* tidak hanya mempelajari teknik pelayanan kepada tamu, tetapi juga memahami pentingnya kerja sama antarbagian, terutama antara departemen yang berhubungan langsung dalam proses penyajian makanan dan minuman.

Pada pelayanan *family style*, *trainee* turut membantu berbagai kegiatan operasional, seperti melakukan persiapan area restoran, membantu melakukan *table set up*, menyiapkan peralatan makan, membantu proses penyajian makanan, melakukan *clear up* setelah tamu selesai menikmati hidangan, serta mengikuti arahan dari *supervisor* maupun *senior* yang bertugas. Keterlibatan tersebut memberikan pengalaman bagi *trainee* untuk memahami alur pelayanan secara langsung, mulai dari tahap persiapan hingga pelayanan selesai dilakukan.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan, keterlibatan *trainee* dalam pelayanan *family style* juga memiliki tantangan tersendiri, terutama berkaitan dengan pemahaman mengenai alur koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Berbeda dengan karyawan tetap yang telah memiliki pengalaman dan memahami kebiasaan kerja di restoran, *trainee* masih berada pada tahap penyesuaian terhadap sistem operasional yang diterapkan oleh hotel.

Dalam pelayanan *family style*, koordinasi antara *service* dan *kitchen* membutuhkan pemahaman yang baik mengenai alur komunikasi. Setiap informasi yang berkaitan dengan penyajian makanan harus disampaikan secara tepat agar tidak terjadi kesalahan dalam proses pelayanan. Bagi *trainee* yang masih mempelajari alur kerja tersebut, diperlukan arahan yang jelas agar mampu memahami kapan informasi harus disampaikan, kepada siapa informasi tersebut diberikan, serta bagaimana cara menyampaikan informasi dengan efektif.

Berdasarkan observasi selama PLI, terdapat kondisi ketika *trainee* masih membutuhkan bantuan dari senior dalam melakukan koordinasi terkait pelayanan *family style*. Hal tersebut terjadi karena *trainee* belum sepenuhnya memahami pola komunikasi yang digunakan oleh *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam kegiatan operasional sehari-hari. Pada beberapa situasi, *trainee* perlu memastikan kembali informasi kepada *senior* sebelum menyampaikan informasi tersebut kepada bagian lain agar tidak terjadi kesalahan komunikasi.

Kondisi tersebut menjadi lebih terlihat ketika pelayanan berlangsung dalam situasi yang ramai. Pada saat restoran memiliki aktivitas operasional yang tinggi, setiap anggota tim dituntut untuk bekerja dengan cepat dan tepat. *Trainee* yang masih dalam tahap belajar perlu membagi fokus antara menyelesaikan tugas pelayanan dan memahami kondisi yang sedang terjadi di area restoran. Hal ini menyebabkan *trainee* terkadang membutuhkan waktu lebih lama untuk mengambil keputusan atau melakukan koordinasi dibandingkan dengan karyawan yang sudah berpengalaman.

Selain itu, dalam pelayanan *family style* terdapat beberapa informasi penting yang harus dipahami oleh seluruh anggota tim, seperti urutan menu yang akan disajikan, waktu pengeluaran makanan, kondisi meja tamu, serta kebutuhan khusus dari tamu. Apabila informasi tersebut belum dipahami secara menyeluruh oleh *trainee*, maka terdapat kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam penyampaian informasi kepada pihak yang membutuhkan.

Meskipun demikian, keterlibatan *trainee* bukan menjadi penyebab utama terjadinya hambatan komunikasi, melainkan menjadi salah satu kondisi yang perlu diperhatikan dalam proses koordinasi. Dengan adanya *trainee*, sistem komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* perlu dilakukan secara lebih jelas agar setiap informasi dapat diterima dan dipahami dengan baik oleh seluruh anggota tim, termasuk anggota baru yang masih dalam tahap pembelajaran.

Pendampingan dari *supervisor* maupun *senior* memiliki peran penting dalam membantu *trainee* memahami standar komunikasi yang berlaku di lingkungan kerja. Melalui arahan yang diberikan, *trainee* dapat mengetahui bagaimana cara berkomunikasi secara efektif dengan bagian *kitchen*, memahami pentingnya memberikan informasi secara tepat waktu, serta mengetahui prosedur yang harus dilakukan apabila terjadi perubahan atau kendala selama pelayanan berlangsung.

Dari hasil pengamatan, *trainee* yang terlibat langsung dalam pelayanan *family style* juga memperoleh pembelajaran bahwa keberhasilan pelayanan tidak hanya bergantung pada kemampuan individu dalam menjalankan tugasnya, tetapi juga dipengaruhi oleh kemampuan

setiap bagian dalam bekerja sama. *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* merupakan dua bagian yang saling berkaitan, sehingga komunikasi yang baik menjadi faktor penting dalam menciptakan pelayanan yang berjalan lancar.

Keterlibatan *trainee* dalam pelayanan *family style* memberikan gambaran bahwa proses pembelajaran di industri perhotelan tidak hanya mencakup keterampilan teknis pelayanan, tetapi juga kemampuan komunikasi dan koordinasi antarbagian. Ketika komunikasi dapat dipahami oleh seluruh anggota tim, termasuk *trainee*, maka proses pelayanan akan menjadi lebih terarah dan risiko terjadinya kesalahan dapat diminimalkan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan *trainee* dalam pelayanan *family style* memberikan pengaruh terhadap proses komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Trainee* membutuhkan pemahaman dan arahan yang lebih jelas mengenai sistem koordinasi agar mampu menjalankan tugas dengan baik. Oleh karena itu, penyampaian informasi yang efektif, briefing yang jelas, serta pendampingan dari karyawan berpengalaman menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran komunikasi selama pelayanan *family style* berlangsung.

5. Informasi Mengenai Jadwal dan Detail Family Style Belum Dipahami Secara Merata oleh Seluruh Tim

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan bahwa salah satu hambatan komunikasi dalam pelayanan *family style* adalah belum tersampainya informasi mengenai jadwal dan detail pelayanan secara merata kepada seluruh anggota tim yang terlibat. Informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan *family style* menjadi hal penting yang harus diketahui oleh seluruh pihak, baik *Food and Beverage Service* maupun *Food and Beverage Product*, karena informasi tersebut menjadi dasar dalam melakukan persiapan sebelum pelayanan dimulai.

Dalam operasional restoran, terutama pada pelayanan dengan jumlah tamu yang banyak, persiapan yang matang menjadi salah satu faktor yang menentukan keberhasilan pelayanan. Sebelum *family style* berlangsung, setiap bagian perlu mengetahui berbagai informasi pendukung seperti waktu pelaksanaan acara, jumlah tamu, susunan menu, kebutuhan khusus tamu, pembagian area kerja, serta tanggung jawab masing-masing anggota tim. Apabila informasi tersebut telah diketahui secara menyeluruh sejak awal, maka setiap bagian dapat melakukan persiapan sesuai dengan perannya masing-masing.

Namun, berdasarkan hasil pengamatan selama kegiatan PLI, terdapat kondisi di mana informasi mengenai pelaksanaan *family style* belum sepenuhnya diketahui oleh seluruh anggota tim secara bersamaan. Beberapa anggota tim memperoleh informasi lebih awal

karena menerima penyampaian secara langsung, sementara anggota lainnya mengetahui informasi tersebut setelah melakukan konfirmasi kepada rekan kerja. Perbedaan penerimaan informasi tersebut menyebabkan adanya perbedaan tingkat kesiapan antaranggota tim sebelum pelayanan berlangsung.

Salah satu hal yang ditemukan adalah belum optimalnya pemanfaatan media komunikasi internal sebagai sarana penyampaian informasi pelayanan. Dalam operasional restoran, komunikasi tidak hanya dilakukan secara langsung melalui briefing, tetapi juga dapat dilakukan melalui grup komunikasi internal yang digunakan untuk memberikan informasi mengenai jadwal kerja, kegiatan pelayanan, maupun kebutuhan operasional lainnya. Ketika informasi yang terdapat dalam media komunikasi tersebut tidak diperhatikan atau tidak diketahui oleh seluruh anggota tim, maka kemungkinan terjadinya perbedaan pemahaman mengenai suatu kegiatan dapat meningkat.

Pada pelayanan *family style*, keterlambatan mengetahui informasi dapat memberikan pengaruh terhadap proses persiapan. *Food and Beverage Service* membutuhkan waktu untuk mempersiapkan area pelayanan, memastikan kelengkapan peralatan makan, melakukan pengaturan meja, serta membagi tugas kepada anggota tim. Sementara itu, *Food and Beverage Product* membutuhkan informasi mengenai jumlah tamu dan susunan menu agar dapat mempersiapkan bahan makanan serta mengatur proses produksi sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Apabila informasi mengenai jadwal atau detail *family style* belum diketahui oleh seluruh anggota tim, maka persiapan yang dilakukan dapat menjadi kurang maksimal karena beberapa pekerjaan harus dilakukan dalam waktu yang lebih terbatas. Kondisi tersebut dapat menyebabkan anggota tim harus melakukan penyesuaian secara cepat ketika pelayanan sudah mendekati waktu pelaksanaan. Meskipun seluruh anggota tim tetap berusaha menyelesaikan tugas masing-masing, situasi tersebut dapat menambah tekanan kerja terutama ketika operasional restoran sedang ramai.

Selain berdampak pada tahap persiapan, kurang meratanya informasi juga dapat memengaruhi koordinasi selama pelayanan berlangsung. Setiap anggota tim memiliki peran masing-masing dalam memastikan pelayanan berjalan dengan baik. Apabila terdapat anggota tim yang belum memahami detail pelayanan, maka proses komunikasi tambahan akan lebih sering dilakukan untuk menyamakan pemahaman. Hal ini terlihat ketika petugas harus menanyakan kembali informasi mengenai acara, urutan menu, maupun tugas yang harus dilakukan selama pelayanan berlangsung.

Kondisi tersebut juga berkaitan dengan pentingnya komunikasi antar *shift* atau antar anggota kerja. Dalam operasional hotel, pergantian *shift* maupun perbedaan jadwal kerja

dapat menyebabkan tidak semua karyawan memperoleh informasi pada waktu yang sama. Oleh karena itu, diperlukan sistem penyampaian informasi yang efektif agar informasi penting mengenai pelayanan tidak hanya diketahui oleh beberapa orang saja, tetapi dapat diterima oleh seluruh anggota yang bertugas.

Berdasarkan pengamatan selama PLI, kurang meratanya informasi mengenai *family style* juga menjadi tantangan bagi trainee yang ikut membantu pelayanan. Sebagai peserta magang, trainee masih dalam tahap memahami sistem kerja dan membutuhkan informasi yang jelas mengenai kegiatan yang akan dilakukan. Ketika informasi mengenai pelayanan belum diketahui secara menyeluruh, trainee harus lebih aktif mencari informasi kepada *senior* atau *supervisor* agar dapat memahami tugas yang harus dilakukan.

Namun, kondisi ini bukan berarti menunjukkan kurangnya tanggung jawab dari anggota tim, melainkan menggambarkan bahwa proses penyampaian informasi masih membutuhkan peningkatan. Setiap anggota tim memiliki tanggung jawab masing-masing dalam operasional restoran, sehingga diperlukan kesadaran bersama untuk memastikan bahwa informasi penting telah diterima dan dipahami sebelum pelayanan berlangsung.

Komunikasi yang efektif dalam pelayanan *family style* tidak hanya berkaitan dengan penyampaian informasi, tetapi juga memastikan bahwa informasi tersebut benar-benar dipahami oleh penerima pesan. Informasi yang hanya disampaikan tanpa adanya pengecekan pemahaman dapat menyebabkan terjadinya perbedaan interpretasi antaranggota tim. Oleh karena itu, komunikasi dua arah menjadi penting agar setiap anggota dapat memberikan konfirmasi apabila terdapat informasi yang belum jelas.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat diketahui bahwa penyampaian informasi mengenai jadwal dan detail pelayanan *family style* menjadi salah satu aspek yang perlu diperhatikan dalam meningkatkan koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Informasi yang belum dipahami secara merata dapat menyebabkan proses persiapan dan pelayanan membutuhkan koordinasi tambahan. Dengan adanya penyampaian informasi yang lebih terstruktur, pengecekan kembali terhadap pemahaman anggota tim, serta kedisiplinan dalam mengikuti informasi operasional, maka hambatan komunikasi dalam pelayanan *family style* dapat diminimalkan.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan studi kasus, diketahui bahwa hambatan komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence disebabkan oleh beberapa faktor yang saling

berkaitan. Hambatan tersebut tidak hanya memengaruhi kelancaran penyampaian informasi, tetapi juga berdampak pada efektivitas proses pelayanan kepada tamu.

1. Kurangnya Penyampaian Informasi Mengenai Urutan Penyajian Menu

Berdasarkan hasil temuan studi kasus yang telah dilakukan, salah satu permasalahan utama dalam hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* pada penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence adalah kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai urutan penyajian menu. Permasalahan ini menunjukkan bahwa proses komunikasi antar departemen belum sepenuhnya berjalan secara efektif dalam memastikan setiap pihak memiliki pemahaman yang sama mengenai alur pelayanan makanan.

Dalam pelayanan *family style*, informasi mengenai urutan menu merupakan salah satu informasi penting yang harus diketahui oleh seluruh pihak yang terlibat. Hal ini dikarenakan sistem penyajian *family style* memiliki karakteristik pelayanan yang berbeda dengan pelayanan makanan biasa. Hidangan disajikan secara bertahap sesuai dengan susunan menu yang telah ditentukan, sehingga *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* harus memiliki koordinasi yang baik agar setiap makanan dapat keluar dan disajikan pada waktu yang tepat.

Berdasarkan hasil analisis, kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai urutan menu dapat terjadi karena adanya perbedaan fokus kerja antara bagian *service* dan *kitchen*. *Food and Beverage Service* memiliki tanggung jawab utama dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu, seperti memastikan kebutuhan tamu terpenuhi, menjaga kondisi area restoran, serta mengatur proses penyajian makanan. Sementara itu, *Food and Beverage Product* lebih berfokus pada proses persiapan dan produksi makanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Perbedaan aktivitas kerja tersebut dapat menyebabkan informasi yang berkaitan dengan pelayanan tidak selalu diterima dalam waktu yang sama oleh kedua pihak. Apabila informasi mengenai urutan menu belum tersampaikan secara jelas sejak awal, maka pihak *kitchen* dapat mengalami kesulitan dalam menentukan prioritas pengeluaran makanan, sedangkan pihak *service* dapat mengalami kendala dalam mengatur waktu penyajian kepada tamu. Selain itu, permasalahan ini juga dapat dipengaruhi oleh kurangnya penyamaan persepsi sebelum pelayanan berlangsung. Dalam suatu pelayanan yang melibatkan lebih dari satu departemen, penyampaian informasi tidak hanya bertujuan untuk memberikan informasi, tetapi juga untuk memastikan bahwa seluruh anggota tim memahami informasi tersebut dengan cara yang sama. Apabila terdapat perbedaan pemahaman mengenai urutan

makanan yang akan disajikan, maka masing-masing bagian dapat memiliki ekspektasi yang berbeda terhadap jalannya pelayanan.

Pada kondisi tertentu, kurangnya pemahaman mengenai urutan menu dapat menyebabkan *Food and Beverage Service* perlu melakukan komunikasi tambahan dengan kitchen untuk memastikan makanan yang harus dikeluarkan terlebih dahulu. Hal tersebut menunjukkan bahwa informasi yang seharusnya sudah menjadi dasar koordinasi sebelum pelayanan berlangsung masih perlu diklarifikasi kembali ketika operasional sudah berjalan.

Permasalahan ini menjadi lebih kompleks ketika kondisi restoran sedang ramai. Pada situasi dengan tingkat aktivitas operasional yang tinggi, setiap anggota tim memiliki tanggung jawab yang harus diselesaikan dalam waktu yang bersamaan. Ketika informasi mengenai urutan penyajian belum dipahami secara maksimal, maka proses komunikasi tambahan dapat mengganggu fokus kerja masing-masing bagian.

Dari sisi *Food and Beverage Product*, ketidakjelasan informasi mengenai urutan penyajian dapat menyebabkan kitchen harus melakukan penyesuaian kembali terhadap proses produksi makanan. Kitchen membutuhkan informasi yang tepat agar makanan dapat dipersiapkan dan dikeluarkan sesuai kebutuhan pelayanan. Apabila terdapat perubahan atau ketidaksesuaian informasi, maka kitchen harus memastikan kembali kepada bagian *service* sebelum melanjutkan proses berikutnya.

Sementara itu, dari sisi *Food and Beverage Service*, kurangnya informasi mengenai urutan menu dapat memengaruhi kesiapan *waiter* atau *waitress* dalam memberikan pelayanan kepada tamu. *Service* perlu mengetahui makanan apa yang akan datang berikutnya agar dapat menjelaskan kepada tamu, mengatur posisi penyajian, serta memastikan proses pelayanan berjalan dengan lancar.

Permasalahan ini juga menunjukkan bahwa komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* tidak hanya membutuhkan penyampaian pesan satu arah, tetapi membutuhkan komunikasi dua arah yang memungkinkan adanya konfirmasi dan klarifikasi. Komunikasi dua arah membantu memastikan bahwa informasi yang diberikan telah diterima dan dipahami dengan benar oleh pihak penerima.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat diketahui bahwa kurangnya penyampaian informasi mengenai urutan penyajian menu menjadi salah satu faktor yang menyebabkan hambatan komunikasi dalam pelayanan *family style*. Permasalahan ini bukan hanya berkaitan dengan keterlambatan penyampaian informasi, tetapi juga berkaitan dengan kurangnya keselarasan pemahaman antar departemen. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi sebelum pelayanan berlangsung agar informasi mengenai urutan menu dapat diterima secara jelas oleh seluruh pihak yang terlibat.

Dengan adanya penyampaian informasi yang lebih terstruktur, *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dapat menjalankan tugas masing-masing secara lebih efektif. Hal tersebut akan membantu mengurangi kebutuhan konfirmasi berulang, mempercepat proses pelayanan, serta mendukung terciptanya pelayanan *family style* yang lebih terorganisir di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

2. Konfirmasi Berulang antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* Selama Pelayanan *Family Style*

Berdasarkan hasil temuan studi kasus yang telah dilakukan, salah satu permasalahan yang ditemukan dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence adalah adanya konfirmasi berulang antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* selama proses pelayanan berlangsung. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyampaian informasi antar departemen belum sepenuhnya berjalan secara efektif sehingga beberapa informasi masih perlu dipastikan kembali oleh pihak terkait.

Dalam operasional restoran, komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan. Kedua departemen memiliki hubungan kerja yang saling bergantung, di mana keberhasilan pelayanan kepada tamu tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan yang dihasilkan oleh kitchen, tetapi juga bagaimana makanan tersebut dapat disajikan dengan tepat oleh bagian *service*. Oleh karena itu, setiap informasi mengenai kesiapan makanan, waktu penyajian, perubahan kebutuhan tamu, dan kondisi pelayanan harus dapat diterima secara jelas oleh kedua pihak.

Berdasarkan hasil analisis, terjadinya konfirmasi berulang dapat menunjukkan bahwa informasi yang disampaikan sebelumnya belum sepenuhnya memberikan pemahaman yang sama antara pihak *service* dan *kitchen*. Dalam komunikasi organisasi, penyampaian informasi dikatakan efektif apabila pesan yang diberikan dapat diterima, dipahami, dan dilaksanakan sesuai dengan tujuan awal penyampaian pesan tersebut. Apabila penerima informasi masih membutuhkan klarifikasi berulang, maka hal tersebut menunjukkan adanya hambatan dalam proses komunikasi.

Salah satu faktor yang menyebabkan terjadinya konfirmasi berulang adalah adanya perbedaan kondisi kerja antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Bagian *service* lebih banyak berinteraksi langsung dengan tamu sehingga harus memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan tamu selama pelayanan berlangsung. Sementara itu, bagian kitchen harus fokus terhadap proses produksi makanan, menjaga kualitas hidangan, serta memastikan makanan dapat keluar sesuai standar.

Perbedaan fokus kerja tersebut dapat menyebabkan informasi yang diberikan oleh satu pihak belum tentu langsung dipahami atau diperhatikan oleh pihak lainnya. Misalnya, ketika

service membutuhkan informasi mengenai kesiapan makanan, pihak *kitchen* perlu melakukan pengecekan terlebih dahulu terhadap kondisi produksi. Begitu pula ketika *kitchen* membutuhkan informasi mengenai kondisi tamu atau perkembangan pelayanan, pihak *service* perlu memastikan situasi di area restoran.

Selain faktor perbedaan aktivitas kerja, konfirmasi berulang juga dapat terjadi karena informasi awal yang diberikan belum cukup lengkap. Dalam pelayanan *family style*, informasi yang dibutuhkan tidak hanya berkaitan dengan jenis makanan yang akan disajikan, tetapi juga mencakup urutan pengeluaran makanan, waktu penyajian, jumlah tamu, serta kondisi khusus yang perlu diperhatikan.

Apabila informasi tersebut belum disampaikan secara lengkap sejak awal, maka masing-masing bagian harus melakukan komunikasi tambahan ketika pelayanan sudah berjalan. Kondisi ini menyebabkan komunikasi yang seharusnya dapat digunakan untuk mendukung kelancaran operasional menjadi lebih banyak digunakan untuk melakukan pengecekan ulang terhadap informasi yang sebelumnya belum jelas. Permasalahan ini semakin terlihat ketika restoran berada dalam kondisi ramai. Pada saat aktivitas operasional meningkat, setiap anggota tim memiliki tekanan kerja yang lebih tinggi karena harus menyelesaikan beberapa tugas dalam waktu bersamaan. Dalam kondisi tersebut, komunikasi tambahan yang dilakukan secara berulang dapat mengurangi efisiensi kerja karena karyawan harus membagi perhatian antara menyelesaikan tugas utama dan melakukan koordinasi ulang.

Dari sisi *Food and Beverage Service*, adanya konfirmasi berulang dapat menyebabkan waiter atau waitress membutuhkan waktu tambahan untuk memastikan informasi mengenai makanan yang akan disajikan. Padahal, dalam pelayanan *family style*, *service* harus mampu mengatur alur pelayanan agar makanan dapat diterima tamu sesuai dengan waktu yang tepat.

Sementara itu, dari sisi *Food and Beverage Product*, konfirmasi berulang dapat memengaruhi proses kerja *kitchen* karena pihak *kitchen* perlu memberikan respons tambahan di tengah aktivitas produksi makanan. Ketika informasi yang diterima belum jelas, *kitchen* harus melakukan pengecekan kembali agar makanan yang dikeluarkan sesuai dengan kebutuhan pelayanan.

Selain memengaruhi efisiensi waktu, komunikasi yang berulang juga dapat menunjukkan bahwa sistem koordinasi antar departemen masih membutuhkan peningkatan. Komunikasi yang ideal seharusnya mampu mengurangi ketidakpastian dalam bekerja, bukan justru menambah proses pengecekan yang berulang. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme komunikasi yang lebih terarah agar informasi penting dapat disampaikan secara lengkap sejak awal.

Namun, adanya konfirmasi berulang juga menunjukkan bahwa setiap anggota tim memiliki kepedulian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Konfirmasi dilakukan bukan karena kurangnya kerja sama, tetapi sebagai bentuk upaya untuk memastikan tidak terjadi kesalahan dalam penyajian makanan. Hal ini menunjukkan bahwa komunikasi tetap menjadi bagian penting dalam menjaga standar pelayanan restoran.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa konfirmasi berulang antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* merupakan salah satu bentuk hambatan komunikasi yang terjadi akibat belum optimalnya penyampaian dan pemahaman informasi antar departemen. Kondisi ini dapat memengaruhi efektivitas kerja karena membutuhkan waktu tambahan untuk melakukan klarifikasi selama pelayanan berlangsung.

Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi sebelum pelayanan dimulai, penyampaian informasi yang lebih lengkap, serta penerapan komunikasi dua arah agar setiap bagian memiliki pemahaman yang sama mengenai alur pelayanan *family style*. Dengan komunikasi yang lebih efektif, proses kerja antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dapat berjalan lebih terkoordinasi dan mampu mendukung pelayanan yang lebih baik kepada tamu.

3. *Briefing* Sebelum Pelayanan *Family Style* Belum Dilaksanakan Secara Maksimal

Berdasarkan hasil temuan studi kasus yang telah dilakukan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, salah satu permasalahan yang memengaruhi hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* adalah belum maksimalnya pelaksanaan *briefing* sebelum pelayanan dimulai. *Briefing* merupakan salah satu bentuk komunikasi internal yang memiliki peran penting dalam menyamakan informasi, memberikan arahan kerja, serta memastikan seluruh anggota tim memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing sebelum menjalankan kegiatan operasional.

Dalam industri perhotelan, khususnya pada departemen *Food and Beverage*, *briefing* menjadi salah satu kegiatan yang berfungsi sebagai media koordinasi antaranggota tim. Melalui *briefing*, informasi mengenai kegiatan operasional dapat disampaikan secara langsung kepada seluruh pihak yang terlibat. Informasi tersebut dapat berupa jumlah tamu, jenis pelayanan yang akan dilakukan, menu yang akan disajikan, pembagian tugas, standar pelayanan, hingga hal-hal khusus yang perlu diperhatikan selama operasional berlangsung.

Berdasarkan hasil analisis, belum maksimalnya *briefing* sebelum pelayanan *family style* dapat menyebabkan adanya perbedaan pemahaman antaranggota tim mengenai kondisi pelayanan yang akan dilakukan. Ketika informasi tidak tersampaikan secara menyeluruh,

setiap individu dapat memiliki pemahaman yang berbeda mengenai tugas, alur kerja, maupun kebutuhan pelayanan yang harus dipersiapkan.

Permasalahan ini menjadi lebih penting dalam pelayanan *family style* karena jenis pelayanan tersebut membutuhkan koordinasi yang lebih intensif dibandingkan pelayanan makanan biasa. *Family style* melibatkan proses penyajian makanan secara bertahap sehingga *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* harus memiliki pemahaman yang sama mengenai urutan pelayanan, waktu pengeluaran makanan, serta kesiapan masing-masing bagian.

Apabila *briefing* belum dilakukan secara maksimal, maka informasi yang seharusnya menjadi pedoman bersama sebelum pelayanan berlangsung dapat menjadi kurang efektif. Beberapa anggota tim mungkin memahami informasi tertentu, sementara anggota lainnya masih membutuhkan penjelasan tambahan. Perbedaan penerimaan informasi tersebut dapat menyebabkan koordinasi antarbagian menjadi kurang optimal ketika pelayanan telah dimulai.

Salah satu faktor yang menyebabkan *briefing* belum maksimal adalah adanya perbedaan jadwal kerja dan keterlibatan anggota tim dalam kegiatan operasional. Dalam lingkungan kerja hotel, tidak seluruh anggota tim selalu berada dalam kondisi yang sama ketika informasi diberikan. Beberapa anggota mungkin mengikuti *briefing* secara langsung, sementara anggota lainnya memperoleh informasi melalui penyampaian dari rekan kerja. Kondisi tersebut dapat menyebabkan informasi yang diterima tidak selalu sama tingkat kelengkapannya.

Selain itu, efektivitas *briefing* juga tidak hanya bergantung pada penyampaian informasi, tetapi juga pada bagaimana informasi tersebut dipahami oleh penerima pesan. *Briefing* yang hanya bersifat satu arah tanpa adanya kesempatan untuk melakukan konfirmasi dapat menyebabkan anggota tim kurang memahami detail tertentu yang berkaitan dengan pelayanan.

Dalam pelayanan *family style*, kurangnya pemahaman hasil briefing dapat memberikan dampak terhadap hubungan kerja antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Kitchen* membutuhkan informasi yang jelas mengenai kebutuhan pelayanan agar proses produksi dapat disesuaikan dengan kondisi di restoran. Sebaliknya, *service* membutuhkan informasi mengenai kesiapan makanan agar dapat mengatur pelayanan kepada tamu dengan tepat.

Apabila informasi yang diberikan melalui *briefing* belum cukup jelas, maka kedua bagian harus melakukan koordinasi tambahan selama pelayanan berlangsung. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa fungsi *briefing* sebagai alat pencegahan masalah komunikasi

belum berjalan secara maksimal. Seharusnya, briefing dapat menjadi tahap awal untuk mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan komunikasi saat operasional berlangsung.

Permasalahan *briefing* yang belum maksimal juga memiliki kaitan dengan keterlibatan trainee dalam pelayanan *family style*. Sebagai peserta magang yang masih dalam proses memahami sistem kerja restoran, *trainee* membutuhkan informasi yang jelas mengenai kegiatan yang akan dilakukan. *Briefing* menjadi kesempatan bagi trainee untuk mengetahui kondisi pelayanan, memahami tugas yang diberikan, serta mengetahui prosedur komunikasi yang harus dilakukan apabila menghadapi kendala.

Ketika informasi *briefing* belum tersampaikan secara optimal, *trainee* dapat mengalami kesulitan dalam menentukan tindakan yang tepat selama pelayanan berlangsung. Hal tersebut menyebabkan trainee lebih sering membutuhkan arahan tambahan dari *senior* atau *supervisor*, terutama ketika menghadapi situasi yang membutuhkan koordinasi cepat dengan bagian lain.

Namun, permasalahan ini tidak dapat hanya dilihat sebagai kelemahan individu, melainkan sebagai bagian dari sistem komunikasi organisasi yang perlu diperhatikan. Dalam operasional restoran, setiap anggota tim memiliki peran dalam memastikan informasi dapat diterima dengan baik. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas *briefing* agar lebih terarah, lengkap, dan mampu menjangkau seluruh anggota tim yang terlibat.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum maksimalnya *briefing* sebelum pelayanan *family style* menjadi salah satu faktor yang menyebabkan hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Briefing* yang kurang efektif dapat menyebabkan perbedaan pemahaman, meningkatkan kebutuhan koordinasi tambahan, serta memengaruhi kesiapan kerja antarbagian. Dengan adanya *briefing* yang lebih terstruktur, penyampaian informasi yang lebih lengkap, serta adanya kesempatan bagi anggota tim untuk melakukan klarifikasi, maka risiko terjadinya kesalahan komunikasi dapat diminimalkan. Hal tersebut akan membantu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam menciptakan koordinasi yang lebih efektif dan mendukung kelancaran pelayanan *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

4. Keterlibatan Trainee dalam Pelayanan Family Style dan Dampaknya terhadap Proses Komunikasi

Berdasarkan hasil temuan studi kasus yang telah dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, keterlibatan trainee dalam pelayanan *family style* menjadi salah satu aspek yang dapat memengaruhi

proses komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Dalam industri perhotelan, *trainee* merupakan bagian dari proses pembelajaran yang diberikan kesempatan untuk terlibat langsung dalam kegiatan operasional agar dapat memahami penerapan standar pelayanan secara nyata.

Keterlibatan *trainee* dalam operasional restoran pada dasarnya memberikan manfaat bagi *trainee* maupun perusahaan. Bagi *trainee*, kegiatan tersebut menjadi kesempatan untuk mengembangkan keterampilan kerja, memahami alur pelayanan, serta mengenal sistem koordinasi antarbagian dalam industri perhotelan. Sementara bagi operasional restoran, keberadaan *trainee* dapat membantu mendukung kegiatan pelayanan, terutama ketika restoran membutuhkan tambahan tenaga kerja dalam menjalankan aktivitas sehari-hari.

Namun, berdasarkan hasil analisis, keterlibatan *trainee* juga dapat menjadi salah satu faktor yang memengaruhi efektivitas komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*, terutama ketika *trainee* masih dalam tahap memahami sistem kerja yang berlaku. Berbeda dengan karyawan tetap yang telah memiliki pengalaman dan memahami pola komunikasi antarbagian, *trainee* masih membutuhkan proses adaptasi untuk mengetahui alur koordinasi, prosedur kerja, serta cara menyampaikan informasi yang tepat kepada bagian lain.

Dalam pelayanan *family style*, komunikasi antara *service* dan *kitchen* membutuhkan pemahaman yang baik mengenai alur kerja. Setiap informasi yang berkaitan dengan makanan, mulai dari kesiapan menu, urutan penyajian, hingga perubahan kondisi pelayanan, harus dapat disampaikan melalui jalur komunikasi yang tepat. Apabila *trainee* belum sepenuhnya memahami alur tersebut, maka terdapat kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam penyampaian informasi atau kebutuhan untuk melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada *senior*.

Salah satu faktor yang menyebabkan munculnya hambatan komunikasi pada *trainee* adalah perbedaan pengalaman kerja. *Trainee* masih berada dalam tahap pembelajaran sehingga belum memiliki pemahaman yang sama dengan karyawan yang sudah terbiasa menghadapi berbagai situasi operasional. Hal tersebut menyebabkan *trainee* membutuhkan arahan lebih lanjut, terutama ketika menghadapi kondisi yang membutuhkan pengambilan keputusan secara cepat. Dalam pelayanan *family style*, kondisi tersebut menjadi lebih terlihat karena pelayanan membutuhkan koordinasi yang intensif antara beberapa pihak. *Trainee* tidak hanya harus memahami tugas pelayanan kepada tamu, tetapi juga harus memahami bagaimana hubungan kerja antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* berlangsung. Pemahaman mengenai kapan harus memberikan informasi, kepada

siapa informasi disampaikan, dan bagaimana cara menyampaikan informasi menjadi bagian penting dalam proses adaptasi *trainee*.

Selain itu, keterlibatan *trainee* juga berkaitan dengan sistem pemberian tanggung jawab dalam pelayanan. Ketika *trainee* diberikan kesempatan untuk membantu menangani pelayanan *family style*, diperlukan arahan yang jelas mengenai batas tugas dan tanggung jawab yang harus dilakukan. Apabila pembagian tugas belum dipahami dengan baik, *trainee* dapat mengalami kebingungan ketika harus melakukan koordinasi dengan bagian lain.

Permasalahan tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap kelancaran komunikasi karena *trainee* terkadang perlu melakukan pengecekan ulang kepada senior sebelum menyampaikan informasi kepada *Food and Beverage Product*. Proses tersebut dilakukan untuk memastikan bahwa informasi yang diberikan benar dan tidak menyebabkan kesalahan dalam pelayanan. Meskipun tindakan tersebut merupakan bentuk kehati-hatian, namun dalam kondisi operasional yang sibuk dapat menyebabkan proses komunikasi menjadi lebih panjang.

Kondisi restoran yang ramai juga menjadi faktor yang dapat memperbesar tantangan komunikasi bagi *trainee*. Pada saat aktivitas pelayanan meningkat, *trainee* harus mampu membagi fokus antara menjalankan tugas pelayanan, memahami situasi sekitar, serta melakukan koordinasi dengan anggota tim lainnya. Dalam keadaan tersebut, *trainee* membutuhkan kemampuan adaptasi yang baik agar dapat tetap menjalankan tugas tanpa menghambat alur komunikasi antarbagian.

Namun, keterlibatan *trainee* tidak dapat dianggap sebagai penyebab utama terjadinya hambatan komunikasi. Permasalahan yang terjadi lebih berkaitan dengan kebutuhan penyesuaian antara kemampuan *trainee* dengan sistem komunikasi yang diterapkan di lingkungan kerja. Dengan adanya pengarahan, pendampingan, dan komunikasi yang jelas dari *supervisor* maupun *senior*, *trainee* dapat lebih cepat memahami pola kerja dan mampu berkontribusi secara efektif dalam pelayanan.

Dari sisi organisasi, keberadaan *trainee* juga menunjukkan pentingnya sistem pembelajaran yang mendukung proses adaptasi. *Trainee* perlu diberikan informasi yang cukup mengenai standar pelayanan, prosedur komunikasi, serta tanggung jawab yang harus dilakukan sebelum terlibat langsung dalam pelayanan dengan tingkat koordinasi yang tinggi seperti *family style*.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlibatan *trainee* dalam pelayanan *family style* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi proses komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Perbedaan pengalaman,

kebutuhan arahan, serta proses adaptasi terhadap sistem kerja menjadi faktor yang menyebabkan *trainee* membutuhkan dukungan komunikasi yang lebih intensif.

Oleh karena itu, diperlukan pemberian *briefing* yang jelas, pendampingan dari karyawan berpengalaman, serta pembagian tugas yang terstruktur agar *trainee* dapat memahami perannya dengan baik. Dengan adanya sistem komunikasi yang mendukung proses pembelajaran *trainee*, hambatan komunikasi dalam pelayanan *family style* dapat diminimalkan dan koordinasi antar departemen dapat berjalan lebih efektif.

5. Informasi Mengenai Jadwal dan Detail Family Style Belum Dipahami Secara Merata oleh Seluruh Tim

Berdasarkan hasil temuan studi kasus yang telah dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, salah satu permasalahan yang menyebabkan terjadinya hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* adalah belum meratanya pemahaman seluruh anggota tim terhadap informasi mengenai jadwal dan detail pelayanan *family style*. Permasalahan ini menunjukkan bahwa proses penyebaran informasi operasional belum sepenuhnya berjalan secara efektif sehingga tidak semua anggota tim memiliki tingkat pemahaman yang sama sebelum pelayanan dimulai.

Dalam kegiatan operasional restoran, informasi mengenai jadwal dan detail pelayanan merupakan hal yang sangat penting karena menjadi dasar bagi setiap bagian dalam melakukan persiapan kerja. Informasi tersebut meliputi waktu pelaksanaan pelayanan, jumlah tamu, jenis pelayanan yang digunakan, susunan menu, kebutuhan peralatan, pembagian tugas, serta hal-hal khusus yang berkaitan dengan pelayanan. Ketika informasi tersebut telah diketahui secara jelas oleh seluruh anggota tim, maka setiap bagian dapat melakukan persiapan sesuai dengan tanggung jawabnya masing-masing.

Namun, berdasarkan hasil analisis, adanya perbedaan pemahaman mengenai jadwal dan detail *family style* menunjukkan bahwa sistem penyampaian informasi masih menghadapi beberapa hambatan. Informasi yang telah disampaikan kepada sebagian anggota tim belum tentu langsung diketahui oleh anggota lainnya. Kondisi tersebut dapat terjadi karena adanya perbedaan jadwal kerja, pergantian shift, serta perbedaan cara setiap anggota menerima informasi.

Dalam operasional hotel, komunikasi tidak hanya berlangsung secara langsung melalui *briefing*, tetapi juga dapat dilakukan melalui berbagai media komunikasi internal yang digunakan untuk mendukung kelancaran pekerjaan. Namun, penggunaan media komunikasi tersebut tetap membutuhkan kesadaran dari setiap anggota tim untuk memperhatikan dan

memahami informasi yang diberikan. Apabila terdapat anggota tim yang belum mengetahui informasi penting mengenai pelayanan, maka dapat terjadi perbedaan kesiapan antaranggota.

Pada pelayanan *family style*, perbedaan pemahaman informasi dapat memberikan pengaruh terhadap tahap persiapan sebelum pelayanan berlangsung. *Food and Beverage Service* membutuhkan informasi yang jelas agar dapat mempersiapkan area restoran, melakukan *table set up*, menyiapkan peralatan makan, serta mengatur pembagian tugas pelayanan. Sementara itu, *Food and Beverage Product* membutuhkan informasi yang akurat mengenai jumlah tamu dan kebutuhan menu agar proses produksi makanan dapat berjalan sesuai dengan rencana.

Apabila informasi mengenai jadwal dan detail pelayanan belum diterima secara merata, maka beberapa anggota tim dapat mengalami keterlambatan dalam melakukan persiapan. Hal tersebut dapat menyebabkan pekerjaan yang seharusnya dapat dilakukan lebih awal harus diselesaikan dalam waktu yang lebih terbatas. Kondisi ini dapat meningkatkan tekanan kerja, terutama ketika pelayanan *family style* dilakukan dengan jumlah tamu yang cukup banyak. Selain memengaruhi persiapan, kurang meratanya informasi juga dapat berdampak pada proses koordinasi selama pelayanan berlangsung. Ketika terdapat anggota tim yang belum mengetahui detail pelayanan, maka anggota tersebut perlu mencari informasi tambahan kepada rekan kerja atau *supervisor*. Proses pencarian informasi tersebut menunjukkan bahwa alur komunikasi belum sepenuhnya berjalan secara efektif karena informasi yang dibutuhkan belum diterima oleh seluruh pihak sejak awal.

Permasalahan ini juga berkaitan dengan pentingnya komunikasi yang bersifat dua arah. Penyampaian informasi tidak cukup hanya dilakukan dengan memberikan pesan, tetapi juga perlu memastikan bahwa penerima pesan memahami isi informasi tersebut. Tanpa adanya proses konfirmasi atau pengecekan pemahaman, terdapat kemungkinan informasi yang diterima tidak sesuai dengan maksud awal penyampaian.

Dalam konteks pelayanan *family style*, kurangnya pemahaman terhadap detail pelayanan dapat memengaruhi hubungan kerja antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. *Kitchen* membutuhkan informasi yang tepat agar dapat menyesuaikan proses produksi, sedangkan *service* membutuhkan informasi yang jelas agar dapat mengatur pelayanan kepada tamu. Ketidaksesuaian informasi antara kedua bagian dapat menyebabkan perlunya koordinasi tambahan ketika pelayanan sudah berlangsung.

Permasalahan ini menjadi lebih kompleks ketika melibatkan *trainee* yang masih berada dalam tahap pembelajaran. *Trainee* membutuhkan informasi yang lebih jelas mengenai kegiatan yang akan dilakukan agar dapat memahami tugas dan tanggung jawabnya. Apabila informasi mengenai jadwal atau detail pelayanan belum diketahui sejak awal, maka *trainee*

harus lebih aktif mencari informasi kepada senior agar dapat menyesuaikan diri dengan kebutuhan operasional.

Selain itu, perbedaan pemahaman informasi juga dapat memengaruhi rasa tanggung jawab antaranggota tim. Anggota yang telah mengetahui informasi lebih awal mungkin dapat melakukan persiapan dengan lebih baik, sedangkan anggota yang belum memperoleh informasi dapat mengalami keterlambatan dalam menyesuaikan diri. Hal tersebut menunjukkan bahwa pemerataan informasi menjadi aspek penting dalam menciptakan kerja sama tim yang efektif.

Meskipun demikian, kondisi tersebut tidak menunjukkan bahwa anggota tim tidak memiliki kepedulian terhadap pekerjaan. Setiap anggota tetap berusaha menjalankan tugasnya dan melakukan koordinasi apabila terdapat informasi yang belum dipahami. Namun, dari sisi sistem komunikasi, kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyampaian informasi operasional masih perlu diperbaiki agar lebih terstruktur dan mudah diterima oleh seluruh anggota tim.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa belum meratanya pemahaman mengenai jadwal dan detail pelayanan *family style* menjadi salah satu faktor yang menyebabkan hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Permasalahan ini terjadi karena adanya perbedaan penerimaan informasi antaranggota tim yang kemudian berdampak pada kesiapan kerja, proses koordinasi, serta efisiensi pelayanan.

Oleh karena itu, diperlukan sistem penyampaian informasi yang lebih terorganisir, baik melalui briefing yang lebih maksimal maupun melalui media komunikasi internal yang dapat dipastikan telah diterima oleh seluruh anggota tim. Dengan adanya pemerataan informasi, setiap bagian dapat memahami tanggung jawabnya dan bekerja secara lebih efektif dalam mendukung kelancaran pelayanan *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil temuan studi kasus dan analisis permasalahan yang telah dilakukan, dapat diketahui bahwa hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence menjadi salah satu faktor yang dapat memengaruhi kelancaran operasional restoran. Komunikasi antar departemen memiliki peranan penting dalam menciptakan koordinasi kerja yang efektif, karena keberhasilan pelayanan makanan dan minuman tidak hanya bergantung pada satu bagian, tetapi merupakan hasil kerja sama dari beberapa bagian yang saling berkaitan.

Dalam operasional hotel, *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* merupakan dua bagian yang memiliki hubungan kerja yang erat. *Food and Beverage Product* bertanggung jawab dalam proses persiapan hingga pengolahan makanan, sedangkan *Food and Beverage Service* bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan langsung kepada tamu serta memastikan makanan dapat disajikan sesuai standar pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan komunikasi yang efektif agar kedua bagian dapat memahami kebutuhan dan tanggung jawab masing-masing.

Menurut teori komunikasi organisasi, komunikasi dalam lingkungan kerja memiliki fungsi sebagai sarana penyampaian informasi, koordinasi aktivitas, serta membangun hubungan kerja antaranggota organisasi. Komunikasi yang efektif terjadi ketika informasi yang diberikan dapat diterima, dipahami, dan menghasilkan tindakan yang sesuai dengan tujuan awal penyampaian pesan. Berdasarkan hasil penelitian di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, hambatan komunikasi terjadi karena beberapa informasi operasional belum tersampaikan secara optimal sehingga menyebabkan adanya perbedaan pemahaman antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Muchammad Zaky Arrafi dan Budi Setiawan (2025) mengenai pengaruh komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* terhadap kinerja karyawan. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa komunikasi yang baik antara bagian *service* dan *kitchen* memiliki hubungan terhadap efektivitas kerja karena kedua bagian tersebut memiliki keterkaitan dalam menjalankan proses pelayanan. Hasil temuan tersebut mendukung kondisi yang ditemukan di Basil Restaurant, bahwa komunikasi yang belum berjalan secara maksimal dapat menyebabkan proses koordinasi menjadi kurang efektif.

Berdasarkan hasil observasi, salah satu hambatan komunikasi yang ditemukan adalah kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai urutan penyajian menu *family style*. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa informasi yang berkaitan dengan pelayanan belum sepenuhnya dipahami secara sama oleh kedua departemen. Dalam teori komunikasi, kondisi tersebut dapat terjadi ketika terdapat gangguan atau hambatan dalam proses penyampaian pesan sehingga informasi yang diterima tidak sesuai dengan maksud awal komunikator.

Konsep tersebut sejalan dengan pendapat mengenai komunikasi efektif yang menyatakan bahwa komunikasi tidak hanya berkaitan dengan proses mengirimkan pesan, tetapi juga memastikan pesan tersebut diterima dan dipahami oleh pihak penerima. Dalam konteks

pelayanan restoran, penyampaian informasi mengenai urutan menu, waktu penyajian, serta kondisi pelayanan harus dilakukan secara jelas agar tidak menimbulkan kesalahan koordinasi.

Selain itu, hasil penelitian ini juga memiliki keterkaitan dengan penelitian Aznam, Nulul, dan Anggraini (2025) mengenai dinamika komunikasi *Food and Beverage Service* dan *Kitchen* dalam meningkatkan pelayanan hotel. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa hubungan komunikasi antara service dan kitchen menjadi faktor penting dalam menjaga kualitas pelayanan karena kedua bagian harus saling memberikan informasi selama proses operasional berlangsung.

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* bukan hanya sekadar penyampaian informasi, tetapi merupakan bentuk koordinasi kerja yang bertujuan mencapai standar pelayanan yang sama. Hal ini sesuai dengan kondisi di Basil Restaurant, di mana hambatan komunikasi menyebabkan perlunya konfirmasi ulang, penyesuaian kerja, serta koordinasi tambahan selama pelayanan *family style* berlangsung.

Selanjutnya, berdasarkan teori koordinasi organisasi, kerja sama antar departemen membutuhkan adanya pembagian tugas yang jelas, kesamaan pemahaman tujuan, serta komunikasi yang berkelanjutan. Koordinasi yang baik dapat membantu setiap bagian mengetahui perannya masing-masing dan mengurangi kemungkinan terjadinya kesalahan dalam pekerjaan.

Hasil temuan di Basil Restaurant menunjukkan bahwa koordinasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* masih menghadapi beberapa kendala, terutama ketika informasi mengenai jadwal dan detail pelayanan belum dipahami secara merata oleh seluruh anggota tim. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa koordinasi belum sepenuhnya berjalan optimal karena masih terdapat perbedaan informasi yang diterima oleh anggota tim.

Hal ini juga berkaitan dengan penelitian Clara Geovani Rain dan Dewi Khrisna Sawitri (2025) mengenai peran dan tugas administrator *Food and Beverage Service* pada hotel. Penelitian tersebut menjelaskan bahwa keberhasilan operasional *Food and Beverage Service* tidak hanya dipengaruhi oleh kemampuan memberikan pelayanan kepada tamu, tetapi juga kemampuan melakukan koordinasi dan komunikasi dengan bagian lain yang mendukung kegiatan operasional.

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat diketahui bahwa setiap bagian dalam departemen *Food and Beverage* memiliki keterkaitan yang kuat. Apabila komunikasi antarbagian tidak

berjalan efektif, maka proses pelayanan dapat mengalami hambatan karena setiap bagian membutuhkan informasi dari bagian lainnya untuk menjalankan tugas.

Selain faktor komunikasi dan koordinasi, hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa kondisi operasional yang ramai dapat memperbesar kemungkinan terjadinya hambatan komunikasi. Pada saat restoran berada dalam kondisi sibuk, setiap anggota tim memiliki beban kerja yang lebih tinggi sehingga komunikasi sering dilakukan secara singkat dan langsung. Kondisi tersebut sesuai dengan konsep komunikasi organisasi yang menjelaskan bahwa lingkungan kerja yang memiliki tingkat aktivitas tinggi membutuhkan sistem komunikasi yang lebih efektif agar informasi tetap dapat tersampaikan dengan baik. Tanpa adanya sistem komunikasi yang jelas, tekanan pekerjaan dapat meningkatkan kemungkinan terjadinya kesalahan pemahaman.

Dalam pelayanan *family style*, kebutuhan komunikasi menjadi semakin penting karena proses penyajian makanan dilakukan secara bertahap dan membutuhkan kerja sama antara *kitchen* dan *service*. Setiap bagian harus memiliki pemahaman yang sama mengenai waktu penyajian, kesiapan makanan, serta kondisi pelayanan agar pengalaman tamu tetap terjaga. Berdasarkan keseluruhan hasil pembahasan, dapat disimpulkan bahwa hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence memiliki hubungan yang erat dengan teori komunikasi organisasi dan konsep koordinasi antar departemen. Temuan studi kasus menunjukkan bahwa komunikasi yang belum optimal dapat menyebabkan perbedaan pemahaman, meningkatnya kebutuhan konfirmasi, serta berkurangnya efisiensi kerja.

Hasil penelitian ini juga memperkuat penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa komunikasi antara bagian *service* dan *kitchen* memiliki peranan penting dalam mendukung kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, peningkatan efektivitas komunikasi, koordinasi, serta penyamaan informasi antar departemen menjadi hal yang penting untuk dilakukan agar pelayanan *family style* dapat berjalan lebih baik.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil temuan studi kasus dan analisis permasalahan mengenai hambatan komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, diperlukan beberapa solusi dan

rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi serta koordinasi antar departemen.

Solusi yang diberikan disusun berdasarkan permasalahan yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI), sehingga diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kelancaran operasional restoran. Perbaikan komunikasi tidak hanya menjadi tanggung jawab satu pihak, tetapi membutuhkan kerja sama antara *Food and Beverage Service*, *Food and Beverage Product*, *supervisor*, serta seluruh anggota tim yang terlibat dalam pelayanan.

Adapun solusi dan rekomendasi perbaikan yang dapat diberikan adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efektivitas Penyampaian Informasi Mengenai Urutan Penyajian Menu

Berdasarkan hasil analisis permasalahan, salah satu hambatan utama dalam pelayanan *family style* adalah kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai urutan penyajian menu antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Oleh karena itu, solusi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan sistem penyampaian informasi sebelum pelayanan dimulai.

Informasi mengenai susunan menu, urutan makanan yang akan disajikan, waktu pengeluaran makanan, serta detail pelayanan perlu disampaikan secara lebih jelas kepada seluruh pihak yang terlibat. Penyampaian informasi tersebut dapat dilakukan melalui briefing sebelum pelayanan atau melalui media komunikasi internal yang mudah diakses oleh anggota tim.

Selain menyampaikan informasi, perlu dilakukan proses pengecekan kembali untuk memastikan bahwa informasi telah diterima dan dipahami oleh kedua departemen. Hal ini penting karena komunikasi yang efektif tidak hanya berhenti pada tahap penyampaian pesan, tetapi juga memastikan bahwa pesan tersebut memiliki pemahaman yang sama antara pengirim dan penerima informasi.

Food and Beverage Service perlu memahami alur makanan yang akan keluar dari *kitchen* agar dapat mengatur pelayanan kepada tamu dengan baik. Begitu pula dengan *Food and Beverage Product* yang membutuhkan informasi mengenai kondisi pelayanan agar dapat menyesuaikan proses produksi makanan.

Dengan adanya penyampaian informasi yang lebih terstruktur, kemungkinan terjadinya kesalahan pemahaman mengenai urutan penyajian menu dapat diminimalkan sehingga proses pelayanan *family style* dapat berjalan lebih lancar.

2. Mengurangi Terjadinya Konfirmasi Berulang melalui Peningkatan Koordinasi Awal

Permasalahan konfirmasi berulang antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* menunjukkan bahwa masih terdapat informasi yang belum sepenuhnya jelas selama proses pelayanan berlangsung. Oleh karena itu, solusi yang dapat dilakukan adalah meningkatkan koordinasi sebelum pelayanan dimulai.

Sebelum *family style* berlangsung, kedua departemen perlu memiliki waktu khusus untuk menyamakan informasi mengenai kondisi pelayanan. Koordinasi awal dapat mencakup jumlah tamu, jenis menu, urutan makanan, kebutuhan khusus tamu, serta pembagian tanggung jawab masing-masing bagian. Dengan adanya koordinasi awal yang lebih baik, setiap departemen dapat mempersiapkan kebutuhan kerja tanpa harus melakukan banyak klarifikasi ketika operasional sudah berjalan. Hal ini dapat mengurangi penggunaan waktu yang kurang efektif akibat adanya komunikasi tambahan secara berulang.

Selain itu, setiap anggota tim perlu membangun kebiasaan untuk menyampaikan informasi secara lengkap sejak awal. Informasi yang diberikan secara lengkap dapat membantu pihak penerima memahami situasi tanpa harus mencari informasi tambahan kembali.

Peningkatan koordinasi awal diharapkan dapat menciptakan hubungan kerja yang lebih efektif antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* sehingga pelayanan dapat berjalan lebih terorganisir.

3. Meningkatkan Kualitas dan Efektivitas *Briefing* Sebelum Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis, *briefing* yang belum maksimal menjadi salah satu faktor yang menyebabkan perbedaan pemahaman antaranggota tim. Oleh karena itu, rekomendasi perbaikan yang dapat dilakukan adalah meningkatkan kualitas pelaksanaan *briefing* sebelum pelayanan berlangsung.

Briefing sebaiknya tidak hanya dilakukan sebagai kegiatan penyampaian informasi secara umum, tetapi menjadi sarana koordinasi yang membahas secara detail mengenai kegiatan

operasional yang akan dilakukan. Dalam pelayanan *family style*, *briefing* perlu mencakup informasi mengenai jadwal pelayanan, jumlah tamu, menu yang akan disajikan, urutan penyajian, pembagian tugas, serta kemungkinan kendala yang dapat terjadi.

Selain penyampaian informasi, *briefing* juga perlu memberikan kesempatan kepada anggota tim untuk melakukan konfirmasi atau menyampaikan pertanyaan apabila terdapat hal yang belum dipahami. Hal tersebut penting agar setiap anggota memiliki pemahaman yang sama sebelum pelayanan dimulai.

Bagi *trainee*, *briefing* juga memiliki peran penting sebagai proses pembelajaran. Melalui *briefing* yang baik, *trainee* dapat memahami kondisi pelayanan, mengetahui tugas yang harus dilakukan, serta memahami cara berkomunikasi dengan bagian lain.

Dengan meningkatkan efektivitas *briefing*, diharapkan seluruh anggota tim memiliki kesiapan yang sama dan mampu mengurangi risiko terjadinya hambatan komunikasi selama pelayanan berlangsung.

4. Memberikan Pendampingan dan Arahan yang Lebih Jelas kepada *Trainee*

Berdasarkan hasil analisis, keterlibatan *trainee* dalam pelayanan *family style* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi proses komunikasi karena *trainee* masih berada dalam tahap adaptasi terhadap sistem kerja restoran.

Solusi yang dapat dilakukan adalah memberikan pendampingan yang lebih terarah kepada *trainee* sebelum maupun selama menjalankan pelayanan *family style*. Pendampingan tersebut dapat berupa penjelasan mengenai alur pelayanan, standar komunikasi antar departemen, serta batas tanggung jawab yang dapat dilakukan oleh *trainee*.

Senior atau *supervisor* dapat memberikan arahan mengenai kapan *trainee* dapat mengambil tindakan secara mandiri dan kapan *trainee* perlu melakukan konfirmasi terlebih dahulu. Hal tersebut dapat membantu *trainee* memahami sistem kerja tanpa menghambat proses komunikasi antarbagian.

Selain itu, *trainee* juga perlu diberikan kesempatan untuk memahami hubungan kerja antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*. Dengan memahami peran masing-masing departemen, *trainee* akan lebih mudah melakukan koordinasi dan menyampaikan informasi secara tepat.

Dengan adanya sistem pendampingan yang baik, *trainee* dapat beradaptasi lebih cepat dan mampu mendukung operasional restoran secara lebih efektif.

5. Memastikan Pemerataan Informasi Mengenai Jadwal dan Detail *Family Style*

Permasalahan mengenai informasi jadwal dan detail *family style* yang belum dipahami secara merata menunjukkan perlunya peningkatan sistem penyebaran informasi. Oleh karena itu, solusi yang dapat diberikan adalah memastikan setiap anggota tim memperoleh informasi yang sama sebelum pelayanan berlangsung.

Penyampaian informasi tidak hanya dilakukan kepada anggota tertentu, tetapi perlu dipastikan diterima oleh seluruh pihak yang memiliki keterlibatan dalam pelayanan. Hal tersebut dapat dilakukan melalui *briefing* langsung, pencatatan informasi operasional, atau penggunaan media komunikasi internal.

Selain menyampaikan informasi, *supervisor* atau PIC yang bertanggung jawab perlu melakukan pengecekan kembali untuk memastikan seluruh anggota memahami informasi tersebut. Pemeriksaan pemahaman ini penting agar tidak terjadi perbedaan informasi antaranggota tim.

Dengan adanya pemerataan informasi, setiap bagian dapat melakukan persiapan sesuai dengan tugasnya masing-masing sehingga pelayanan *family style* dapat berjalan lebih efektif.

BAB V

SARAN DAN KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Beverage Product dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, dapat disimpulkan bahwa komunikasi merupakan faktor yang sangat penting dalam mendukung kelancaran operasional restoran, khususnya pada pelayanan *family style* yang membutuhkan koordinasi antarbagian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hambatan komunikasi terjadi karena kurang optimalnya koordinasi sebelum pelayanan dimulai, belum maksimalnya pengecekan jadwal *family style* dan detail reservasi, serta keterbatasan pengalaman *trainee* dalam menangani pelayanan *family style*. Kondisi tersebut menyebabkan informasi mengenai urutan penyajian (*course*), status hidangan yang telah disajikan, serta permintaan khusus tamu tidak selalu

tersampaikan secara lengkap antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

Hambatan komunikasi tersebut berdampak pada proses pelayanan, seperti keterlambatan penyajian makanan, perlunya konfirmasi ulang antarbagian, serta meningkatnya risiko kesalahan dalam penyajian hidangan. Meskipun demikian, staf *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan melalui komunikasi langsung dan koordinasi selama operasional berlangsung.

Oleh karena itu, peningkatan koordinasi, pelaksanaan *briefing* sebelum pelayanan, pengecekan informasi secara rutin, serta pendampingan kepada trainee menjadi langkah yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas komunikasi dan mendukung kelancaran penyajian *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

5.2 Saran

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

1. Bagi pihak Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, disarankan untuk meningkatkan koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* melalui *briefing* sebelum pelayanan, penyampaian informasi yang lebih terstruktur, serta pengecekan rutin terhadap jadwal *family set* dan detail reservasi agar proses pelayanan berjalan lebih efektif.
2. Bagi staf dan trainee, disarankan untuk lebih aktif mempersiapkan pelayanan dengan mempelajari jadwal *family style*, memahami susunan menu, urutan penyajian (*course*), serta melakukan konfirmasi apabila terdapat informasi yang belum jelas. Selain itu, trainee perlu mendapatkan pendampingan dari staf yang berpengalaman agar mampu menjalankan tugas secara lebih mandiri.
3. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai komunikasi antarbagian di industri perhotelan dengan cakupan yang lebih luas, misalnya pada jenis pelayanan lain atau melibatkan departemen yang berbeda, sehingga dapat memberikan rekomendasi yang lebih komprehensif bagi peningkatan kualitas pelayanan hotel.

DAFTAR PUSTAKA

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

Aznam, A. F. P., Nulul, N. A., & Anggraini, F. D. (2025). Dinamika komunikasi Food and Beverage Service dan Kitchen dalam meningkatkan pelayanan Hotel Grand Diamond Yogyakarta. *Mabha Jurnal*, 6(1), 18–27. <https://doi.org/10.70018/mb.v6i1.94>

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

Artajaya, M., Wijaya, M. W. C., & Febrianto, I. G. A. (2022). *Analysis the causes of high food costs and food cost control strategies at the Food and Beverage Product Department at the Four Points Hotel by Sheraton Bali*. *Pusaka: Journal of Tourism, Hospitality, Travel and Business Event*, 4(2), 119–124.

Hanggu, E., & Ngahum, E. (2024). *Analisis komunikasi karyawan Food & Beverage Service di Sudamala Resort Komodo Labuan Bajo*. *Jurnal Akademisi Vokasi*, 3(1).

Luu, T. T. (2020). Reducing food waste behavior among hospitality employees through communication: Dual mediation paths. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 32(5), 1881–1904. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-09-2019-0779>

Mun, S. G., Woo, L., & Seo, K. (2020). Importance of F&B operation in luxury hotels: The case of Asia versus the US. *International Journal of Contemporary Hospitality Management*, 33(1), 125–144. <https://doi.org/10.1108/IJCHM-06-2020-0546>

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Identitas Narasumber

- Nama : Nengsi Dorisky
- Jabatan : Administrasi Food and Beverage Service
- Departemen : *Food and Beverage Service*
- Tanggal Wawancara : 1 Juli 2026

Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana alur komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam penyajian *family style* di Basil Restaurant?
2. Apa saja informasi yang biasanya disampaikan oleh bagian *Food and Beevrage Service* kepada *Food and Beverage Product* sebelum pelayanan *family style* dimulai?
3. Hambatan komunikasi apa yang paling sering terjadi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* selama penyajian *family style*?
4. Apa penyebab utama terjadinya hambatan komunikasi tersebut?
5. Bagaimana dampak hambatan komunikasi terhadap kelancaran pelayanan kepada tamu?
6. Apa langkah yang biasanya dilakukan untuk mengatasi hambatan komunikasi tersebut?
7. Apakah briefing sebelum pelayanan sudah dilakukan secara rutin? Bagaimana pelaksanaannya?
8. Bagaimana koordinasi antara staf dan trainee dalam menangani pelayanan *family style*?
9. Menurut Ibu, apa yang perlu diperbaiki agar komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* menjadi lebih efektif?
10. Apakah terdapat saran atau rekomendasi lain untuk meningkatkan kualitas pelayanan *family style* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?

Lampiran 2 Hasil Observasi

Observasi dilaksanakan selama kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence pada periode 27 Januari 2025 sampai dengan 27 Juli 2025. Observasi dilakukan secara langsung terhadap proses operasional pelayanan *family style*, dengan fokus pada komunikasi antara bagian *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product*.

Berdasarkan hasil observasi, diketahui bahwa komunikasi antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung kelancaran penyajian *family style*. Sebelum pelayanan dimulai, koordinasi dilakukan melalui *briefing* dan

komunikasi langsung mengenai jumlah tamu, menu yang akan disajikan, urutan penyajian (*course*), serta pembagian tugas masing-masing petugas. Namun, dalam beberapa pelaksanaan masih ditemukan hambatan komunikasi, seperti kurang optimalnya penyampaian informasi mengenai hidangan yang telah atau belum disajikan, perubahan menu, serta permintaan khusus dari tamu.

Selama kegiatan observasi, penulis juga mengamati bahwa trainee turut dilibatkan dalam pelayanan *family style*. Pada beberapa kesempatan, trainee masih memerlukan arahan dari staf yang lebih berpengalaman, terutama ketika berkoordinasi dengan bagian *Food and Beverage Product* terkait urutan penyajian makanan dan penyampaian informasi kepada tamu. Selain itu, proses konfirmasi ulang antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* masih sering dilakukan untuk memastikan kesesuaian pesanan dan menghindari kesalahan dalam penyajian.

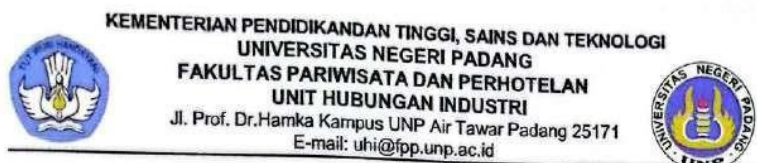
Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa koordinasi yang baik, komunikasi yang jelas, dan pelaksanaan *briefing* sebelum pelayanan merupakan faktor yang sangat penting untuk meminimalkan hambatan komunikasi. Dengan komunikasi yang efektif, proses penyajian *family style* dapat berjalan lebih lancar sehingga kualitas pelayanan kepada tamu tetap terjaga sesuai dengan standar operasional hotel.

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan





Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



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

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Fiandra Julianti	24135074	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
ANNISA DWI RAHMAH	24135006	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
FADILAH ARFAH TAHIR	24135168	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
FEBRI AURA VALEN	24135111	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Ananda Fadila Hermanto	24135155	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Ihsan Al Maghribi	24135077	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Nur Aziza	24135087	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Sahgira Melka Putri	24135133	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026

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

Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

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

Kepala Unit Hubungan Industri
FPP-UNP

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

Lampiran 5 Loogbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari – Juli

Tahun 2026

Nama : Nur Aziza
NIM : 24135087
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083147406904
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

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

3	Kamis, 29/01/26	06.00- 14.00	Hari pertama kami untuk terjun langsung ke Basil Restaurant menjadi Trainee Food and Beverage Service, melayani breakfast tamu, mendapatkan bagian section meja restaurant untuk clear up, set up cutelaris dan goblet setelah breakfast, sanitize table, polish cutelaris, chinaware, glassware, drop out semua yang sudah dipolish.	
4	Jum'at, 30/01/26	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl.	
5	Sabtu, 31/01/26	06.00- 14.00	Melayani Breakfast tamu, clear up meja sesuai dengan section yang sudah dibagi, sanitize meja, set up kembali cutelaris dan goblet setelah breakfast, polish chinaware, cutelaris, glassware, drop out semua yang sudah di polish, refill sugar bowl, mengetahui dimana semua letak dan susunan cutelaris, glassware, chinaware, sugar bowl, baby chair, baby tools.	

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri


Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Nur Aziza
NIM : 24135087
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083147406904
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Minggu, 1/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
2	Senin, 2/2/26	OFF	OFF	
3	Selasa, 3/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	

4	Rabu, 4/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
5	Kamis, 5/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
6	Jum'at, 6/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
7	Sabtu, 7/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
8	Minggu, 8/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
9	Senin, 9/2/26	OFF	OFF	

10	Selasa, 10/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
11	Rabu, 11/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
12	Kamis, 12/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
13	Jum'at, 13/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
14	Sabtu, 14/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
15	Minggu, 15/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang	

			sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
16	Senin, 16/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
17	Selasa, 17/2/26	OFF	OFF	
18	Rabu, 18/2/26	06.00- 22.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
19	Kamis, 19/2/26	06.00- 22.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
20	Jum'at, 20/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
21	Sabtu, 21/2/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang	

			sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
22	Minggu, 22/2/26	06.00- 22.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
23	Senin, 23/2/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coaster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
24	Selasa, 24/2/26	OFF	OFF	

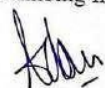
25	Rabu, 25/2/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
26	Kamis, 26/2/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware,	

			cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
27	Jum'at, 27/2/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
28	Sabtu, 28/2/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya	

		yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
--	--	--	--

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri


Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Nur Aziza
NIM : 24135087
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083147406904
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
I	Minggu, 1/3/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil	

			Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
2	Senin, 2/3/26	OFF	OFF	f
3	Selasa, 3/3/26	06.00- 22.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	f
4	Rabu, 4/3/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	f
5	Kamis, 5/3/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	f
6	Jum'at, 6/3/26	06.00- 22.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	f
7	Sabtu, 7/3/26	06.00- 22.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang	f

			sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
8	Minggu, 8/3/26	06.00- 22.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
9	Senin, 9/3/16	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
10	Selasa, 10/3/26	14.00- 22.00	Adanya event herbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set	

			up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
11	Rabu, 11/3/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi. set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
12	Kamis, 12/4/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet	

			tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
13	Jum'at, 13/3/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
14	Sabtu, 14/3/26	OFF	OFF	
15	Minggu, 15/3/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang	

			sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
16	Senin, 16/3/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	b
17	Selasa, 17/3/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan	b

			semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
18	Rabu, 18/3/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
19	Kamis, 19/3/26	14.00- 22.00	Adanya event berbuka "Ramadhan Di Kampung Cheng Jlo" di Basil Restaurant dan Pool Area. Saya melakukan set up	

			buffet dan meja yang sudah di booking tamu, memasang table and chair cloth dan disusun di pool area, menyusun kursi dan meja sesuai dengan berapa pax tamunya yang di restaurant, puring water, memastikan makanan, minuman, dan semua alat makan yang ada di buffet tersedia, clear up, sanitize meja, closingan buffet makanan dan minuman, polish dan drop out semua chinaware, glassware, cutelaris lalu disusun di tempatnya, susun kembali meja dan kursi yang di Basil Restaurant untuk breakfast besok pagi, set up kembali cutelaris, tissue napkin, coster, goblet, mug, sugar bowl untuk breakfast besok paginya.	
20	Jum'at. 20/3/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
21	Sabtu. 21/3/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	

22	Minggu, 22/3/26	OFF	OFF	b
23	Senin, 23/3/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	b
24	Selasa, 24/3/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	b
25	Rabu, 25/3/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	b
26	Kamis, 26/3/26	OFF	OFF	b
27	Jum'at, 27/3/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali	b

			di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
28	Sabtu, 28/3/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	b
29	Minggu, 29/3/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	b
30	Senin, 30/3/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	b
31	Selasa, 31/3/26	Off	Off	b

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri



Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Nur Aziza
NIM : 24135087
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083147406904
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Rabu, 1/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
2	Kamis, 2/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
3	Jum'at, 3/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar	

			bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
4	Sabtu, 4/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
5	Minggu, 5/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
6	Senin, 6/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
7	Selasa, 7/4/26	OFF	OFF	
8	Rabu, 8/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
9	Kamis, 9/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar	

			bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
10	Jum'at, 10/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
11	Sabtu, 11/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
12	Minggu, 12/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
13	Senin, 13/4/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
14	Selasa, 14/4/26	OFF	OFF	

15	Rabu, 15/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	f
16	Kamis, 16/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	f
17	Jum'at, 17/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	f
18	Sabtu, 18/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	f
19	Minggu, 19/4/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	f
20	Senin, 20/4/26	OFF	OFF	f

21	Selasa, 21/4/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
22	Rabu, 22/4/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
23	Kamis, 23/4/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
24	Jum'at, 24/4/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	

25	Sabtu, 25/4/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	f
26	Minggu, 26/4/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, take out semua goblet, cutelaris, tissue napkin, salt and papper karena setiap hari Minggu jadwalnya Basil Restaurant di bersihkan secara keseluruhan oleh Housekeeping.	f
27	Senin, 27/4/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	f
28	Selasa, 28/4/26	OFF	OFF	f
29	Rabu, 29/4/26	11.00- 19.00	Mempolish glassware, chinaware, cutelaris setelah breakfast, droup out dan susun kembali, melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan	f

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

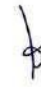
Tahun 2026

Nama : Nur Aziza
NIM : 24135087
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083147406904
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Jum'at, 1/5/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
2	Sabtu, 2/5/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	

3	Minggu, 3/5/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang putun rokok yang ada di abstray, take out semua cutelaris, goblet, salt and papper yang ada di meja. Karena setiap hari minggu adalah jadwal cleaning oleh Housekeeping di Basil Restaurant	
4	Senin, 4/5/26	10.00- 18.00	Refill salt and papper dan set up kembali ke seluruh meja restaurant, polish glassware, drop out glassware, lipat dinner napkin tissue, room service dan VIP tissue sekaligus dengan cutelaris nya, melayani A La Carte tamu	
5	Selasa, 5/5/26	OFF	OFF	
6	Rabu, 6/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, refill tissue box dan toothpick, polish glassware, drop out glassware	
7	Kamis, 7/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, drop out glassware	
8	Jum'at, 8/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up dan sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, set up kembali cutelaris dan goblet after breakfast, take out knife dinner, sugar bowl, mug, pick up minuman ke Pappermint, mengantarkan dan mensajikan orderan tamu di Pappermint, drop out glassware, clear up	

			meja tamu A La Carte, wrapping sajian untuk tamu VIP.	
9	Sabtu, 9/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
10	Minggu, 10/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	
11	Senin, 11/5/26	14.00- 22.00	Melayani Ciatok pernikahan Cina di Grand Lotus Ballroom dengan melengkapi set up an yang ada di meja, melayani apa-apa saja yang dibutuhkan tamu selama dinner, membawa dan serving semua menu makanan yang berjumlah 9 menu dan kebetulan saya melayani 2 meja, clear up piring dan gelas kotor, drop aout semua yang kotor, lalu di polish dan disusun kembali.	
12	Selasa, 12/5/26	OFF	OFF	
13	Rabu, 13/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	

14	Kamis, 14/5/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
15	Jum'at, 15/5/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	
16	Sabtu, 16/5/26	14.00- 22.00	Melayani dinner Ciatok di Grand Lotus Ballroom dengan melengkapi set up an yang ada di meja, melayani apa-apa saja yang dibutuhkan tamu selama dinner, membawa dan serving semua menu makanan yang berjumlah 9 menu dan kebetulan saya melayani meja no 1 VIP, clear up piring dan gelas kotor, drop aout semua yang kotor, lalu di polish dan disusun kembali.	
17	Minggu, 17/5/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, take out semua cutelaris, goblet, salt and papper yang ada di meja. Karena setiap hari minggu adalah jadwal cleaning oleh Housekeeping di Basil Restaurant.	

18	Senin, 18/5/26	OFF	OFF	b
19	Selasa, 19/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua dan disusun.	b
20	Rabu, 20/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	b
21	Kamis, 21/5/26	14.00- 22.00	Melayani dinner Ciatok di Cypress room dengan 10 menu yang berganti-ganti dan serving langsung ke piring tamu, set up apa-apa saja yang di set up di meja dinner, melayani apa-apa saja yang dibutuhkan tamu, clear up, closing buffet setelah acara, drop out dan polish semua chinaware yang digunakan.	b
22	Jum'at, 22/5/26	08.00- 16.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, refill sugar bowl dan susun kembali di side stand, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	b
23	Sabtu, 23/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish glassware, chinaware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	b

24	Minggu, 24/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
25	Senin, 25/5/26	OFF	OFF	
26	Selasa, 26/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
27	Rabu, 27/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
28	Kamis, 28/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
29	Jum'at, 29/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
30	Sabtu, 30/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	

31	Minggu, 31/5/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
----	--------------------	-----------------	---	--

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri


Priscilla Fairus

			membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari.	
30	Kamis, 30/4/26	14.00- 22.00	Melayani A La Carte tamu, pick up minuman ke Pappermint, stay care outdoor area seperti sanitize table dan membuang puntung rokok yang ada di abstray, set up coster, mug, sugar bowl untuk breakfast besok hari, polish dan susun semua yang digunakan saat A La Carte tamu sebelumnya.	

Batam, 20 Juli 2026

Pembimbing Industri


Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Nur Aziza
NIM : 24135087
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083147406904
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Senin, 1/6/26	OFF	OFF	
2	Selasa, 2/6/25	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
3	Rabu, 3/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
4	Kamis, 4/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware.	

			glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
5	Jum'at, 5/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan. take out mug dan sugar bowl, polish chinaware. glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
6	Sabtu, 6/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan. take out mug dan sugar bowl, polish chinaware. glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
7	Minggu, 7/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan. take out mug dan sugar bowl, polish chinaware. glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
8	Senin, 8/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan. take out mug dan sugar bowl, polish chinaware. glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
9	Selasa, 9/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan. take out mug dan sugar bowl, polish chinaware. glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
10	Rabu, 10/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan. take out mug dan sugar bowl, polish chinaware. glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	

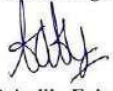
11	Kamis, 10/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
12	Jum'at, 11/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
13	Sabtu, 13/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
14	Minggu, 14/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
15	Senin, 15/6/26	OFF	OFF	
16	Selasa, 16/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
17	Rabu, 17/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	

18	Kamis, 18/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	f
19	Jum'at, 19/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	f
20	Sabtu, 20/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun, melayani lunch tamu grup.	f
21	Minggu, 21/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	f
22	Senin, 22/6/26	OFF	OFF	f
23	Selasa, 23/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelarias, drop out semua polishes dan disusun.	f
24	Rabu, 24/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelarias, drop out semua polishes dan disusun.	f

25	Kamis, 25/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelarias, drop out semua polishes dan disusun.	
26	Jum'at, 26/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun, melayani lunch semua HOD Archipelago.	
27	Sabtu, 27/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
28	Minggu, 28/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
29	Senin, 29/6/26	OFF	OFF	
30	Selasa, 30/6/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	

Batam, 20 Juli 2026

Perbimbing Industri


Priscilla Fairus

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari - Juli

Tahun 2026

Nama : Nur Aziza
NIM : 24135087
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083147406904
Pembimbing Industri : Priscilla Fairus
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 27 Januari 2026 – 27 Juli 2026

NO	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	Rabu, 1/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
2	Kamis, 2/7/26	0.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishes dan disusun.	
3	Jum'at, 3/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar	

			bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
4	Sabtu, 4/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	l
5	Minggu, 5/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	l
6	Senin, 6/7/26	OFF	OFF	l
7	Selasa, 7/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	l
8	Rabu, 8/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	l
9	Kamis, 9/6/27	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar	l

			bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
10	Jum'at 10/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	b
11	Sabtu, 11/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	b
12	Minggu 12/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	b
13	Senin, 13/7/26	OFF	OFF	b
14	Selasa, 14/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	b
15	Rabu, 15/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar	b

			bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
16	Kamis, 16/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	b
17	Jum'at, 17/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	b
18	Sabtu, 18/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	b
19	Minggu, 19/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	b
20	Senin, 20/7/26	OFF	OFF	b
21	Selasa, 21/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar	b

			bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
22	Rabu, 22/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	p
23	Kamis, 23/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	p
24	Jum'at, 24/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	p
25	Sabtu, 25/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware, cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	p
26	Minggu, 26/7/26	06.00- 14.00	Melayani breakfast tamu, clear up, sanitize table dengan section meja yang sudah dibagikan, take out mug dan sugar bowl, polish chinaware, glassware,	p

			cutelaris, drop out semua polishan dan disusun.	
27	Senin, 27/7/26	OFF	OFF	

Batam, 24 Juli 2026

Pembimbing Industri



Priscilla Fairus

Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI
Jl. Prof Dr. Hamka Kampus UNP Air Tawar



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nur Aziza
Unit Kegiatan Praktek : Food and Beverage Service
Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Jadwal Kegiatan : 27 Januari – 27 Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing : Feri Ferdian, S.ST., M.M., Ph.D., CHE

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	8 Feb 2026	Konsultasi judul laporan studi kasus	- perjelas bentuk aktivitas yang dilakukan	
2.	3 Mar 2026	Konsultasi judul laporan	- ambil insight melaporkan proses pelayanan apa	
3.	15 April 2026	Tata bahasa	- menggunakan bahasa yang umum	
4.	9 Mei 2026	Isi laporan	- perjelas fokus laporan arah judul	
5.	21 Juni 2026	permasalahan, upaya perbaikan	- fokus mengemukakan apa permasalahan, solusi yang di usulkan	
6.	30 Juli 2026	perbaikan tata letak peruli- san	- memperbaiki margin dan paragraf kalimat.	

Padang, 25 Juli 2026

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

Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan PCI/Supervisor/Manager di Industri



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : MUR. ARIZA
 Unit Kegiatan Praktek : FAB SERVICE
 Nama Perusahaan/Industri : ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE
 Jadwal Kegiatan : PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
 Nama Supervisor (Penilai) : PRISCILLA FAIRUS
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Restaurant & Bar Manager

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	Tuesday 21 July 2026	MUR adalah salah satu trainee yang bisa kami andalkan. MUR sudah memahami semua aspek yang sudah diajarkan mulai dari pelayanan yang baik, kebersihan, dan koordinasi dan komunikasi yang sudah baik.	lebih tingkatan rasa percaya diri MUR, dan konsisten ya. dalam hal inisiatif yang MUR sudah lakukan. be the good role for your friend.	

BATAM, 21 July 2026

 PRISCILLA FAIRUS

Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 8. Data Pendukung Lainnya





**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESORT

CERTIFICATE OF APPRECIATION

THIS CERTIFICATE IS PRESENTED TO

NUR AZIZA
Universitas Negeri Padang

Has been completed
On the job training program
Period 26 January 2026 - 27 July 2026

In Recognition of the successful completion of the 6 (Six) Months on the job training program in
Food & Beverage Service Department

Batam, 27 July 2026


Boben Subekti
General Manager


Sukma Wandansari
Director of Human Resources

ASTON HUXLEY ALVARO KEMUDI KEMUDI AVANIK A ASTON COLLECTION HOTELS GUEST RED FAVE NERDIC KEMUDI

**ASTON
BATAM**
HOTEL & RESORT

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.80
2. Quantity & Quality of Work	3.65
3. Personality & Character	3.80
4. Attendance	3.80
FINAL SCORE	3.76

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


Hafid Kholrudin Al Ansori
Food & Beverage Manager


Sulthan Adam Wizarddinan Hariono
Learning & Development Manager