

LAPORAN STUDI KASUS

PERAN PRODUCT KNOWLEDGE DALAM PROSES TAKING ORDER DI BASIL RESTAURANT ASTON BATAM HOTEL AND RESIDENCE

Disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mata kuliah pengalaman lapangan industry (PLI)



Oleh:
Nopia Pitri
NIM 24135125

Dosen Pembimbing : Pasaribu,SST .Par .M.Si ,CHE
Supervisor : Rizal Zibran

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

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan ini disampaikan ini untuk memenuhi Sebagian dari pernyataan magang
berdampak I FPP UNP

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:
Nopla Pitri
NIM:24135125

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing



Pasaribu ST, Raf. M.Si, CHE

NIP .198705202015041001

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



Wichu Mansyura Pratama ,M.Pd.

NIP.199503432022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

**Oleh:
Nopia Pitri
NIM:24135125**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

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

Food & Beverage Manager



Hafid al Ansori

Director of Human Resource Department



Sukma Wandansari

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanyalah milik Allah SWT. Kepada-Nya kita memohon pertolongan dan ampunan.. Dengan rahmat dan pertolongan-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Magang Berdampak 1 dengan judul “

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan mata kuliah Magang Berdampak 1 Prodi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan untuk meningkatkan kemampuan mahasiswa dalam berkomunikasi secara tertulis dan sistematis.

1. Ibu Prof.Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. Selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Visca Mansyera Pratama,M.Pd. Selaku kepala unit hubungan industri Departemen pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu.SST .Par .M.Si.CHE .Selaku kepala departemen Pariwisata Fakultas pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri padang.
4. Ibu Rahmi Fadilla,M.Pd Selaku Koordinator PLI Departemen pariwisata Fakultas Pariwisata Perhotelan.
5. Bapak Youmil Abrian, SE,MM. Selaku Penaasehat Akademik
6. Bapak Pasaribu.SST .Par .M.Si.CHE. Selaku Dosen Pembimbing yang telah membantu dalam proses pembuatan Laporan ini.
7. Bapak Beben Subekti selaku *General Manager* Aston Batam Hotel And Recidence.
8. Ibu Sukma Wandan sari .Selaku *Director Human Resource Department* Aston Batam Hotel And Recidence.
9. Ibu Diva Kartika .Selaku *Coordinator Human Resource Department Aston Batam Hotel And Recidences.*
10. Bapak Sultan Adam selaku *Learning Development manager* aston batam *hotel & Residence*

11. Bapak Hafid Al Ansori ,Selaku *Head of Departemen Food and Beverage* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel And Recidence.
12. Ibu Priscilla Fairus J.K.Tjobo . Selaku *Restaurant and Bar Manager* Aston Batam Hotel And Recidence.
13. Bapak Rizal Zibran Selaku Supervisor FnB di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Recidence.
14. Bapak Jerry selaku *Bar Supervisor* Aston Batam Hotel and Recidence.
15. Bapak Rizaldy selaku Leader Incharge di basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence .
16. Ibu Nengsih Dorisky Selaku *Admin Food and Beverage Service Aston Batam Hotel and Recidence*.
17. Dan khususnya kepada bapak/ibu staff dan DW Aston Batam Hotel And Residences yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I.
18. Kepada orang tua penulis yang telah banyak mendukung dan mendoakan penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I.
19. Kepada teman-teman penulis yang telah membantu dan mendukung dalam proses penulisan laporan Pengalaman Lapangan Industri I.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Aston Batam Hotel And Recidence .Kami berharap laporan magang ini memberikan Gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang kami lakukan serta manfaat yang kami peroleh dari kegiatan magang.akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Batam , 23 juli 2026

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	ii
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LATAR BELAKANG	1
1.2 IDENTIFIKASI MASALAH	4
1.3 RUMUSAN MASALAH.....	4
1.5 MANFAAT STUDI KASUS	4
1.4 TUJUAN STUDI KASUS	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemikiran.....	10
BAB III METODE STUDI KASUS.....	12
3.1 Jenis Penelitian	12
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	12
3.3 Profil Organisasi / Perusahaan	13
3.4 Subjek dan Objek Studi kasus	30
3.5 Teknik Pengumpulan Data	30
3.6 Teknik Analisi Data	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	31
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	32
4.2 Temuan Studi Kasus	32
4.3 Analisis Permasalahan	35
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Dan Penelitian Terdahulu.....	36
4.5 Solusi Atau Rekomendasi Perbaikan	37
BAB V PENUTUP.....	39
5.1 Kesimpulan	39
5.2 Saran.....	39
DAFTAR PUSTAKA.....	42
DAFTAR LAMPIRAN	43

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	9
Tabel 2.2 Type Room Facilities	15
Tabel 3.2 Tabel Ukuran dan Kapasitas Meeting Room Aston Batam Hotel & Residences	23
Tabel 4.1 Peran Product Knowledge Dalam Prses Taking Order	30
Tabel 4.2 Perbandingan Kemampuan Product knowledge antar pramusaji	30
Tabel 4.3 Hambatan dalam penguasaan product knowledge	32
Tabel 4.4 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	34
Tabel Hasil Observasi	39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Maps Aston Batam Hotel & Residence	11
Gambar 3. 2 Logo Archipelago international	12
Gambar 3. 3 Archipelago Group	13
Gambar 3. 4 Aston Batam Hotel & Residence	13
Gambar 3. 5 Executive Commite Aston Batam Hotel & Residence	14
Gambar 3. 6 Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residence	14
Gambar 3. 7 Superior Room	15
Gambar 3. 8 Deluxe Room.....	16
Gambar 3. 9 Premier Room Di Gedung Apartement	16
Gambar 3. 10 Family Studio Room	17
Gambar 3. 11 Aston Suite Room.....	17
Gambar 3. 12 Two Bedroom Apartment	18
Gambar 3. 13 Three Bedroom Apartment	18
Gambar 3. 14 Swimming pool	19
Gambar 3. 15 Basil Restaurant.....	19
Gambar 3. 16 Peppermint Lounge	20
Gambar 3. 17 Gravity ten	20
Gambar 3. 18 Brew Station	20
Gambar 3. 19 Stall 60 second to Seoul	21
Gambar 3. 20 stall 60 second to tokyo	21
Gambar 3. 21 Gravity ten Gym and fitness center	22
Gambar 3. 22 Gravity Ten Whirpool & Sauna	22
Gambar 3. 23 Violet Meeting Room	23
Gambar 3. 24 Garbera Meeting Room	24
Gambar 3. 25 Pinkrose Meeting Room	24
Gambar 3. 26 Dahlia Meeting Room	24
Gambar 3. 27 Lily Meeting Room	25
Gambar 3. 28 Orchid Meeting Room.....	25
Gambar 3. 29 Cypress Meeting Room	26
Gambar 3. 30 Grand Lotus Ballroom.....	26
Gambar 3. 31 Dokumentasi penulis dengan staf senior di Basil Reastaurant.	28
Gambar Dokumentasi Lampiran	40

DAFTAR LAMPIRAN

<u>Daftar pertanyaan wawancara</u>	43
<u>Hasil Observasi</u>	43
<u>Dokumentasi Kegiatan PLI</u>	45
<u>Logbook</u>	52
<u>Lembar Konsultasi Dengan Supervisor</u>	75
<u>Sertifikate</u>	76

ABSTRAK
PERAN PRODUCTKNOWLEDGE DALAM PROSES TAKING ORDER DI
BASIL RESTAURANT ASTON BATAM HOTEL AND RESIDENCE

NOPIA PITRI

Industri perhotelan menuntut standar pelayanan yang tinggi dari seluruh staf, khususnya pada departemen *Food & Beverage service*. Salah satu kunci keberhasilan pelayanan di restoran hotel adalah penguasaan *product knowledge* oleh pramusaji, terutama dalam proses *taking order*. Di Basil Restaurant, Aston Batam Hotel and Residence, penguasaan *product knowledge* menjadi kompetensi penting yang menentukan kualitas interaksi antara pramusaji dan tamu, namun masih ditemukan kendala dalam implementasinya.

Studi kasus ini bertujuan menganalisis peran *product knowledge* dalam proses *taking order* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence, mengidentifikasi hambatan dalam penguasaan *product knowledge*, serta merumuskan rekomendasi peningkatan *product knowledge* bagi pramusaji.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik observasi langsung, wawancara mendalam dengan F&B Manager, Restaurant Supervisor, dan pramusaji, serta studi dokumentasi berupa menu restoran, laporan penjualan, dan standar operasional prosedur pelayanan. Hasil studi menunjukkan bahwa *product knowledge* yang memadai sangat berperan dalam meningkatkan kepercayaan diri pramusaji, mendorong *upselling*, mempercepat proses *taking order*, dan meningkatkan kepuasan tamu. Hambatan yang ditemukan antara lain seringnya pergantian menu, kurangnya pelatihan *product knowledge* secara berkala, dan keterbatasan waktu *briefing* sebelum jam operasional restoran.

Studi ini merekomendasikan pelaksanaan *product knowledge training* secara rutin, penyusunan modul *product knowledge* yang komprehensif, penerapan sistem menu buddy, dan Teknik *up selling* melalui media digital untuk mendukung pembaruan informasi produk secara *real-time*.

Kata kunci : *Product Knowledge ,Taking order ,Food and Beverage, Pramusaji,Restaurant Hote*

BAB I PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Industri pariwisata dan perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus berkembang pesat di Indonesia, termasuk di Kota Batam sebagai salah satu kota tujuan wisata bisnis dan MICE (*Meeting, Incentive, Convention, Exhibition*) yang strategis di Kepulauan Riau. Pertumbuhan industri perhotelan di Batam mendorong setiap hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar mampu bersaing dan mempertahankan loyalitas tamu. Salah satu aspek yang sangat menentukan kualitas pelayanan di sebuah hotel adalah pelayanan pada departemen *Food & Beverage* (F&B), khususnya di restoran hotel.

Restoran hotel tidak hanya berfungsi sebagai tempat makan bagi tamu yang menginap, tetapi juga sebagai salah satu sarana pemasaran citra hotel secara keseluruhan. Kualitas pelayanan di restoran hotel sangat dipengaruhi oleh kemampuan dan kompetensi pramusaji yang bertugas, terutama dalam hal penguasaan *product knowledge*. Aston Batam Hotel and Residence merupakan salah satu hotel bintang empat yang berlokasi di Kota Batam. Hotel ini memiliki restoran bernama Basil Restaurant yang menyajikan berbagai pilihan menu makanan dan minuman untuk tamu hotel maupun tamu dari luar hotel. Dalam operasional sehari-hari Basil Restaurant, pramusaji memegang peranan yang sangat penting sebagai ujung tombak pelayanan langsung kepada tamu.

Product knowledge atau pengetahuan produk adalah pemahaman mendalam yang dimiliki oleh seorang pramusaji mengenai seluruh produk yang tersedia di restoran, meliputi bahan-bahan yang digunakan, cara pengolahan, cita rasa, kandungan alergen, rekomendasi pasangan makanan dan minuman, serta harga produk. Penguasaan *product knowledge* yang baik sangat berpengaruh terhadap proses *taking order*, yaitu proses pengambilan pesanan tamu oleh pramusaji. Ketika pramusaji memiliki *product knowledge* yang memadai, mereka dapat memberikan rekomendasi yang tepat, menjawab pertanyaan tamu dengan percaya diri, mendorong terjadinya *upselling* dan *cross-selling*, serta pada akhirnya memberikan pengalaman makan yang memuaskan bagi tamu.

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan kegiatan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel *and Residence*, ditemukan bahwa tidak semua pramusaji memiliki pemahaman yang sama dan merata mengenai produk-produk yang tersedia. Beberapa pramusaji mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan tamu mengenai detail produk, kandungan bahan, atau memberikan rekomendasi yang tepat. Hal ini berdampak pada proses *taking order* yang menjadi kurang efisien dan berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu. Kondisi inilah yang mendorong penulis untuk melakukan analisis lebih mendalam mengenai peran *product knowledge* dalam proses *taking order* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel *and Residence*.

Seiring dengan meningkatnya persaingan di industri perhotelan, kualitas sumber daya manusia menjadi salah satu faktor utama yang menentukan keberhasilan pelayanan restoran hotel. Pramusaji sebagai *frontliner* memiliki peran penting dalam menciptakan pengalaman bersantap yang positif bagi tamu. Salah satu kompetensi yang harus dimiliki oleh pramusaji adalah kemampuan menguasai *product knowledge* secara menyeluruh agar mampu memberikan informasi yang akurat, jelas, dan meyakinkan selama proses *taking order*. Penguasaan pengetahuan produk yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan tamu terhadap pelayanan restoran, tetapi juga membantu pramusaji dalam membangun komunikasi yang efektif dengan tamu.

Dalam proses *taking order*, pramusaji sering kali menghadapi berbagai karakteristik tamu dengan kebutuhan dan preferensi yang berbeda-beda. Beberapa tamu membutuhkan rekomendasi menu berdasarkan selera, kondisi kesehatan, maupun pantangan makanan tertentu. Oleh karena itu, *product knowledge* menjadi kompetensi yang sangat penting agar pramusaji mampu memberikan solusi yang tepat sesuai dengan kebutuhan tamu. Ketepatan informasi yang diberikan akan mengurangi risiko kesalahan pemesanan (*misorder*), meningkatkan efisiensi pelayanan, serta menciptakan kepuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh Basil Restaurant Aston Batam Hotel *and Residence*.

Selain berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, penguasaan *product knowledge* juga memiliki dampak terhadap peningkatan pendapatan restoran.

Pramusaji yang memahami karakteristik setiap menu akan lebih mudah menerapkan teknik *upselling dan cross-selling* dengan menawarkan menu tambahan atau paket yang sesuai dengan pesanan tamu. Strategi tersebut tidak hanya memberikan nilai tambah bagi pengalaman bersantap tamu, tetapi juga mendukung pencapaian target penjualan restoran. Dengan demikian, *product knowledge* menjadi salah satu kompetensi yang harus terus dikembangkan melalui pelatihan dan evaluasi secara berkala.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel *and Residence*, masih ditemukan beberapa kendala dalam penerapan *product knowledge* pada proses *taking order*. Beberapa pramusaji masih mengalami kesulitan dalam menjelaskan detail menu, kandungan bahan makanan, tingkat kepedasan, maupun memberikan rekomendasi menu yang sesuai dengan kebutuhan tamu. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran proses pelayanan, menimbulkan kesalahan komunikasi, serta berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, diperlukan kajian yang lebih mendalam mengenai peran *product knowledge* dalam proses *taking order* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel *and Residence*.

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai pentingnya penguasaan *product knowledge* dalam mendukung efektivitas proses *taking order* serta kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Selain itu, hasil penelitian diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen Basil Restaurant Aston Batam Hotel *and Residence* dalam menyusun program pelatihan yang lebih efektif untuk meningkatkan kompetensi pramusaji. Dengan meningkatnya kemampuan *product knowledge*, diharapkan pelayanan restoran dapat berjalan lebih optimal, tingkat kepuasan tamu meningkat, serta citra positif hotel dapat terus dipertahankan di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

1.2 IDENTIFIKASI MASALAH

Berdasarkan pengamatan selama kegiatan PLI, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

- Tidak semua pramusaji di Basil *Restaurant* memiliki pemahaman yang merata dan komprehensif mengenai seluruh produk menu yang tersedia.
- Beberapa pramusaji mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan tamu mengenai kandungan bahan, alergen, atau cara pengolahan makanan tertentu.
- Proses *taking order* cenderung lebih lama dan kurang efisien ketika pramusaji tidak memiliki penguasaan *product knowledge* yang memadai.
- Minimnya pelatihan *product knowledge* secara berkala bagi pramusaji, terutama ketika terjadi pembaruan atau perubahan menu.
- Kurangnya media atau sarana yang mendukung pramusaji untuk memperbarui pengetahuan produk secara mandiri di luar jam kerja.
- Belum optimalnya pemanfaatan *product knowledge* untuk mendukung kegiatan *upselling* dan *cross-selling* selama proses *taking order* berlangsung.

1.3 RUMUSAN MASALAH

1. Bagaimana peran *product knowledge* dalam proses *taking order* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence?
2. Apa saja hambatan yang dihadapi pramusaji dalam menguasai *product knowledge* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence?
3. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan penguasaan *product knowledge* pramusaji di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence?

1.4 TUJUAN STUDI KASUS

1. Menganalisis peran *product knowledge* dalam proses *taking order* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence.
2. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi pramusaji dalam menguasai *product knowledge* di Basil Restaurant.

3. Merumuskan rekomendasi peningkatan product knowledge pramusaji di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence.

1.5 MANFAAT STUDI KASUS

1.5.1 Manfaat Teoritis

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan ilmu pengetahuan di bidang manajemen perhotelan dan pelayanan restoran, khususnya mengenai pentingnya product knowledge dalam proses taking order sebagai bagian dari standar pelayanan prima (service excellence) di industri F&B hotel.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Mahasiswa

Menambah wawasan, pengalaman, dan kompetensi praktis mengenai pentingnya penguasaan product knowledge dalam pelayanan restoran hotel, serta kemampuan menganalisis permasalahan nyata di lapangan.

b. Bagi Aston Batam Hotel and Residence

Sebagai bahan evaluasi dan masukan konstruktif bagi pihak manajemen dalam meningkatkan program product knowledge training bagi pramusaji Basil Restaurant, sehingga kualitas pelayanan taking order dapat terus ditingkatkan.

c. Bagi Institusi Pendidikan

Sebagai referensi akademik dan kontribusi literatur bagi mahasiswa atau peneliti lain yang tertarik mengkaji topik serupa di bidang hospitality dan manajemen restoran hotel.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Product Knowledge

Product knowledge atau pengetahuan produk adalah pemahaman menyeluruh yang dimiliki seseorang mengenai karakteristik, manfaat, keunggulan, dan seluruh aspek dari suatu produk atau layanan. Menurut Mowen & Minor (2018), product knowledge mencakup berbagai informasi yang disimpan dalam memori seseorang mengenai suatu produk, termasuk kategori produk, merek, fitur, cara penggunaan, serta manfaat yang ditawarkan.

Dalam konteks restoran hotel, product knowledge bagi pramusaji mencakup:

- Pengetahuan tentang bahan-bahan yang digunakan dalam setiap menu makanan dan minuman.
- Teknik pengolahan dan penyajian setiap menu.
- Kandungan alergen yang terdapat dalam setiap menu.
- Cita rasa, tekstur, dan tampilan setiap hidangan.
- Rekomendasi pasangan makanan dan minuman (food and beverage service).
- Informasi harga dan ukuran porsi setiap menu.
- Promosi atau menu spesial yang sedang ditawarkan.
- Sejarah atau konsep di balik menu-menu tertentu yang menjadi daya tarik restoran.

2.1.2 Taking Order Dalam Pelayanan Restaurant

Taking order adalah salah satu tahapan terpenting dalam proses pelayanan di restoran hotel, yaitu proses pengambilan pesanan tamu oleh pramusaji. Soekresno (2019) menjelaskan bahwa taking order merupakan salah satu tahapan dalam siklus pelayanan. restoran yang mencakup penyambutan tamu, pengantaran

ke meja, pemberian menu, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, hingga penagihan. Proses taking order yang baik harus memenuhi beberapa kriteria, antara lain:

- Dilakukan dengan penuh kesopanan, keramahan, dan sikap yang profesional.
- Pramusaji mampu memberikan penjelasan yang memadai mengenai setiap menu yang ditanyakan tamu.
- Pramusaji mampu memberikan rekomendasi yang tepat sesuai dengan preferensi dan kebutuhan tamu.
- Pesanan dicatat dengan akurat dan diulangi kembali kepada tamu untuk memastikan tidak ada kesalahan.
- Dilakukan dengan kecepatan yang sesuai sehingga tidak membuat tamu menunggu terlalu lama.

2.1.3 Pelayanan prima dalam industry Restaurant Hotel

Pelayanan prima (service excellence) adalah pelayanan yang memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi tamu. Barata (2018) mendefinisikan pelayanan prima sebagai kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasan tamu. Dalam konteks restoran hotel, pelayanan prima diwujudkan melalui sikap (attitude), perhatian (attention), tindakan (action), kemampuan (ability), penampilan (appearance), dan tanggung jawab (accountability) dari seluruh staf yang bertugas.

Penguasaan product knowledge merupakan bagian dari komponen “kemampuan” dalam konsep pelayanan prima, di mana pramusaji yang memiliki pengetahuan produk yang baik akan mampu memberikan pelayanan yang lebih informatif, percaya diri, dan memuaskan kepada tamu

2.1.4 Upselling dan Cros- selling Dalam Restaurant Hotel

Upselling adalah teknik penjualan di mana pramusaji mendorong tamu untuk memilih produk yang lebih mahal atau premium dari yang awalnya diminta.

Cross-selling Adalah teknik menawarkan produk tambahan yang melengkapi pesanan utama tamu, seperti menawarkan minuman, dessert, atau appetizer setelah tamu memesan makanan utama. Kedua teknik ini sangat bergantung pada penguasaan product knowledge pramusaji, karena untuk dapat menawarkan produk secara meyakinkan, pramusaji harus benar-benar memahami keunggulan dan keistimewaan produk yang direkomendasikan (Kotler & Bowen, 2020).

2.1.5 Standar Pelayanan Restaurant Hotel

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan restoran adalah panduan tertulis yang mengatur tata cara pelaksanaan setiap tahapan pelayanan di restoran secara terstandar dan konsisten. SOP pelayanan restoran hotel biasanya mencakup prosedur penyambutan tamu, pengantaran ke meja, pemberian menu, taking order, penyajian makanan dan minuman, hingga penanganan keluhan tamu. Pemahaman dan kepatuhan terhadap SOP merupakan bagian penting dari product knowledge dalam arti yang lebih luas, karena pramusaji tidak hanya perlu memahami produk makanan dan minumannya, tetapi juga memahami prosedur standar dalam menyampaikan produk tersebut kepada tamu (Sulastiyono, 2019).

2.1.6 Pelatihan Product Knowledge

Pelatihan product knowledge adalah program pelatihan yang dirancang untuk membekali pramusaji dengan pengetahuan yang komprehensif mengenai seluruh produk yang ditawarkan restoran. Mangkunegara (2020) menyatakan bahwa pelatihan adalah suatu proses pendidikan jangka pendek yang menggunakan prosedur sistematis dan terorganisir di mana tenaga kerja nonmanajerial mempelajari pengetahuan dan keterampilan teknis dalam tujuan terbatas. Pelatihan product knowledge di restoran hotel idealnya dilaksanakan secara berkala, terutama ketika terjadi perubahan atau pembaruan menu, agar seluruh pramusaji selalu memiliki informasi yang up to date mengenai produk-produk yang tersedia.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu

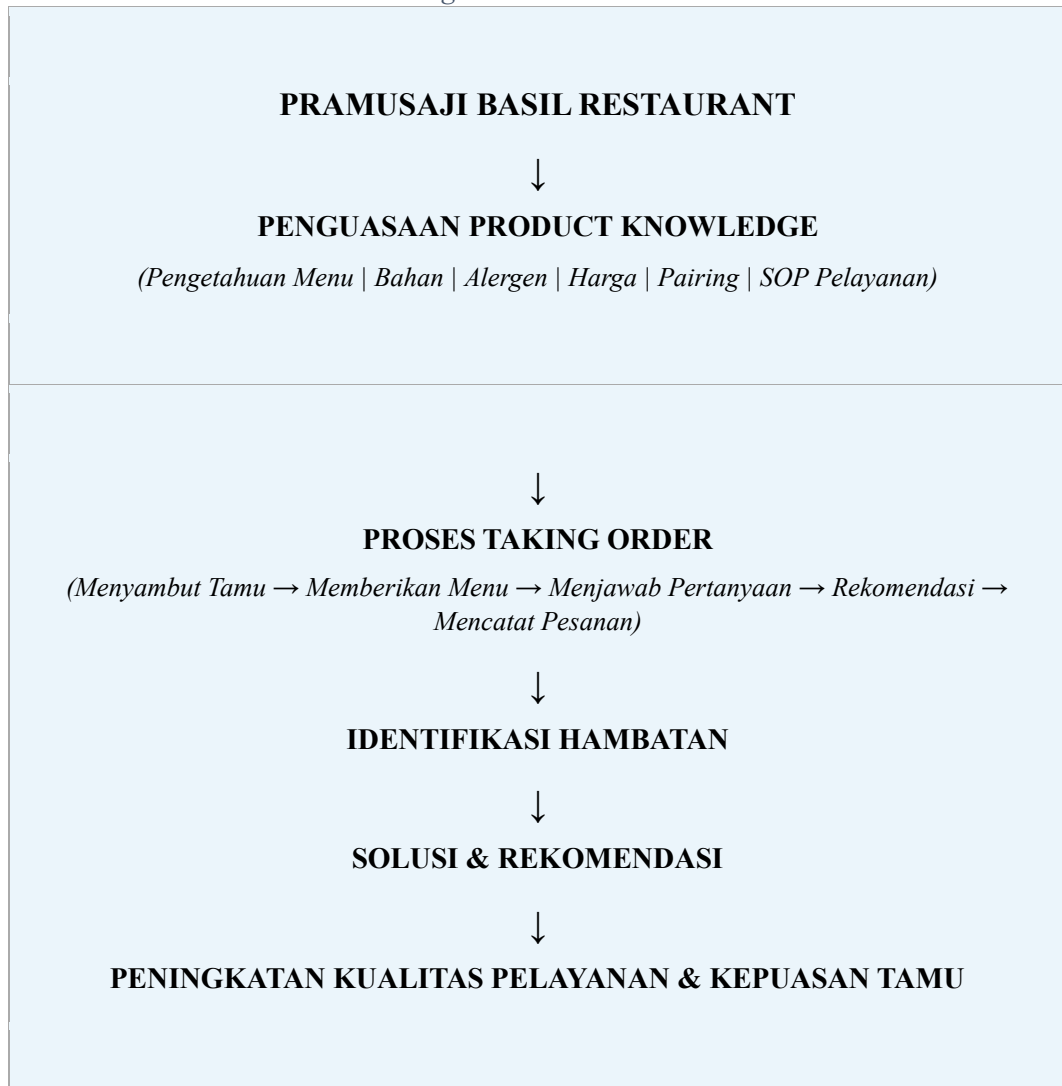
No	Peneliti & Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Kotler, P., & Bowen, J. T. (2020)	Marketing for Hospitality and tourism	Menjelaskan bahwa product knowledge merupakan bagian penting dari kualitas pelayanan. Karyawan yang memahami product dapat memberikan rekomendasi yang tepat sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan dan keputusan pembelian.
2	Sulistiyono, A. (2019)	Manajemen penyelenggara Hotel	Menjelaskan bahwa keberhasilan proses taking order sangat dipengaruhi oleh kemampuan pramusaji memahami menu, bahan, harga, dan metode penyajian sehingga kesalahan pelayanan dapat diminimalkan.

3	Agung Gita Subakti (2022)	Pengaruh menu knowledge pramusaji terhadap keterampilan personal selling di Restaurant Cinnamon, Hotel Mnadarin Oriental Jakarta.	Menunjukkan bahwa menu knowledge berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan personal selling pramusaji sehingga membantu memberikan rekomendasi menu kepada tamu.
4	Agung Wicaksono & Andriyastuti Suratman(2025)	Sustainable service through product knowledge Delivery in Mediterranea restaurant Yogyakarta .	Product knowledge berperan penting dalam proses taking order karena membantu karyawan memberikan informasi menu dengan tepat ,mengurangi kesalahann pemesanan,dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasaan pelanggan .

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan landasan teori yang telah diuraikan, kerangka pemikiran dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Ringkasan Penelitian Terdahulu



BAB III METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan menggambarkan dan menganalisis secara mendalam fenomena yang terjadi secara nyata di lapangan. Studi kasus (case study) digunakan sebagai strategi penelitian karena penulis ingin menggali secara mendalam satu fenomena spesifik, yaitu peran *product knowledge* dalam proses *taking order*, dalam konteks nyata di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence.

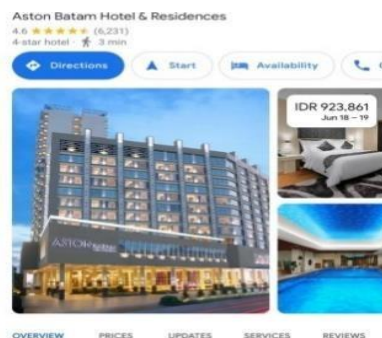
3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Aston Batam Hotel & Residences merupakan hotel berbintang 4 (****) yang terletak di pusat Nagoya di Kota Batam, Provinsi Kepulauan Riau. Beralamatkan di Jalan Sriwijaya No.1, Komplek Pelita, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kode pos 29444. Hotel ini berjarak kira-kira 5 Menit dengan menggunakan kendaraan roda empat dari pusat perbelanjaan di Nagoya, 15 menit dari Harbour Bay Ferry Terminal, dan 25 menit dari Hang Nadim Airport.

Email : Bataminfo@AstonHotelsindonesia.com

Telephone : +62778 488 1888

Website : Batam.Astonhotelsinternational.com



Gambar 3. 1 Maps lokasi Aston Batam Hotel And Residences



(sumber : screenshot dari google maps)

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan

3.3.1 Sejarah Archipelago International dan Aston Batam Hotel & Residences

a. Sejarah Archipelago International



Gambar 3. 2 Logo Archipelago international

(sumber : Archipelago International, 2013)

Archipelago International Group merupakan sebuah jaringan operator manajemen bercabang yang terbesar di Asia Tenggara. Archipelago International didirikan pada tahun 1997 dan sampai titik ini sudah memiliki lebih dari 200 bangunan hotel, resort, villa yang sedang dioperasikan di berbagai Negara seperti Indonesia, Malaysia, dan Philipina. Founder Archipelago International yaitu Charles E. Brookfield, dengan CEO nya yaitu John M. Flood. internasional besar, seperti Asian Games ke-18 pada tahun 2018. Grand Aston, Aston, Alana, Harper, Kamuela , Quest Vibes, Fave Hotel, NEO, dan Collection by Aston.

Aston merupakan brand dari Hotel-hotel yang dioperasikan oleh Archipelago internasional Aston merupakan brand dari Hotel-hotel yang dioperasikan oleh Archipelago International.



Gambar 3.3 Archipelago group

(sumber : website Archipelago international, 2020)

b. Visi dan Misi Archipelago International

Visi adalah pandangan atau gambaran kedepannya mengenai sistem suatu perusahaan yang akan ditujukan. Sedangkan Misi adalah cara dan pernyataan yang harus dilaksanakan untuk mencapai tujuan. Archipelago International sendiri memiliki visi dan misi tersendiri.

Visi dari Archipelago International adalah “ *to be universally recognized as the preferred hospitality company in Asia for guest, owner, and employees* ” yang artinya untuk menjadi sebuah perusahaan perhotelan yang dikenal secara universal di Asia kepada seluruh tamu, pemilik, dan seluruh pekerja.

Misi 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's 'best in the class' hotel that they can be proud of* ”. Yang artinya membuat tamu berekspektasi lebih di seluruh hotel kami, mendorong para staff untuk mengembangkan karir mereka, serta mendukung pemilik dalam merencanakan, menciptakan, dan berhasil mengoperasikan hotel terbaik di kelas yang dapat mereka banggakan.

c. Sejarah Aston Batam Hotel & Residences



Gambar 3.4 Aston batam Hotel And Residences

(sumber : Aston Batam Hotel and residences, 2024)

Aston Batam Hotel and Residences merupakan salah satu Hotel yang berasal dari manajemen Archipelago International. Aston Batam merupakan kombinasi antara Hotel dan apartement yang mana menjadi satu kawasan. Hotel yang berbintang 4 ini resmi dibuka pada tanggal 09 september 2017. Aston Batam Hotel and Residences memiliki 10 lantai pada gedung Hotel dan 22 lantai pada gedung apartement, dengan 3 lift tamu dan 2 eskalator. Aston Batam Hotel and Residences memiliki 313 kamar, 232 kamar pada gedung Hotel dan 81 kamar pada gedung apartement.

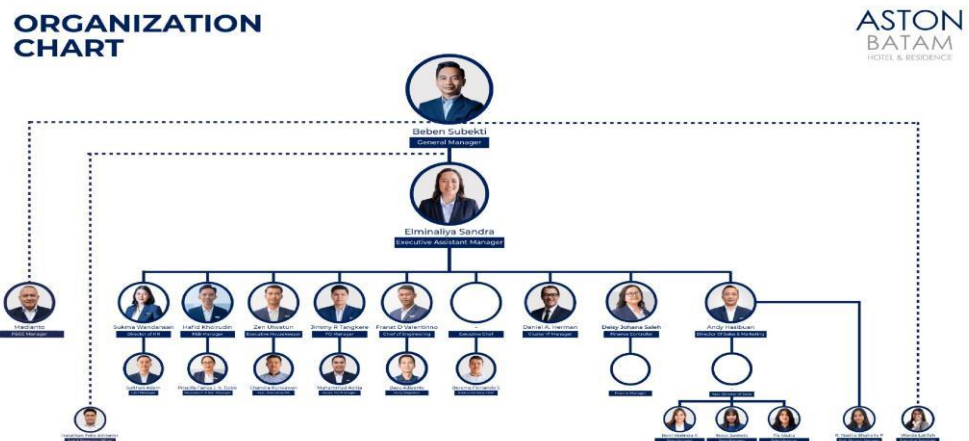
Aston Batam menawarkan kamar yang nyaman dan bersih mulai dari tipe superior, deluxe, family dan suite room di gedung Hotel dan beberapa kamar pada gedung apartemen. Seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap dengan standar internasional, termasuk bed Hollywood twin dan double serta kamar mandi dengan shower ataupun bathtub di dalam kamar. Fasilitas lain seperti basil restaurant yang menyajikan hidangan local dan mancanegra, Papermint lounge, Gravity Ten untuk tempat bersantai dan menikmati musik, dan memiliki tujuh ruang pertemuan dan satu grand ballroom yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis maupun acara hiburan atau pernikahan. Fasilitas lain yang paling wajib untuk Hotel berbintang 4 yaitu kolam renang dengan dua ukuran untuk anakanak dan dewasa, dan terdapat area gym atau fitness, SPA, whirlpool dan sauna dilantai 10 di gedung Hotel.

OWNER:



Gambar 3.5 Executive commite Aston Batam Hotel & Residence

Struktur Organisasi



Gambar 3.6 Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residence

3.4 Fasilitas Aston Batam Hotel & Residences

Terdapat beberapa fasilitas yang dapat diakses oleh tamu *In House* dari hotel berbintang empat ini :

a. Room type facilities

Tabel 3.1 Type Room Facilities

Kategori	Ukuran	Tipe Kamar	Jumlah Kamar
<i>superior</i>	32 m2	<i>Double</i>	16
<i>Deluxe</i>	34 m4	<i>Double or single</i>	200
<i>Premier</i>	45,5 m2	<i>Double</i>	18

<i>Family</i>	50 m ²	<i>Double or Single</i>	8
<i>Suite</i>	77 m ²	<i>Double</i>	13
<i>2Bedroom Apartement</i>	90 m ²	<i>Double</i>	10
<i>3bedroom Apartement</i>	117 m ²	<i>Double</i>	12

Berikut penjelasan dari tabel diatas, yakni :

1) *Superior room*



Gambar 3.7 Superior Room

(sumber : Batam.Astonhotelsinternational.com)

Superior room ini merupakan kamar yang paling sedikit dengan jumlah kamar 18 kamar saja dan luas 32 m². Tipe kasurnya yaitu *king size Bed* dengan ukuran 200 cm x 200 cm. terdapat standar *amenities* termasuk *shampoo*, sabun mandi, *body lotion*, sisir, alat pencukur, *sanitary bag*, tisu toilet, dan tisu wajah. Ada beberapa standar perlengkapan kamar yang dimiliki seperti handuk mandi, handuk tangan/muka, keset kaki, kertas memo, pensil, kantong laundry, pengering rambut, sandal, air mineral, teh, kopi, gula, dan krim. Selain itu fasilitas yang ada yaitu minibar, televisi dengan chanel internasional, dan Wifi dengan kecepatan 100 mbps.

2) *Deluxe Room*

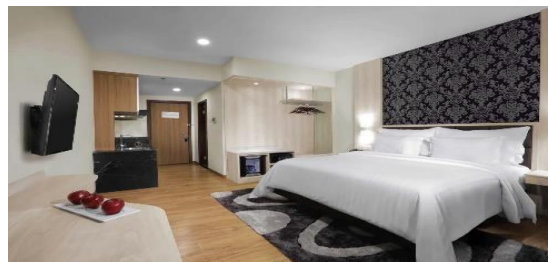


Gambar 3.8 Deluxe Room

(sumber : Batam.Astonhotelsinternational.com)

Kamar tipe ini merupakan kamar yang paling banyak yaitu 200 kamar dengan luas 34 m². Memiliki 2 tipe Kasur yaitu King Sized bed (200 cm x 200 cm) dan *Twin single bed* (160cm x 200 cm). Tipe kamar ini memiliki 2 view yaitu *city view* dan *pool view*. Memiliki Bathub di kamar mandinya dengan standar *amenities* dan fasilitas yang sama dengan kamar lainnya.

3) *Premier Room*



Gambar 3.9 Premier Room Di Gedung Apartement

(sumber : website Aston Batam Hotel and residences, 2026) Tipe kamar premier ini adalah kamar yang seperti tipe Superior . Kamar ini terletak pada gedung apartemen dengan jumlah kamar sebanyak 20 unit dan luas kamar 40.5 m² serta tipe kasur *king sized bed* (200x200cm). Fasilitas standar *amenities* dan suppliesnya tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya.

4) *Family Studio Room*



Gambar 3.10 Family Studio Room

(sumber : Batam.Astonhotelsinternational.com) Kamar tipe ini cocok untuk tamu berkeluarga kamar ini memiliki 2 bed dalam satu kamar yaitu *King sized bed* dan *Single Bed* dengan luas kamar 40 m². Kamar ini memiliki view yang menghadap ke kolam renang. Untuk standar *amanities*, perlengkapan, serta fasilitas yang didapatkan hamper sama dengan kamar yang lainnya.

5) Aston Suite Room



Gambar 3.11 Aston Suite Room

(sumber : Batam.Astonhotelsinternational.com)

Tipe kamar ini yang paling banyak dipesan oleh pejabat tinggi atau tamu-tamu VIP karena kamar ini merupakan tipe kamar tertinggi di Aston Batam Hotel. Memiliki luas kamar seluas 76 m² dengan jumlah hanya 8 unit. Aston Suite room memiliki 2 ruangan terpisah yaitu ruang tamu dan ruang tidur dengan king sized bed Untuk *amenities*, dan perlengkapan kamar tidak jauh berbeda, hanya saja kamar ini memiliki minibar yang tidak dikenakan biaya tambahan saat menkonsumsinya serta memiliki *dolce gusto coffee machine* untuk membuat kopi dengan kualitas premium. Kamar ini juga memiliki keunikan dengan dilengkapi sistem *google nest* yang mempermudah dan membantu dalam melakukan kegiatan sehari-hari, mengakses media, mengelola tugas hanya dengan suara.

6) Two Bedroom Apartement room



Gambar 3.12 Two Bedroom Apartment

(sumber : Batam.Astonhotelsinternational.com) *Two*

bedroom apartement berada di gedung apartement dengsn memiliki dua kamar dilengkapi deengan balconi, ruang tamu dan dapur dalam satu ruangan. Kamar ini memiliki luas kamar seluas 90 m² dengan tipe kasur king sized bed. Untuk standar *amenities* dan perlengkapan kamar tidak berbeda dengan tipe kamar lainnya.

7) *Three Bedroom Apartement*



Gambar 3.13 *Three Bedroom Apartment*

(sumber : Batam.Astonhotelsinternational.com)

Three bedroom apartement merupakan kamar yang terluas diantara kamar lainnya bisa memuat 6-7 orang. Kamar ini memiliki luas 117 m² dengan 3 kamar tidur dengan 2 king sized dan twin bed, balconi, ruangan tamu dan dapur dalam satu ruangan. Kamar ini memiliki standar *amenities* dan perlengkapan kamar yang sama dengan tipe kamar lainnya.

b.Kolam renang



Gambar 3.14 Swimming pool

(sumber : dokumentasi penulis, 2026)

Kolam renang yang ada di Aston Batam Hotel & Residences terletak di lantai *lobby*, tepatnya di depan Basil Restaurant. kedalaman kolam ini yaitu 1,4 m untuk dewasa dan 0,4 untuk anak-anak. Kolam renang ini hanya bisa diakses untuk tamu *in house* dan tidak bisa dibuka untuk umum. Kolam renang ini dibuka dari jam 06.00 – 18.00 wib.

c. Basil Restaurant



Gambar 3.15 Basil Restaurant

(sumber : Dokumentasi Penulis, 2026)

Basil restaurant merupakan *all day dining restaurant* yang menyediakan makanan lokal, asia, dan *western* yang bersertifikasi halal. Restoran ini melayani *breakfast, lunch*, dan *dinner* yang dibuka dari jam 06.00 sampai dengan 22.00 wib. Restaurant ini memiliki kapasitas 360 tempat duduk dan memiliki ruangan *smoking area*.

d. Peppermint Lounge



Gambar 3.16 Peppermint Lounge

(sumber : Batam.Astonhotelsinternational.com)

Peppermint Lounge adalah fasilitas hotel untuk bersantai yang berada di *lobby* tepatnya di sebelah kiri pintu masuk hotel. *Lounge* ini menyediakan minuman seperti *fresh juice*, *coffee*, *non coffee*, makanan ringan, serta makanan berat. *Peppermint Lounge* juga mengadakan promo minuman tiap 2 bulan sekali ‘*buy one get one free same item*’ dengan harga Rp.59.000 nett. Beroperasi dari pukul 08 :00 sampai dengan 22:00.

e) .*Gravity Ten Bar*



Gambar 3.17 Gravity ten

(sumber : Dokumentasi penulis 2026)

Gravity ten bar atau G10 bar terletak di lantai 10 gedung hotel yang dibuka untuk tamu *in house* dan dibuka juga untuk umum dari pukul 17.00 sampai 24.00. *Gravity ten* bar memiliki berbagai macam minuman beralkohol dan non-alkohol dengan harga yang terjangkau. Selain itu G10 bar juga menyediakan *premium steak* dan makanan lainnya. Di G10 bar juga melayani *romantic dinner* dan *BBQ night* di setiap hari sabtu dengan harga Rp.250.000 ++.

f). Brew Station



Gambar 3.18 Brew Station

(Sumber: Dokumentasi penulis 2026)

Brew station adalah *coffee shop* kasual yang terletak di area lobby Aston Batam Hotel & Residence, tempat ini bukan mulai dari pukul 08:00 – 22:00 WIB menyediakan menu kopi , non kopi serta kudapan lainnya yang harga nya sangat terjangkau .

g). Stall 60 Second To Seoul



Gambar 3.19 Stall 60 second to Seoul

(Sumber : Dokumentasi penulis 2026)

Stall 60 second to seoul di Aston Batam Hotel & Residence menyajikan menu hidangan kaki lima korea autentik dengan harga mulai dari Rp,38.000 jam operasionalnya mulai dari pukul 11:00-22:00 WIB.

h). Stall 60 Second To Tokyo

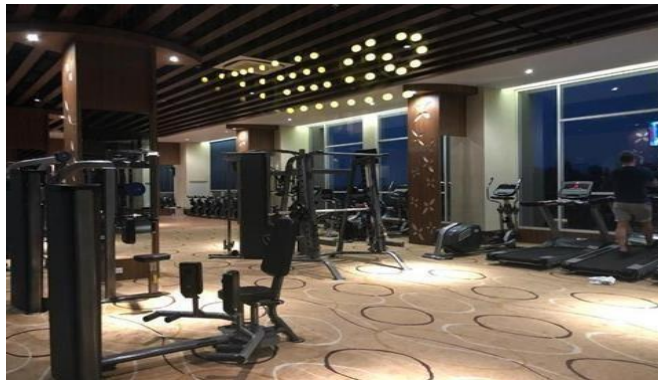


Gambar 3.20 stall 60 second to tokyo

(Sumber : Dokumentasi Penulis 2026)

Stall 60second to tokyo adalah promo kuliner di Aston Batam Hotel & Residence yang menyajikan hidangan jalanan jepang Autentik dengan harga yang terjangkau mulai dari Rp. 38.000 dengan jam operasional nya 11:00-22:00 WIB

i).Gravity Ten Gym and Fitness Center.



Gambar 3.21 Gravity ten Gym and fitness center

(sumber : Dokumentasi Penulis)

G10 gym merupakan area *fitness* yang berada di lantai 10 gedung hotel untuk berolahraga bagi tamu *in house*. G10 gym juga dibuka untuk umum dengan membuat member gym terlebih dahulu. Untuk menjadi member, tamu dapat memilih paket member yang bervariasi.

j).Gravity Ten Sauna and Whirpool



Gambar 3.22 Gravity Ten Whirpool & Sauna

(sumber : Dokumentasi Penulis, 2026)

Whirpool dan sauna ini terletak di lantai 10 pada gedung hotel dan dapat diakses oleh tamu hotel maupun tamu umum yang memiliki membership G10 gym.

b. Meeting Room

Nama <i>meeting room</i>	Ukuran ruangan	<i>Cocktail</i> (person)	<i>Classroom</i> (seats)	<i>Theater</i> (seats)	<i>Round Table</i> (seats)	<i>U-shape</i> (seats)
Violet	42 m ²	57	24	49	23	20
Gerbera	38,5 m ²	40	21	43	20	18
Pink rose	68,8 m ²	100	43	86	40	36
Dahlia	98 m ²	151	64	129	60	60
Lily	105 m ²	175	75	150	70	60
Orchid	105 m ²	175	75	150	70	60
Cypress	375 m ²	625	268	536	250	100
Grand Lotus Ballroom	589 m ²	1000	429	857	400	100

Tabel 3. 2 Tabel Ukuran dan Kapasitas Meeting Room Aston Batam Hotel & Residences

1) Violet Meeting room



Gambar 3. 23 Violet Meeting Room

(sumber : Dokumentasi Penulis, 2026)

Violet *meeting room* merupakan ruang pertemuan yang memiliki luas 42 m² yang bisa digunakan untuk rapat, seminar, dan konferensi dengan kapasitas maksimal 50 seat. Violet *meeting room* ini berada di lantai 1 hotel bersamaan dengan meeting room lainnya kecuali Grand Lotus Ballroom.

2) Gerbera *meeting room*



Gambar 3.24 Gerbera Meeting Room

(sumber : Dokumentasi Penulis, 2026)

Gerbera *meeting room* merupakan ruang pertemuan eksklusif dengan *boardroom style* yang memiliki 10 *leather seats* dan memiliki LED TV besar yang bisa digunakan untuk keperluan *meeting*. Gerbera *meeting room* biasanya digunakan oleh tamu-tamu VIP dan para *Owner* untuk melakukan pertemuan.

3).Pink Rose *Meeting room*



Gambar 3. 25Pink Rose Meeting Room

(sumber : Dokumentasi penulis,2026)

Pink rose meeting room merupakan ruang pertemuan seluas 68,8 m² yang bisa memuat 80 *seats*. Ruangan ini cocok untuk rapat instansi yang jumlah tidak terlalu banyak.

4).Dahlia meeting room



Gambar 3. 26 Dahlia Meeting Room

(Sumber : Dokumentasi penulis, 2026)

Dahlia meeting room merupakan ruangan yang memiliki luas 98 m² yang bisa memuat orang sebanyak 120 *seats*. Ruangan ini cocok untuk keperluan meeting instansi.

5).Lily *meeting room*



Gambar 3. 27 Lily Meeting Room

(Sumber : Dokumentasi penulis, 2023)

Lily *meeting room* merupakan ruangan yang memiliki luas 105 m² yang bisa memuat 150 *seats*. Ruangan ini cocok untuk rapat, seminar, dan *birthday party*.

6).Orchid *meeting room*



Gambar 3.28 Orchid Meeting Room

(sumber : Dokumentasi penulis, 2026)

Orchid meeting room merupakan ruangan yang memiliki luas 105 m² yang bisa memuat 150 *seats*. Ruangan ini cocok untuk rapat, seminar, dan *birthday party*.

7).Cypress meeting room



Gambar 3.29 Cypress Meeting Room

(sumber : dokumentasi penulis,2026)

Ruang pertemuan Cypress adalah ruangan terbesar kedua dengan luas 375 m² dan kapasitas hingga 500 kursi. Ruangan ini dapat difungsikan seperti ruang lainnya, namun karena ukurannya yang luas, Cypress ideal untuk acara pernikahan, seminar berskala besar, maupun gala *dinner*.

8).Grand Lotus Ballroom



Gambar 3.30 Grand Lotus Ballroom

(sumber : dokumentasi penulis,2026)

Grand Lotus ballroom merupakan ruangan serbaguna terbesar di Aston Batam dengan luas 590 m². Ruangan ini bisa memuat 850 *seats* yang bisa digunakan untuk event dalam skala besar seperti *wedding party*, *graduation party*, pameran, dan lain-lain.

i. Other Facilities

1. Taxi service
2. Shuttle bus untuk pusat perbelanjaan (BCS, Grand Batam Mall, Nagoya Hill) dengan waktu tertentu.
3. *24 Hours frondesk*
4. Musholla
5. *Laundry Service*
6. *Indoor parking area at baseman 1 dan 2*
7. *24 hours free wifi up to 100 mbps*
8. *55 TV Channels*
9. *SPA Dan deposit box*
10. *Tea dan coffe maker*
11. *24 hours room service*
12. *Mini bar*

3.4 Subjek dan Objek Studi kasus

a. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah F&B Manager, Restaurant Supervisor, dan pramusaji yang bertugas di Basil Restaurant Aston Batam Hotel *and Residence*, khususnya yang terlibat langsung dalam proses *taking order*.

b. Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah peran *product knowledge* dalam proses *taking order*, hambatan yang dihadapi pramusaji dalam menguasai *product knowledge*, serta upaya peningkatan *product knowledge* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel *and Residence*.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan secara langsung oleh penulis selama kegiatan PLI berlangsung, meliputi pengamatan terhadap proses *taking order* yang dilakukan

pramusaji kepada tamu, cara pramusaji menjawab pertanyaan tamu mengenai menu, serta cara pramusaji memberikan rekomendasi produk kepada tamu.

3.5.2 Wawancara

Wawancara mendalam dilakukan secara langsung dengan staf waiter Basil Restaurant mengenai pemahaman mereka tentang *product knowledge*, tantangan yang dihadapi, serta harapan untuk peningkatan program *product knowledge training*.

3.5.3 Dokumentasi

Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data berupa menu restoran beserta deskripsi produknya, SOP pelayanan restoran, laporan penjualan per menu, serta catatan hasil *product knowledge training* yang pernah dilaksanakan.



(Gambar 3.31 Dokumentasi penulis dengan staf senior di Basil Restaurant.2026)

3.6 Teknik Analisi Data

Analisis data dilakukan dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif model Miles & Huberman, melalui tiga tahapan yaitu: (1) reduksi data untuk memilih dan merangkum data yang relevan dengan topik *product knowledge* dan *taking order*; (2) penyajian data dalam bentuk uraian naratif, tabel perbandingan, dan bagan alur; serta (3) penarikan kesimpulan berdasarkan pengamatan.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence merupakan restoran all-day dining yang melayani tamu hotel maupun tamu luar setiap harinya. Menu yang ditawarkan cukup beragam, mulai dari hidangan sarapan berbentuk buffet, hingga menu à la carte untuk makan siang dan makan malam. Keberagaman menu ini menuntut setiap pramusaji untuk memiliki *product knowledge* yang komprehensif agar dapat melayani tamu dengan baik dan memberikan pengalaman bersantap yang memuaskan.

Selama kegiatan PLI, penulis terlibat langsung dalam proses pelayanan di Basil Restaurant, termasuk dalam proses *taking order*. Penulis mengamati bahwa kualitas proses taking order sangat bervariasi tergantung pada tingkat penguasaan *product knowledge* masing-masing pramusaji yang bertugas.

4.2 Temuan Studi Kasus

4.2.1 Peran Product Knowledge Dalam Proses *Taking Order*

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara selama PLI, ditemukan beberapa peran penting *product knowledge* dalam proses *taking order* di Basil Restaurant:

Tabel 4.1 Peran Product Knowledge dalam Proses Taking Order

Peran Product Knowledge	Dampak pada Proses Taking Order
Menjawab pertanyaan tamu	Pramusaji dengan PK baik mampu menjawab pertanyaan tamu tentang bahan, rasa, dan alergen secara akurat dan percaya diri
Memberikan rekomendasi menu	Pramusaji dapat merekomendasikan menu yang sesuai dengan preferensi dan kebutuhan dietary tamu

Mendorong upselling	Pramusaji mampu menawarkan produk yang lebih premium dengan alasan yang meyakinkan berdasarkan keunggulan produk
Cross-selling	Pramusaji dapat menawarkan produk pelengkap seperti minuman, dessert, atau appetizer yang sesuai dengan pesanan utama
Mempercepat taking order	Pramusaji yang paham menu tidak perlu bolak-balik bertanya ke dapur, sehingga proses taking order lebih cepat dan efisien
Meningkatkan kepercayaan diri	Pramusaji yang berpengetahuan tampil lebih percaya diri dan profesional di hadapan tamu

4.2.2 Perbedaan Kemampuan Product Knowledge Antar Pramusaji

Selama observasi, penulis menemukan perbedaan yang cukup signifikan dalam tingkat penguasaan *product knowledge* antar pramusaji. Pramusaji yang lebih senior cenderung memiliki *product knowledge* yang lebih baik karena pengalaman yang lebih lama. Sebaliknya, pramusaji yang baru bergabung sering mengalami kesulitan dalam menjawab pertanyaan tamu mengenai detail menu.

Tabel 4.2 Perbandingan Kemampuan Product Knowledge Antar Pramusaji

Aspek	Pramusaji Senior	Pramusaji Baru
Pengetahuan menu	Sangat baik	Perlu ditingkatkan
Kepercayaan diri	Tinggi	Masih rendah
Kecepatan taking order	Cepat dan efisien	Lebih lambat
Kemampuan upselling	Sudah diterapkan	Belum optimal

4.2.3 Kasus Nyata Yang Ditemukan

Selama kegiatan PLI, penulis menemukan beberapa kasus nyata yang mencerminkan pentingnya product knowledge dalam proses *taking order*:

Kasus 1 – Pertanyaan Alergen

Seorang tamu menanyakan kepada pramusaji apakah salah satu menu mengandung kacang, karena tamu tersebut memiliki alergi. Pramusaji yang tidak memiliki *product knowledge* yang memadai mengalami kebingungan dan harus meminta waktu untuk bertanya ke dapur, sehingga tamu harus menunggu lebih lama. Sebaliknya, ketika pertanyaan serupa diajukan kepada pramusaji yang lebih senior, pertanyaan dapat dijawab langsung dengan akurat, sehingga proses *taking order* berjalan lebih lancar.

Kasus 2 – Rekomendasi Menu

Seorang tamu yang baru pertama kali mengunjungi Basil Restaurant meminta rekomendasi menu khas. Pramusaji yang memiliki *product knowledge* yang baik mampu memberikan rekomendasi disertai penjelasan mengenai keunikan dan cita rasa menu tersebut, sehingga tamu merasa lebih tertarik dan akhirnya memesan menu yang direkomendasikan. Hal ini berdampak positif terhadap kepuasan tamu sekaligus meningkatkan penjualan restoran.

Kasus 3 – Upselling

Seorang tamu memesan makanan utama tanpa minuman. Pramusaji yang memiliki *product knowledge* yang baik mampu menawarkan minuman yang sesuai dengan menu makanan yang dipesan, disertai penjelasan singkat mengenai kesesuaian rasa. Teknik ini berhasil mendorong tamu untuk menambahkan minuman ke pesannya, sehingga nilai transaksi meningkat.

4.3 Analisis Permasalahan

Tabel 4.3 Hambatan dalam Penguasaan Product Knowledge

Hambatan	Penyebab	Dampak
Pembaruan menu yang sering	Menu musiman atau promo berubah cukup sering tanpa diikuti pelatihan langsung kepada seluruh pramusaji	Pramusaji tidak memiliki informasi terkini sehingga tidak dapat menjelaskan menu baru dengan baik
Minimnya pelatihan berkala	Product knowledge training belum dijadwalkan secara rutin dan sistematis	Penguasaan product knowledge tidak merata di antara seluruh pramusaji
Keterbatasan waktu briefing	Waktu briefing sebelum jam operasional sangat singkat sehingga tidak semua informasi dapat disampaikan	Informasi mengenai menu, promo, atau perubahan tidak tersampaikan dengan baik
Kurangnya media belajar mandiri	Belum tersedia media digital atau modul yang memudahkan pramusaji mempelajari product knowledge secara mandiri	Pramusaji hanya mengandalkan briefing dan pengalaman kerja tanpa sumber belajar tambahan

Rotasi staf yang tinggi	Turnover pramusaji yang cukup tinggi menyebabkan seringnya ada staf baru yang belum memiliki product knowledge yang memadai	Kualitas pelayanan taking order tidak konsisten
-------------------------	---	---

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori Dan Penelitian Terdahulu.

Temuan mengenai peran *product knowledge* dalam mendukung *upselling* dan *cross-selling* selaras dengan pandangan Kotler & Bowen (2020) yang menekankan bahwa kemampuan menjual secara proaktif sangat bergantung pada seberapa dalam pengetahuan tenaga penjual mengenai produk yang ditawarkan. Pramusaji yang paham keunggulan produk dapat menawarkan pilihan premium dengan argumen yang lebih meyakinkan.

Temuan mengenai pengaruh *product knowledge* dalam proses *taking order* serta Menunjukkan bahwa menu *knowledge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kemampuan personal selling pramusaji sehingga membantu memberikan rekomendasi menu kepada tamu menurut pandangan Agung Gita Subakti (2022).

Product knowledge berperan penting dalam proses *taking order* karena membantu karyawan memberikan informasi menu dengan tepat ,mengurangi kesalahan pemesanan,dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan selaras dengan pandangan Agung Wicaksono & Suratman (2025).

Menjamin keberhasilan dalam proses *taking order* sebagai pramusaji harus paham *product knowledge* selaras dengan yang dikemukakan oleh Sulistiyono ,A.(2019) mengatakan bahwa *Product knowledge* berperan penting dalam proses taking order karena membantu karyawan memberikan informasi menu dengan tepat ,mengurangi kesalahann pemesanan,dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kepuasan pelanggan.

4.5 Solusi Atau Rekomendasi Perbaikan

Tabel 4.4 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

No	Rekomendasi	Implementasi
1	<i>Product Knowledge Training</i> Berkala	Jadwalkan sesi pelatihan <i>product knowledge</i> minimal satu bulan sekali, terutama setelah setiap pembaruan atau perubahan menu
2	Penyusunan Modul <i>Product Knowledge</i>	Susun modul atau buku panduan <i>product knowledge</i> yang komprehensif dan mudah dipahami, mencakup seluruh menu beserta detail bahan, rasa, alergen, dan rekomendasinya
3	Media Digital <i>Product Knowledge</i>	Gunakan media digital seperti grup WhatsApp atau aplikasi internal untuk menyebarkan informasi terkini mengenai menu, promo, dan pembaruan produk kepada seluruh pramusaji secara <i>real-time</i>
4	Sistem Menu Buddy	Terapkan sistem buddy di mana pramusaji senior mendampingi pramusaji baru selama beberapa minggu pertama untuk
		mentransfer <i>product knowledge</i> secara langsung dalam praktik kerja sehari-hari
5	Uji Kompetensi Product Knowledge	Laksanakan uji kompetensi <i>product knowledge</i> secara berkala untuk mengevaluasi tingkat penguasaan pramusaji dan mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan

6	Perpanjangan Waktu <i>Briefing</i>	Tambahkan alokasi waktu briefing prashift khusus untuk membahas pembaruan menu dan <i>product knowledge</i> , agar informasi dapat tersampaikan dengan baik sebelum jam operasional dimulai
---	------------------------------------	---

BAB V PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus yang dilakukan selama kegiatan PLI di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence, ada beberapa yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. *Product knowledge* memiliki peran yang sangat signifikan dalam proses *taking order* di Basil Restaurant, meliputi kemampuan menjawab pertanyaan tamu dengan akurat, memberikan rekomendasi yang tepat, mendorong terjadinya *upselling* dan *cross-selling*, mempercepat proses pengambilan pesanan, serta meningkatkan kepercayaan diri pramusaji dalam berinteraksi dengan tamu.
2. Terdapat perbedaan yang cukup *significant* dalam tingkat penguasaan *product knowledge* antar pramusaji di Basil Restaurant. Pramusaji senior umumnya memiliki *product knowledge* yang lebih baik dibandingkan pramusaji baru, yang berdampak pada perbedaan kualitas proses *taking order*.
3. Hambatan utama dalam penguasaan *product knowledge* di Basil Restaurant meliputi seringnya pembaruan menu tanpa diikuti pelatihan langsung, minimnya program *product knowledge training* berkala yang terstruktur, keterbatasan waktu *briefing pra-shift*, kurangnya media belajar mandiri bagi pramusaji, serta tingginya tingkat rotasi staf.

4. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan dan berpengaruh langsung terhadap kualitas pelayanan *taking order* serta tingkat kepuasan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel and Residence.

5.2 Saran

5.2.1 Bagi Penulis

- Penulis disarankan untuk memperdalam pemahaman mengenai konsep *product knowledge* ,khususnya terkait menu,bahan baku, pengolahan .
- Penulis perlu meningkatkan kemampuan dalam mengumpulkan dan menganalisis data agar penelitian lebih akurat .
- Penulis diharapkan selalu mengikuti perkembangan industri perhotelan dan restaurant sehingga penelitian yang dilakukan tetap relevan dengan kebutuhan operasional dan pelayanan kepada tamu .

5.2.2 Bagi Aston Batam Hotel & Recidences

- Melaksanakan program *product knowledge training* secara rutin dan terstruktur, minimal satu bulan sekali atau setiap kali terjadi perubahan menu.
- Menyusun modul *product knowledge* yang komprehensif sebagai panduan bagi seluruh pramusaji, terutama bagi pramusaji baru yang baru bergabung.
- Memanfaatkan media digital untuk mendistribusikan informasi pembaruan produk kepada pramusaji secara cepat dan efisien.
- Menerapkan sistem mentoring antara pramusaji senior dan pramusaji baru untuk transfer *product knowledge* secara langsung dalam praktik kerja.
- Melaksanakan evaluasi berkala terhadap kemampuan *product knowledge* pramusaji sebagai bagian dari penilaian kinerja.

5.2.3 Bagi Mahasiswa PLI selanjutnya

- Aktif mempelajari seluruh menu dan produk restoran sejak awal pelaksanaan PLI agar dapat membantu proses *taking order* dengan lebih optimal.

- Memanfaatkan pengalaman PLI untuk mengamati dan menganalisis praktik *product knowledge* di lapangan sebagai bahan pembelajaran yang berharga.

5.2.4 Bagi Institusi Pendidikan

- Mengintegrasikan materi *product knowledge* sebagai bagian dari kurikulum mata kuliah *Food & Beverage Service* agar mahasiswa lebih siap menghadapi dunia kerja di industri perhotelan.
- Menjalinkan kerjasama dengan hotel-hotel mitra untuk memastikan mahasiswa PLI mendapatkan pengalaman yang optimal dalam hal *product knowledge* dan pelayanan restoran.

DAFTAR PUSTAKA

Kotler ,P.,Bowen ,J.T.,& Baloglu ,S.(2020) . Marketing For Hospitality and Tourism (8th ed.) . pearson Education.

Website Aston Batam Hotel & Residence 2017

Astonhotelinternational.com([https://www.aston hotelinternational.com](https://www.astonhotelinternational.com))

Batam.astonhotelinternational.com

Soekresno , (2019) .Manajemen food and beverage service Hotel (Edisi Revisi)
.Jakarta :Gramedia Pustaka utama

Kotler, P., & Bowen, J. T. (2020). Marketing for Hospitality and Tourism (7th ed.).
Pearson Education.

Sulastiyono, A. (2019). Manajemen Penyelenggaraan Hotel (Edisi Revisi).
Bandung: Alfabeta.

Kotler, P., & Bowen, J. T. (2020) . Sustainable service through product knowledge
Delivery in Mediterranean restaurant Yogyakarta .

Agung Gita Subakti (2022). Pengaruh menu knowledge pramusaji terhadap
keterampilan personal selling di Restaurant Cinnamon,Hotel Mnadarin
Oriental Jakarta

DAFTAR LAMPIRAN

a. Pedoman Wawancara

1. Penulis : Bagaimana Basil Restaurant memberikan pelatihan *product Knowledge* kepada staf lainnya.
Staf waitres : dengan cara melakukan *training taking order* , tes *food* bisa dan Pahami *ingredient* suatu *product*
2. Penulis : Seberapa penting *product knowledge* dalam standar pelayanan di Restoran ini ?
Staf waitres : Sangat penting karena sebagai seorang waitres harus tau *product* Tahu *product knowledge* demi kelancaran proses *taking order*.
3. Penulis : Bagaimana cara mengevaluasi pemahaman karyawan terhadap Menu?
Staf waitresn : dengan cara melihat secara langsung dalam menghandle tamu , Apakah staf itu mampu dalam melayani proses *taking order* atau Tidak.
4. Penulis : Apakah pernah terjadinya kesalahan *taking order* yang Disebabkan staf dan bagaimana penanganannya?
Staf waiters : Saya pernah mengalami kesalahan yaitu menjual *product sold out* Dan tamu tersebut menunggu lama dan terjadi *miss communication* Dengan team kitchen ,jadi nya pertama kali kita *appologize* Mengatakan yang sebenarnya bahwa menu yang dia *order sold out*. Dan tanyakan apakah dia mau Ganti atau menu , dan jangan lupa Kasih *Service recovery*.
5. Penulis : Apa harapan atau saran bapak agar penerapan *product knowledge* Dalam proses *taking order* lebih optimal?
Staf waitres : dengan cara selalu melatih pemahaman diri tentang list menu yang Ada di basil dan sebelum *taking order* harus tau dulu menu ala Carte apa yang *sold out*.

b. Hasil Observasi

Aspek yang Diamati	Hasil Observasi

Penguasaan menu oleh waitres	Waitres mampu menjelaskan nama , ingredients rasa, dan cara penyajian ke tamu ,sehingga dapat memberikan informasi yang jelas kepada pelanggan .
Rekomendasi menu	Waitres mampu menawarkan menu favorite , menu baru atau menu paket atau pun promo sesuai kebutuhan pelanggan . <i>product knowledge</i> dapat digunakan untuk melakukan <i>up selling</i> .
Menjawab pertanyaan pelanggan terkait menu .	Waiters dapat menjawab pertanyaan pelanggan tingkat kepedasan, alergi, ingredients serta kandungan bahan . sehingga menunjukan pahaman yang baik untuk <i>product</i> .
Komunikasi dengan pelanggan	Waitres menggunakan bahasa yang sopan , ramah ,dan mudah dipahami saat ,menjelaskan menu. <i>product knowledge</i> mendukung komunikasi lebih efektif.
Ketepatan pencatatan pesanan	Waitres mencatat pesanan sesuai permintaan pelanggan dan mengkonfirmasi kembali pesannya . <i>product knowledge</i> membantu menghindari kesalahan penulisan mene.
Penanganan menu <i>sold out</i>	Waitres menawarkan alternatif menu dengan karakteristik yang hampir sama.memanfaatkan pengetahuan <i>product</i> untuk memberikan solusi
Kecepatan proses taking order.	Taking order berlangsung dengan lancar tanpa banyak keraguan dariwaitres .penguasaan <i>product</i> mempercepat proses taking order.

Kesimpulan hasil observasi :

Berdasarkan hasil observasi ,*product knowledge* memiliki peran yang sangat penting dalam proses *taking order* di basil *restaurant* .Penguasaan *product* yang baik dapat membantu waitres memberikan informasi yang akurat ,menawarkan rekomendasi menu ,menjawab pertanyaan pelanggan , serta meminimalkan kesalahan dalam pencatatan pesanan . Dengan demikian , proses

pelayanan menjadi lebih cepat , efektif dan mampu meningkatkan kepuasan pelanggan .

b. Dokumentasi kegiatan PLI

1) *Pass around new product*



2) *Briefing*



3) Handle Ciatok



4) Stand By Bar Event Seafood Shimpony



5) Set up Table For Iftar



6). Clear Up



7).Up Selling



8). Dusting Table



9). Pick orderan minuman



10). Polishing Cutlery



11). Polishing Chinaware



12). Polishing Glassware



13). Training Latte Art



14). Antar Vip



15). Upselling 60 second to Tokyo



E. Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PELAKSANAAN MAGANG BERDAMPAK I

Januari – Juli
2026

Nama : Nopia Pitri
Nim : 24135125
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082170908978
Supervisor/Mentor/Coach : Mr. Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan Magang Berdampak I : 27 Januari – 01 Februari 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1.	Selasa 27/01/26 – Rabu, 28/01/26	08:00– 14:00	• Induction serta pengenalan dan showing semua department	
2.	kamis, 29/01/26	14:00– 22:00	• Penempatan trainee di masing-masing departemen • Showing lay out ,store dan semua side station di basil restaurant • Mempelajari apa saja yang di lakukan untuk afternoon shift	
3.	jumat, 30/01/26	14:00– 22:00	• Set up table untuk breakfast • Trainee sequence of service	
4.	Sabtu , 31/01/26	14:00– 22:00	• Mempelajari menu menu yang ada di basil restaurant • Mempelajari bagaimana taking order	
5.	Minggu , 01/02/26	–	OFF	

Batam,

Supervisor

{Rizal Zibran}

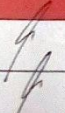
**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Januari – Juli

2026

Nama : Nopia pitri
Nim : 24135125
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082170908978
Supervisor/Mentor/Coach : Mr.Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 02-28 Februari 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1.	Senin, 02/02/26	14:00- 22:00	- Melakukan <i>briefing</i> sebelum melakukan kegiatan . - Drop semua polishes yang sudah finish oleh <i>morning shift</i> . - Set up breakfast table	
2.	Selasa, 03/02/26	14:00- 22:00	- Melakukan <i>briefing</i> sebelum melakukan kegiatan . - Drop semua polishes yang sudah finish oleh <i>morning shift</i> . - Melipat dinner napkin dan napkin VIP - Set up breakfast table	
3.	Rabu , 04/02/26	14:00- 22:00	- Melakukan <i>briefing</i> sebelum melakukan kegiatan - Melakukan taking order - Mengantarkan orderan tamu - Clear up - Set up breakfast table	
4.	Kamis, 05/02/26	14:00- 22:00	- Melakukan <i>briefing</i> sebelum melakukan kegiatan - Handle dinner 34 pack - Clear up table dinner - Set up breakfast table	
5.	Jumat , 06/02/26	15:00- 23:00	Preparation buffet for dinner 45 pack	

			• Clear up table the guest • Polishing semua yang sudah di cuci steward	
6.	Sabtu , 07/02/26	14:00– 23:00	• Preparation for seafood shimpony • Handle event seafood shimpony	
7.	Minggu , 08/02/26	-	OFF	
8.	Senin , 09/02/26	14:00– 22:00	• Melakukan <i>briefing</i> sebelum melakukan kegiatan . • Drop semua polishes yang sudah finish oleh <i>morning shift</i> . • Set up breakfast table	
9.	Selasa , 10/02/26	14:00– 22:00	• Drop semua polishes yang sudah finish oleh <i>morning shift</i> . • Taking order ala carte • Pick up minuman ke papermint • Set up breakfast table	
10.	Rabu, 11/02/26	14:00– 22:00	• Melakukan taking order • Mengantarkan orderan tamu • Pick up minuman • Clear up • Set up breakfast table	
11.	Kamis, 12/02/26	14:00– 22:00	• Melakukan taking order • Mengantarkan orderan tamu • Pick up minuman • Clear up • Set up breakfast table • Clean and tidy back area	
13.	Jumat, 13/02/26	14:00– 22:00	• Melakukan taking order • Mengantarkan orderan tamu • Pick up minuman • Clear up • Set up breakfast table • Clean and tidy back	
14.	Sabtu, 14/02/26	15:00– 23:00	• Preparation for kampung china • Taking order • Angkat telephone • Set up breakfast table	
15.	Minggu, 15/02/26	-	OFF	
16.	Senin, 16/02/26	14:00– 22:00	• Taking order • set up breakfast table	
17.	Selasa, 17/02/26	14:00– 22:00	• Preparation for kampung china • Taking order	

			• Angkat telephone • Pick up minuman di papermint • Set up breakfast table	
18.	Rabu, 18/02/26	14:00– 22:00	• Set up breakfast table • Polish cutleris	
19.	Kamis, 19/02/26	14:00– 22:00	• Briefing handle iftar • Persiapan iftar , set up buffet , pouring the water , and greeter. • Clear all section • Table set up for breakfast	
20.	Jumat, 20/02/26	14:00– 22:00	• Handle iftar	
21.	Sabtu, 21/02/26	15:00– 23:00	• Handle iftar	
22.	Minggu, 22/02/26	-	OFF	
23.	Senin, 23/02/26	15:00– 23:00	• Handle iftar	
24.	Selasa, 24/02/26		OFF	
25.	Rabu, 25/02/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
26.	Kamis, 26/02/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
27.	Jumat, 27/02/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
28.	Sabtu, 28/02/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	

Batam,

Supervisor



{ Rizal Zibran }

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Januari – Juli

2026

Nama : Nopia Pitri
 Nim : 24135125
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082170908978
 Supervisor/Mentor/Coach : Mr.Rizal Zibran
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01 – 31 Maret 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1.	Minggu , 01/03/26	14:00– 23:00	• <i>handle</i> iftar • Persiapan iftar , set up buffet , pouring the water , and greeter. • Clear all section • Polishing cutlery , • Table set up for breakfast (mug , goblet , dinner spoon , dinner fork , sugar bowl.	
2.	Senin, 02/03/26	14:00 23:00	• <i>handle</i> iftar	
3.	Selasa, 03/03/26		OFF	
4.	Rabu, 04/03/26	14:00– 23:00	• <i>Handle</i> iftar	
5.	Kamis, 05/03/26	10:00– 20:00	• Take out mug and sugar bowl after breakfast • Set up table for iftar • Set up buffet for iftar	
6.	Jumat, 06/03/26		MC	
7.	Sabtu, 07/03/26	14:00– 23:00	• <i>Handle</i> iftar	
8.	Minggu, 08/03/26	14:00– 23:00	• <i>Handle</i> iftar	
9.	Senin, 09/03/26	14:00– 23:00	• <i>Handle</i> iftar	

10	Selasa, 09/03/26		OFF	
11.	Rabu, 11/03/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
12.	Kamis, 12/03/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
13.	Jumat, 13/03/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
14.	Sabtu, 14/03/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
15.	Minggu, 15/03/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
16.	Senin, 16/03/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
17.	Selasa, 17/03/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
18.	Rabu, 18/03/26		OFF	
19.	Kamis, 19/03/26	14:00– 23:00	• Handle iftar	
20.	Jumat, 20/03/26	15:00– 23:00	• Table set up for breakfast	
21.	Sabtu, 21/03/26	14:00– 22:00	• Briefing handle ciatok in the ballroom (grand lotus) • Handle ciatok at 16:00-22:00 wib	
22.	minggu, 22/03/26	14:00– 22:00	• Taking order , • Handle alacarte • Set up breakfast table	
23.	Senin, 23/03/26	14:00– 22:00	• Taking order , • Handle ala cart • Set up breakfast table	
24.	Selasa, 24/03/26	14:00– 22:00	• Taking order , • Angkat dan terima telephone. • Set up breakfast table	
25.	Rabu, 25/03/26	14:00– 22:00	• Taking order , • Angkat dan terima telephone. • Set up breakfast table	
26.	Kamis, 26/03/26		OFF	
27.	Jumat, 27/03/26	06:00– 15:00	• Handle breakfast 06:00-10:00 wib • Clear up per section	
28.	Sabtu, 28/03/26	06:00– 15:00	• Handle breakfast 06:00-10:00 wib • Clear up per section	

29.	Minggu , 29/03/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast 06:00-10:00 wib • Clear up per section	
30.	Senin, 30/03/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast 06:00-10:00 wib • Clear up per section • Set up table lunch	
31.	Selasa , 31/03/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast 06:00-10:00 wib • Set up table Lunch	

Batam,

Supervisor



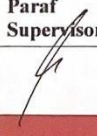
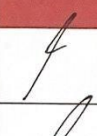
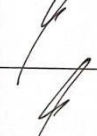
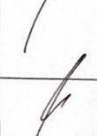
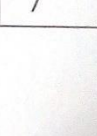
{ Rizal Zibran }

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

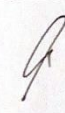
Januari – juli

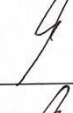
2026

Nama : Nopia Pitri
 Nim : 24135125
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082170908978
 Supervisor/Mentor/Coach : Mr.Rizal Zibran
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01 – 30 April 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1.	Jumat, 01/04/26	10:00 – 19:00	- Polishing chinaware - Taking order	
2.	Sabtu, 02/04/26		OFF	
3.	Minggu, 03/04/26	06:00- 15:00	- Handle breakfast - Clear up table - Polishing chinaware	
4.	Senin, 04/04/26	06:00- 15:00	- Handle breakfast - Clear up table - Table set up for lunch	
5.	Minggu, 05/04/26	06:00- 15:00	- Handle breakfast - Clear up table - Table set up for lunch	
6.	Senin, 06/04/26	14:00 – 23:00	- Taking order , - Angkat dan terima telephone. - Cleaning outdoor area (smoking area) - pick up minuman di papermint - Handle ala carte - Set up breakfast table	
7.	Selasa, 07/04/26	14:00 – 23:00	- Taking order , - Angkat dan terima telephone. - Handle ala carte	

			- Dusting all table - Set up breakfast table dan cleaning back area.	
8.	Rabu, 08/04/26	14:00 – 22:00	- Taking order , - Angkat dan terima telephone. - Cleaning outdoor area (smoking area) - pick up minuman di papermint - Handle ala carte - Set up breakfast table	
9.	Kamis, 09/04/26	14:00 – 22:00	- Taking order , - Cleaning outdoor area (smoking area) - pick up minuman di papermint - Handle ala carte - Dusting all table - Set up breakfast table	
10	Jumat, 10/04/26	14:00 – 22:00	- Taking order , - Angkat dan terima telephone. - Cleaning outdoor area (smoking area) - pick up minuman di papermint - Handle ala carte - Up selling seafood syhmponi - Dusting all table - Set up breakfast table - Cleaning back area	
11.	Sabtu, 11/04/26	14:00 – 23:00	- Taking order , - Angkat dan terima telephone. - Cleaning outdoor area (smoking area) - pick up minuman di papermint - Handle ala carte - Up selling seafood syhmponi - Handle seaffod Syhmponi.	
12.	Minggu, 12/04/26		OFF	
13.	Senin, 13/04/26	14:00 – 22:00	- Briefing FBS and FBP - Taking order , - Angkat dan terima telephone. - Cleaning outdoor area (smoking area) - pick up minuman di papermint - Handle ala carte	

14.	Selasa, 14/04/26	14:00 – 22:00	• Briefing FBS and FBP • Taking order , • Angkat dan terima telephone. • Cleaning outdoor area (smoking area) • pick up minuman di papermint • Handle ala carte	
15.	Rabu, 15/04/26	14:00 – 22:00	• Briefing FBS and FBP • Taking order , • Angkat dan terima telephone. • Cleaning outdoor area (smoking area) • pick up minuman di papermint • Handle ala carte	
16.	Kamis, 16/04/26	14:00 – 22:00	• Briefing FBS and FBP • Taking order , • Angkat dan terima telephone. • Cleaning outdoor area (smoking area) • pick up minuman di papermint • Handle ala carte.	
17.	Jumat, 17/04/26	14:00 – 23:00	• Briefing FBS and FBP • Taking order , • Angkat dan terima telephone. • Cleaning outdoor area (smoking area) • pick up minuman di papermint • Handle ala carte • Up selling event seafood syhmponi • Handle seafood Syhmponi.	
18.	Sabtu, 18/04/26		OFF DAY	
19.	Minggu, 19/04/26	06:00 – 14:00	• Handle breakfast • Cleaning outdoor • Set up table for lunch • Polishing cutlery • Cleaning back area.	
20.	Senin, 20/04/26	06:00 – 14:00	• Handle breakfast • Cleaning outdoor • Set up table for lunch • Cleaning back area	
21.	Selasa, 21/04/26	14:00 – 23:00	• Taking order , • pick up minuman di papermint • Handle ala carte	

22.	Rabu, 22/04/26	14:00- 23:00	• Taking order , • Angkat dan terima telephone. • Cleaning outdoor area (smoking area) • pick up minuman di papermint • Handle ala carte • Set up breakfast table	
23.	Kamis, 23/04/26	14:00- 23:00	• Taking order , • pick up minuman di papermint • Handle ala carte • Set up breakfast table	
24.	Jumat, 24/04/26	14:00- 23:00	• Taking order , • Angkat dan terima telephone. • Handle ala carte • Up selling seafood shyompony • Set up breakfast table	
25.	Sabtu, 25/04/26		OFF	
26.	Minggu, 26/04/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Cleaning outdoor • Set up table for lunch	
27.	Senin, 27/04/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Cleaning outdoor • Set up table for lunch	
28.	Selasa, 28/04/26	10:00- 19:00	• Table set up for lunch • Taking order • Polishing chinaware	
29.	Rabu, 29/04/26	10:00- 19:00	• Table set up for lunch • Taking order • Polishing glassware	
30.	Kamis, 30/04/26	10:00- 19:00	• Table set up for lunch • Taking order • Polishing glassware	

Batam,

Supervisor



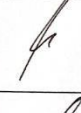
{ Rizal Zibran }

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

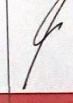
Januari – Juli

2026

Nama : Nopia Pitri
Nim : 24135125
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082170908978
Supervisor/Mentor/Coach : Mr.Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Recidences
Waktu Pelaksanaan PLI : 01 -31 Mei 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1.	Jumat, 01/05/26	10:00- 19:00	- Table set up for lunch - Taking order - Polishing glassware - Drop polishan	
2.	Sabtu, 02/05/26		OFF	
3.	Minggu, 03/05/26	06:00- 15:00	- Handle breakfast - Cleaning outdoor - Set up table for lunch	
4.	Senin, 04/05/26	06:00- 15:00	- Handle breakfast - Table set up for lunch - Polishing cutlery	
5.	Selasa, 05/05/26	06:00- 15:00	- Handle breakfast - Table set up for lunch - Polishing cutlery	
6.	Rabu, 06/05/26	10:00- 19:00	- Set up table for breakfast - Polishing cutlery - Reffil sugarbowl - Menghitung SOH Basil	
7.	Kamis, 07/05/26	10:00- 19:00	- Set up table for breakfast - Polishing cutlery - Reffil sugarbowl	

8.	Jumat, 08/05/26	14:00– 23:00	• Prepare event Seafood shymponi, and handle event until closing .	
9.	Sabtu, 09/05/26		OFF	
10.	Minggu, 10/05/26	06:00– 15:00	• Handle breakfast • Cleaning outdoor • Set up table for lunch	
11.	Senin, 11/05/26	06:00– 15:00	• Handle breakfast • Cleaning outdoor • Polishing cutlery	
12.	Selasa, 12/05/26	06:00– 15:00	• Handle breakfast • Cleaning outdoor • Polishing cutlery	
13.	Rabu, 13/05/26	06:00– 15:00	• Handle breakfast • Cleaning outdoor • Polishing cutlery	
14.	Kamis, 14/05/26		OFF	
15.	Jumat, 15/05/26	14:00– 23:00	• Prepare handle Event seafood Shymponi and Handle event until closing	
16.	Sabtu, 16/05/26	14:00– 23:00	• Prepare handle Event seafood Shymponi and Handle event until closing	
17.	Minggu, 17/05/26	14:00– 23:00	• Folding dinner Napkin and napkin Room service • Taking order • Clear up • Take out semua center pice and cutlery and goblet • Ready to misting	
18.	Senin, 18/05/26	14:00– 23:00	• Folding dinner Napkin and napkin room service • Taking order • Table set up for breakfast	

19.	Selasa, 19/05/26	14:00– 23:00	• Taking order • Table set up for breakfast	
20.	Rabu, 20/05/26		OFF	
21.	kamis, 21/05/26	14:00– 23:00	• Taking order • Table set up for breakfast	
22.	jumat, 22/05/26	14:00– 23:00	• Prepare handle Event seafood Shymponi and Handle event until closing	
23.	Sabtu, 23/05/26	14:00– 23:00	• Prepare handle Event seafood Shymponi and Handle event until closing	
24.	Minggu, 24/05/26	14:00– 23:00	• Folding dinner Napkin and napkin Room service • Taking order • Clear up table • Clear up outdoor area • Take out semua center pice and cutlery and goblet	
25.	Senin, 25/05/26	14:00– 23:00	• Taking order • Pick up minuman dipapermint • Cleaning outdoor area • Table set up for breakfast	
26.	Selasa, 26/05/26	14:00– 23:00	• Taking order • Table set up for breakfast • Pick up minuman di papermint	
27.	Rabu, 27/05/26	14:00– 23:00	• Taking order • Table set up for breakfast • Pick up minuman di papermint	
28.	Kamis, 28/05/26		OFF	

29.	Jumat, 29/05/26	14:00– 23:00	• Prepare handle Event seafood Shymponi and Handle event until closing	
30.	Sabtu, 30/05/26	14:00– 23:00	• Prepare handle Event seafood Shymponi and Handle event until closing	
31.	Minggu, 31/05/26	14:00– 23:00	• Prepare handle Event seafood Shymponi and Handle event until closing	

Batam,

Supervisor



{Rizal Zibran }

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Januari – Juli

2026

Nama : Nopia Pitri
 Nim : 24135125
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 082170908978
 Supervisor/Mentor/Coach : Mr.Rizal Zibran
 Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
 Waktu Pelaksanaan PLI : 01 -30 juni 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1.	Senin, 01/06/26	14:00- 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Polishing glassware • Drop polishan	
2.	Selasa, 02/06/26	14:00- 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Polishing glassware • Clear up outdoor area • Pick up orderan minuman di papermint	
3.	Rabu, 03/06/26	14:00- 23:00	• Table set up for dinner • Taking order • Drop polishan • Standby di Brew station	
4.	Kamis, 04/06/26		OFF	
5.	Jumat, 05/06/26	14:00- 23:00	• Table set up for dinner • Taking order • Drop polishan • Prepare equipment untuk seafood syhmony	
6.	Sabtu, 06/06/26	14:00- 23:00	• Table set up for dinner • Taking order	

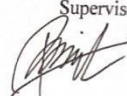
			• Drop polishes • Prepare equipment untuk seafood symphony	
7.	Minggu, 07/06/26	14:00- 23:00	• Cleaning area • Taking order • Take out semua equipment yang di jeja • Ready to misting	
8.	Senin, 08/06/26	14:00- 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish • Table set up for breakfast • Set up buffet untuk breakfast	
9	Selasa, 09/06/26	14:00- 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish • Table set up for breakfast • Set up buffet untuk breakfast	
10	Rabu, 10/06/26		OFF	
11	Kamis, 11/06/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up table for lunch	
12	Jumat, 12/06/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up table for lunch	
13	Sabtu, 13/06/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up table for lunch	
14	Minggu, 14/06/26	14:00- 23:00	• Handle Ciatok (parade and runner)	
15	Senin, 15/06/26	14:00- 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish • Table set up for breakfast • Set up buffet untuk breakfast	
16	Selasa, 16/06/26	14:00- 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish	

			• Table set up for breakfast • Cleaning outdoor area • Set up buffet untuk breakfast	
17	Rabu, 17/06/26		OFF	
18	Kamis, 18/06/26	14:00– 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish • Table set up for breakfast • Cleaning outdoor area	
19	Jumat, 19/06/26	14:00– 23:00	• Table set up for dinner • Taking order • Drop polishes • Prepare equipment untuk seafood syhmony	
20	Sabtu, 20/06/26	14:00– 23:00	• Table set up for dinner • Taking order • Drop polishes • Prepare equipment untuk seafood syhmony	
21	Minggu, 21/06/26	14:00– 23:00	• Cleaning area • Taking order • Take out semua equipment yang di meja • Ready to misting	
22	Senin, 22/06/26	14:00– 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish • Table set up for breakfast • Cleaning outdoor area	
23	Selasa, 23/06/26	14:00– 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish • Table set up for breakfast • Cleaning outdoor area	
24	Rabu, 24/06/26		OFF	
25	Kamis, 25/06/26	06:00– 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery	

			Set up table for lunch	
26	Jumat, 26/06/26	06:00- 15:00	- Handle breakfast - Polish cutlery - Set up for lunch	
27	Sabtu, 27/06/26	14:00- 23:00	- Table set up for dinner - Taking order - Drop polishes - Prepare equipment untuk seafood syhmony	
28	Minggu, 28/06/26	14:00- 23:00	- Cleaning area - Taking order - Take out semua equipment yang di meja - Ready to misting	
29	Senin, 29/06/26	14:00- 23:00	- Table set up for lunch - Taking order - Drop semua yang sudah di polish - Table set up for breakfast - Cleaning outdoor area	
30	Selasa 30/06/26	14:00- 23:00	- Table set up for lunch - Taking order - Drop semua yang sudah di polish - Table set up for breakfast - Cleaning outdoor area	

Batam,

Supervisor



{ Rizal Zibran }

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Januari – Juli

2026

Nama : Nopia Pitri
Nim : 24135125
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 082170908978
Supervisor/Mentor/Coach : Mr.Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Recidences
Waktu Pelaksanaan PLI : 01 -26 juli 2026

No	Hari/Tgl	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1.	Rabu, 01/07/26		OFF	
2.	Kamis, 02/07/26	10:00- 19:00	• Table set up for lunch • Taking order • Polishing cutlery • Clear up outdoor area • Pick up orderan minuman di papermint	
3.	Jumat, 03/07/26	10:00- 19:00	• Table set up for lunch • Taking order • Polishing cutlery • Clear up outdoor area • Pick up orderan minuman di papermint • Drop polishes	
4.	Sabtu, 04/07/26	10:00- 19:00	• Table set up for lunch • Taking order • Polishing cutlery • Clear up outdoor area • Pick up orderan minuman di papermint	

5.	Minggu, 05/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up for lunch	
6.	Senin, 06/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up for lunch	
7.	Selasa, 07/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up for lunch	
8.	Rabu, 08/07/26		OFF	
9	Kamis, 09/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up for lunch	
10	Jumat, 10/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • set up for lunch	
11	Sabtu, 11/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up table for lunch	
12	Minggu, 12/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up table for lunch	
13	Senin, 13/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up table for lunch • Pick up minuman di papermint	
14	Selasa, 14/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up table for lunch • Pick up minuman di papermint • Cleaning outdoor	
15	Rabu, 15/07/26		OFF	
16	Kamis, 16/07/26	14:00- 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish • Table set up for breakfast • Cleaning outdoor area	

17	Jumat, 17/07/26	14:00- 23:00	• Table set up for dinner • Taking order • Drop polishes • Prepare equipment untuk seafood syhmony	
18	Sabtu, 18/07/26	14:00- 23:00	• Table set up for dinner • Taking order • Drop polishes • Prepare equipment untuk seafood syhmony	
19	Minggu, 19/07/26	14:00- 23:00	• Cleaning area • Taking order • Take out semua equipment yang di meja • Ready to misting	
20	Senin, 20/07/26	14:00- 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish • Table set up for breakfast • Cleaning outdoor area	
21	Selasa, 21/07/26	14:00- 23:00	• Table set up for lunch • Taking order • Drop semua yang sudah di polish • Table set up for breakfast • Cleaning outdoor area	
22	Rabu, 22/07/26		OFF	
23	Kamis, 23/07/26	06:00- 15:00	• Handle breakfast • Polish cutlery • Set up for lunch	
24	Jumat, 24/07/26	14:00- 23:00	• Table set up for dinner • Taking order • Drop polishes • Prepare equipment untuk seafood syhmony	
25	Sabtu, 25/07/26	14:00- 23:00	• Table set up for dinner • Taking order • Drop polishes • Prepare equipment untuk seafood syhmony	
26	Minggu, 26/07/26	14:00- 23:00	• Cleaning area • Taking order • Take out semua equipment yang di meja	

27	Senin, 27/07/26	10:00- 19:00	• Ready to misting • Table set up for lunch • Taking order • Polishing cutlery • Clear up outdoor area • Pick up orderan minuman di papermint	
----	--------------------	-----------------	--	---

Batam,

Supervisor



{ Rizal Zibran }



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nora Pita
Unit Kegiatan Praktek : F.P.B. Service
Nama Perusahaan/Industri : Alten Batam Hotel & Residence
Jadwal Kegiatan : Juni - Juli 2016
Nama Supervisor(Penilai) : Rafael Zuhren
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
11	27-7-26	Nora dalam 6 bulan ini mampu bekerja dalam tim cukup kompak dalam bekerja dan suka menantang hal hal baru.	Untuk nora tingkatan lagi percaya diri nya dan.	


Rafael Zuhren
Human Resources Department

G. Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing



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 PEMBIMBING PLI I

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nopia Pitri
Unit Kegiatan Praktek : Food And Beverage Service Departemen
Nama Perusahaan/Industri : Aston Batam Hotel Dan Residence
Nama Pembimbing : Pasaribu, Sst .Par .M.Si .Che

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin/ 26 Juni	Pengajuan judul dan meminta persetujuan judul, dan memberikan arahan judul yang benar	Mengikuti sesuai arahan yang diberikan	
2.	Senin/ 20 Juli 2026	Revisi bab 1	Memperbaiki setiap kata bahasa inggris lalu dimiringkan	
3.	Selasa/ 21 Juli 2026	Revisi bab 2	Memperbaiki spasi laporan PLI sesuai Sistematika yang diberikan	
4.	Rabu/ 22 Juli 2026	Revisi bab 3 - 4	Melakukan revisi sesuai arahan dosen	
	Senin/ 27 Juli 2026	Pemeriksaan akhir laporan magang	Meminta bantuan teman untuk meminta tanda tangan kepada dosen pembimbing karena belum selesai magang	

Padang, 28 Juli 2026

Pasaribu, Sst .Par .M.Si .CHE
NIP. 198705202015041001

H. SERTIFIKAT

CERTIFICATE OF APPRECIATION

THIS CERTIFICATE IS PRESENTED TO

NOPIA PITRI
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


Sukma Wandansari
Director of Human Resources


Beben Subekti
General Manager

ASTON HUXLEY Alana *Kanizha* HARPER AVANIKA ASTON COLLECTION HOTELS *Quest* *neo* fave NORDIC *ARCHPELAGO*

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.80
2. Quantity & Quality of Work	3.65
3. Personality & Character	3.60
4. Attendance	3.70
FINAL SCORE	3.68

(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 Khoirudin Al Ansori
Food & Beverage Manager


Sulthan Adam Wizarddinan Hariono
Learning & Development Manager