

LAPORAN STUDI KASUS

Analisis Penanganan Ketidaksesuaian Pesanan dan Keterlambatan Penyajian sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Operasional Yumcha (*All you can eat*)

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



Oleh:

Nilam Chania / 24135124

Dossen Pembimbing : Rahmi Fadilah, M.Pd.
Supervisor : Natalia wijaya

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan

Penyelesaian Magang Berdampak FPP-UNP padang

Periode Januari-Juli 2026

Oleh:

Nilam Chania

NIM: 24135124

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

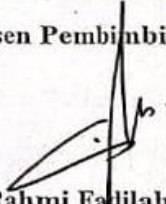
Departemen Pariwisata

Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan

Diperiksa Dan Disahkan Oleh:

Pembimbing Dari Fakultas

Dosen Pembimbing PLI



Rahmi Fadilah, M.Pd.

NIP. 199202272022032008

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri




Vischa Mansyera Pratama, M.Pd
NIP. 199502182022032020

LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak FPP – UNP Padang
Semester Januari – Juli 2026**

Oleh :

Nilam Chanía

NIM : 24135124

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa Dan Disahkan Oleh :



Lestiandra fachry

Learning & Development Supervisor

A handwritten signature in black ink.

Natalia wijaya

Assistant Restaurant Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Studi Kasus Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang berjudul “Analisis Penanganan Ketidaksesuaian Pesanan dan Keterlambatan Penyajian sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Operasional Yumcha (All You Can Eat)” yang disusun berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan PLI sebagai trainee Food and Beverage Service pada outlet Pearl Chinese Restaurant, JW Marriott Hotel Jakarta. Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan Mata Kuliah Pengalaman Lapangan Industri (PLI) Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang. Penulisan laporan ini merujuk pada Sistematika Penulisan Laporan Studi Kasus PLI dan Buku Pedoman PLI FPP UNP yang berlaku.

Selama pelaksanaan PLI dan penyusunan laporan ini, penulis banyak memperoleh bimbingan, arahan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak/Ibu Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak/Ibu Kepala Unit Hubungan Industri (UHI) FPP UNP yang telah memfasilitasi pelaksanaan PLI.
3. Bapak/Ibu Koordinator PLI Departemen Pariwisata.
4. Dosen Pembimbing PLI yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama proses penyusunan laporan.
5. Outlet Manager dan seluruh Supervisor Pearl Chinese Restaurant JW Marriott Hotel Jakarta selaku pembimbing lapangan (supervisor) yang telah memberikan bimbingan, kesempatan, dan pengalaman kerja nyata selama pelaksanaan PLI.
6. Seluruh staf Food and Beverage Service Pearl Chinese Restaurant yang telah membantu dan bekerja sama selama proses magang berlangsung.
7. Orang tua dan keluarga yang senantiasa memberikan dukungan moril maupun materiil.

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi, analisis, maupun teknik penulisan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga laporan studi kasus ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya, serta bagi pembaca, pihak kampus, dan pihak industri pada umumnya.

Padang, 23 Juli 2026

Nilam Chania

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
ABSTRAK.....	vii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	4
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	5
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 Kualitas Pelayanan (Service Quality)	6
2.1.2 Konsep Yumcha dan Layanan All You Can Eat	7
2.1.3 Sistem Order Taking dalam Layanan F&B	8
2.1.4 Penanganan Keluhan dan Service Recovery	8
2.2 Penelitian Terdahulu	9
2.3 Kerangka Pemikiran	11
BAB III	13
METODE STUDI KASUS.....	13
3.1 Lokasi dan Waktu Magang	13
3.2 Profil Organisasi/Perusahaan.....	13
3.3 Subjek, Objek, dan Informan Studi Kasus.....	14
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.5 Teknik Analisis Data	16
BAB IV	17
HASIL DAN PEMBAHASAN	17
4.1 Gambaran Umum Kasus	17
4.2 Temuan Studi Kasus	18
4.3 Analisis Permasalahan	23
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	24
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	26
BAB V.....	30
KESIMPULAN DAN SARAN.....	30
5.1 Kesimpulan	30

5.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33

DAFTAR TABEL

Table 1.2 Jabatan dan Tugas pokok masing-masing	13
Table 2 Daftar Informan Studi kasus.....	15
Table 3 Alur proses Pemesanan dan penyajian Yumcha.....	18
Table 4 Rekapitulasi Jenis Ketidaksesuaian Pesanan Yumcha.....	20
Table 5 Rekomendasi Perbaikan dan Penanggung Jawab	26

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka pemikiran studi kasus.....	11
---	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara dengan Supervisor Pearl Chinese Restaurant	33
Lampiran 2 Lembar Observasi Alur Layanan Yumcha.....	35
Lampiran 3 Contoh Order Sheet (Ticking Sheet) Yumcha	36
Lampiran 4 Dokumentasi kegiatan PLI.....	37
Lampiran 5 Surat Keterangan PLI dari Industri.....	38
Lampiran 6 Logbook Kegiatan Harian PLI	81
Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Supervisor Industri	82

ABSTRAK

Studi kasus ini membahas permasalahan ketidaksesuaian pesanan (*order mismatch*) dan keterlambatan penyajian (*delay of service*) pada layanan Yumcha *All You Can Eat* di Pearl Chinese Restaurant, JW Marriott Hotel Jakarta, yang diamati selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) penulis sebagai trainee *Food and Beverage Service*. Latar belakang permasalahan ini adalah tingginya volume pesanan pada saat brunch akhir pekan yang menggunakan sistem order sheet manual dengan banyak putaran pemesanan dalam waktu singkat, sehingga rawan terjadi kesalahan pencatatan, miskomunikasi antara order taker, kasir/POS, dan dapur, serta keterlambatan penyajian pada jam-jam puncak. Tujuan studi kasus ini adalah untuk mengidentifikasi penyebab terjadinya ketidaksesuaian pesanan dan keterlambatan penyajian, menganalisis permasalahan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan PLI, serta merumuskan rekomendasi perbaikan operasional yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan. Metode yang digunakan adalah studi kasus deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi partisipatif selama menjalankan tugas sebagai order taker dan waiter, wawancara dengan Outlet Manager serta senior waiter, dan dokumentasi berupa order sheet, catatan komplain tamu, dan logbook kegiatan harian. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa penyebab utama permasalahan berasal dari empat aspek, yaitu manusia (kurangnya kedisiplinan cross-check dan komunikasi antar seksi), metode (belum adanya prosedur verifikasi ganda/double check pada order sheet), sarana (input pesanan yang masih manual dan rawan salah baca tulisan tamu), serta lingkungan kerja (kepadatan tamu dan keterbatasan waktu pada jam puncak). Rekomendasi yang diajukan meliputi penyempurnaan format order sheet, penerapan sistem verifikasi ganda antara order taker dan expediter, pembagian tanggung jawab runner per seksi meja, briefing pra-shift yang lebih terstruktur, serta pemantauan waktu penyajian menggunakan checklist. Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak restoran dalam meningkatkan reliabilitas dan daya tanggap (*responsiveness*) layanan Yumcha, serta menjadi referensi pembelajaran bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan.

Kata kunci: *kualitas layanan, ketidaksesuaian pesanan, keterlambatan penyajian, Yumcha, all you can eat*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor industri jasa yang sangat mengutamakan kualitas layanan sebagai penentu kepuasan dan loyalitas tamu. Salah satu unit yang memegang peranan penting dalam menunjang pengalaman menginap maupun pengalaman bersantap tamu adalah Departemen Food and Beverage (F&B), khususnya bagian F&B Service yang bertugas menjalankan proses pelayanan makanan dan minuman secara langsung kepada tamu.

Pearl Chinese Restaurant merupakan salah satu outlet spesialis masakan Tiongkok di JW Marriott Hotel Jakarta yang menyediakan konsep Yumcha, yaitu layanan santap dim sum dengan sistem All You Can Eat (AYCE) pada waktu-waktu tertentu, khususnya pada saat brunch akhir pekan (Sabtu dan Minggu). Konsep Yumcha mengharuskan tamu memilih menu dim sum melalui order sheet (*ticking sheet*) yang berisi puluhan pilihan menu dengan sistem pemesanan bertahap (*multiple round*) dalam durasi waktu makan yang telah ditentukan. Karakteristik layanan ini menuntut kecepatan, ketelitian, dan koordinasi yang tinggi antara order taker, kasir/sistem Point of Sales (POS), dapur, dan runner, mengingat dalam satu sesi dapat terjadi belasan hingga puluhan transaksi pemesanan dari berbagai meja secara bersamaan.

Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) sebagai trainee F&B Service di outlet Pearl Chinese Restaurant, penulis ditempatkan dan dilibatkan langsung dalam operasional layanan Yumcha, baik sebagai order taker, waiter, maupun runner. Berdasarkan pengalaman dan pengamatan langsung tersebut, penulis menemukan bahwa dua permasalahan yang paling sering muncul dan berulang pada layanan Yumcha adalah ketidaksesuaian pesanan (*wrong order/order mismatch*), yaitu menu yang disajikan tidak sesuai dengan yang dipesan tamu baik dari segi jenis, jumlah, maupun meja tujuan, serta keterlambatan penyajian (*delay of service*), yaitu waktu tunggu penyajian dim sum yang melebihi standar waktu yang ditetapkan, khususnya pada jam-jam puncak (*peak hour*).

Untuk memperkuat urgensi permasalahan ini, berikut disajikan data operasional yang dihimpun penulis dari logbook harian dan catatan supervisor selama periode observasi PLI. Data ini bersifat ilustratif berdasarkan pengamatan dan pencatatan penulis di lapangan, dan wajib disesuaikan dengan data riil (by name, by number) yang benar-benar tercatat pada saat penyusunan laporan akhir. Berdasarkan catatan tersebut, rata-rata terjadi sekitar 15–20 kejadian wrong order dalam satu bulan pelaksanaan sesi Yumcha akhir pekan, dengan sekitar 6–8 di antaranya berkembang menjadi komplain resmi yang disampaikan tamu kepada supervisor atau duty manager. Rata-rata waktu penyelesaian keluhan (service recovery time), yaitu sejak keluhan disampaikan hingga menu pengganti yang benar diserahkan kepada tamu, berkisar antara 8–12 menit, sebuah durasi yang tergolong cukup lama mengingat satu putaran (round) pemesanan Yumcha rata-rata hanya berlangsung sekitar 20–30 menit. Data awal ini menunjukkan bahwa permasalahan wrong order bukan merupakan kejadian insidental yang jarang terjadi, melainkan pola operasional yang berulang dan berpotensi menurunkan pengalaman bersantap tamu apabila tidak segera ditangani secara sistematis.

Dari sisi kebaruan kajian (research gap), sejumlah laporan PLI dan kajian sejenis mengenai kualitas layanan restoran umumnya membahas kualitas pelayanan secara umum, misalnya kecepatan penyajian, keramahan staf, kebersihan outlet, atau kepuasan tamu secara menyeluruh, tanpa secara khusus menyoroti akar penyebab dan mekanisme penanganan wrong order pada konsep layanan All You Can Eat yang memiliki karakteristik volume pemesanan tinggi dan bertingkat (multiple round) dalam waktu makan yang terbatas. Studi kasus ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan memfokuskan analisis secara spesifik pada penyebab dan penanganan ketidaksesuaian pesanan serta keterlambatan penyajian pada layanan Yumcha di restoran fine dining, sehingga diharapkan memberikan kontribusi yang lebih aplikatif dan spesifik dibandingkan kajian kualitas layanan restoran secara umum.

Kedua permasalahan tersebut berpotensi menurunkan kepuasan tamu, memicu komplain, serta berdampak pada citra layanan Pearl Chinese

Restaurant secara keseluruhan, mengingat konsep Yumcha All You Can Eat sangat bergantung pada kecepatan perputaran (turnaround) pesanan dan akurasi penyajian dalam waktu makan yang terbatas. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan ini sebagai topik studi kasus laporan PLI dengan judul “Analisis Penanganan Ketidaksesuaian Pesanan dan Keterlambatan Penyajian sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Layanan Operasional Yumcha (All You Can Eat) di Pearl Chinese Restaurant JW Marriott Hotel Jakarta”. Studi kasus ini disusun bukan untuk menilai kekurangan pihak industri, melainkan sebagai bentuk penerapan metode analisis ilmiah terhadap topik nyata yang ditemui di lapangan, sejalan dengan tujuan PLI yaitu menggali pengetahuan praktis serta membahas suatu topik yang ditemui di lapangan melalui metode analisis ilmiah.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, permasalahan dalam studi kasus ini diarahkan secara lebih spesifik pada proses komunikasi antara pramusaji (order taker/waiter) dengan bagian dapur serta penggunaan sistem pemesanan pada layanan Yumcha, agar fokus kasus tetap konsisten. Beberapa permasalahan yang teridentifikasi adalah sebagai berikut.

1. Belum optimalnya proses komunikasi antara pramusaji dengan bagian dapur (dim sum station) dalam menyampaikan detail pesanan, khususnya terkait nomor meja, jenis, dan jumlah menu yang dipesan tamu.
2. Penggunaan sistem pemesanan yang masih bersifat semi-manual, yaitu order sheet kertas yang harus diinput ulang oleh order taker ke dalam sistem Point of Sales (POS), sehingga rawan terjadi kesalahan penyalinan (transcription error) antara order sheet dan tiket pesanan di dapur.
3. Belum optimalnya mekanisme verifikasi ganda (double check) yang baku antara order taker/pramusaji dan expediter dapur sebelum menu diserahkan kepada runner untuk disajikan.
4. Terjadinya keterlambatan penyampaian informasi pesanan dari pramusaji ke dapur pada saat volume pesanan tinggi (peak hour), yang berdampak pada keterlambatan waktu penyajian dim sum.

5. Terbatasnya jumlah staf runner dibandingkan dengan volume pesanan pada saat okupansi tinggi, sehingga memperlambat distribusi menu ke meja tamu setelah pesanan selesai diproses dapur.
6. Adanya komplain tamu yang berulang terkait pesanan yang tertukar maupun lamanya waktu tunggu penyajian, sebagai dampak dari kelemahan pada proses komunikasi pramusaji-dapur dan sistem pemesanan yang digunakan.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.

1. Apa sajakah faktor penyebab terjadinya ketidaksesuaian pesanan dan keterlambatan penyajian pada layanan Yumcha di Pearl Chinese Restaurant JW Marriott Hotel Jakarta?
2. Bagaimana penanganan yang telah dilakukan oleh pihak restoran terhadap permasalahan ketidaksesuaian pesanan dan keterlambatan penyajian tersebut?
3. Bagaimana upaya atau rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan operasional Yumcha di Pearl Chinese Restaurant JW Marriott Hotel Jakarta?

1.4 Tujuan Studi Kasus

a. Tujuan Umum

Menganalisis penanganan ketidaksesuaian pesanan dan keterlambatan penyajian pada layanan Yumcha All You Can Eat sebagai upaya peningkatan kualitas layanan operasional di Pearl Chinese Restaurant JW Marriott Hotel Jakarta.

b. Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi faktor-faktor penyebab ketidaksesuaian pesanan dan keterlambatan penyajian pada layanan Yumcha.
2. Mendeskripsikan penanganan yang telah dilakukan pihak restoran dalam mengatasi permasalahan tersebut.
3. Merumuskan rekomendasi perbaikan operasional guna meningkatkan reliabilitas dan kecepatan layanan Yumcha.

1.5 Manfaat Studi Kasus

a. Bagi Penulis

Menambah wawasan dan pengalaman praktis mengenai operasional layanan F&B Service, khususnya pada layanan Yumcha All You Can Eat, serta melatih kemampuan berpikir analitis dan pemecahan masalah dalam konteks kerja nyata di industri perhotelan.

b. Bagi Pearl Chinese Restaurant JW Marriott Hotel Jakarta

Memberikan masukan dan bahan evaluasi terkait penanganan ketidaksesuaian pesanan dan keterlambatan penyajian pada layanan Yumcha, sehingga dapat menjadi pertimbangan dalam penyempurnaan standar operasional prosedur (SOP) layanan.

c. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Menjadi bahan referensi dan dokumentasi hasil pelaksanaan PLI mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, serta memperkuat jalinan kerja sama (link and match) antara dunia pendidikan dan dunia industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan (Service Quality)

Kualitas pelayanan merupakan tingkat kesesuaian antara layanan yang diberikan dengan harapan atau ekspektasi pelanggan. Salah satu pendekatan yang umum digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL, yang menilai kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Dalam konteks layanan Yumcha, dimensi keandalan tercermin dari akurasi penyajian pesanan sesuai permintaan tamu, sedangkan dimensi daya tanggap tercermin dari kecepatan staf dalam merespons dan menyajikan pesanan tamu.

Table 1. 1 Dimensi Kualitas Pelayanan (SERVQUAL)

Dimensi	Deskripsi	Relevansi dengan Layanan Yumcha
Reliability (Keandalan)	Kemampuan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat	Ketepatan jenis dan jumlah menu dim sum yang disajikan sesuai order sheet
Responsiveness (Daya Tanggap)	Kesediaan membantu tamu dan memberikan layanan dengan cepat	Kecepatan waktu penyajian dim sum sejak pesanan diinput
Assurance (Jaminan)	Pengetahuan dan keramahan staf yang menimbulkan kepercayaan	Penjelasan staf mengenai aturan dan menu Yumcha kepada tamu

Empathy (Empati)	Perhatian individual kepada tamu	Penanganan permintaan khusus tamu, misalnya alergi makanan
Tangibles (Bukti Fisik)	Fasilitas fisik, peralatan, dan penampilan staf	Kerapian order sheet, kebersihan trolley/piring saji, dan seragam staf

2.1.2 Konsep Yumcha dan Layanan All You Can Eat

Yumcha secara harfiah berarti "minum teh adalah tradisi kuliner khas Kanton yang memadukan minum teh Tiongkok dengan menyantap dim sum dalam porsi-porsi kecil, sekaligus menjadi ajang berkumpul yang santai bersama keluarga atau teman, biasanya di waktu sarapan atau makan siang akhir pekan. Dalam tradisi ini, teh Tiongkok seperti oolong atau chrysanthemum dituang terus-menerus sepanjang acara makan, menemani berbagai hidangan mungil seperti siomay, hakau, char siu bao, hingga cheong fun yang dipesan beberapa jenis sekaligus agar bisa dicicipi bersama secara komunal, bukan disantap sebagai satu porsi besar untuk satu orang. Di Pearl Chinese Restaurant, JW Marriott Hotel Jakarta, konsep yumcha ini dihadirkan melalui beberapa program santap yang disebut "Yum Cha Experience" dan "Dimsumlicious Experience". Sebelumnya restoran ini pernah menawarkan "Sunday Dimsumlicious Brunch" setiap Minggu dengan lebih dari 40 pilihan menu dim sum, sudah termasuk teh Tiongkok tanpa batas (free flow), yang mencerminkan filosofi yumcha bahwa hidangan ini merupakan bentuk masakan Kanton paling populer mengingat provinsi Guangdong (Kanton) dikenal luas karena keragaman dan gaya masakannya. Saat ini, berdasarkan informasi terbaru dari situs resmi dining JW Marriott Jakarta, Pearl juga menawarkan "High Tea Experience" berupa pastry, hidangan gurih, dan layanan teh premium dalam suasana santai nan elegan, sebagai bagian dari rangkaian pengalaman bersantap khas yang mereka sebut sebagai Signature Experiences.

2.1.3 Sistem Order Taking dalam Layanan F&B

Order taking merupakan proses pencatatan pesanan tamu yang menjadi titik awal dari keseluruhan siklus layanan (service cycle) di restoran. Pada layanan Yumcha di Pearl Chinese Restaurant, proses order taking memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan layanan à la carte. Tamu memilih berbagai jenis dim sum melalui order sheet (ticking sheet) dan dapat melakukan pemesanan dalam beberapa putaran (multiple round) selama waktu makan berlangsung. Setiap order sheet harus diperiksa kembali oleh order taker sebelum diinput ke dalam sistem POS agar nomor meja, jumlah porsi, dan jenis menu sesuai dengan permintaan tamu. Ketelitian pada tahap ini sangat penting karena kesalahan pencatatan dapat menyebabkan menu tertukar, jumlah pesanan tidak sesuai, ataupun keterlambatan penyajian.

Selain ketelitian individu, keberhasilan order taking juga dipengaruhi oleh koordinasi antarbagian. Informasi pesanan harus diterima secara jelas oleh dapur sehingga proses produksi dapat berjalan sesuai urutan prioritas. Oleh sebab itu, penerapan prosedur double check sebelum makanan disajikan merupakan salah satu bentuk pengendalian kualitas pelayanan yang bertujuan meminimalkan terjadinya kesalahan pesanan dan meningkatkan dimensi reliability dalam kualitas pelayanan.

Kesalahan yang terjadi pada tahap order taking, seperti tulisan yang tidak jelas, kesalahan nomor meja, atau kesalahan input ke sistem POS, akan berdampak pada tahap-tahap berikutnya, yaitu proses produksi di dapur hingga penyajian ke tamu. Oleh karena itu, diperlukan mekanisme verifikasi atau cross-check pada setiap tahapan guna meminimalkan kesalahan yang bersifat berantai (chain error).

2.1.4 Penanganan Keluhan dan Service Recovery

Service recovery merupakan upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan untuk memulihkan kepuasan tamu setelah terjadinya kegagalan layanan (service failure). Penanganan keluhan yang cepat dan tepat dapat mengubah pengalaman negatif tamu menjadi pengalaman positif, yang dikenal dengan istilah service recovery paradox. Pada layanan Yumcha di Pearl Chinese Restaurant, proses order taking memiliki karakteristik yang berbeda dibandingkan layanan à la carte. Tamu memilih berbagai jenis dim sum melalui order sheet (ticking sheet) dan dapat melakukan pemesanan dalam beberapa putaran (multiple round) selama waktu makan berlangsung. Setiap order sheet harus diperiksa kembali oleh order taker sebelum diinput ke dalam sistem POS agar nomor meja, jumlah porsi, dan jenis menu sesuai dengan permintaan tamu. Ketelitian pada tahap ini sangat penting karena kesalahan pencatatan dapat menyebabkan menu tertukar, jumlah pesanan tidak sesuai, ataupun keterlambatan penyajian.

Selain ketelitian individu, keberhasilan order taking juga dipengaruhi oleh koordinasi antarbagian. Informasi pesanan harus diterima secara jelas oleh dapur sehingga proses produksi dapat berjalan sesuai urutan prioritas. Oleh sebab itu, penerapan prosedur double check sebelum makanan disajikan merupakan salah satu bentuk pengendalian kualitas pelayanan yang bertujuan meminimalkan terjadinya kesalahan pesanan dan meningkatkan dimensi reliability dalam kualitas pelayanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa kajian mengenai kualitas layanan restoran dan hotel telah dilakukan sebelumnya dan menjadi acuan dalam penyusunan studi kasus ini, di antaranya sebagai berikut.

1. Penelitian Lafifa dan Sandy (2023) yang berjudul "Peran Waiters & Waitress dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu" di JW Marriott Surabaya menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan menemukan bahwa

keluhan tamu yang sering muncul berupa keterlambatan pengantaran makanan serta kesalahan dalam penyampaian pesanan, sehingga penelitian tersebut merekomendasikan penguatan Standard Operating Procedure (SOP) food runner dan peningkatan pelatihan karyawan. Penelitian ini relevan sebagai acuan karena dilaksanakan pada jaringan hotel yang sama (JW Marriott) dan mengangkat isu identik. Namun, penelitian tersebut mengkaji layanan restoran secara umum, sedangkan studi kasus ini secara khusus menyoroti layanan Yumcha All You Can Eat dengan sistem order sheet bertingkat (multiple round), serta menggunakan pendekatan diagram fishbone untuk menelusuri akar penyebab masalah secara lebih terstruktur.

2. Penelitian mengenai strategi pramusaji dalam menangani keluhan pelanggan di Kori Restaurant, Bali (Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata dan Perhotelan, 2025) menunjukkan bahwa penanganan keluhan dilakukan melalui identifikasi masalah, mendengarkan keluhan tamu, membedakan jenis keluhan, serta menawarkan solusi berupa penggantian menu secara complimentary maupun pembuatan ulang pesanan. Penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai mekanisme penanganan keluhan yang relevan dengan rumusan masalah kedua pada studi kasus ini. Perbedaannya, penelitian Kori Restaurant berfokus pada penanganan setelah keluhan muncul (service recovery), sedangkan studi kasus ini turut menelusuri akar penyebab sebelum keluhan terjadi dan mengevaluasi bahwa penanganan yang selama ini dilakukan pihak restoran masih bersifat reaktif, sehingga diperlukan langkah pencegahan yang lebih terstruktur.
3. Penelitian mengenai dampak kinerja staf Food and Beverage di Hotel Best Western Plus Coco Palu menggunakan pendekatan dimensi kualitas layanan (SERVQUAL) dan menemukan tingkat kesalahan pesanan sebesar 3% dari 300 transaksi, dengan rekomendasi peningkatan koordinasi antara bagian service dan kitchen terutama pada jam sibuk. Penelitian ini relevan sebagai dasar teoretis dimensi reliability dan responsiveness yang digunakan dalam studi kasus ini. Perbedaannya terletak pada pendekatan analisis: penelitian

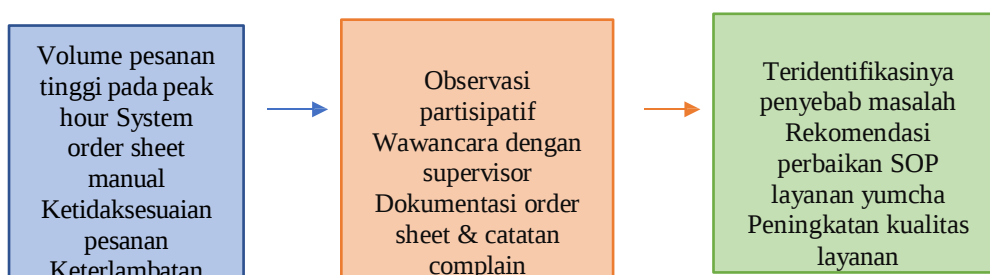
tersebut bersifat deskriptif kuantitatif-kualitatif dengan pengukuran persentase kesalahan, sedangkan studi kasus ini menggunakan pendekatan kualitatif murni melalui observasi partisipatif langsung oleh penulis sebagai trainee, serta menghasilkan rekomendasi yang lebih spesifik dan aplikatif untuk konteks layanan Yumcha, seperti penyempurnaan format order sheet dan pembagian zona runner.

Secara umum, ketiga penelitian tersebut menunjukkan bahwa keandalan (reliability) dan daya tanggap (responsiveness) merupakan dimensi yang paling berpengaruh terhadap kepuasan tamu pada layanan penyajian makanan, sehingga relevan dengan permasalahan yang dibahas dalam studi kasus ini. Namun demikian, studi kasus ini memiliki kebaruan (research gap) karena secara khusus memfokuskan analisis pada karakteristik layanan All You Can Eat dengan volume pemesanan tinggi dan bertingkat (multiple round) dalam waktu makan terbatas — sebuah konteks operasional yang belum disentuh secara spesifik oleh ketiga penelitian terdahulu di atas sebagai alat analisis akar penyebab masalah yang belum digunakan pada ketiga penelitian pembandingan tersebut.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran studi kasus ini menggambarkan alur berpikir mulai dari kondisi nyata di lapangan (input), proses analisis yang dilakukan (proses), hingga hasil yang diharapkan (output). Secara ringkas, kerangka pemikiran tersebut dapat digambarkan sebagai berikut.

Gambar 1.1 Kerangka pemikiran studi kasus



BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Lokasi dan Waktu Magang

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dilaksanakan di Pearl Chinese Restaurant, salah satu outlet Food and Beverage di JW Marriott Hotel Jakarta yang beralamat di Jalan DR. Ide Anak Agung Gde Agung, Kawasan Mega Kuningan, Jakarta Selatan. Pelaksanaan PLI berlangsung selama kurang lebih 6 (enam) bulan, yaitu pada periode 12 Januari 2026 sampai dengan 11 Juli 2026, dengan penempatan pada Departemen Food and Beverage Service, khususnya di outlet Pearl Chinese Restaurant.

3.2 Profil Organisasi/Perusahaan

Pearl Chinese Restaurant merupakan salah satu outlet spesialis masakan Tiongkok di JW Marriott Hotel Jakarta yang berada di bawah Departemen Food and Beverage hotel. Outlet ini menyediakan layanan Yumcha, yaitu santap dim sum dengan konsep All You Can Eat (AYCE) yang dilaksanakan pada waktu brunch akhir pekan (Sabtu dan Minggu) dengan durasi waktu makan tertentu per sesi, di mana tamu dapat memesan menu secara berulang dalam beberapa putaran (round) melalui order sheet selama sesi berlangsung.

- a. Struktur Organisasi Food & Beverage Service pada Layanan Yumcha
Operasional layanan Yumcha melibatkan beberapa jabatan dengan tugas pokok masing-masing sebagai berikut.

Table 1.2 Jabatan dan Tugas pokok masing-masing

Jabatan	Tugas Pokok pada Layanan Yumcha
Outlet Manager	Mengawasi keseluruhan operasional outlet dan menjadi pihak yang menangani eskalasi komplain tamu
Supervisor	Mengoordinasikan briefing tim, memantau kelancaran layanan, dan menjadi penghubung utama antara F&B Service dan dapur
Captain/Order Taker	Menerima dan mencatat pesanan tamu pada order sheet, serta menginput pesanan ke sistem POS
Waiter	Membantu pelayanan meja dan menyampaikan informasi tambahan pesanan ke dapur bila diperlukan

Jabatan	Tugas Pokok pada Layanan Yumcha
Expediter (Dapur)	Memeriksa kesesuaian jenis, jumlah, dan nomor meja pesanan sebelum diserahkan kepada runner
Runner	Mengantarkan pesanan dari dapur ke meja tamu sesuai nomor meja pada tiket pesanan

b. Alur Pelayanan Pemesanan

Secara ringkas, alur pelayanan pemesanan Yumcha dimulai dari penerimaan tamu oleh hostess, pengisian order sheet oleh tamu, pencatatan dan input pesanan oleh order taker, pemrosesan pesanan di dapur, pemeriksaan oleh expediter, hingga pengantaran oleh runner ke meja tamu. Uraian rinci mengenai alur ini beserta pembahasan kasus yang terjadi di dalamnya disajikan pada Bab IV.

3.3 Subjek, Objek, dan Informan Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah staf Food and Beverage Service Pearl Chinese Restaurant yang terlibat langsung dalam alur layanan Yumcha, meliputi hostess, order taker/waiter, expediter, dan runner, serta Outlet Manager/Supervisor selaku pembimbing lapangan. Objek studi kasus ini adalah proses komunikasi dan penanganan pesanan pada layanan Yumcha All You Can Eat, khususnya permasalahan ketidaksesuaian pesanan dan keterlambatan penyajian.

1. Informan Penelitian

Informan dalam studi kasus ini dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu dengan mempertimbangkan bahwa informan yang dipilih benar-benar terlibat langsung dalam proses pemesanan hingga penyajian layanan Yumcha, sehingga memiliki pengetahuan dan pengalaman nyata terhadap permasalahan yang dikaji. Rincian informan disajikan pada tabel berikut.

Table 2 Daftar Informan Studi kasus

No	Informan	Jumlah	Alasan Pemilihan
1	Outlet Manager Pearl Chinese Restaurant	1 orang	Memiliki wewenang atas kebijakan operasional outlet dan menangani eskalasi komplain tamu tingkat lanjut
2	Supervisor Restoran	1 orang	Memahami SOP layanan Yumcha secara menyeluruh dan menjadi penghubung antara F&B Service dan dapur
3	Captain/Order Taker senior	2 orang	Terlibat langsung dalam pencatatan dan input pesanan sehingga memahami titik-titik rawan kesalahan
4	Waiter/Runner	2 orang	Terlibat langsung dalam pengantaran pesanan ke meja tamu dan sering menjadi pihak pertama yang menerima keluhan tamu

Berdasarkan tabel di atas, studi kasus ini melibatkan total 6 (enam) orang informan yang mewakili seluruh lini staf yang terlibat langsung dalam proses pemesanan dan penyajian layanan Yumcha, mulai dari level manajerial (Outlet Manager dan Supervisor) hingga level pelaksana lapangan (Captain/Order Taker dan Waiter/Runner), sehingga data yang diperoleh diharapkan dapat merepresentasikan permasalahan secara lebih komprehensif.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Observasi dilakukan secara partisipatif oleh penulis selama menjalankan tugas sebagai trainee, baik pada posisi order taker, waiter, maupun runner, dengan mengamati langsung proses pemesanan, alur informasi pesanan, hingga penyajian menu Yumcha kepada tamu, khususnya pada saat okupansi tinggi (peak hour).

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur dengan Outlet Manager, Supervisor, dan senior waiter Pearl Chinese Restaurant untuk memperoleh informasi mengenai standar operasional prosedur layanan Yumcha, kendala yang sering dihadapi, serta upaya penanganan yang telah dilakukan.

c. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan terhadap order sheet (ticking sheet) Yumcha, catatan komplain tamu, serta logbook kegiatan harian PLI sebagai data pendukung dalam menganalisis frekuensi dan jenis ketidaksesuaian pesanan maupun keterlambatan penyajian yang terjadi selama periode observasi.

3.5 Teknik Analisis Data

Data yang telah dikumpulkan dianalisis secara deskriptif kualitatif, yaitu dengan menguraikan dan menggambarkan kondisi nyata pelaksanaan layanan Yumcha berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Setiap akhir pekan, suasana Pearl Chinese Restaurant berubah drastis dibandingkan hari-hari biasa. Sejak pukul 10 pagi, lift utama JW Marriott Hotel Jakarta mulai memuntahkan rombongan tamu—keluarga besar, pasangan muda, hingga kelompok arisan—yang telah menantikan sesi Yumcha All You Can Eat akhir pekan. Dalam hitungan menit, hampir seluruh meja di restoran terisi penuh, dan suasana yang semula tenang berubah menjadi ramai oleh obrolan tamu, dentingan cangkir teh, serta lalu-lalang pramusaji yang membawa order sheet dari satu meja ke meja lainnya.

Sebagai trainee Food and Beverage Service yang ditempatkan di outlet ini selama pelaksanaan PLI, penulis turut merasakan langsung perbedaan ritme kerja pada sesi Yumcha dibandingkan layanan a la carte pada hari biasa. Jika pada hari kerja satu meja umumnya hanya memesan satu hingga dua putaran menu, pada sesi Yumcha akhir pekan satu meja dapat memesan hingga tiga sampai empat putaran (round) dalam waktu kurang dari satu jam, masing-masing berisi belasan jenis dim sum yang harus dicatat, diinput ke sistem, diproses dapur, diperiksa ulang, hingga sampai ke meja yang tepat—semua dalam tekanan waktu yang cukup ketat.

Secara umum, alur layanan Yumcha di Pearl Chinese Restaurant dapat digambarkan sebagai berikut: tamu yang telah melakukan reservasi diterima oleh hostess dan diberikan penjelasan mengenai konsep All You Can Eat beserta aturan pemesanan; tamu kemudian diberikan order sheet berisi daftar menu dim sum untuk diisi sesuai jumlah dan jenis yang diinginkan; order sheet diserahkan kepada order taker/waiter untuk diperiksa dan diinput ke dalam sistem POS; tiket pesanan diteruskan ke dapur (dim sum station) untuk diproses; setelah menu selesai diproses, expediter memeriksa kesesuaian pesanan sebelum diserahkan kepada runner untuk diantarkan ke meja tamu sesuai nomor meja pada order sheet. Proses yang tampak sederhana ini pada praktiknya berulang setiap kurang lebih 20–30 menit sepanjang sesi Yumcha

berlangsung, dengan volume pesanan yang meningkat signifikan begitu jam makan siang tiba dan hampir seluruh meja mengajukan putaran pesanan secara bersamaan.

Table 3 Alur proses Pemesanan dan penyajian Yumcha

Tahap	Pelaksana	Aktivitas
1	Hostess	Menerima tamu, menjelaskan aturan Yumcha, memberikan order sheet
2	Tamu	Mengisi order sheet sesuai menu dan jumlah yang diinginkan
3	Order Taker/Waiter	Memeriksa order sheet dan menginput pesanan ke sistem POS
4	Dapur (Dim Sum Station)	Memproses/menyiapkan menu sesuai tiket pesanan
5	Expediter	Memeriksa kesesuaian menu dan nomor meja sebelum diserahkan
6	Runner	Mengantarkan menu ke meja tamu sesuai nomor meja

4.2 Temuan Studi Kasus

4.2.1 Temuan Terkait Faktor Penyebab Ketidaksesuaian Pesanan dan Keterlambatan Penyajian (Rumusan Masalah 1)

a. Kronologi Kasus Ilustratif

Untuk memberikan gambaran yang lebih utuh mengenai bagaimana permasalahan wrong order terjadi dan ditangani di lapangan, berikut disajikan kronologi salah satu kejadian yang diamati

langsung oleh penulis selama pelaksanaan PLI. Kronologi ini bersifat ilustratif berdasarkan pengamatan penulis dan sebaiknya dilengkapi dengan tanggal serta nama meja/tamu sesuai catatan riil pada saat laporan disusun.

1. Waktu kejadian: hari Sabtu, pada sesi Yumcha siang pukul 12.30–13.00 WIB, yaitu pada jam puncak (peak hour) sesi pertama.
2. Jumlah tamu: okupansi outlet penuh, sekitar 18 meja aktif dengan total kurang lebih 70 tamu yang tengah memesan secara bersamaan.
3. Jenis pesanan yang salah: pesanan meja nomor 12, berupa 2 porsi har gow dan 1 porsi siomay, tertukar dan terkirim ke meja nomor 21. Kedua meja tersebut berada berdekatan dan penulisan nomor meja pada order sheet kurang jelas terbaca oleh order taker akibat tulisan tangan tamu yang mirip antara angka 12 dan 21.
4. Bagaimana kesalahan diketahui: tamu di meja 12 menyampaikan keluhan kepada waiter karena menerima menu yang berbeda dari yang dipesan, sementara tamu di meja 21 turut mengonfirmasi bahwa mereka menerima menu tambahan yang tidak mereka pesan.
5. Langkah penanganan oleh pramusaji: waiter segera meminta maaf kepada tamu, mengecek kembali order sheet asli pada meja 12, kemudian menyampaikan informasi yang benar kepada expediter dapur agar pesanan yang sesuai segera diproses ulang sebagai prioritas (rush order).
6. Langkah penanganan oleh supervisor: supervisor yang bertugas turun tangan langsung ke meja 12 untuk menyampaikan permohonan maaf secara resmi, menawarkan menu pelengkap (misalnya teh tambahan) sebagai bentuk service recovery, serta memantau agar pesanan pengganti yang benar dapat disajikan dalam waktu sekitar 10 menit sejak keluhan disampaikan.

Kronologi di atas menggambarkan bahwa kesalahan input pada tahap pencatatan (order taking) dapat berdampak berantai hingga ke

tahap penyajian, dan bahwa kecepatan respons pramusaji serta keterlibatan supervisor sangat menentukan tingkat kepuasan tamu meskipun kesalahan telah terjadi.

b. Rekapitulasi Data Observasi

Selain kronologi kasus di atas, berikut disajikan rekapitulasi data observasi penulis secara keseluruhan selama periode PLI terhadap kejadian ketidaksesuaian pesanan dan keterlambatan penyajian pada sesi Yumcha akhir pekan. Data berikut merupakan rekapitulasi ilustratif berdasarkan catatan observasi dan logbook penulis selama periode pengamatan, yang menggambarkan pola kejadian namun bukan merupakan data resmi milik manajemen hotel.

Table 4 Rekapitulasi Jenis Ketidaksesuaian Pesanan Yumcha

No	Jenis Ketidaksesuaian	Frekuensi Relatif	Keterangan
1	Menu tertukar antar meja	Sering	Umumnya terjadi saat okupansi penuh dan nomor meja berdekatan
2	Jumlah porsi tidak sesuai (kurang/lebih)	Cukup sering	Kesalahan penghitungan pada order sheet atau input POS
3	Jenis menu tidak sesuai pesanan	Kadang-kadang	Tulisan tamu pada order sheet kurang

No	Jenis Ketidaksesuaian	Frekuensi Relatif	Keterangan
			jelas/terbaca ganda
4	Pesanan tidak sampai ke dapur (missing ticket)	Jarang	Kendala pada proses input atau pengiriman tiket ke dapur

Table 1.3 Rekapitulasi data

Kondisi Okupansi	Standar Waktu Penyajian	Rata-rata Waktu Aktual (Observasi)	Keterangan
Normal (< 70% okupansi)	± 10–15 menit	± 12–16 menit	Relatif sesuai standar
Peak hour (> 90% okupansi)	± 10–15 menit	± 20–30 menit	Terjadi keterlambatan signifikan

Berdasarkan data pada Tabel 4.1 dan Tabel 4.2, dapat disimpulkan bahwa permasalahan ketidaksesuaian pesanan paling banyak terjadi dalam bentuk menu

yang tertukar antar meja dan jumlah porsi yang tidak sesuai, sedangkan keterlambatan penyajian meningkat signifikan pada kondisi okupansi tinggi (peak hour) dibandingkan kondisi normal.

4.2.2 Temuan Terkait Penanganan yang Telah Dilakukan Pihak Restoran (Rumusan Masalah 2)

Berdasarkan kronologi kasus pada Subbab 4.2.1, ditemukan bahwa penanganan awal terhadap kejadian wrong order dilakukan secara berjenjang oleh pramusaji dan supervisor. Pramusaji yang bertugas segera menyampaikan permintaan maaf kepada tamu, memeriksa kembali order sheet asli, serta mengoordinasikan dengan expediter dapur agar pesanan yang benar dapat diproses ulang sebagai prioritas (rush order). Supervisor turut turun tangan langsung ke meja tamu untuk menyampaikan permohonan maaf secara resmi, menawarkan bentuk service recovery berupa menu pelengkap, serta memastikan pesanan pengganti dapat disajikan dalam waktu kurang lebih 10 menit sejak keluhan disampaikan.

Selain penanganan pada tingkat kejadian, hasil wawancara dengan Supervisor Pearl Chinese Restaurant mengungkap bahwa prosedur verifikasi ganda (double check) antara order taker dan expediter sesungguhnya telah ditetapkan oleh manajemen outlet. Namun, dalam praktiknya, tahapan verifikasi ini kerap dilewati atau dipercepat pada saat volume pesanan tinggi karena tekanan waktu penyajian, sebagaimana diuraikan lebih rinci pada Subbab 4.3.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penanganan yang selama ini dilakukan pihak restoran cenderung bersifat reaktif, yaitu memperbaiki kesalahan setelah kejadian atau komplain muncul, dan belum sepenuhnya diiringi dengan mekanisme pencegahan (preventive action) yang konsisten dijalankan pada kondisi kerja bertekanan tinggi.

4.2.3 Temuan Awal Terkait Kebutuhan Perbaikan Operasional (Rumusan Masalah 3)

Berdasarkan temuan pada dua kelompok sebelumnya, teridentifikasi sejumlah celah operasional yang mengindikasikan perlunya perbaikan, antara lain format order sheet yang belum sepenuhnya terstruktur, mekanisme verifikasi ganda yang belum konsisten dijalankan, pembagian tanggung jawab runner yang belum berbasis zona meja, serta belum tersedianya alat bantu pemantauan waktu penyajian secara sistematis. Temuan awal ini menjadi dasar bagi penulis dalam merumuskan rekomendasi perbaikan operasional secara lebih rinci, sebagaimana diuraikan pada Subbab 4.5.

4.3 Analisis Permasalahan

Untuk menganalisis akar penyebab permasalahan, penulis berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa permasalahan dipengaruhi oleh koordinasi antarstaf, proses pencatatan pesanan yang masih manual, konsistensi pelaksanaan SOP, serta tingginya volume pesanan pada saat jam sibuk.

Lebih lanjut, apabila ditelusuri secara mendalam, kesalahan input pesanan sebagaimana digambarkan pada kronologi kasus di Subbab 4.2 tidak semata-mata disebabkan oleh kelalaian individu, melainkan juga dipengaruhi oleh kondisi kerja pada saat peak hour, seperti pencahayaan outlet yang cenderung redup sesuai konsep fine dining, tata letak antar meja yang berdekatan sehingga nomor meja mudah tertukar secara visual, serta rotasi staf trainee yang belum sepenuhnya hafal denah meja outlet. Kombinasi faktor tersebut meningkatkan peluang terjadinya kesalahan baca tulisan tamu maupun kesalahan input ke sistem POS, khususnya pada saat beban kerja tinggi dan banyak order sheet yang harus diproses dalam waktu bersamaan.

Dari sisi kepatuhan terhadap Standard Operating Procedure (SOP), hasil wawancara dengan Supervisor menunjukkan bahwa SOP verifikasi ganda (double check) antara order taker dan expediter sesungguhnya telah ditetapkan oleh manajemen outlet. Namun demikian, dalam praktiknya, tahapan verifikasi ini kerap dilewati atau dipercepat pada saat volume pesanan tinggi karena tekanan waktu penyajian, sehingga terjadi kesenjangan (gap) antara SOP yang

tertulis dengan pelaksanaan aktual di lapangan. Kondisi ini menunjukkan bahwa akar permasalahan bukan disebabkan oleh ketiadaan prosedur, melainkan oleh rendahnya konsistensi penerapan prosedur pada kondisi kerja dengan tekanan tinggi.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa akar penyebab permasalahan *wrong order* dan keterlambatan penyajian pada layanan Yumcha bersifat multifaktor, yaitu merupakan kombinasi antara faktor manusia (kedisiplinan dan pengalaman staf dalam membaca order sheet), faktor sistem/metode kerja (SOP verifikasi ganda yang belum konsisten dijalankan serta sistem pencatatan yang masih semi-manual), dan faktor komunikasi (penyampaian informasi pesanan antara pramusaji dan dapur yang belum sepenuhnya terstandardisasi), dan bukan disebabkan oleh satu faktor tunggal saja.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil analisis di atas, permasalahan ketidaksesuaian pesanan berkaitan erat dengan dimensi *reliability* dalam model SERVQUAL, yaitu kemampuan memberikan layanan sesuai yang dijanjikan secara akurat. Ketidaksesuaian pesanan yang terjadi mengindikasikan belum optimalnya keandalan proses pencatatan dan verifikasi pesanan pada layanan Yumcha. Sementara itu, keterlambatan penyajian pada jam puncak berkaitan dengan dimensi *responsiveness*, yaitu daya tanggap staf dalam memberikan layanan secara cepat, yang dalam kasus ini dipengaruhi oleh keterbatasan sumber daya manusia (*runner*) dibandingkan volume pesanan yang harus ditangani.

Sejalan dengan konsep *root cause analysis*, permasalahan yang tampak di permukaan (*menu tertukar*, keterlambatan penyajian) sesungguhnya bersumber dari kombinasi faktor manusia, metode kerja, sarana, dan tekanan lingkungan kerja pada jam puncak. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan tidak dapat difokuskan pada satu aspek saja, misalnya hanya menambah jumlah staf, tetapi juga perlu diiringi dengan penyempurnaan metode kerja dan sarana pendukung agar permasalahan dapat ditangani secara menyeluruh dan berkelanjutan.

Uraian di atas menunjukkan kesesuaian temuan dengan teori secara umum, namun beberapa poin perlu dikaji lebih kritis agar pembahasan tidak berhenti pada tataran konfirmasi teoritis semata. Pertama, terkait rencana penggunaan Kitchen Display System (KDS) yang telah disebutkan pada Tabel 4.3, penerapan teknologi digital pada proses transfer pesanan dari pramusaji ke dapur secara teoritis mendukung dimensi reliability dalam SERVQUAL karena mampu menggantikan pencatatan manual dengan tampilan status pesanan secara real time, sehingga menekan risiko salah baca tulisan tangan dan mempercepat penyampaian informasi ke dapur (Zeithaml, Bitner, & Gremler, 2018). Namun demikian, sejauh observasi penulis selama PLI, Pearl Chinese Restaurant belum menerapkan KDS pada layanan Yumcha, sehingga pernyataan bahwa sistem ini akan menurunkan angka wrong order masih bersifat proyeksi berdasarkan kajian literatur, bukan temuan empiris dari lapangan. Efektivitas KDS terhadap penurunan kesalahan input idealnya baru dapat dibuktikan setelah dilakukan uji coba (pilot project) dalam periode tertentu disertai perbandingan data sebelum dan sesudah penerapan, bukan diasumsikan berhasil sejak awal hanya karena sejalan dengan teori.

Kedua, terkait efektivitas mekanisme verifikasi ganda (double check), temuan pada Subbab 4.3 menunjukkan bahwa SOP tersebut sesungguhnya telah ditetapkan oleh manajemen, tetapi kerap dilewati atau dipercepat pada saat volume pesanan tinggi. Kondisi ini menunjukkan bahwa persoalan bukan terletak pada validitas konsep double check sebagai mekanisme kontrol kualitas, melainkan pada desain pelaksanaannya yang belum realistis terhadap tekanan waktu di jam puncak. Merujuk pada Robbins dan Judge (2019), tekanan kerja yang tinggi cenderung mendorong staf mengambil jalan pintas (workaround) terhadap prosedur formal demi mengejar kecepatan, sebuah kecenderungan yang lazim terjadi pada lingkungan kerja bertekanan tinggi. Dengan demikian, keberhasilan double check tidak cukup diukur dari ada tidaknya SOP di atas kertas, melainkan perlu dievaluasi dari tingkat kepatuhan aktual (compliance rate) di lapangan, misalnya melalui audit acak pada sesi peak hour, serta perlu dirancang ulang menjadi mekanisme verifikasi singkat

berbasis checklist agar realistis dilaksanakan dalam tekanan waktu, bukan verifikasi lisan berulang yang justru rawan dilewati.

Ketiga, terkait penanganan keluhan (*service recovery*), kronologi kasus pada Subbab 4.2 menunjukkan waktu penyelesaian keluhan berkisar 8–12 menit sejak keluhan disampaikan hingga menu pengganti tersaji. Johnston dan Michel (2008) menekankan bahwa kecepatan respons dan proses yang adil merupakan dua elemen kunci keberhasilan *service recovery*, tanpa menetapkan angka waktu baku yang berlaku universal, sehingga penilaian terhadap durasi tersebut perlu dikembalikan pada standar operasional internal yang berlaku di properti hotel berbintang. Sebagai restoran *fine dining* di hotel berjangkauan internasional, idealnya Pearl Chinese Restaurant memiliki standar waktu respons awal (*first response time*) dan waktu penyelesaian keluhan yang secara eksplisit ditetapkan dan diukur, bukan sekadar praktik informal yang bergantung pada inisiatif staf yang bertugas saat itu. Tanpa standar waktu yang terukur, klaim bahwa penanganan keluhan telah “sesuai dengan teori *service recovery*” sulit diverifikasi secara objektif, karena teori tersebut menekankan pentingnya kecepatan dan keadilan proses, namun tidak secara otomatis menjamin bahwa praktik di lapangan telah memenuhi standar layanan kelas *fine dining* yang seharusnya lebih ketat dibandingkan restoran pada umumnya.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis permasalahan, penulis merumuskan beberapa rekomendasi perbaikan yang dapat dipertimbangkan oleh manajemen Pearl Chinese Restaurant untuk meningkatkan kualitas layanan operasional Yumcha, sebagaimana disajikan pada tabel berikut.

Table 5 Rekomendasi Perbaikan dan Penanggung Jawab

No	Rekomendasi Perbaikan	Penanggung Jawab
1	Menyempurnakan format order sheet agar lebih jelas (kolom nomor meja, jumlah porsi, dan kode menu yang lebih terstruktur)	Outlet Manager &

No	Rekomendasi Perbaikan	Penanggung Jawab
		Tim F&B Service
2	Menerapkan sistem verifikasi ganda (double check) antara order taker dan expediter sebelum menu diserahkan ke runner	Order Taker & Expediter
3	Membagi tanggung jawab runner berdasarkan seksi/zona meja agar distribusi menu lebih terarah dan cepat	Supervisor Outlet
4	Melaksanakan briefing pra-shift yang lebih terstruktur, khususnya sebelum sesi Yumcha akhir pekan, untuk menyamakan pembagian tugas	Supervisor & Seluruh Staf
5	Menerapkan checklist pemantauan waktu penyajian per round guna mengukur dan mengendalikan waktu tunggu tamu	Supervisor Outlet
6	Melakukan evaluasi mingguan terhadap catatan komplain dan kendala operasional Yumcha sebagai bahan perbaikan berkelanjutan	Outlet Manager

Rekomendasi tersebut disusun dengan mempertimbangkan kondisi nyata operasional Yumcha yang padat pada jam puncak, sehingga diharapkan dapat diterapkan secara bertahap tanpa mengganggu kelancaran layanan yang sudah berjalan, sekaligus memperkuat aspek reliability dan responsiveness layanan Pearl Chinese Restaurant.

Agar rekomendasi di atas tidak semata-mata merupakan pendapat penulis, berikut diuraikan keterkaitan antara masing-masing rekomendasi dengan teori maupun penelitian terdahulu yang relevan sebagaimana telah diuraikan pada Bab II.

Rekomendasi pertama, yaitu penyempurnaan format order sheet, sejalan dengan konsep order taking (Subbab 2.1.3) yang menegaskan bahwa kesalahan pada tahap pencatatan awal akan berdampak berantai (chain error)

pada tahap-tahap berikutnya, sehingga perbaikan pada titik awal siklus layanan ini menjadi langkah preventif yang mendasar.

Rekomendasi kedua, yaitu penerapan sistem verifikasi ganda (double check), didukung oleh konsep cross-check dalam sistem order taking serta relevan dengan dimensi reliability pada model SERVQUAL (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988), karena verifikasi berlapis merupakan mekanisme umum untuk meningkatkan akurasi dan konsistensi layanan sebelum sampai ke tangan pelanggan.

Rekomendasi ketiga, yaitu pembagian tanggung jawab runner berdasarkan zona meja, berkaitan dengan dimensi responsiveness pada SERVQUAL, karena pembagian beban kerja yang lebih terarah secara teoritis mempersingkat waktu distribusi menu dan meningkatkan kecepatan layanan pada kondisi volume pesanan tinggi.

Rekomendasi keempat, yaitu briefing pra-shift yang lebih terstruktur, sejalan dengan prinsip perilaku organisasi mengenai pentingnya kejelasan peran (role clarity) dan koordinasi tim sebelum menghadapi beban kerja tinggi, yang menurut Robbins dan Judge (2019) berkontribusi menurunkan ambiguitas peran dan meningkatkan kinerja tim dalam kondisi tekanan waktu.

Rekomendasi kelima, yaitu checklist pemantauan waktu penyajian, merupakan penerapan praktis dari prinsip root cause analysis dan siklus perbaikan berkelanjutan, di mana pengukuran (measurement) menjadi prasyarat untuk mengidentifikasi penyimpangan terhadap standar waktu layanan secara objektif, bukan berdasarkan persepsi semata.

Rekomendasi keenam, yaitu evaluasi mingguan terhadap catatan komplain, sejalan dengan konsep service recovery yang menekankan pentingnya pembelajaran dari kegagalan layanan (Johnston & Michel, 2008), serta relevan dengan prinsip peningkatan kualitas berkelanjutan yang dikemukakan Tjiptono dan Chandra (2011), di mana evaluasi berkala terhadap komplain dapat menjadi dasar perbaikan SOP yang lebih terarah, bukan sekadar penanganan kasus per kasus secara reaktif.

Dengan keterkaitan tersebut, rekomendasi yang diajukan diharapkan tidak hanya bersifat aplikatif secara praktis, tetapi juga memiliki landasan

konseptual yang jelas sehingga dapat dipertanggungjawabkan secara akademis, sekaligus menghindari kesan bahwa rekomendasi tersebut semata-mata merupakan opini pribadi penulis.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Praktik Lapangan Industri (PLI) yang telah dilaksanakan di Pearl Chinese Restaurant, JW Marriott Hotel Jakarta, serta berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut.

1. Pelaksanaan proses order taking di Pearl Chinese Restaurant pada dasarnya telah mengikuti prosedur operasional yang berlaku, dimulai dari menyambut tamu, memberikan menu, mencatat pesanan melalui order sheet, melakukan konfirmasi ulang (repeat order), menginput pesanan ke dalam sistem Point of Sales (POS), hingga menyampaikan pesanan kepada bagian dapur. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala, terutama pada saat jam operasional yang padat (peak hour), sehingga berpotensi menyebabkan ketidaksesuaian pesanan maupun keterlambatan penyajian makanan kepada tamu.
2. Faktor-faktor yang menyebabkan terjadinya ketidaksesuaian pesanan berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi menunjukkan bahwa permasalahan dipengaruhi oleh beberapa aspek. Faktor tersebut meliputi kurang optimalnya komunikasi antarstaf, ketidaktepatan dalam pencatatan maupun konfirmasi pesanan, tingginya volume pesanan pada jam sibuk, serta belum konsistennya penerapan prosedur double check sebelum pesanan dikirim ke dapur atau disajikan kepada tamu. Kondisi tersebut mengakibatkan beberapa kesalahan seperti menu yang tertukar, jumlah pesanan yang tidak sesuai, maupun keterlambatan penyajian, sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan restoran.
3. Upaya yang dilakukan untuk meminimalkan ketidaksesuaian pesanan dilakukan melalui peningkatan koordinasi antarbagian, penerapan konfirmasi ulang terhadap setiap pesanan tamu, pelaksanaan prosedur double check sebelum makanan disajikan, serta peningkatan komunikasi

antara pramusaji dan bagian dapur. Selain itu, supervisor melakukan pengawasan terhadap proses pelayanan dan memberikan pengarahan kepada karyawan agar setiap prosedur pelayanan dijalankan secara konsisten. Upaya-upaya tersebut diharapkan mampu meningkatkan ketepatan pelayanan, mengurangi kesalahan dalam proses order taking, serta mempertahankan kualitas pelayanan sesuai dengan standar yang diterapkan di Pearl Chinese Restaurant JW Marriott Hotel Jakarta.

Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas proses order taking memiliki peranan yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan tamu. Ketelitian, komunikasi yang efektif, koordinasi antarbagian, dan konsistensi dalam menjalankan standar operasional merupakan faktor utama yang mendukung terciptanya pelayanan restoran yang berkualitas.

5.2 Saran

a. Bagi Pearl Chinese Restaurant JW Marriott Hotel Jakarta

Disarankan untuk mempertimbangkan penerapan rekomendasi perbaikan yang telah diuraikan pada Bab IV secara bertahap, khususnya penerapan sistem verifikasi ganda dan pemantauan waktu penyajian, serta mengevaluasi kemungkinan penggunaan teknologi pendukung seperti kitchen display system pada masa mendatang guna meminimalkan kesalahan pencatatan manual.

b. Bagi Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang

Disarankan agar pembekalan (coaching) PLI turut membekali mahasiswa dengan dasar-dasar analisis kualitas layanan dan root cause analysis, sehingga mahasiswa lebih siap dalam mengamati dan menganalisis permasalahan operasional yang ditemui selama pelaksanaan PLI di industri.

c. Bagi Mahasiswa yang Akan Melaksanakan PLI

Disarankan untuk aktif melakukan observasi dan pencatatan (logbook) secara rutin selama pelaksanaan PLI, khususnya terhadap permasalahan operasional yang berulang, agar dapat dijadikan bahan penyusunan laporan studi kasus yang aplikatif dan berbasis data lapangan yang valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Sulastiyono, A. (1999). *Manajemen penyelenggaraan hotel: Manajemen hotel* (Edisi revisi). Alfabeta.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2011). *Service, quality, and satisfaction* (5th ed.). Andi Offset.
- Universitas Negeri Padang, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. (2024). *Buku pedoman pengalaman lapangan industri (PLI) dan MBKM (magang bersertifikat) FPP UNP. Unit Hubungan Industri FPP UNP.*
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2018). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Johnston, R., & Michel, S. (2008). Three outcomes of service recovery: Customer recovery, process recovery and employee recovery. *International Journal of Service Industry Management*, 19(1), 79-99.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Kasavana, M. L., & Smith, D. I. (2017). *Restaurant Management for Owners, Operators, and Managers*.
- Walker, J. R. (2021). *The Restaurant: From Concept to Operation*.
- Powers, T., & Barrows, C. (2019). *Introduction to Management in the Hospitality Industry*.
- Johnston, R., & Michel, S. (2008).

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara dengan Supervisor Pearl Chinese Restaurant

No	Aspek yang Digali	Pokok Pertanyaan
1.	Penyebab Ketidaksesuaian Pesanan	Apa penyebab ketidaksesuaian pesanan (wrong order) yang paling sering terjadi pada layanan Yumcha, khususnya saat jam puncak?
2.	Prosedur Penanganan	Bagaimana langkah awal yang dilakukan pramusaji dan dapur ketika terjadi ketidaksesuaian pesanan atau keterlambatan penyajian?
3.	Koordinasi Antar Bagian	Bagaimana koordinasi antara order taker, expediter, dan runner dalam menangani permasalahan tersebut?
4.	Kendala	Kendala apa yang paling sering dihadapi selama proses penanganan pesanan pada saat volume pesanan tinggi (peak hour)?
5.	Penanganan Komplain	Bagaimana mekanisme penanganan komplain tamu terkait pesanan yang tidak sesuai atau keterlambatan penyajian?
6.	Pencegahan	Upaya apa yang telah dan akan dilakukan untuk meminimalkan terjadinya kesalahan pesanan serupa pada sesi berikutnya?

Lampiran 1. Pedoman Wawancara dengan Supervisor Pearl Chinese Restaurant

Lampiran 2. Lembar Observasi Alur Layanan Yumcha

Nama Observer / Trainee : Nilam Chania

NIM : 24135124

Outlet : Pearl Chinese Restaurant, JW Marriott Hotel Jakarta

Sesi Layanan : Weekend Yumcha Brunch (Sabtu & Minggu, 11.30 – 15.00 WIB)

1. Matriks Catatan Observasi Harian Operasional Yumcha (Contoh Sampling Peak Hour)

Tanggal / Hari	No. Meja	Okupansi Outlet	Round Pesanan	Est. Waktu Tunggu Ideal	Waktu Tunggu Aktual	Catatan Ketidaksesuaian Pesanan	Catatan Keterlambatan Penyajian	Tindakan Perbaikan Langsung
16 Mei 2026 / Sabtu	Meja 08	High (85%)	Round 1	10–15 menit	14 menit	Pesanan sesuai order sheet.	Tidak ada.	-
16 Mei 2026 / Sabtu	Meja 12	Peak (100%)	Round 2	10–15 menit	22 menit	Tulisan angka 12 pada <i>order sheet</i> mirip angka 21; menu <i>har gow & siomay</i> tertukar ke Meja 21.	Keterlambatan 7 menit dari standar maksimal akibat <i>mismatch</i> .	Staf meminta maaf, mengonfirmasi ulang <i>order sheet</i> , dan memproses <i>rush order</i> ke dapur.
17 Mei 2026 / Minggu	Meja 04	High (80%)	Round 1	10–15 menit	12 menit	Pesanan sesuai order sheet.	Tidak ada.	-
17 Mei 2026 / Minggu	Meja 15	Peak (95%)	Round 3	10–15 menit	26 menit	Porsi <i>hakau</i> kurang 1 porsi dari yang tertera pada <i>ticking sheet</i> (terbaca ganda oleh <i>order taker</i>).	Keterlambatan 11 menit akibat <i>antrian tiket POS</i> di dapur.	Runner menyampaikan kekurangan porsi ke dapur secara manual; supervisor melakukan <i>service recovery</i> .
23 Mei 2026 / Sabtu	Meja 02	Normal (65%)	Round 2	10–15 menit	13 menit	Pesanan sesuai order sheet.	Tidak ada.	-
24 Mei 2026 / Minggu	Meja 19	Peak (100%)	Round 2	10–15 menit	28 menit	Tiket pesanan sempat terselip di <i>expediter desk</i> (<i>missing ticket</i>).	Keterlambatan 13 menit dari batas standar.	Supervisor mengintervensi ke dapur untuk mempercepat pembuatan ulang pesanan.

2. Lembar Checklist Evaluasi Titik Kritis Alur Layanan (Critical Point Evaluation)

Indikator Pengamatan:

1. Pencatatan Pesanan (Order Taking): Apakah *order taker* melakukan verifikasi lisan/pengecekan ganda nomor meja dan jumlah item sebelum membawa *ticking sheet*?
2. Input POS: Apakah kode menu dan jumlah porsi disalin secara akurat tanpa kesalahan pembacaan karakter/angka?

3. Pemeriksaan Expediter: Apakah *expediter* dapur menyelaraskan fisik makanan dengan fisik *kitchen ticket* sebelum piring saji diserahkan ke *runner*?
4. Antar Runner: Apakah *runner* mengantarkan makanan tepat sesuai nomor zona meja tanpa melakukan pembagian ulang di area makan (*dining area*)?

Hasil Observasi Kepatuhan (Periode Sesi Weekend Brunch):

1. Kepatuhan Tahap Order Taking & Input POS: 78% (Sering terjadi ketergesa-gesaan saat pencatatan pada jam puncak).
2. Kepatuhan Tahap Verifikasi Expediter: 65% (Tahap pengecekan ganda sering terlewat saat *kitchen ticket* menumpuk).
3. Kepatuhan Penataan Zona Runner: 70% (Sebagian *runner* masih melayani area meja di luar zonanya karena kekurangan personil).

Lampiran 3. Contoh Order Sheet (Ticking Sheet) Yumcha

PO

JW MARRIOTT
JAKARTA

CAPTAIN'S ORDER
FOOD & BEVERAGE

WAITER/CAPTAIN Che	TABLE NO. Mr Tjandra	ORDER NO.
DATE 24 Jan	NO. OF PERSON 2 pax	TIME Lunch

	Pork yazi
	Molten salted egg bao
	Pork charsiu bao
	Pork spare ribs w black bean
	Pork shumai
	Ceter
	Steamed xo roman gai chicken
	Hot & sour soup
	Pork char see cheong fun
	Asparagus & shrimp paste
	Dessert
	Almond mochi

Lampiran 3 Contoh Order Sheet (Ticking Sheet) Yumcha

Lampiran 4. Dokumentasi Kegiatan PLI



*Lampiran 4
Dokumentasi
kegiatan PLI*



Lampiran 5. Surat Keterangan PLI dari Industri



SURAT TUGAS

No. 293c/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
Pramukti Wiratama Chaniago	24135089	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026
Alyaa Shofaa Khairana	24135002	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026
Anna Zahra	24135005	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026
Nilam Chania	24135124	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026
Farhan Alfaruqi	24135172	Manajemen Perhotelan	JW Marriott Hotel Jakarta	12 Januari s.d 11 Juli 2026

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

Rahmi Fadilah, M.Pd

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

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



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5 Surat Keterangan PLI dari Industri

Lampiran 6. Logbook Kegiatan Harian PLI

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nilam Chania
NIM : 24135124
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081319719387
Supervisor : Natalia Wijaya
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta (Outlet Pearl Chinese Restaurant)
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 - 11 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1	Senin 12 Januari 2026	07.00-15.00	1. Orientasi dan pengenalan dengan tim Pearl Chinese Restaurant 2. Pengarahan Standard Operating Procedure (SOP) outlet 3. Perkenalan dengan Outlet Manager, Captain, dan seluruh staff 4. Pengenalan area kerja (main dining, private room, kitchen pass) 5. Pengarahan job desk trainee F&B Service 6. Pengenalan grooming standard dan table manner 7. Safety briefing dan pengenalan jalur evakuasi		
2	Selasa 13 Januari 2026	11.00-22.00	1. Folding napkin dengan berbagai bentuk 2. Belajar table setting ala Chinese dengan lazy susan 3. Memperhatikan senior melakukan greeting dan seating tamu 4. Mempelajari menu knowledge (dimsum, appetizer, soup) 5. Membantu set up meja sebelum outlet buka 6. Belajar carry tray dengan benar		
3	Rabu 14 Januari 2026	11.00-22.00	1. Mempelajari menu knowledge (dimsum, appetizer, soup) 2. Membantu set up meja sebelum outlet buka 3. Belajar carry tray dengan benar 4. Standing by di outlet menyambut tamu 5. Memperhatikan senior menjelaskan menu kepada tamu		
4	Kamis 15 Januari 2026	11.00-22.00	1. Standing by di outlet menyambut tamu 2. Memperhatikan senior menjelaskan menu kepada tamu 3. Membantu clear up dan reset meja setelah tamu selesai 4. Mempelajari sequence of service Pearl Chinese Restaurant		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			6. Belajar mise en place (menyiapkan chopstick, mangkuk, sendok soup) 7. Polishing chinaware dan cutlery		
5	Jumat 16 Januari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
6	Sabtu 17 Januari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
7	Minggu 18 Januari 2026	11.00-22.00	1. Membantu clear up dan reset meja setelah tamu selesai 2. Mempelajari sequence of service Pearl Chinese Restaurant 3. Belajar mise en place (menyiapkan chopstick, mangkuk, sendok soup) 4. Polishing chinaware dan cutlery 5. Folding napkin dengan berbagai bentuk 6. Belajar table setting ala Chinese dengan lazy susan		
8	Senin 19 Januari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
9	Selasa 20 Januari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
10	Rabu 21 Januari 2026	11.00-22.00	1. Polishing chinaware dan cutlery 2. Folding napkin dengan berbagai bentuk 3. Belajar table setting ala Chinese dengan lazy susan 4. Memperhatikan senior melakukan greeting dan seating tamu 5. Mempelajari menu knowledge (dimsum, appetizer, soup) 6. Membantu set up meja sebelum outlet buka		
11	Kamis 22 Januari 2026	11.00-19.00	1. Memperhatikan senior melakukan greeting dan seating tamu 2. Mempelajari menu knowledge (dimsum, appetizer, soup) 3. Membantu set up meja sebelum outlet buka 4. Belajar carry tray dengan benar 5. Standing by di outlet menyambut tamu 6. Memperhatikan senior menjelaskan menu kepada tamu		
12	Jumat 23 Januari 2026	11.00-22.00	1. Belajar carry tray dengan benar 2. Standing by di outlet menyambut tamu 3. Memperhatikan senior menjelaskan menu kepada tamu 4. Membantu clear up dan reset meja setelah tamu selesai 5. Mempelajari sequence of service Pearl Chinese Restaurant		
13	Sabtu 24 Januari	11.00-22.00	1. Membantu clear up dan reset meja		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
	2026		setelah tamu selesai 2. Mempelajari sequence of service Pearl Chinese Restaurant 3. Belajar mise en place (menyiapkan chopstick, mangkuk, sendok soup) 4. Polishing chinaware dan cutlery 5. Folding napkin dengan berbagai bentuk		
14	Minggu 25 Januari 2026	11.00-22.00	1. Belajar mise en place (menyiapkan chopstick, mangkuk, sendok soup) 2. Polishing chinaware dan cutlery 3. Folding napkin dengan berbagai bentuk 4. Belajar table setting ala Chinese dengan lazy susan 5. Memperhatikan senior melakukan greeting dan seating tamu 6. Mempelajari menu knowledge (dimsum, appetizer, soup) 7. Membantu set up meja sebelum outlet buka		
15	Senin 26 Januari 2026	11.00-22.00	1. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 2. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 3. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 4. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 5. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu		
16	Selasa 27 Januari 2026	11.00-22.00	1. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 2. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 3. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 4. Membantu handle request tamu sederhana 5. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 6. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu		
17	Rabu 28 Januari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
18	Kamis 29 Januari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
19	Jumat 30 Januari 2026	11.00-22.00	1. Membantu handle request tamu sederhana 2. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 3. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			4. Membantu preparation set menu untuk private dining room 5. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 6. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 7. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu		
20	Sabtu 31 Januari 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation set menu untuk private dining room 2. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 3. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 4. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 5. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 6. Menginput pesanan tamu ke sistem POS		

Mengetahui
Supervisor


Natalia Wijaya

Jakarta, 11 Juli 2026
Mahasiswa


Nilam Chania

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nilam Chania
 NIM : 24135124
 Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
 Nomor HP : 081319719387
 Supervisor : Natalia Wijaya
 Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta (Outlet Pearl Chinese Restaurant)
 Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 - 11 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1	Minggu 01 Februari 2026	11.00-22.00	1. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 2. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 4. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 5. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 6. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala		
2	Senin 02 Februari 2026	11.00-22.00	1. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 2. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 3. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 4. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 5. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 6. Membantu handle request tamu sederhana 7. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan		
3	Selasa 03 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 2. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 3. Membantu handle request tamu sederhana 4. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 5. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 6. Membantu preparation set menu untuk private dining room		
4	Rabu 04 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 2. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
11	Rabu 11 Februari 2026	11.00-22.00	1. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 2. Membantu handle request tamu sederhana 3. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 4. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 5. Membantu preparation set menu untuk private dining room 6. Standing by pada saat weekend dimsum		
12	Kamis 12 Februari 2026	11.00-22.00	1. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 2. Membantu preparation set menu untuk private dining room 3. Standing by pada saat weekend dimsum		
13	Jumat 13 Februari 2026	11.00-22.00	1. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 2. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 3. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 4. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 5. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar		
14	Sabtu 14 Februari 2026	11.00-22.00	1. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 2. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 3. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 4. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 5. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 6. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 7. Membantu handle request tamu sederhana		
15	Minggu 15 Februari 2026	Off	Public holiday	Libur	Off
16	Senin 16 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
17	Selasa 17 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
18	Rabu 18 Februari 2026	11.00-22.00	1. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 2. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea)		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			sesuai sequence of service 4. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 5. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 6. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 7. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu		

Mengetahui
Supervisor



Natalia Wijaya

Jakarta, 11 Juli 2026
Mahasiswa



Nilam Chania

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			(jasmine tea dan oolong tea) 5. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 6. Membantu handle request tamu sederhana		
23	Senin 23 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 2. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 3. Membantu handle request tamu sederhana 4. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 5. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 6. Membantu preparation set menu untuk private dining room 7. Standing by pada saat weekend dimsum brunch		
24	Selasa 24 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 2. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 3. Membantu preparation set menu untuk private dining room 4. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 5. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 6. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu		
25	Rabu 25 Februari 2026	11.00-22.00	1. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 2. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 3. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 4. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 5. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 6. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service		
26	Kamis 26 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
27	Jumat 27 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
28	Sabtu 28 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 2. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 3. Serving makanan dan minuman		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			3. Membantu preparation set menu untuk private dining room 4. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 5. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 6. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu		
5	Kamis 05 Februari 2026	11.00-22.00	1. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 2. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 3. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 4. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 5. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 6. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 7. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar		
6	Jumat 06 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
7	Sabtu 07 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
8	Minggu 08 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 2. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 3. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 4. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 5. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 6. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea)		
9	Senin 09 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
10	Selasa 10 Februari 2026	11.00-22.00	1. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 2. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 3. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 4. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 5. Membantu handle request tamu sederhana 6. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			3. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 4. Membantu handle request tamu sederhana 5. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 6. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu		
19	Kamis 19 Februari 2026	11.00-22.00	1. Membantu handle request tamu sederhana 2. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 3. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 4. Membantu preparation set menu untuk private dining room 5. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 6. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill		
20	Jumat 20 Februari 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation set menu untuk private dining room 2. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 3. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 4. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 5. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 6. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 7. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service		
21	Sabtu 21 Februari 2026	11.00-22.00	1. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 2. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 3. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 4. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 5. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 6. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala		
22	Minggu 22 Februari 2026	11.00-22.00	1. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 2. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 3. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 4. Belajar Chinese tea service		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			6. Dokumentasi kegiatan terakhir magang		
6	Senin 06 Juli 2026	Off	Day Off	Libur	Off
7	Selasa 07 Juli 2026	11.00-22.00	1. Membantu closing shift report dan handover ke shift berikutnya 2. Pamitan dengan tim Pearl Chinese Restaurant 3. Dokumentasi kegiatan terakhir magang 4. Penyerahan lembar penilaian dan sertifikat magang 5. Melakukan service mandiri untuk tamu reguler dan VIP 6. Membantu evaluasi kinerja bersama supervisor 7. Menyusun laporan akhir kegiatan magang		
8	Rabu 08 Juli 2026	11.00-22.00	1. Penyerahan lembar penilaian dan sertifikat magang 2. Melakukan service mandiri untuk tamu reguler dan VIP 3. Membantu evaluasi kinerja bersama supervisor 4. Menyusun laporan akhir kegiatan magang 5. Membantu closing shift report dan handover ke shift berikutnya 6. Pamitan dengan tim Pearl Chinese Restaurant		
9	Kamis 09 Juli 2026	11.00-22.00	1. Menyusun laporan akhir kegiatan magang 2. Membantu closing shift report dan handover ke shift berikutnya 3. Pamitan dengan tim Pearl Chinese Restaurant 4. Dokumentasi kegiatan terakhir magang 5. Penyerahan lembar penilaian dan sertifikat magang 6. Melakukan service mandiri untuk tamu reguler dan VIP		
10	Jumat 10 Juli 2026	11.00-22.00	1. Dokumentasi kegiatan terakhir magang 2. Penyerahan lembar penilaian dan sertifikat magang 3. Melakukan service mandiri untuk tamu reguler dan VIP 4. Membantu evaluasi kinerja bersama supervisor 5. Menyusun laporan akhir kegiatan magang 6. Membantu closing shift report dan		

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nilam Chania
NIM : 24135124
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081319719387
Supervisor : Natalia Wijaya
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta (Outlet Pearl Chinese Restaurant)
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 - 11 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1	Rabu 01 Juli 2026	11.00-22.00	1. Membantu evaluasi kinerja bersama supervisor 2. Menyusun laporan akhir kegiatan magang 3. Membantu closing shift report dan handover ke shift berikutnya 4. Pamitan dengan tim Pearl Chinese Restaurant 5. Dokumentasi kegiatan terakhir magang 6. Penyerahan lembar penilaian dan sertifikat magang 7. Melakukan service mandiri untuk tamu reguler dan VIP		
2	Kamis 02 Juli 2026	11.00-22.00	1. Pamitan dengan tim Pearl Chinese Restaurant 2. Dokumentasi kegiatan terakhir magang 3. Penyerahan lembar penilaian dan sertifikat magang 4. Melakukan service mandiri untuk tamu reguler dan VIP 5. Membantu evaluasi kinerja bersama supervisor 6. Menyusun laporan akhir kegiatan magang		
3	Jumat 03 Juli 2026	Off	Day Off	Libur	Off
4	Sabtu 04 Juli 2026	Off	Day Off	Libur	Off
5	Minggu 05 Juli 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk tamu reguler dan VIP 2. Membantu evaluasi kinerja bersama supervisor 3. Menyusun laporan akhir kegiatan magang 4. Membantu closing shift report dan handover ke shift berikutnya 5. Pamitan dengan tim Pearl Chinese Restaurant		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
11	Rabu 11 Februari 2026	11.00-22.00	1. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 2. Membantu handle request tamu sederhana 3. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 4. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 5. Membantu preparation set menu untuk private dining room 6. Standing by pada saat weekend dimsum		
12	Kamis 12 Februari 2026	11.00-22.00	1. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 2. Membantu preparation set menu untuk private dining room 3. Standing by pada saat weekend dimsum		
13	Jumat 13 Februari 2026	11.00-22.00	1. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 2. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 3. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 4. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 5. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar		
14	Sabtu 14 Februari 2026	11.00-22.00	1. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 2. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 3. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 4. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 5. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 6. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 7. Membantu handle request tamu sederhana		
15	Minggu 15 Februari 2026	Off	Public holiday	Libur	Off
16	Senin 16 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
17	Selasa 17 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
18	Rabu 18 Februari 2026	11.00-22.00	1. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 2. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea)		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			3. Membantu preparation set menu untuk private dining room 4. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 5. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 6. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu		
5	Kamis 05 Februari 2026	11.00-22.00	1. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 2. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 3. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 4. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 5. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 6. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 7. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar		
6	Jumat 06 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
7	Sabtu 07 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
8	Minggu 08 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 2. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 3. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 4. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 5. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 6. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea)		
9	Senin 09 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
10	Selasa 10 Februari 2026	11.00-22.00	1. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 2. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 3. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 4. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 5. Membantu handle request tamu sederhana 6. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			(jasmine tea dan oolong tea) 5. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 6. Membantu handle request tamu sederhana		
23	Senin 23 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 2. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 3. Membantu handle request tamu sederhana 4. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 5. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 6. Membantu preparation set menu untuk private dining room 7. Standing by pada saat weekend dimsum brunch		
24	Selasa 24 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 2. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 3. Membantu preparation set menu untuk private dining room 4. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 5. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 6. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu		
25	Rabu 25 Februari 2026	11.00-22.00	1. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 2. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 3. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 4. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 5. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 6. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service		
26	Kamis 26 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
27	Jumat 27 Februari 2026	Off	Day Off	Libur	Off
28	Sabtu 28 Februari 2026	11.00-22.00	1. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 2. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 3. Serving makanan dan minuman		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			2. Serving tamu pada saat iftar buffet 3. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 4. Belajar handling walk-in reservation 5. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 6. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service		
12	Kamis 12 Maret 2026	11.00-22.00	1. Belajar handling walk-in reservation 2. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 3. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 4. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 5. Melakukan table setting untuk grup reservasi 6. Membantu service pada acara group/corporate		
13	Jumat 13 Maret 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 2. Melakukan table setting untuk grup reservasi 3. Membantu service pada acara group/corporate 4. Mempelajari wine dan beverage knowledge 5. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 6. Belajar closing shift report dan cash handling 7. Membantu inventory linen dan chinaware outlet		
14	Sabtu 14 Maret 2026	11.00-22.00	1. Mempelajari wine dan beverage knowledge 2. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 3. Belajar closing shift report dan cash handling 4. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 5. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 6. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar)		
15	Minggu 15 Maret 2026	11.00-22.00	1. Membantu inventory linen dan chinaware outlet		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
Maret 2026					
25	Rabu 25 Maret 2026	11.00-22.00	1. Melakukan table setting untuk grup reservasi 2. Membantu service pada acara group/corporate 3. Mempelajari wine dan beverage knowledge 4. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 5. Belajar closing shift report dan cash handling 6. Membantu inventory linen dan chinaware outlet		
26	Kamis 26 Maret 2026	11.00-22.00	1. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 2. Belajar closing shift report dan cash handling 3. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 4. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 5. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 6. Serving tamu pada saat iftar buffet 7. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival)		
27	Jumat 27 Maret 2026	11.00-22.00	1. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 2. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 3. Serving tamu pada saat iftar buffet 4. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 5. Belajar handling walk-in reservation 6. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest		
28	Sabtu 28 Maret 2026	11.00-22.00	1. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 2. Belajar handling walk-in reservation 3. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 4. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 5. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 6. Melakukan table setting untuk grup reservasi		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			2. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 3. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 4. Serving tamu pada saat iftar buffet 5. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 6. Belajar handling walk-in reservation		
16	Senin 16 Maret 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat iftar buffet 2. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 3. Belajar handling walk-in reservation 4. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 5. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 6. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 7. Melakukan table setting untuk grup reservasi		
17	Selasa 17 Maret 2026	11.00-22.00	1. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 2. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 3. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 4. Melakukan table setting untuk grup reservasi 5. Membantu service pada acara group/corporate 6. Mempelajari wine dan beverage knowledge		
18	Rabu 18 Maret 2026	Off	Day Off	Libur	Off
19	Kamis 19 Maret 2026	Off	Day Off	Libur	Off
20	Jumat 20 Maret 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
21	Sabtu 21 Maret 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
22	Minggu 22 Maret 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
23	Senin 23 Maret 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
24	Selasa 24	Off	Public Holiday	Libur	Off

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
	2026		repeater guest 2. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 3. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 4. Melakukan table setting untuk grup reservasi 5. Membantu service pada acara group/corporate 6. Mempelajari wine dan beverage knowledge 7. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior		
13	Senin 13 April 2026	11.00-22.00	1. Melakukan table setting untuk grup reservasi 2. Membantu service pada acara group/corporate 3. Mempelajari wine dan beverage knowledge 4. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 5. Belajar closing shift report dan cash handling 6. Membantu inventory linen dan chinaware outlet		
14	Selasa 14 April 2026	11.00-22.00	1. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 2. Belajar closing shift report dan cash handling 3. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 4. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 5. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 6. Serving tamu pada saat iftar buffet		
15	Rabu 15 April 2026	11.00-22.00	1. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 2. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 3. Serving tamu pada saat iftar buffet 4. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 5. Belajar handling walk-in reservation 6. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 7. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service		
16	Kamis 16 April 2026	Off	Day Off	Libur	Off
17	Jumat 17 April 2026	Off	Day Off	Libur	Off

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
18	Sabtu 18 April 2026	11.00-22.00	1. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 2. Belajar handling walk-in reservation 3. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 4. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 5. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 6. Melakukan table setting untuk grup reservasi		
19	Minggu 19 April 2026	11.00-22.00	1. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 2. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 3. Melakukan table setting untuk grup reservasi 4. Membantu service pada acara group/corporate 5. Mempelajari wine dan beverage knowledge 6. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior		
20	Senin 20 April 2026	11.00-22.00	1. Membantu service pada acara group/corporate 2. Mempelajari wine dan beverage knowledge 3. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 4. Belajar closing shift report dan cash handling 5. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 6. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 7. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar)		
21	Selasa 21 April 2026	11.00-22.00	1. Belajar closing shift report dan cash handling 2. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 3. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 4. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 5. Serving tamu pada saat iftar buffet 6. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival)		
22	Rabu 22 April 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 2. Serving tamu pada saat iftar buffet 3. Membantu set up meja untuk acara		

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nilam Chania
NIM : 24135124
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081319719387
Supervisor : Natalia Wijaya
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta (Outlet Pearl Chinese Restaurant)
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 - 11 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1	Jumat 01 Mei 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
2	Sabtu 02 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka		
3	Minggu 03 Mei 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri 7. Membimbing trainee baru dalam basic table setting		
4	Senin 04 Mei 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service		
5	Selasa 05 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event		
6	Rabu 06 Mei 2026	Off	Day Off	Libur	Off
7	Kamis 07 Mei 2026	Off	Day Off	Libur	Off
8	Jumat 08 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 7. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu		
9	Sabtu 09 Mei 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri		
10	Minggu 10 Mei 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 7. Membantu preparation Chef's Table experience		
17	Minggu 17 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event		
18	Senin 18 Mei 2026	Off	Day Off	Libur	Off
19	Selasa 19 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka		
20	Rabu 20 Mei 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri 7. Membimbing trainee baru dalam basic table setting		
21	Kamis 21 Mei	11.00-	1. Melakukan service mandiri		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
26	Selasa 26 Mei 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service		
27	Rabu 27 Mei 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
28	Kamis 28 Mei 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
29	Jumat 29 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event 7. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch		
30	Sabtu 30 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka		
31	Minggu 31 Mei 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off

Mengetahui
Supervisor

Natalia Wijaya

Jakarta, 11 Juli 2026
Mahasiswa

Nilam Chania

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event		
6	Sabtu 06 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka		
7	Minggu 07 Juni 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri 7. Membimbing trainee baru dalam basic table setting		
8	Senin 08 Juni 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service		
9	Selasa 09 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event		
10	Rabu 10 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 7. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu		
11	Kamis 11 Juni 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri		
12	Jumat 12 Juni 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri 7. Membimbing trainee baru dalam basic table setting		
24	Rabu 24 Juni 2026	Off	Day Off	Libur	Off
25	Kamis 25 Juni 2026	Off	Day Off	Libur	Off
26	Jumat 26 Juni 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service		
27	Sabtu 27 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event		
28	Minggu 28 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
4	Rabu 04 Maret 2026	11.00-22.00	1. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 2. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 3. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 4. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 5. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 6. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar		
5	Kamis 05 Maret 2026	11.00-22.00	1. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 2. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 3. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 4. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 5. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 6. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu		
6	Jumat 06 Maret 2026	11.00-22.00	1. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 2. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 3. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 4. Membantu handle request tamu sederhana 5. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 6. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 7. Membantu preparation set menu untuk private dining room		
7	Sabtu 07 Maret 2026	Off	Day Off	Libur	Off
8	Minggu 08 Maret 2026	Off	Day Off	Libur	Off
9	Senin 09 Maret 2026	Off	Day Off	Libur	Off
10	Selasa 10 Maret 2026	Off	Day Off	Libur	Off
11	Rabu 11 Maret 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar)		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			sesuai sequence of service 4. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 5. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 6. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 7. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu		

Mengetahui
Supervisor



Natalia Wijaya

Jakarta, 11 Juli 2026
Mahasiswa



Nilam Chania

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			3. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 4. Membantu handle request tamu sederhana 5. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 6. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu		
19	Kamis 19 Februari 2026	11.00-22.00	1. Membantu handle request tamu sederhana 2. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 3. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 4. Membantu preparation set menu untuk private dining room 5. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 6. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill		
20	Jumat 20 Februari 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation set menu untuk private dining room 2. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 3. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 4. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 5. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 6. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 7. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service		
21	Sabtu 21 Februari 2026	11.00-22.00	1. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 2. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 3. Menginput pesanan tamu ke sistem POS 4. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 5. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 6. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala		
22	Minggu 22 Februari 2026	11.00-22.00	1. Serving makanan dan minuman sesuai sequence of service 2. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 3. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 4. Belajar Chinese tea service		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service		
11	Senin 11 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event 7. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch		
12	Selasa 12 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka		
13	Rabu 13 Mei 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri		
14	Kamis 14 Mei 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
15	Jumat 15 Mei 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
16	Sabtu 16 Mei 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
	2026	22.00	- untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service		
22	Jumat 22 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event		
23	Sabtu 23 Mei 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 7. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu		
24	Minggu 24 Mei 2026	Off	Day Off	Libur	Off
25	Senin 25 Mei 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri		

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nilam Chania
NIM : 24135124
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081319719387
Supervisor : Natalia Wijaya
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta (Outlet Pearl Chinese Restaurant)
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 - 11 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1	Senin 01 Juni 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
2	Selasa 02 Juni 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri		
3	Rabu 03 Juni 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 7. Membantu preparation Chef's Table experience		
4	Kamis 04 Juni 2026	Off	Day Off	Libur	Off
5	Jumat 05 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			sebelum buka 7. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu		
29	Senin 29 Juni 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 6. Membantu handle guest complaint secara mandiri		
30	Selasa 30 Juni 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service		

Mengetahui
Supervisor


Natalia Wijaya

Jakarta, 11 Juli 2026
Mahasiswa


Nilam Chania

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			Service		
13	Sabtu 13 Juni 2026	Off	Day Off	Libur	Off
14	Minggu 14 Juni 2026	Off	Day Off	Libur	Off
15	Senin 15 Juni 2026	Off	Day Off	Libur	Off
16	Selasa 16 Juni 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
17	Rabu 17 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event 7. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch		
18	Kamis 18 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka		
19	Jumat 19 Juni 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka 4. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 5. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			6. Membantu handle guest complaint secara mandiri		
20	Sabtu 20 Juni 2026	11.00-22.00	1. Melakukan service mandiri untuk beberapa meja tamu 2. Melakukan up-selling menu promo dan dessert baru 3. Membantu handle guest complaint secara mandiri 4. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 5. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 6. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 7. Membantu preparation Chef's Table experience		
21	Minggu 21 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membimbing trainee baru dalam basic table setting 2. Membantu stock opname chinaware dan cutlery outlet 3. Mengikuti training mingguan departemen F&B Service 4. Membantu preparation Chef's Table experience 5. Melakukan closing shift report dan POS closing 6. Membantu handling reservasi grup dan private event		
22	Senin 22 Juni 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation Chef's Table experience 2. Melakukan closing shift report dan POS closing 3. Membantu handling reservasi grup dan private event 4. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 5. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 6. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka		
23	Selasa 23 Juni 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat high tea/weekend brunch 2. Membantu briefing pre-service bersama Outlet Manager 3. Melakukan pengecekan kebersihan area service sebelum buka		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
29	Rabu 29 April 2026	11.00-22.00	1. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 2. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 3. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 4. Serving tamu pada saat iftar buffet 5. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 6. Belajar handling walk-in reservation 7. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest		
30	Kamis 30 April 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat iftar buffet 2. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 3. Belajar handling walk-in reservation 4. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 5. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 6. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP		

Mengetahui
Supervisor



Natalia Wijaya

Jakarta, 11 Juli 2026

Mahasiswa



Nilam Chania

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			khusus (event/festival) 4. Belajar handling walk-in reservation 5. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 6. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service		
3	Kamis 23 April 2026	11.00-22.00	1. Belajar handling walk-in reservation 2. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 3. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 4. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 5. Melakukan table setting untuk grup reservasi 6. Membantu service pada acara group/corporate 7. Mempelajari wine dan beverage knowledge		
24	Jumat 24 April 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 2. Melakukan table setting untuk grup reservasi 3. Membantu service pada acara group/corporate 4. Mempelajari wine dan beverage knowledge 5. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 6. Belajar closing shift report dan cash handling		
25	Sabtu 25 April 2026	Off	Day Off	Libur	Off
26	Minggu 26 April 2026	Off	Day Off	Libur	Off
27	Senin 27 April 2026	Off	Day Off	Libur	Off
28	Selasa 28 April 2026	11.00-22.00	1. Mempelajari wine dan beverage knowledge 2. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 3. Belajar closing shift report dan cash handling 4. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 5. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 6. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar)		

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nilam Chania
NIM : 24135124
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081319719387
Supervisor : Natalia Wijaya
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta (Outlet Pearl Chinese Restaurant)
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 - 11 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1	Rabu 01 April 2026	11.00-22.00	1. Belajar closing shift report dan cash handling 2. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 3. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 4. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 5. Serving tamu pada saat iftar buffet 6. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival)		
2	Kamis 02 April 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 2. Serving tamu pada saat iftar buffet 3. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 4. Belajar handling walk-in reservation 5. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 6. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 7. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP		
3	Jumat 03 April 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off
4	Sabtu 04 April 2026	11.00-22.00	1. Belajar handling walk-in reservation 2. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 3. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 4. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 5. Melakukan table setting untuk grup reservasi 6. Membantu service pada acara group/corporate		
5	Minggu 05 April 2026	Off	Public Holiday	Libur	Off

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
6	Senin 06 April 2026	11.00-22.00	1. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 2. Melakukan table setting untuk grup reservasi 3. Membantu service pada acara group/corporate 4. Mempelajari wine dan beverage knowledge 5. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 6. Belajar closing shift report dan cash handling		
7	Selasa 07 April 2026	Off	Day Off	Libur	Off
8	Rabu 08 April 2026	Off	Day Off	Libur	Off
9	Kamis 09 April 2026	11.00-22.00	1. Mempelajari wine dan beverage knowledge 2. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 3. Belajar closing shift report dan cash handling 4. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 5. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 6. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 7. Serving tamu pada saat iftar buffet		
10	Jumat 10 April 2026	11.00-22.00	1. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 2. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen 3. Membantu preparation set menu buka puasa (iftar) 4. Serving tamu pada saat iftar buffet 5. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 6. Belajar handling walk-in reservation		
11	Sabtu 11 April 2026	11.00-22.00	1. Serving tamu pada saat iftar buffet 2. Membantu set up meja untuk acara khusus (event/festival) 3. Belajar handling walk-in reservation 4. Membantu greeting tamu VIP dan repeater guest 5. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 6. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP		
12	Minggu 12 April	11.00-22.00	1. Membantu greeting tamu VIP dan		

LOGBOOK MAGANG BERDAMPAK I
PRODI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nilam Chania
NIM : 24135124
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 081319719387
Supervisor : Natalia Wijaya
Nama Industri : JW Marriott Hotel Jakarta (Outlet Pearl Chinese Restaurant)
Waktu Pelaksanaan PLI : 12 Januari 2026 - 11 Juli 2026

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
1	Minggu 01 Maret 2026	11.00- 22.00	1. Melakukan clear up piring kotor dengan teknik yang benar 2. Refill air putih dan Chinese tea secara berkala 3. Belajar Chinese tea service (jasmine tea dan oolong tea) 4. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 5. Membantu handle request tamu sederhana 6. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan		
2	Senin 02 Maret 2026	11.00- 22.00	1. Menjelaskan menu dan rekomendasi chef kepada tamu 2. Membantu handle request tamu sederhana 3. Belajar etika penyajian dengan chopstick dan lazy susan 4. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 5. Membantu preparation set menu untuk private dining room 6. Standing by pada saat weekend dimsum brunch		
3	Selasa 03 Maret 2026	11.00- 22.00	1. Melakukan up-selling minuman dan dessert kepada tamu 2. Membantu preparation set menu untuk private dining room 3. Standing by pada saat weekend dimsum brunch 4. Membantu proses pembayaran dan pencetakan bill 5. Membantu senior melakukan greeting dan seating tamu 6. Belajar melakukan taking order dengan captain order (chop) 7. Menginput pesanan tamu ke sistem POS		

No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
29	Minggu 29 Maret 2026	11.00- 22.00	1. Melakukan pengecekan kelengkapan set up sebelum service 2. Membantu preparation private dining room untuk tamu VIP 3. Melakukan table setting untuk grup reservasi 4. Membantu service pada acara group/corporate 5. Mempelajari wine dan beverage knowledge 6. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 7. Belajar closing shift report dan cash handling		
30	Senin 30 Maret 2026	Off	Day Off	Libur	Off
31	Selasa 31 Maret 2026	11.00- 22.00	1. Membantu service pada acara group/corporate 2. Mempelajari wine dan beverage knowledge 3. Membantu handle guest complaint dengan supervisi senior 4. Belajar closing shift report dan cash handling 5. Membantu inventory linen dan chinaware outlet 6. Mengikuti weekly briefing dan training review departemen		

Mengetahui
Supervisor



Natalia Wijaya

Jakarta, 11 Juli 2026
Mahasiswa



Nilam Chania

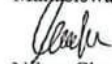
No	Hari/ Tanggal	Waktu	Kegiatan	Dokumentasi Kegiatan	Paraf
			handover ke shift berikutnya 7. Pamitan dengan tim Pearl Chinese Restaurant		
11	Sabtu 11 Juli 2026	11.00-22.00	1. Membantu evaluasi kinerja bersama supervisor 2. Menyusun laporan akhir kegiatan magang 3. Membantu closing shift report dan handover ke shift berikutnya 4. Pamitan dengan tim Pearl Chinese Restaurant 5. Dokumentasi kegiatan terakhir magang 6. Penyerahan lembar penilaian dan sertifikat magang		

Mengetahui
Supervisor



Natalia Wijaya

Jakarta, 11 Juli 2026
Mahasiswa



Nilam Chania

**Lampiran 7. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI
Pembimbing PLI.)**

Lampiran 8. Lembar Konsultasi dengan Supervisor Industri



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : NILAM CHANIA
 Unit Kegiatan Praktek : PRP Service
 Nama Perusahaan/Industri : JW Marriott Hotel Jakarta
 Jadwal Kegiatan : 12 Januari 2026 - 01 Juli 2026
 Nama Supervisor (Penilai) : Natalia Wijaya
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Assistant Restaurant Manager

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	20 Januari 2026	Kurang cepat dalam melakukan mise en place sebelum restoran buka. 1. Belum hafal teknik pengemasan champagne dan caviar. 2. lupa mengecek kelengkapan equipment di setiap hari.	- Bant. Catatan keel inggris sedang diurus dan caviar agar lebih cepat mengaktifkan peralatan.	
2.	17 Februari 2026	Kurang percaya diri saat upselling	Upayakan untuk condition restoran beserta kelengkapan agar lebih percaya diri saat merekomendasikan menu.	
3.	05 Mei 2026	Penempatan bahasa Inggris yang masih kurang baik.	Bant. Catatan keel kearsidekansi menu dalam bahasa Inggris untuk persiapan Setzaphani.	

Jakarta, 17-7-2026

(Signature)
 Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan

Lampiran 7 Lembar Konsultasi dengan Supervisor Industri