

LAPORAN STUDI KASUS

IMPLEMENTASI *SERVICE EXCELLENCE* DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN TAMU PADA DEPARTEMEN *FOOD AND BEVERAGE* *SERVICE* DI BASIL RESTAURANT ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE

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



Tria Reziana Putri / 24135139

Dosen Pembimbing : Hendri Azwar, S.ST., M, Par., Ph, D., CHE.
**Manager : Hafid Al Ansori (Food and Beverage
Manager)**

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

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak I FPP-UNP**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Tria Reziana Putri

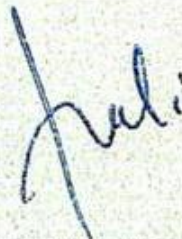
NIM: 24135139

Program Studi Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Hendri Azwar, S.ST., M, Par., Ph.D., CHE.
NIP:181027

a.n Dekan FPP UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansyera Pratama, M. Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

**Oleh:
Tria Reziana Putri
NIM:24135139**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Depertamen Pariwisata**

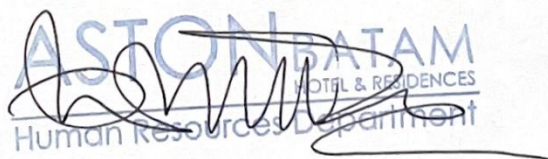
**Diperiksa dan Disahkan oleh:
Pembimbing dari Industri**

Food & Beverage Manager



Hafid al Ansori

Director of Human Resource Department



**ASTONBATAM
HOTEL & RESIDENCES
Human Resources Department**

Sukma Wandansari

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat karunia- Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Magang Berdampak I yang dilaksanakan di Aston Batam Hotel & Residence. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi sebagai persyaratan pelaksanaan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari – Juni 2026. Selama proses pelaksanaan Magang Berdampak I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu S. St.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Dapertemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera, M. Pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd. selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri I tingkat Departemen Pariwisata.
5. Ibu Khairani Saladin, S.E., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
6. Bapak Hendri Azwar, S.St., M. Par., Ph. D., CHE. Selaku Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri I.
7. Dosen - dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
8. Bapak Beben Subekti selaku General Manager di Aston Batam Hotel & Residence.
9. Bapak Hafid Al Ansori selaku Food and Beverage Manager di Aston Batam Hotel & Residence.
10. Ibu Priscilla Fairus J.K. Tjobo selaku Restaurant and Bar Manager di Aston Batam Hotel & Residence
11. Ibu Sukma Wandansari selaku Human Resource Manager di Aston Batam Hotel & Residence.

12. Bapak Sulthan Adam selaku Learn and Development Manager di Aston Batam Hotel & Residence.
 13. Seluruh rekan-rekan kerja selaku senior penulis selama Pengalaman Lapangan Industri I.
 14. Seluruh teman-teman penulis yang telah membantu dan memberi dukungan kepada penulis ketika Pengalaman Lapangan Industri I berlangsung.
 15. Kepada orang tua dan keluarga yang telah memberi dukungan serta doa kepada penulis sehingga penulis dapat melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I ini sampai selesai dengan baik
- Semoga laporan ini dapat bermanfaat terutama bagi penulis ataupun untuk pembaca.

Batam, 19 Juni 2026

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	i
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
ABSTRAK	ix
BAB I	ix
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Studi Kasus	5
1.5 Manfaat Studi Kasus	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	16
2.3 Kerangka Pemikiran.....	18
BAB III	20
METODE STUDI KASUS	20
3.1 Jenis Penelitian.....	20
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	20
3.3. Profil Perusahaan	21
3.4. Subjek dan Objek Studi Kasus.....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data	26
3.6 Teknik Analisis Data	27
BAB IV	29
HASIL STUDI KASUS DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Gambaran Umum Studi Kasus.....	29

4.2 Temuan Studi Kasus.....	30
4.3 Analisis Permasalahan.....	33
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	36
4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan	41
BAB V.....	46
PENUTUP.....	46
5.1 Kesimpulan	46
5.2 Saran.....	47
DAFTAR PUSTAKA	49
LAMPIRAN.....	51

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 2. 2 Informan Penelitian	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Aston Hotel Batam & Residence.....	21
Gambar 3. 2 Executive Commite Aston Batam Hotel & Residences	22
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residence	23

DAFTAR LAMPIRAN

Pedoman Wawancara	
Hasil Observasi	
Dokumentasi Kegiatan PLI	
Surat Keterangan PLI	
Logbook	
Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI	
Lembar Konsultasi dengan Supervisor di Industri	
Data Pendukung Lainnya	

ABSTRAK

Tria Reziana Putri, 2026 Implementasi *Service Excellence* Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Pada Departemen *Food And Beverage Service* Di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, Laporan Studi Kasus Pengalaman Lapangan Industri I. D4 Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.

Studi kasus ini dilatarbelakangi oleh pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, khususnya pada Departemen Food and Beverage Service di Basil Restaurant. Selama pelaksanaan PLI, penulis mengamati bahwa implementasi *service excellence* telah diterapkan dengan baik sesuai standar operasional hotel. Namun, pada saat tingkat okupansi hotel mencapai 100% atau ketika operasional restoran berada pada kondisi *peak hour*, penerapan *service excellence* belum dapat dilakukan secara optimal karena karyawan lebih memprioritaskan kecepatan pelayanan agar seluruh tamu dapat terlayani dengan baik dan tepat waktu. Kondisi tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk mengkaji implementasi *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

Tujuan studi kasus ini adalah untuk menganalisis implementasi *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Selain itu, studi kasus ini bertujuan untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam penerapan *service excellence*, khususnya ketika tingkat okupansi hotel tinggi, menganalisis dampaknya terhadap kepuasan tamu, serta memberikan rekomendasi untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Jenis Studi Kasus ini adalah penelitian Kualitatif. Teknik mengumpulkan data yang dipakai pada Studi Kasus ini yakni, Wawancara, Observasi, dan Dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi *service excellence* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan dengan baik dan berkontribusi terhadap kepuasan tamu. Namun, tantangan utama terletak pada menjaga konsistensi kualitas pelayanan ketika tingkat okupansi hotel sangat tinggi. Oleh karena itu, diperlukan penguatan koordinasi tim, pengaturan pembagian tugas yang lebih efektif, serta peningkatan kemampuan manajemen waktu agar *service excellence* tetap dapat diterapkan secara optimal tanpa mengurangi efisiensi operasional.

Kata kunci: *service excellence*, kepuasan tamu, *Food and Beverage Service*, okupansi hotel, Basil Restaurant.

ABSTRACT

This case study is motivated by the author's experience during the Industrial Field Experience (PLI) at Aston Batam Hotel & Residence, especially in the Food and Beverage Service Department at Basil Restaurant. During the implementation of PLI, the author observed that the implementation of service excellence has been implemented well according to hotel operational standards. However, when the hotel's occupancy rate reaches 100% or when restaurant operations are at peak hours, the implementation of service excellence cannot be carried out optimally because employees prioritize the speed of service so that all guests can be served properly and on time. This condition is the basis for the author to examine the implementation of service excellence in improving guest satisfaction at Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

The purpose of this case study is to analyze the implementation of service excellence in improving guest satisfaction in the Food and Beverage Service Department at Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. In addition, this case study aims to identify the obstacles faced in the implementation of service excellence, especially when hotel occupancy rates are high, analyze their impact on guest satisfaction, and provide recommendations to maintain consistency in service quality to remain in accordance with established service standards.

This type of Case Study is Qualitative research. The data collection techniques used in this Case Study are Interviews, Observations, and Documentation. Based on the results of the research, it can be concluded that the implementation of service excellence at Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence has gone well and contributed to guest satisfaction. However, the main challenge lies in maintaining the consistency of service quality when hotel occupancy rates are very high. Therefore, it is necessary to strengthen team coordination, organize more effective division of tasks, and improve time management capabilities so that service excellence can still be applied optimally without reducing operational efficiency.

Keywords: *service excellence, guest satisfaction, Food and Beverage Service, hotel occupancy, Basil Restaurant.*

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan salah satu industri jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Keberhasilan sebuah hotel tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, sopan, dan profesional. Pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan kenyamanan, memberikan pengalaman yang berkesan, serta meningkatkan kepuasan tamu selama menggunakan berbagai fasilitas yang tersedia. Oleh karena itu, setiap departemen di hotel dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik guna mempertahankan citra perusahaan dan meningkatkan daya saing di industri perhotelan yang semakin kompetitif.

Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan secara langsung kepada tamu adalah Departemen *Food and Beverage Service*. Departemen ini bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, baik di restoran, lounge, bar, banquet, maupun outlet lainnya yang dimiliki hotel. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berfokus pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga meliputi kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, bersikap ramah, memberikan perhatian kepada tamu, serta menangani berbagai kebutuhan dan keluhan secara profesional. Karena memiliki intensitas interaksi yang tinggi dengan tamu, kualitas pelayanan pada Departemen *Food and Beverage Service* menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan hotel secara keseluruhan.

Dalam industri perhotelan, pelayanan yang berkualitas diwujudkan melalui penerapan *service excellence* atau pelayanan prima. Menurut Barata (2005), *service excellence* adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memudahkan pemenuhan kebutuhan pelanggan sehingga tercipta kepuasan dan loyalitas pelanggan. Penerapan pelayanan prima tidak hanya mengacu pada pelaksanaan prosedur kerja sesuai standar operasional, tetapi juga

mencakup kemampuan karyawan dalam memahami kebutuhan tamu, memberikan perhatian yang tulus, menunjukkan sikap profesional, serta mampu memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi tamu.

Penerapan *service excellence* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang timbul setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan harapan pelanggan. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima tamu, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan belum memenuhi harapan, maka tamu berpotensi merasa kurang puas. Kepuasan tamu menjadi salah satu indikator keberhasilan hotel karena tamu yang puas cenderung memberikan ulasan positif, merekomendasikan hotel kepada orang lain, serta memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan hotel pada masa mendatang.

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel berbintang di Kota Batam yang melayani wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Hotel ini memiliki berbagai fasilitas penunjang, salah satunya adalah Basil Restaurant sebagai restoran utama yang melayani kebutuhan makanan dan minuman bagi tamu hotel maupun masyarakat umum. Sebagai outlet yang berinteraksi secara langsung dengan tamu setiap hari, Basil Restaurant dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas melalui penerapan *service excellence* agar kepuasan tamu tetap terjaga.

Studi kasus ini dilatarbelakangi oleh pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, khususnya pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant. Selama pelaksanaan PLI, penulis berkesempatan mengamati sekaligus terlibat secara langsung dalam proses operasional pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Berdasarkan hasil observasi, penerapan *service excellence* di Basil Restaurant pada umumnya telah dilaksanakan dengan baik sesuai dengan standar operasional yang diterapkan oleh hotel. Karyawan telah berupaya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, dan profesional mulai dari menyambut tamu, memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan,

menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani permintaan maupun keluhan tamu.

Namun demikian, penulis juga menemukan bahwa pada saat tingkat okupansi hotel mencapai 100% atau ketika operasional restoran berada pada kondisi *peak hour*, penerapan *service excellence* belum dapat dilakukan secara optimal. Pada kondisi tersebut, jumlah tamu yang meningkat menyebabkan beban kerja karyawan menjadi lebih tinggi sehingga prioritas pelayanan lebih difokuskan pada kecepatan penyajian agar seluruh tamu dapat terlayani dengan baik dan tepat waktu. Akibatnya, beberapa unsur pelayanan prima, seperti pemberian perhatian secara personal, komunikasi yang lebih intensif dengan tamu, serta kemampuan membangun interaksi yang lebih hangat menjadi tidak dapat dilakukan secara maksimal.

Selain itu, dalam kondisi operasional yang padat, penulis juga mengamati adanya tamu yang menyampaikan permintaan khusus maupun keluhan yang membutuhkan penanganan secara cepat dan tepat. Situasi tersebut menuntut karyawan untuk mampu menjaga keseimbangan antara efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Apabila kondisi ini tidak dikelola dengan baik, maka dikhawatirkan dapat memengaruhi pengalaman tamu serta tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh Basil Restaurant.

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa meskipun implementasi *service excellence* di Basil Restaurant telah berjalan dengan baik sesuai standar operasional hotel, masih terdapat tantangan dalam menjaga konsistensi kualitas pelayanan, khususnya ketika tingkat okupansi hotel sangat tinggi. Konsistensi pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam menciptakan kepuasan tamu karena tamu mengharapkan kualitas pelayanan yang sama baiknya pada setiap kunjungan, tanpa dipengaruhi oleh tingkat kesibukan operasional restoran.

Berdasarkan fenomena tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji lebih mendalam mengenai implementasi *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Melalui studi kasus ini diharapkan dapat

diketahui bagaimana penerapan *service excellence* dilakukan, kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, khususnya pada saat tingkat okupansi hotel tinggi, serta upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan sehingga kepuasan tamu tetap dapat dipertahankan.

1.2 Identifikasi Masalah

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

- a. Implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence secara umum telah berjalan sesuai dengan standar operasional hotel, namun belum dapat diterapkan secara optimal ketika tingkat okupansi hotel mencapai 100% atau saat operasional restoran berada pada kondisi *peak hour*.
- b. Meningkatnya jumlah tamu pada saat tingkat okupansi tinggi menyebabkan beban kerja karyawan bertambah sehingga pelayanan lebih difokuskan pada kecepatan penyajian. Kondisi tersebut mengakibatkan beberapa aspek *service excellence*, seperti pemberian perhatian secara personal, komunikasi yang lebih intensif, dan interaksi yang hangat dengan tamu, belum dapat dilakukan secara maksimal.
- c. Permintaan khusus dan keluhan tamu yang muncul pada saat kondisi operasional restoran sedang ramai memerlukan penanganan yang cepat, tepat, dan profesional agar kualitas pelayanan tetap terjaga.
- d. Belum optimalnya penerapan *service excellence* pada kondisi operasional tertentu berpotensi memengaruhi konsistensi kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

1.3 Rumusan Masalah

- a. Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah sebagai berikut.
- b. Bagaimana implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dalam meningkatkan kepuasan tamu?

- c. Apa saja kendala yang dihadapi dalam implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service*, khususnya pada saat tingkat okupansi hotel mencapai 100% atau ketika operasional restoran berada pada kondisi *peak hour*?
- d. Bagaimana dampak kendala dalam implementasi *service excellence* terhadap kepuasan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?
- e. Bagaimana upaya yang dapat dilakukan untuk menjaga konsistensi penerapan *service excellence* agar kepuasan tamu tetap terjaga pada saat tingkat okupansi hotel tinggi?

1.4 Tujuan Studi Kasus

- a. Untuk menganalisis implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dalam meningkatkan kepuasan tamu.
- b. Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service*, khususnya pada saat tingkat okupansi hotel mencapai 100% atau ketika operasional restoran berada pada kondisi *peak hour*.
- c. Untuk menganalisis dampak kendala dalam implementasi *service excellence* terhadap kepuasan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.
- d. Untuk memberikan rekomendasi dalam menjaga konsistensi penerapan *service excellence* agar kualitas pelayanan dan kepuasan tamu tetap terjaga, terutama pada saat tingkat okupansi hotel tinggi.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik secara teoritis maupun praktis, sebagai berikut:

a. Manfaat Teoritis

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya di bidang perhotelan, terutama mengenai

implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* dalam meningkatkan kepuasan tamu. Selain itu, hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau peneliti lain yang akan melakukan penelitian dengan topik yang berkaitan.

b. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis mengenai implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service*. Selain itu, studi kasus ini menjadi sarana untuk menerapkan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam dunia kerja serta meningkatkan kemampuan dalam menganalisis permasalahan yang terjadi di lingkungan operasional hotel.

b. Bagi Aston Batam Hotel & Residence

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi manajemen Aston Batam Hotel & Residence, khususnya Departemen *Food and Beverage Service*, dalam mempertahankan serta meningkatkan kualitas penerapan *service excellence*. Selain itu, rekomendasi yang diberikan diharapkan dapat membantu menjaga konsistensi kualitas pelayanan, terutama pada saat tingkat okupansi hotel tinggi atau operasional restoran berada pada kondisi *peak hour*, sehingga kepuasan tamu tetap terjaga.

c. Bagi Universitas Negeri Padang

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi tambahan referensi ilmiah di lingkungan Universitas Negeri Padang, khususnya Program Studi Perhotelan, serta dapat dimanfaatkan sebagai bahan pembelajaran dan acuan bagi mahasiswa yang akan menyusun tugas akhir atau studi kasus dengan topik yang berkaitan dengan pelayanan prima (*service excellence*) dan kepuasan tamu pada industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Hotel

2.1.1.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha di bidang akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya bagi tamu secara komersial. Dalam industri perhotelan modern, hotel tidak lagi hanya berfungsi sebagai tempat menginap, tetapi juga sebagai penyedia pengalaman (*guest experience*) yang berorientasi pada kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Seiring dengan perkembangan industri pariwisata, hotel dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang profesional, nyaman, aman, serta mampu memenuhi kebutuhan tamu yang semakin beragam.

Menurut Herryani dan Nugroho (2025), hotel merupakan bagian dari industri perhotelan yang menyediakan jasa akomodasi, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya yang dikelola secara profesional untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik yang melakukan perjalanan wisata maupun perjalanan bisnis. Dalam operasionalnya, hotel melibatkan berbagai departemen yang saling berkoordinasi untuk menghasilkan pelayanan yang optimal kepada tamu.

Selain menyediakan fasilitas fisik, hotel juga berperan sebagai penyedia layanan yang mengutamakan kualitas interaksi antara karyawan dan tamu. Penelitian Kalnaovakul dan Promsivapallop (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan hotel dipengaruhi oleh beberapa dimensi utama, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), proses pelayanan (*service process*), bukti fisik (*tangibles*), serta kualitas pelayanan makanan dan minuman (*food service*). Dimensi-dimensi tersebut menjadi faktor penting yang membentuk pengalaman tamu selama menginap di hotel.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan perusahaan yang bergerak di bidang jasa akomodasi yang menyediakan pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas pendukung

lainnya secara komersial. Keberhasilan operasional hotel tidak hanya ditentukan oleh kelengkapan fasilitas yang dimiliki, tetapi juga oleh kemampuan seluruh departemen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas sehingga mampu menciptakan kepuasan dan pengalaman positif bagi tamu.

2.1.1.2 Fungsi Hotel

Secara umum, hotel memiliki fungsi sebagai penyedia jasa akomodasi bagi wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Namun, seiring berkembangnya industri perhotelan, fungsi hotel semakin luas, tidak hanya sebagai tempat menginap tetapi juga sebagai tempat penyelenggaraan pertemuan, kegiatan bisnis, acara sosial, serta penyedia layanan makanan dan minuman. Hotel juga berperan dalam mendukung perkembangan industri pariwisata melalui penyediaan pelayanan yang berkualitas dan berorientasi pada kepuasan tamu.

Dengan demikian, hotel merupakan salah satu komponen penting dalam industri pariwisata yang tidak hanya menyediakan fasilitas akomodasi, tetapi juga memberikan berbagai bentuk pelayanan yang bertujuan menciptakan kenyamanan, keamanan, serta kepuasan tamu selama menggunakan jasa hotel.

2.1.2 Food and Beverage Service

2.1.2.1 Pengertian Food and Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan salah satu bagian penting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Departemen ini berhubungan secara langsung dengan tamu sehingga kualitas pelayanan yang diberikan menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu serta citra hotel secara keseluruhan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyajian makanan dan minuman, tetapi juga mencakup kemampuan karyawan dalam berkomunikasi, memberikan perhatian kepada tamu, serta menciptakan pengalaman pelayanan yang berkualitas. Menurut Wahyuniati, Mataram, dan Armoni (2023), *Food and Beverage Service* merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure*). Penerapan SOP yang baik bertujuan untuk

menjamin kualitas pelayanan, menjaga konsistensi pelayanan, serta meningkatkan kepuasan tamu.

Sejalan dengan itu, Langit dan Insanita (2022) menjelaskan bahwa *Food and Beverage Service* merupakan departemen yang memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan pelanggan karena berinteraksi secara langsung dengan tamu dalam proses pelayanan. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan harus berlangsung secara efektif, efisien, serta mampu memenuhi kebutuhan dan harapan tamu tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Penelitian Ainayya dan Ikhsani (2022) juga menyatakan bahwa kualitas pelayanan pada *Food and Beverage Service* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Semakin baik pelayanan yang diberikan oleh karyawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu terhadap pelayanan hotel.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Service* merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar operasional hotel. Keberhasilan departemen ini tidak hanya diukur dari kualitas produk yang disajikan, tetapi juga dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan selama berinteraksi dengan tamu.

2.1.2.2 Peran dan Tanggung Jawab *Food and Beverage Service*

Dalam operasional hotel, *Food and Beverage Service* memiliki peran penting sebagai salah satu departemen yang menghasilkan pendapatan (*revenue generating department*) sekaligus menjadi bagian yang berhubungan langsung dengan tamu. Departemen ini bertanggung jawab memastikan seluruh proses pelayanan makanan dan minuman berlangsung secara efektif, efisien, serta sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan hotel.

Secara umum, tugas dan tanggung jawab *Food and Beverage Service* meliputi:

- a. Menyambut dan melayani tamu dengan sikap yang ramah, sopan, dan profesional.
- b. Memberikan informasi mengenai menu makanan dan minuman kepada tamu.
- c. Menerima serta mencatat pesanan tamu dengan tepat.
- d. Menyajikan makanan dan minuman sesuai dengan standar pelayanan hotel.

- e. Menangani permintaan khusus maupun keluhan tamu secara cepat dan profesional.
- f. Menjaga kebersihan, kerapian, dan kenyamanan area pelayanan.
- g. Membangun hubungan yang baik dengan tamu guna menciptakan pengalaman yang positif.

Pelaksanaan tugas tersebut menuntut setiap karyawan memiliki kemampuan komunikasi, kerja sama tim, ketelitian, serta kemampuan memberikan pelayanan prima agar kepuasan tamu tetap terjaga.

2.1.2.3 Standar Pelayanan *Food and Beverage Service*

Standar pelayanan merupakan pedoman yang digunakan oleh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu secara konsisten. Penerapan standar pelayanan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap tamu memperoleh kualitas pelayanan yang sama, tanpa dipengaruhi oleh kondisi operasional restoran.

Dalam praktiknya, standar pelayanan *Food and Beverage Service* mencakup proses menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, melakukan *clearing*, hingga menangani pembayaran dan mengucapkan salam penutup kepada tamu. Selain itu, karyawan juga dituntut untuk mampu memberikan respons yang cepat terhadap permintaan tamu, menjaga penampilan yang rapi, serta menunjukkan sikap profesional selama proses pelayanan berlangsung.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan *Food and Beverage Service* tidak hanya ditentukan oleh kualitas makanan dan minuman yang disajikan, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang profesional, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Oleh karena itu, penerapan *service excellence* menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dari operasional *Food and Beverage Service*, karena pelayanan prima berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu serta meningkatkan citra hotel secara keseluruhan.

2.1.3 Service Excellence

2.1.3.1 Pengertian Service Excellence

Service excellence atau pelayanan prima merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan secara profesional dengan tujuan memenuhi bahkan melampaui harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, sopan, responsif, serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Dalam industri perhotelan, *service excellence* menjadi salah satu faktor penting karena kualitas pelayanan yang diterima tamu akan membentuk persepsi terhadap kualitas hotel secara keseluruhan. Menurut Kalnaovakul dan Promsivapallop (2023), kualitas pelayanan hotel dibentuk oleh beberapa dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *service process*, *tangibles*, aktivitas pendukung, serta kualitas pelayanan makanan dan minuman. Keenam dimensi tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang berkualitas tidak hanya bergantung pada fasilitas hotel, tetapi juga pada kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara konsisten kepada tamu.

Abdullah, Sufi, dan Kumar (2023) menjelaskan bahwa pelayanan prima dalam Departemen *Food and Beverage Service* merupakan kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas melalui penyajian produk yang baik, komunikasi yang efektif, ketepatan pelayanan, serta kemampuan memenuhi kebutuhan tamu sehingga mampu meningkatkan kepuasan dan mempertahankan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa *service excellence* merupakan suatu upaya memberikan pelayanan terbaik secara konsisten dengan mengutamakan profesionalisme, ketepatan, keramahan, serta perhatian terhadap kebutuhan tamu sehingga tercipta kepuasan dan pengalaman pelayanan yang positif.

2.1.3.2 Tujuan Service Excellence

Penerapan *service excellence* dalam industri perhotelan memiliki beberapa tujuan, yaitu:

- a. Memberikan pelayanan yang mampu memenuhi atau melebihi harapan tamu.
- b. Meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.

- c. Membangun citra positif hotel melalui kualitas pelayanan yang konsisten.
- d. Meningkatkan loyalitas tamu sehingga bersedia melakukan kunjungan kembali (*repeat guest*).
- e. Meningkatkan daya saing hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin kompetitif.

2.1.3.3 Manfaat *Service Excellence*

Penerapan *service excellence* memberikan manfaat bagi tamu maupun pihak hotel. Bagi tamu, pelayanan prima mampu memberikan rasa nyaman, aman, dan pengalaman yang menyenangkan selama menggunakan fasilitas hotel. Sementara itu, bagi hotel, pelayanan prima dapat meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat citra perusahaan, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta memberikan dampak positif terhadap pendapatan hotel melalui rekomendasi dan ulasan positif dari tamu.

2.1.3.4 Dimensi *Service Excellence*

Dalam operasional hotel, implementasi *service excellence* dapat dilihat melalui beberapa dimensi pelayanan, antara lain:

- a. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan yang dijanjikan.
- b. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu tamu serta memberikan pelayanan secara tepat waktu.
- c. Jaminan (*Assurance*), yaitu pengetahuan, keterampilan, dan sikap profesional karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya tamu.
- d. Empati (*Empathy*), yaitu kemampuan memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan tamu, dan membangun hubungan yang baik selama proses pelayanan.
- e. Bukti fisik (*Tangibles*), yaitu kondisi fasilitas, kebersihan, kerapian, serta penampilan karyawan yang mendukung terciptanya pelayanan berkualitas.

Kelima dimensi tersebut saling berkaitan dan menjadi indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

2.1.3.4 Implementasi *Service Excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service*

Pada Departemen *Food and Beverage Service*, implementasi *service excellence* diwujudkan melalui berbagai aktivitas pelayanan, seperti menyambut tamu dengan ramah, mengantarkan tamu ke meja, memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan secara akurat, menyajikan makanan dan minuman sesuai standar operasional, menangani permintaan khusus maupun keluhan tamu secara profesional, serta mengakhiri pelayanan dengan sikap yang sopan dan penuh keramahan.

Namun demikian, penerapan *service excellence* sering menghadapi tantangan ketika restoran berada pada kondisi operasional yang sangat padat (*peak hour*) atau ketika tingkat okupansi hotel tinggi. Pada kondisi tersebut, karyawan dituntut untuk tetap menjaga kualitas pelayanan tanpa mengurangi efisiensi operasional. Oleh karena itu, koordinasi tim, komunikasi yang efektif, pembagian tugas yang jelas, serta kemampuan manajemen waktu menjadi faktor penting dalam menjaga konsistensi pelayanan.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa *service excellence* merupakan dasar utama dalam menciptakan kualitas pelayanan pada Departemen *Food and Beverage Service*. Penerapan pelayanan prima yang dilakukan secara konsisten akan memberikan pengalaman positif kepada tamu, meningkatkan kepuasan, serta memperkuat citra hotel sebagai penyedia jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan.

2.1.4 Kepuasan Tamu

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu merupakan salah satu indikator keberhasilan perusahaan jasa, khususnya pada industri perhotelan. Kepuasan tamu mencerminkan penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan yang diterima selama menggunakan fasilitas dan layanan hotel. Apabila pelayanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan tamu, maka tamu akan merasa puas. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka tamu akan merasa kurang puas sehingga dapat memengaruhi keputusan untuk kembali menggunakan jasa hotel.

Menurut Saut dan Bie (2022), kepuasan tamu dipengaruhi oleh kesesuaian antara harapan tamu sebelum menerima pelayanan dengan pengalaman nyata yang dirasakan selama menggunakan jasa hotel. Semakin tinggi kualitas pengalaman (*experiential quality*) dan nilai yang dirasakan (*perceived value*), maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu. Kepuasan tersebut berkontribusi terhadap keinginan tamu untuk kembali menginap serta memberikan rekomendasi positif kepada orang lain.

Penelitian Jumheri dan Paludi (2022) menjelaskan bahwa kepuasan tamu dipengaruhi oleh beberapa faktor, di antaranya kualitas pelayanan, persepsi harga, dan promosi. Dari ketiga faktor tersebut, kualitas pelayanan merupakan faktor yang memiliki pengaruh besar terhadap terbentuknya kepuasan tamu karena pelayanan merupakan bentuk interaksi langsung antara karyawan dengan pelanggan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan tamu merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah tamu membandingkan harapan mereka dengan pelayanan yang diterima. Kepuasan tamu menjadi tolok ukur keberhasilan hotel dalam memberikan pelayanan yang berkualitas serta memenuhi kebutuhan dan harapan tamu.

2.1.4.2 Faktor-Faktor yang Memengaruhi Kepuasan Tamu

Dalam industri perhotelan, kepuasan tamu dipengaruhi oleh berbagai faktor yang saling berkaitan. Faktor-faktor tersebut antara lain:

- a. Kualitas pelayanan, yaitu kemampuan hotel dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, profesional, dan sesuai dengan harapan tamu.
- b. Kualitas produk, meliputi kualitas makanan, minuman, maupun fasilitas yang disediakan hotel.
- c. Nilai yang dirasakan (*perceived value*), yaitu penilaian tamu terhadap manfaat yang diperoleh dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan.
- d. Pengalaman tamu (*guest experience*), yaitu pengalaman yang dirasakan tamu selama menggunakan layanan hotel, mulai dari proses kedatangan hingga meninggalkan hotel.
- e. Penanganan keluhan, yaitu kemampuan karyawan dalam merespons dan menyelesaikan permasalahan tamu secara cepat, tepat, dan profesional.

2.1.4.3 Indikator Kepuasan Tamu

Kepuasan tamu dapat diidentifikasi melalui beberapa indikator, yaitu:

- a. Tamu merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
- b. Pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan tamu.
- c. Tamu bersedia merekomendasikan hotel kepada orang lain.
- d. Tamu memiliki keinginan untuk kembali menggunakan layanan hotel (*repeat guest*).
- e. Tamu memberikan ulasan atau penilaian positif terhadap kualitas pelayanan hotel.

Indikator-indikator tersebut menunjukkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya diukur dari penilaian terhadap produk yang diterima, tetapi juga dari pengalaman pelayanan secara keseluruhan.

2.1.4.4 Hubungan *Service Excellence* dengan Kepuasan Tamu

Dalam industri perhotelan, *service excellence* memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan tamu. Pelayanan prima yang diberikan secara konsisten mampu menciptakan pengalaman positif sehingga tamu merasa dihargai, diperhatikan, dan memperoleh pelayanan sesuai dengan harapannya. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diberikan tidak konsisten atau tidak memenuhi harapan, maka tingkat kepuasan tamu dapat menurun.

Penelitian mengenai industri perhotelan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu, dan kepuasan tamu selanjutnya mendorong loyalitas, niat berkunjung kembali, serta rekomendasi positif kepada calon tamu lainnya.

Dengan demikian, semakin baik implementasi *service excellence* yang diterapkan oleh hotel, maka semakin besar peluang terciptanya kepuasan tamu. Pada Departemen *Food and Beverage Service*, pelayanan yang cepat, ramah, tepat, dan profesional akan memberikan pengalaman yang positif kepada tamu. Oleh karena itu, implementasi *service excellence* yang dilakukan secara konsisten menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dalam penyusunan studi kasus ini. Melalui penelitian terdahulu, penulis dapat mengetahui hasil-hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya, menemukan persamaan dan perbedaan dengan penelitian yang akan dilakukan, serta mengidentifikasi kebaruan (research gap) dari studi kasus ini.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	Suparwata & Maria (2024)	Analisis Pengimplementasian Service Excellent pada Kepuasan Tamu di Hotel Tentrem Semarang	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi <i>service excellence</i> berpengaruh signifikan terhadap kepuasan tamu. Penelitian juga merekomendasikan peningkatan pelatihan karyawan, evaluasi pelayanan, dan penguatan budaya pelayanan untuk meningkatkan kualitas layanan hotel.	Sama-sama membahas implementasi <i>service excellence</i> dan kepuasan tamu di hotel.	Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus kualitatif pada Departemen <i>Food and Beverage Service</i> .
2.	Marullah, Hulfa, Afiah, & Anggriana (2025)	Penerapan Sequence of Service pada Food and	Kualitatif Deskriptif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan	Sama-sama meneliti operasional	Penelitian terdahulu berfokus pada

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
		Beverage Service di Kayangan Restaurant Holiday Resort		<i>sequence of service</i> telah berjalan sesuai SOP. Namun, pada saat <i>rush hour</i> masih ditemukan kendala berupa keterlambatan penyajian makanan, kesalahan pesanan, serta kurangnya koordinasi antarpramusaji.	1 <i>Food and Beverage Service</i> menggunakan metode kualitatif.	<i>sequence of service</i> , sedangkan penelitian ini berfokus pada implementasi <i>service excellence</i> dalam meningkatkan kepuasan tamu.
	Alfiyah, Sulfiani, & Maulana (2026)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage Service di Swiss-Belhotel Cirebon	Kuatitatif	Penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Food and Beverage Service berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta mengidentifikasi hambatan yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan restoran hotel.	Sama-sama membahas kualitas pelayanan <i>Food and Beverage Service</i> dan kepuasan tamu.	Penelitian terdahulu menggunakan analisis statistik untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan, sedangkan penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menganalisis

No.	Peneliti	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
						implementasi <i>service excellence</i> beserta kendala dan upaya perbaikannya.

Berdasarkan penelitian terdahulu tersebut, dapat diketahui bahwa sebagian besar penelitian menunjukkan adanya hubungan antara kualitas pelayanan, *service excellence*, dan kepuasan tamu. Namun, sebagian besar penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh antarvariabel. Sementara itu, penelitian dengan pendekatan kualitatif yang membahas implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service*, khususnya ketika tingkat okupansi hotel tinggi atau operasional restoran berada pada kondisi *peak hour*, masih relatif terbatas. Oleh karena itu, studi kasus ini berupaya mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis secara mendalam implementasi *service excellence*, kendala yang dihadapi, dampaknya terhadap kepuasan tamu, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

2.3 Kerangka Pemikiran

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Salah satu departemen yang memiliki interaksi secara langsung dengan tamu adalah *Food and Beverage Service*. Pada departemen ini, penerapan *service excellence* menjadi aspek penting karena setiap bentuk pelayanan yang diberikan akan memengaruhi pengalaman dan tingkat kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, penulis menemukan bahwa implementasi *service excellence* pada umumnya telah

diterapkan dengan baik sesuai dengan standar operasional hotel. Karyawan telah berupaya memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, serta profesional kepada setiap tamu yang berkunjung.

Namun demikian, pada saat tingkat okupansi hotel mencapai 100% atau ketika restoran berada pada kondisi *peak hour*, penerapan *service excellence* belum dapat dilakukan secara optimal. Pada kondisi tersebut, karyawan lebih memprioritaskan kecepatan pelayanan agar seluruh tamu dapat terlayani tepat waktu. Akibatnya, beberapa unsur pelayanan prima, seperti pemberian perhatian secara personal, komunikasi yang lebih intensif, serta interaksi yang lebih mendalam dengan tamu, belum dapat dilakukan secara maksimal.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, menganalisis dampaknya terhadap kepuasan tamu, serta mengidentifikasi upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar pelayanan hotel meskipun berada pada kondisi operasional yang padat.

Dengan demikian, kerangka pemikiran dalam penelitian ini menggambarkan bahwa implementasi *service excellence* merupakan dasar dalam memberikan pelayanan kepada tamu pada Departemen *Food and Beverage Service*. Pelaksanaan pelayanan tersebut dipengaruhi oleh kondisi operasional restoran, khususnya ketika tingkat okupansi hotel tinggi atau pada saat *peak hour*. Kondisi tersebut dapat menimbulkan berbagai kendala yang berdampak pada konsistensi pelayanan dan kepuasan tamu. Oleh karena itu, diperlukan berbagai upaya untuk menjaga agar *service excellence* tetap dapat diterapkan secara optimal sehingga kualitas pelayanan dan kepuasan tamu dapat dipertahankan.

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman secara mendalam mengenai implementasi *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat menggambarkan fenomena yang terjadi di lapangan berdasarkan kondisi yang sebenarnya tanpa melakukan manipulasi terhadap objek penelitian.

Metode studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu kasus tertentu, yaitu implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mengkaji suatu fenomena secara mendalam melalui berbagai sumber data, seperti hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, sehingga diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai kondisi yang terjadi di lapangan.

Pendekatan kualitatif dalam penelitian ini bertujuan untuk memahami bagaimana implementasi *service excellence* diterapkan dalam operasional sehari-hari, mengidentifikasi kendala yang dihadapi ketika tingkat okupansi hotel tinggi atau pada saat restoran berada dalam kondisi *peak hour*, serta menganalisis dampaknya terhadap kepuasan tamu. Dengan demikian, hasil penelitian diharapkan mampu memberikan gambaran nyata mengenai penerapan *service excellence* serta rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Studi kasus ini dilaksanakan di Basil Restaurant, yang merupakan salah satu outlet *Food and Beverage Service* di Aston Batam Hotel & Residence, yang berlokasi di Jalan Sriwijaya No. 1, Baloi Indah, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Lokasi ini dipilih karena penulis melaksanakan Praktik

Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada Departemen *Food and Beverage Service*, sehingga penulis memiliki kesempatan untuk mengamati secara langsung proses pelayanan kepada tamu serta memperoleh data yang berkaitan dengan implementasi *service excellence* dalam kegiatan operasional restoran.

3.2.2 Waktu Penelitian

Pelaksanaan studi kasus ini dilakukan selama kegiatan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang berlangsung mulai 27 Januari 2026 sampai dengan 27 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memperoleh data mengenai implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Pengumpulan data dilakukan secara bertahap selama kegiatan PLI berlangsung agar informasi yang diperoleh sesuai dengan kondisi operasional yang terjadi di lapangan.

3.3. Profil Perusahaan

3.3.1. Sejarah Aston Batam Hotel & Residence



Gambar 3. 1 Aston Hotel Batam & Residence

Aston Batam Hotel & Residence merupakan salah satu hotel berbintang empat yang berlokasi di Jalan Sriwijaya No. 1, Kampung Pelita, Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini berada di bawah naungan merek Aston yang dikelola oleh [Archipelago International](#), salah satu perusahaan manajemen perhotelan terbesar di Indonesia.

Aston Batam Hotel & Residence mulai beroperasi pada tahun 2017 sebagai salah satu properti Aston yang hadir untuk memenuhi kebutuhan akomodasi

wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis di Kota Batam. Soft opening hotel ini dilaksanakan pada tanggal 9 September 2017, sedangkan pembukaannya dilakukan secara bertahap sebelum grand opening yang diselenggarakan pada akhir tahun yang sama.

Kehadiran Aston Batam Hotel & Residence merupakan bagian dari pengembangan jaringan hotel Aston di wilayah Kepulauan Riau. Hotel ini dibangun dengan konsep modern yang memadukan kenyamanan, kemewahan, dan kemudahan akses menuju berbagai pusat bisnis, pusat perbelanjaan, kawasan hiburan, serta pelabuhan dan bandara yang ada di Kota Batam. Lokasinya yang strategis menjadikan hotel ini sebagai salah satu pilihan akomodasi bagi wisatawan domestik maupun mancanegara yang berkunjung ke Batam.

Pada awal operasionalnya, Aston Batam Hotel & Residence memiliki 232 kamar yang terdiri dari beberapa tipe, yaitu Superior Room, Deluxe Room, Family Room, dan Suite Room. Selain fasilitas kamar, hotel ini juga dilengkapi dengan ruang pertemuan, ballroom, kolam renang, pusat kebugaran, spa, lounge, serta Basil Restaurant yang menyajikan berbagai pilihan menu lokal dan internasional.

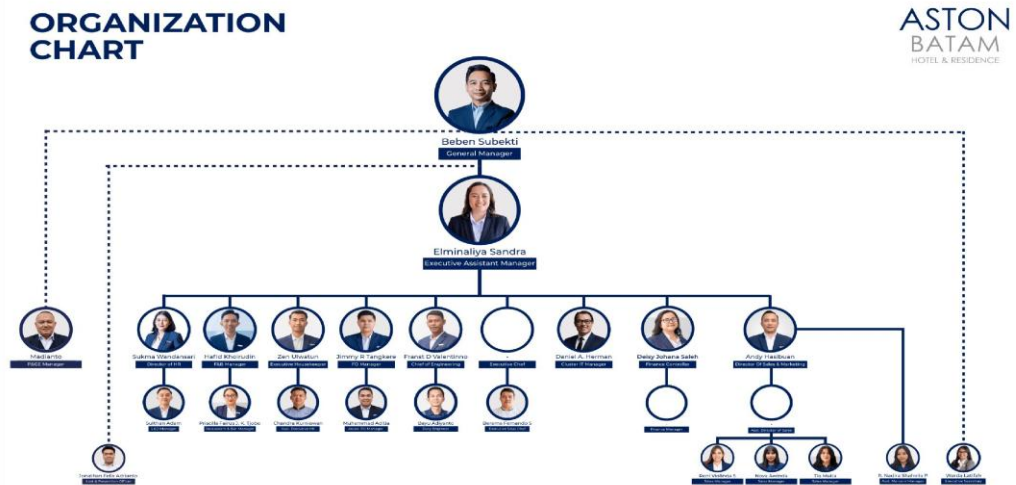
Seiring berjalannya waktu, Aston Batam Hotel & Residence terus berkembang dan meningkatkan kualitas pelayanan serta fasilitas yang dimiliki. Hotel ini tidak hanya melayani kebutuhan akomodasi, tetapi juga menjadi tempat penyelenggaraan berbagai kegiatan bisnis, pertemuan, seminar, maupun acara sosial. Dengan mengedepankan pelayanan yang profesional dan berstandar internasional, Aston Batam Hotel & Residence berhasil menjadi salah satu hotel yang dikenal dan dipercaya oleh masyarakat maupun wisatawan yang berkunjung ke Kota Batam.

a. Owner



Gambar 3. 2 Executive Commite Aston Batam Hotel & Residences

b. Struktur Organisasi



Gambar 3. 3 Struktur Organisasi Aston Batam Hotel & Residence

3.3.2. Visi:

Diakui secara luas sebagai perusahaan perhotelan terpilih bagi tamu, pemilik, dan karyawan dimanapun kami beroperasi.

3.3.3. Misi:

Memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu di semua hotel kami, membantu karyawan dalam mengembangkan karirnya dan mendukung para pemilik hotel dalam hal merancang, menciptakan, dan mengelola hotel mereka menjadi yang terbaik dikelasnya.

- **Integritas**

Katakan yang sebenarnya dengan tegas. Lakukan kewajiban anda, dengan atau tanpa ada orang yang mengetahuinya.

- **Antusiasme**

Cintai apa yang anda kerjakan dan kerjakan apa yang anda cintai. Jadikan hari ini layak diingat sekalipun hari terlihat biasa saja.

- **Keunggulan:**

Lakukan dengan baik, dan lakukan dengan lebih baik selanjutnya. Kesempurnaan tidak selalu dapat mudah dicapai, tetapi jika kita konsisten menjejernya maka kita akan mendapatkan keunggulan.

- **Kepemilikan**

Berusaha mencapai hasil daripada mencari alasan. Saat anda mengambil alih kendali hidup anda adalah saat anda dapat mengubah segalanya dalam hidup ini.

- **Welas Asih**

Selalu berbuat baik dalam hal yang memungkinkan. Keunggulan seseorang bukanlah dari kemakmurannya, tetapi dari kemampuan mereka memberi pengaruh positif kepada orang disekitarnya.

3.3.4. Basil Restaurant

Basil Restaurant merupakan outlet utama *Food and Beverage Service* di Aston Batam Hotel & Residence yang melayani tamu hotel maupun masyarakat umum. Restoran ini menyajikan berbagai pilihan menu makanan dan minuman, baik masakan Indonesia, Asia, maupun internasional. Selain melayani sarapan (*breakfast*) bagi tamu yang menginap, Basil Restaurant juga melayani makan siang (*lunch*), makan malam (*dinner*), serta pelayanan *à la carte*.

Dalam operasionalnya, Basil Restaurant menerapkan standar pelayanan (*Standard Operating Procedure/SOP*) yang bertujuan untuk memberikan pelayanan yang cepat, ramah, sopan, dan profesional. Seluruh karyawan Departemen *Food and Beverage Service* memiliki tanggung jawab untuk menerapkan *service excellence* dalam setiap proses pelayanan, mulai dari menyambut tamu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani keluhan tamu. Oleh karena itu, Basil Restaurant menjadi lokasi yang tepat untuk mengkaji implementasi *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan tamu.

3.4. Subjek dan Objek Studi Kasus

3.4.1 Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah informan yang memiliki pengetahuan dan keterlibatan secara langsung dalam pelaksanaan *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Penentuan informan dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memahami dan terlibat langsung dalam kegiatan operasional pelayanan kepada tamu.

Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

Tabel 2. 2 Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah	Alasan Pemilihan
1.	Restaurant and Bar Manager	1 Orang	Bertanggung jawab terhadap pengelolaan operasional restoran serta penerapan dan evaluasi standar pelayanan.
2.	Restaurant Captaint	1 Orang	Bertugas mengawasi jalannya operasional pelayanan serta mengoordinasikan waiter dan waitress.
2.	Waiter	1 Orang	Berinteraksi secara langsung dengan tamu serta menerapkan <i>service excellence</i> dalam proses pelayanan sehari-hari.

Ketiga informan tersebut dipilih karena dinilai mampu memberikan informasi yang mendalam mengenai implementasi *service excellence*, kendala yang dihadapi selama proses pelayanan, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

3.4.2 Objek Studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Penelitian difokuskan pada penerapan *service excellence* dalam kegiatan operasional restoran, kesesuaiannya dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel, kendala yang dihadapi selama pelayanan, khususnya pada saat tingkat okupansi hotel tinggi atau *peak hour*, serta upaya yang dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan penulis untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian. Pada studi kasus ini, teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan secara saling melengkapi agar data yang diperoleh akurat, mendalam, dan sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan.

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan operasional pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Melalui observasi, penulis memperoleh data mengenai proses penerapan *service excellence*, pelaksanaan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP), interaksi antara karyawan dengan tamu, serta situasi operasional restoran, khususnya pada saat kondisi *peak hour* atau tingkat okupansi hotel tinggi.

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sesuai dengan tujuan penelitian. Teknik ini dipilih agar penulis memperoleh informasi secara mendalam mengenai implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service*. Informan dalam penelitian ini terdiri atas Restaurant Manager, Restaurant Captain, dan Waiter. Ketiga informan dipilih menggunakan teknik purposive sampling, yaitu berdasarkan pertimbangan bahwa mereka memiliki pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan secara langsung dalam pelaksanaan pelayanan kepada tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

Wawancara difokuskan pada penerapan *service excellence*, kesesuaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala yang dihadapi selama operasional restoran, khususnya pada saat *peak hour* atau tingkat okupansi hotel tinggi, serta upaya yang dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan sebagai data pendukung untuk melengkapi hasil observasi dan wawancara. Dokumentasi yang dikumpulkan meliputi foto kegiatan

penelitian, struktur organisasi, Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berkaitan dengan pelayanan, serta dokumen lain yang mendukung penelitian.

Selain itu, penulis juga mendokumentasikan proses wawancara dan hasil observasi sebagai bukti pelaksanaan penelitian. Seluruh dokumentasi tersebut digunakan untuk memperkuat hasil analisis dan disajikan sesuai dengan kebutuhan pembahasan, sedangkan dokumentasi pendukung lainnya dilampirkan pada bagian lampiran Tugas Akhir.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data merupakan proses mengolah dan menafsirkan data yang telah diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Dalam studi kasus ini, teknik analisis data menggunakan model analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles, Huberman, dan Saldaña (2014), yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data (*data condensation*), penyajian data (*data display*), serta penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*).

3.6.1 Reduksi Data (*Data Condensation*)

Reduksi data merupakan tahap awal dalam proses analisis data. Pada tahap ini, penulis memilih, menyederhanakan, mengelompokkan, dan memfokuskan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dipilih adalah data yang berkaitan dengan implementasi *service excellence*, kesesuaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP), kendala yang dihadapi selama operasional restoran, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kepuasan tamu di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

3.6.2 Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah penyajian data. Pada tahap ini, data disusun secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif, tabel, dan kutipan hasil wawancara sehingga memudahkan penulis dalam memahami hubungan antar data. Penyajian data dilakukan untuk memberikan gambaran mengenai implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

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

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan disusun berdasarkan hasil analisis data yang telah melalui proses reduksi dan penyajian data. Selanjutnya, penulis melakukan verifikasi dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan bahwa data yang diperoleh konsisten dan dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Hasil dari tahap ini menjadi dasar dalam menyusun temuan penelitian mengenai implementasi *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence.

BAB IV

HASIL STUDI KASUS DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Basil Restaurant merupakan salah satu outlet *Food and Beverage Service* yang terdapat di Aston Batam Hotel & Residence yang memiliki peran dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel maupun tamu dari luar hotel. Sebagai salah satu bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, Basil Restaurant tidak hanya dituntut untuk menyediakan produk makanan dan minuman yang berkualitas, tetapi juga memberikan pelayanan yang mampu menciptakan pengalaman positif bagi setiap tamu yang berkunjung.

Dalam kegiatan operasionalnya, Basil Restaurant menerapkan konsep *service excellence* sebagai standar pelayanan yang menjadi pedoman bagi seluruh karyawan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Penerapan *service excellence* dilakukan melalui berbagai tahapan pelayanan, mulai dari menyambut tamu (*greeting*), membantu tamu dalam memilih tempat duduk (*seating*), memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan (*taking order*), menyajikan makanan dan minuman, hingga memastikan kebutuhan tamu selama berada di restoran dapat terpenuhi.

Selama melaksanakan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada periode 27 Januari 2026 sampai dengan 27 Juli 2026, penulis memperoleh kesempatan untuk mengamati secara langsung kegiatan operasional pelayanan di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Berdasarkan hasil pengamatan tersebut, penulis menemukan bahwa penerapan *service excellence* telah berjalan dengan baik dan mengacu pada Standar Operasional Prosedur (SOP) hotel. Karyawan telah berusaha memberikan pelayanan dengan menerapkan sikap ramah, sopan, responsif, serta menjaga profesionalitas dalam berinteraksi dengan tamu. Namun, dalam pelaksanaan operasional sehari-hari terdapat kondisi tertentu yang menjadi tantangan dalam mempertahankan konsistensi penerapan *service excellence*. Kondisi tersebut terjadi ketika tingkat okupansi hotel mencapai 100% atau ketika restoran berada pada situasi *peak hour*. Pada kondisi tersebut, jumlah tamu yang harus dilayani mengalami peningkatan secara signifikan sehingga

karyawan harus bekerja dengan lebih cepat agar seluruh tamu tetap mendapatkan pelayanan dalam waktu yang sesuai.

Berdasarkan kondisi tersebut, ditemukan bahwa fokus pelayanan pada saat restoran dalam keadaan sangat ramai cenderung lebih mengarah kepada kecepatan dan efisiensi pelayanan dibandingkan memberikan pelayanan yang lebih personal kepada setiap tamu. Meskipun karyawan tetap berupaya menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku, keterbatasan waktu, tingginya beban kerja, serta kondisi jumlah tenaga kerja menjadi faktor yang memengaruhi optimalisasi penerapan *service excellence*.

Permasalahan tersebut menjadi dasar bagi penulis untuk melakukan studi kasus mengenai implementasi *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Studi kasus ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana penerapan pelayanan prima berjalan, kendala yang dihadapi dalam kondisi operasional tertentu, serta upaya yang dapat dilakukan untuk mempertahankan kualitas pelayanan agar tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, ditemukan beberapa kondisi yang berkaitan dengan implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service*. Hasil studi kasus menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* telah menjadi bagian dari standar pelayanan yang diterapkan oleh pihak hotel. Namun, terdapat beberapa tantangan dalam mempertahankan konsistensi pelayanan terutama ketika operasional restoran berada dalam kondisi ramai. Pada saat saya melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri 1 di Hotel Aston Batam terutama pada Basil Restaurant. Ada beberapa masalah yang saya temukan sendiri ketika pelaksanaan magang. Pada saat Okupansi hotel sedang tinggi, terutama pada hari Sabtu dan Minggu. Ada banyak keluhan-keluhan dari tamu yang saya temukan. Dimulai dari ketersediaan tempat duduk yang terbatas dikarenakan jumlah atau kapasitas tempat duduk dengan tamu yang datang tidak seimbang. Perlengkapan seperti *Cutleries* yang tidak sesuai dengan jumlah tamu. Meja yang tidak tersanisasi dengan

sempurna, Pengantrian Buffet yang lumayan panjang. Ditemukan juga kasus dimana tamu lebih memilih untuk keluar restaurant daripada menunggu antrian yang sangat panjang. Sering sekali saya mendapat keluhan-keluhan seperti itu dari tamu yang menginap di Hotel Aston Batam & Residence. Para staff yang bekerja pada Basil Restaurant sudah bekerja semampu mereka, namun memang ada masanya dimana mereka melakukan pekerjaan tidak sesuai dengan SOP. Pada saat Okupansi Hotel sedang Tinggi, Para tamu yang datang tidaklah sedikit. Tak heran kesalahan-kesalahan kecil kerap terjadi seperti ketika *Breakfast* sedang ramai memungkinkan sekali jika ada *Room Service*, Namun ada kondisi dimana bahwa Restoran tempat saya melaksanakan magang sangat kekurangan staf. Maka *Room Service* yang seharusnya menjadi prioritas sedikit terabaikan dalam artian, pengantaran makanan yang sedikit terlambat. Makanan yang diantarkan tidak sesuai dengan permintaan tamu. Sehingga hal itulah yang menjadi sumber keluhan tamu. Kasus- kasus atau masalah yang saya temukan tersebut ketika melaksanakan pengalaman industri 1 di Hotel Aston Batam kerap sekali terjadi apalagi ketika tingkat hunian Hotel sudah di mencapai 100% Sehingga dimana *Service Excellence* yang seharusnya menjadi Standar kerap kali hampir terlupakan pada masa tertentu.

4.2.1 Implementasi *Service Excellence* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

Berdasarkan hasil observasi penulis selama melaksanakan PLI, penerapan *service excellence* di Basil Restaurant telah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan oleh hotel. Karyawan Departemen *Food and Beverage Service* telah menerapkan beberapa tahapan pelayanan, mulai dari menyambut tamu dengan ramah, membantu tamu dalam proses *seating*, memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga memastikan kebutuhan tamu selama berada di restoran.

Dalam proses pelayanan, karyawan juga menunjukkan sikap profesional dengan menjaga keramahan, kesopanan, serta komunikasi yang baik kepada tamu. Hal tersebut menunjukkan bahwa karyawan telah memahami pentingnya memberikan pelayanan tidak hanya berdasarkan prosedur kerja, tetapi juga melalui sikap dan perhatian kepada tamu.

Hasil observasi tersebut diperkuat melalui wawancara dengan Informan 1 (Restaurant Manager). Berdasarkan hasil wawancara, Informan 1 menjelaskan bahwa penerapan *service excellence* di Basil Restaurant telah berjalan sesuai dengan SOP yang berlaku. Namun, terdapat kondisi tertentu yang menyebabkan pelayanan tidak dapat dilakukan secara maksimal, terutama ketika restoran berada dalam kondisi *peak hour*.

Informan 1 menyampaikan:

"*Service excellence* sudah tercipta sesuai SOP, namun kadang saat *peak hour* kita lebih mengutamakan kecepatan dibandingkan *service* yang lebih personal." (I1)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa standar pelayanan di Basil Restaurant telah diterapkan dengan baik. Namun, pada kondisi tertentu seperti saat tingkat okupansi hotel mencapai 100%, karyawan harus melakukan penyesuaian dalam memberikan pelayanan. Prioritas pelayanan lebih diarahkan kepada kecepatan agar seluruh tamu tetap mendapatkan pelayanan dan waktu tunggu dapat diminimalkan.

Selain itu, hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pihak manajemen memiliki peran penting dalam menjaga kualitas pelayanan. Restaurant Manager tidak hanya bertanggung jawab dalam pengelolaan operasional, tetapi juga melakukan pengawasan secara langsung untuk memastikan pelayanan tetap berjalan sesuai standar.

Informan 1 menyampaikan:

"Sebagai seorang manager saya sendiri terjun langsung memastikan apakah semua service berjalan sesuai dengan SOP. Saya harus memastikan bahwa Basil Restaurant dapat memberikan pelayanan yang terbaik meskipun pada saat *peak hour*." (I1)

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, dapat diketahui bahwa pengawasan langsung dari pihak manajemen menjadi salah satu upaya dalam mempertahankan kualitas pelayanan. Keterlibatan manager dalam operasional membantu memastikan bahwa standar pelayanan tetap diterapkan meskipun restoran menghadapi kondisi dengan tingkat kesibukan yang tinggi.

4.2.2 Kendala dalam Penerapan *Service Excellence*

Berdasarkan hasil studi kasus, ditemukan bahwa salah satu kendala dalam penerapan *service excellence* terjadi ketika tingkat okupansi hotel meningkat. Kondisi restoran yang ramai menyebabkan jumlah tamu yang harus dilayani menjadi lebih banyak, sementara karyawan harus tetap menjaga kualitas pelayanan. Selain tingginya jumlah tamu, keterbatasan jumlah tenaga kerja juga menjadi salah satu faktor yang memengaruhi pelaksanaan pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara dengan Informan 1, diketahui bahwa pada beberapa waktu pihak restoran mengalami keterbatasan anggota tim.

Informan 1 menyampaikan:

"Sedikit kesulitan pada saat okupansi tinggi, ditambah lagi di beberapa waktu kita sempat kekurangan team." (I1)

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat diketahui bahwa kondisi kekurangan tenaga kerja memberikan pengaruh terhadap kelancaran operasional restoran. Ketika jumlah tamu meningkat, beban pekerjaan yang diterima oleh setiap karyawan menjadi lebih besar sehingga diperlukan pengaturan tugas dan koordinasi yang lebih efektif agar pelayanan tetap berjalan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, dapat disimpulkan bahwa implementasi *service excellence* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan sesuai dengan SOP hotel. Karyawan telah memahami standar pelayanan dan berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Namun, tantangan utama ditemukan ketika kondisi operasional berada pada tingkat okupansi tinggi atau *peak hour*. Pada kondisi tersebut, karyawan harus menyeimbangkan antara memberikan pelayanan yang cepat dengan mempertahankan pelayanan yang lebih personal kepada tamu. Selain itu, keterbatasan jumlah tenaga kerja pada waktu tertentu juga menjadi faktor yang memengaruhi optimalisasi penerapan *service excellence*.

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil temuan studi kasus, diketahui bahwa implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel. Karyawan telah memahami

standar pelayanan yang harus diberikan kepada tamu, mulai dari proses penyambutan hingga penyelesaian pelayanan.

Namun, permasalahan ditemukan ketika kondisi operasional restoran berada pada tingkat kunjungan yang tinggi, khususnya saat tingkat okupansi hotel mencapai 100% atau ketika restoran mengalami kondisi *peak hour*. Pada situasi tersebut, penerapan *service excellence* mengalami tantangan karena karyawan harus menyeimbangkan antara kecepatan pelayanan dengan kualitas interaksi yang diberikan kepada tamu.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Restaurant Manager, diketahui bahwa pada kondisi normal pelayanan dapat dilakukan sesuai dengan SOP. Akan tetapi, ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan, prioritas pelayanan lebih diarahkan kepada kecepatan agar seluruh tamu dapat terlayani dengan baik dan tidak mengalami waktu tunggu yang terlalu lama.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa tantangan utama dalam penerapan *service excellence* bukan berasal dari kurangnya pemahaman karyawan terhadap standar pelayanan, melainkan disebabkan oleh faktor operasional yang terjadi di lapangan.

4.3.1 Tingginya Tingkat Okupansi dan Beban Kerja Karyawan

Salah satu faktor utama yang memengaruhi penerapan *service excellence* adalah meningkatnya jumlah tamu pada saat okupansi hotel tinggi. Ketika jumlah tamu mengalami peningkatan secara bersamaan, karyawan Departemen *Food and Beverage Service* harus menangani lebih banyak permintaan dalam waktu yang terbatas.

Kondisi tersebut menyebabkan karyawan perlu melakukan pengaturan prioritas pelayanan. Fokus utama pada saat *peak hour* adalah memastikan seluruh tamu mendapatkan pelayanan dengan cepat, makanan dan minuman dapat disajikan sesuai waktu yang ditentukan, serta operasional restoran tetap berjalan dengan lancar.

Namun, situasi tersebut dapat memengaruhi aspek pelayanan yang membutuhkan waktu lebih banyak, seperti membangun komunikasi secara lebih personal dengan tamu, memberikan perhatian khusus terhadap kebutuhan tamu, maupun melakukan interaksi yang lebih mendalam.

Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa peningkatan jumlah tamu memberikan tekanan terhadap kemampuan karyawan dalam mempertahankan seluruh aspek *service excellence* secara bersamaan.

4.3.2 Keterbatasan Jumlah Tenaga Kerja

Selain faktor tingginya jumlah tamu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa keterbatasan jumlah tenaga kerja menjadi salah satu faktor yang memengaruhi penerapan pelayanan prima.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Restaurant Manager, diketahui bahwa pada beberapa kondisi pihak restoran mengalami kekurangan anggota tim. Kondisi tersebut menyebabkan pembagian tugas menjadi lebih berat karena jumlah karyawan yang tersedia harus melayani kebutuhan tamu dalam jumlah besar.

Keterbatasan tenaga kerja dapat berdampak terhadap efektivitas pelayanan karena setiap karyawan harus menangani lebih banyak tanggung jawab dalam waktu yang bersamaan. Akibatnya, karyawan cenderung lebih berfokus pada penyelesaian tugas utama seperti mengambil pesanan, menyajikan makanan, dan memastikan kebutuhan dasar tamu terpenuhi.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah tenaga kerja memiliki pengaruh terhadap konsistensi penerapan *service excellence*. Meskipun karyawan memiliki kemampuan dan pemahaman terhadap SOP pelayanan, keterbatasan sumber daya manusia dapat menjadi hambatan dalam memberikan pelayanan yang lebih optimal.

4.3.3 Perbedaan Antara Pelayanan Sesuai SOP dan Kondisi Operasional Lapangan

Berdasarkan hasil penelitian, terdapat perbedaan antara standar pelayanan ideal yang tercantum dalam SOP dengan kondisi nyata ketika restoran berada dalam situasi ramai.

SOP hotel menjadi pedoman agar setiap tamu memperoleh pelayanan yang konsisten. Namun, dalam praktiknya, kondisi operasional seperti jumlah tamu, waktu pelayanan, serta ketersediaan tenaga kerja dapat memengaruhi bagaimana SOP tersebut diterapkan.

Dalam kondisi normal, karyawan memiliki kesempatan untuk memberikan pelayanan secara lebih lengkap dan personal. Namun, ketika terjadi peningkatan

jumlah tamu, karyawan harus melakukan penyesuaian agar pelayanan tetap berjalan efektif.

Hal ini menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* membutuhkan kemampuan adaptasi dari karyawan. Karyawan tidak hanya harus memahami standar pelayanan, tetapi juga mampu menentukan prioritas pelayanan sesuai dengan kondisi operasional tanpa menghilangkan nilai utama dari pelayanan prima.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa permasalahan utama dalam implementasi *service excellence* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence bukan disebabkan oleh tidak diterapkannya standar pelayanan, melainkan karena adanya tantangan dalam mempertahankan konsistensi pelayanan pada kondisi operasional tertentu.

Tingginya tingkat okupansi hotel, kondisi *peak hour*, serta keterbatasan jumlah tenaga kerja menjadi faktor yang menyebabkan karyawan lebih memprioritaskan kecepatan pelayanan dibandingkan pelayanan yang lebih personal.

Meskipun demikian, pihak restoran tetap berupaya menjaga kualitas pelayanan melalui pengawasan manajemen, koordinasi antaranggota tim, dan penerapan SOP pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan strategi yang tepat agar keseimbangan antara efisiensi operasional dan kualitas *service excellence* tetap dapat dipertahankan.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

4.4.1 Implementasi *Service Excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

Berdasarkan hasil studi kasus yang dilakukan, ditemukan bahwa implementasi *service excellence* pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Penerapan tersebut terlihat dari kemampuan karyawan dalam menjalankan tahapan pelayanan mulai dari menyambut tamu, memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga memastikan kebutuhan tamu terpenuhi selama berada di restoran.

Namun, berdasarkan pengalaman penulis selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Aston Batam Hotel & Residence, terdapat beberapa kendala yang terjadi ketika tingkat okupansi hotel sedang tinggi (*peak hour*), khususnya pada saat pelayanan sarapan di Basil Restaurant. Kendala tersebut meliputi keterbatasan kapasitas tempat duduk, jumlah *cutleries* yang tidak mencukupi, *table set up* yang belum terselesaikan secara optimal, proses sanitasi meja yang membutuhkan waktu lebih lama, keterlambatan pengantaran *room service*, serta ketersediaan *equipment* buffet yang sering habis karena tingginya pergantian tamu dalam mengambil peralatan makan. Kondisi tersebut berpotensi memengaruhi kelancaran operasional dan kualitas pelayanan apabila tidak ditangani dengan baik.

Meskipun demikian, Departemen Food and Beverage Service Aston Batam Hotel & Residence telah menerapkan berbagai upaya untuk mengatasi kendala tersebut. Ketika kapasitas tempat duduk di Basil Restaurant telah penuh, pihak restoran menyediakan area tambahan (*foyer*) sebagai tempat tunggu maupun area makan sementara sehingga antrean tamu dapat diminimalkan. Selain itu, setiap pagi sebelum operasional dimulai selalu dilaksanakan *briefing* dan pembagian tugas kepada seluruh staf serta *trainee* yang bertugas pada hari tersebut agar setiap karyawan memahami tanggung jawabnya masing-masing. Selama jam operasional, staf juga secara aktif melakukan *mingle* kepada tamu dengan menanyakan kebutuhan maupun kendala yang dialami selama menikmati sarapan. Apabila terdapat keluhan, pihak hotel segera memberikan solusi, seperti *complimentary food* atau *special food* sebagai bentuk *service recovery*. Upaya-upaya tersebut menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* tetap diusahakan meskipun kondisi operasional sedang berada pada tingkat kesibukan yang tinggi.

Temuan tersebut sejalan dengan pendapat Christopher H. Lovelock yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir yang diterima pelanggan, tetapi juga oleh kemampuan penyedia jasa dalam merespons kebutuhan pelanggan secara cepat, tepat, dan profesional ketika terjadi permasalahan selama proses pelayanan. Oleh karena itu, tindakan yang dilakukan oleh Departemen Food and Beverage Service Aston Batam Hotel & Residence, seperti penambahan area makan sementara, pembagian tugas yang jelas melalui

briefing, pendekatan proaktif kepada tamu (*mingle*), serta pemberian *service recovery*, merupakan bentuk implementasi pelayanan yang berorientasi pada kepuasan tamu sehingga standar *service excellence* tetap dapat dipertahankan meskipun hotel berada pada kondisi okupansi yang tinggi.

Hasil wawancara dengan Restaurant Manager menunjukkan bahwa *service excellence* telah menjadi standar utama dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Pihak manajemen secara aktif melakukan pengawasan untuk memastikan pelayanan yang diberikan oleh karyawan tetap sesuai dengan SOP hotel.

Namun, hasil studi kasus juga menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* menghadapi tantangan ketika kondisi operasional restoran berada pada situasi *peak hour*. Pada kondisi tersebut, karyawan harus melakukan penyesuaian dalam memberikan pelayanan karena jumlah tamu yang meningkat menyebabkan beban kerja menjadi lebih tinggi.

Berdasarkan konsep *service excellence*, pelayanan prima tidak hanya berkaitan dengan kemampuan memberikan pelayanan secara cepat, tetapi juga mencakup sikap, perhatian, kepedulian, komunikasi, serta kemampuan memahami kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan pengalaman positif kepada pelanggan melalui interaksi yang baik antara pemberi layanan dan penerima layanan.

Jika dikaitkan dengan kondisi di Basil Restaurant, penerapan *service excellence* telah memenuhi sebagian besar aspek pelayanan prima. Karyawan telah menunjukkan sikap profesional, keramahan, dan tanggung jawab dalam melayani tamu. Akan tetapi, pada kondisi *peak hour*, terdapat perubahan prioritas pelayanan dimana kecepatan menjadi aspek utama agar seluruh tamu dapat terlayani dengan baik.

Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* dalam industri perhotelan tidak hanya dipengaruhi oleh standar pelayanan yang telah dibuat, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi operasional yang terjadi di lapangan.

Temuan ini memiliki kesesuaian dengan penelitian Supawarta (2024) yang menyatakan bahwa keberhasilan penerapan *service excellence* sangat dipengaruhi oleh pemahaman karyawan terhadap standar pelayanan, kemampuan komunikasi, serta konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

Apabila dibandingkan dengan hasil studi kasus di Basil Restaurant, terdapat kesamaan bahwa karyawan telah memiliki pemahaman mengenai pentingnya pelayanan prima dan mampu menerapkan standar pelayanan yang telah ditentukan. Namun, penelitian ini menemukan kondisi tambahan bahwa tingkat kepadatan operasional dapat menjadi faktor yang memengaruhi konsistensi penerapan *service excellence*, terutama pada aspek pelayanan personal.

Dengan demikian, dapat dianalisis bahwa penerapan *service excellence* di Basil Restaurant telah berjalan dengan baik, tetapi membutuhkan strategi pengelolaan pelayanan agar standar pelayanan tetap dapat dipertahankan dalam berbagai kondisi operasional.

4.4.2 Pengaruh Kondisi *Peak Hour* terhadap Konsistensi Pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian, salah satu permasalahan utama dalam penerapan *service excellence* terjadi ketika restoran berada pada kondisi ramai atau *peak hour*. Pada kondisi tersebut, karyawan harus melayani jumlah tamu yang lebih banyak dalam waktu yang relatif sama.

Situasi tersebut menyebabkan adanya perubahan fokus pelayanan. Pada kondisi normal, karyawan dapat memberikan perhatian lebih kepada tamu melalui komunikasi yang lebih intensif, memberikan rekomendasi menu, serta memastikan pengalaman tamu berjalan secara lebih personal. Namun, ketika restoran berada pada kondisi sangat ramai, karyawan lebih memprioritaskan penyelesaian pelayanan agar waktu tunggu tamu dapat dikurangi.

Jika dikaitkan dengan teori *service excellence*, kondisi tersebut menunjukkan adanya tantangan dalam menjaga keseimbangan antara efektivitas operasional dan kualitas hubungan dengan tamu. Kecepatan pelayanan memang menjadi salah satu indikator kualitas pelayanan, tetapi pelayanan prima juga membutuhkan unsur empati dan perhatian terhadap kebutuhan individu tamu.

Hasil penelitian Marullah (2025) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak hanya menilai produk yang diterima, tetapi juga menilai bagaimana proses pelayanan diberikan oleh penyedia jasa.

Berdasarkan penelitian tersebut, dapat dikaitkan bahwa kondisi di Basil Restaurant menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan pada saat *peak hour* memang

membantu menjaga kelancaran operasional dan mengurangi waktu tunggu tamu. Namun, apabila kondisi tersebut menyebabkan berkurangnya komunikasi dan perhatian personal kepada tamu secara terus-menerus, maka dapat berpengaruh terhadap pengalaman pelayanan yang dirasakan oleh tamu.

Dengan demikian, tantangan yang dihadapi Basil Restaurant bukan hanya bagaimana melayani tamu dengan cepat, tetapi bagaimana mempertahankan kualitas interaksi agar tamu tetap merasa diperhatikan meskipun kondisi restoran sedang ramai.

4.4.3 Peran Sumber Daya Manusia dalam Mempertahankan *Service Excellence*

Hasil studi kasus menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia memiliki peran penting dalam keberhasilan penerapan *service excellence*. Karyawan merupakan pihak yang berinteraksi langsung dengan tamu sehingga kemampuan, kesiapan, serta jumlah tenaga kerja sangat memengaruhi kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Restaurant Manager, salah satu kendala yang ditemukan adalah adanya kondisi tertentu dimana jumlah anggota tim tidak mencukupi ketika tingkat okupansi tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja karyawan meningkat dan memengaruhi efektivitas pelayanan.

Hal tersebut sesuai dengan penelitian Alfiah (2026) yang menjelaskan bahwa keberhasilan penerapan pelayanan prima dalam industri jasa tidak hanya bergantung pada standar pelayanan, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia dalam menjalankan pelayanan.

Apabila dibandingkan dengan kondisi Basil Restaurant, penelitian tersebut memperkuat bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kemampuan organisasi dalam mengelola sumber daya manusia. SOP yang baik tidak akan berjalan secara maksimal apabila tidak didukung oleh jumlah tenaga kerja yang memadai dan pembagian tugas yang efektif.

Oleh karena itu, pengelolaan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam mempertahankan *service excellence*, terutama pada kondisi operasional dengan tingkat kunjungan tamu yang tinggi.

Implementasi *service excellence* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan sesuai dengan SOP dan memberikan kontribusi terhadap kepuasan tamu. Namun, tantangan utama terdapat pada kemampuan mempertahankan konsistensi pelayanan ketika menghadapi kondisi *peak hour* atau okupansi hotel mencapai 100%.

Kondisi tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu peningkatan jumlah tamu, keterbatasan waktu pelayanan, serta keterbatasan sumber daya manusia pada kondisi tertentu. Oleh karena itu, penerapan *service excellence* tidak hanya membutuhkan standar pelayanan yang baik, tetapi juga membutuhkan strategi operasional yang mampu menjaga keseimbangan antara kecepatan pelayanan dan kualitas interaksi dengan tamu.

4.5 Solusi dan Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan mengenai implementasi *service excellence* dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, diketahui bahwa penerapan pelayanan prima telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan oleh hotel. Karyawan telah memahami standar pelayanan yang harus diberikan kepada tamu serta berusaha menerapkan sikap ramah, sopan, responsif, dan profesional dalam setiap proses pelayanan.

Namun, berdasarkan hasil temuan penelitian, masih terdapat beberapa kondisi yang menjadi tantangan dalam mempertahankan konsistensi *service excellence*, terutama ketika tingkat okupansi hotel mencapai 100% atau ketika restoran berada pada kondisi *peak hour*. Pada kondisi tersebut, peningkatan jumlah tamu menyebabkan beban kerja karyawan menjadi lebih tinggi sehingga fokus pelayanan lebih diarahkan kepada kecepatan dan efektivitas operasional agar seluruh tamu tetap dapat dilayani dengan baik.

Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa penerapan *service excellence* tidak hanya membutuhkan pemahaman terhadap SOP pelayanan, tetapi juga membutuhkan kesiapan operasional, koordinasi tim, serta strategi manajemen yang tepat agar kualitas pelayanan tetap dapat dipertahankan dalam berbagai kondisi. Oleh karena itu, diperlukan beberapa solusi dan rekomendasi perbaikan yang dapat

menjadi bahan pertimbangan bagi pihak Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dalam meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan.

4.5.1 Melakukan Optimalisasi Pembagian Tugas dan Koordinasi Tim pada Saat *Peak Hour*

Salah satu kendala yang ditemukan dalam penerapan *service excellence* adalah meningkatnya beban kerja karyawan ketika jumlah tamu mengalami peningkatan secara signifikan. Pada kondisi tersebut, setiap karyawan harus menangani lebih banyak tanggung jawab dalam waktu yang terbatas. Apabila pembagian tugas tidak dilakukan secara efektif, maka dapat menyebabkan pelayanan menjadi kurang maksimal dan berpotensi mengurangi kualitas pengalaman tamu.

Oleh karena itu, pihak restoran perlu melakukan optimalisasi pembagian tugas terutama ketika menghadapi kondisi *peak hour*. Pembagian area pelayanan (*section*) perlu dilakukan secara jelas agar setiap waiter memiliki tanggung jawab terhadap area tertentu dan mampu memberikan perhatian kepada tamu secara lebih terorganisir.

Selain pembagian area, koordinasi antaranggota tim juga perlu diperkuat, baik antara waiter, captain, kitchen, maupun manajemen. Komunikasi yang baik antarbagian dapat membantu mengurangi kesalahan pelayanan, mempercepat penyelesaian pekerjaan, serta memastikan kebutuhan tamu dapat dipenuhi dengan lebih efektif.

Dengan adanya koordinasi yang baik, karyawan tidak hanya berfokus pada menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tetapi juga tetap mampu memberikan pelayanan yang memperhatikan kebutuhan dan kenyamanan tamu.

4.5.2 Melakukan Evaluasi dan Penyesuaian Kebutuhan Tenaga Kerja Berdasarkan Tingkat Okupansi

Berdasarkan hasil wawancara dengan Restaurant Manager, salah satu kendala yang ditemukan dalam penerapan *service excellence* adalah adanya kondisi tertentu ketika restoran mengalami kekurangan anggota tim. Kondisi tersebut dapat memberikan pengaruh terhadap kelancaran operasional, terutama ketika jumlah tamu meningkat.

Ketersediaan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penting dalam industri perhotelan karena pelayanan yang diberikan sangat bergantung pada interaksi langsung antara karyawan dan tamu. Meskipun karyawan telah memahami SOP pelayanan, keterbatasan jumlah tenaga kerja dapat menyebabkan beberapa aspek pelayanan tidak dapat dilakukan secara optimal.

Oleh karena itu, pihak manajemen perlu melakukan evaluasi kebutuhan tenaga kerja berdasarkan tingkat okupansi hotel, jumlah reservasi, serta pola kunjungan tamu. Pada periode dengan tingkat hunian tinggi, diperlukan strategi penyesuaian jumlah staf agar beban kerja dapat terbagi secara merata.

Penyesuaian tersebut dapat dilakukan melalui pengaturan jadwal kerja yang lebih fleksibel, penambahan tenaga bantuan pada periode ramai, maupun pemanfaatan tenaga *daily worker* apabila diperlukan. Dengan jumlah tenaga kerja yang sesuai, karyawan akan memiliki kesempatan lebih besar untuk memberikan pelayanan yang tidak hanya cepat tetapi juga lebih personal kepada tamu.

4.5.3 Meningkatkan Kemampuan Karyawan dalam Mengelola Waktu dan Situasi Pelayanan

Dalam operasional restoran, kondisi ramai merupakan situasi yang tidak dapat dihindari, terutama pada hotel dengan tingkat okupansi tinggi. Oleh karena itu, kemampuan karyawan dalam mengelola waktu dan menghadapi tekanan operasional menjadi salah satu aspek penting dalam mempertahankan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil studi kasus, ditemukan bahwa ketika kondisi *peak hour*, karyawan cenderung lebih memprioritaskan kecepatan pelayanan dibandingkan pelayanan yang lebih personal. Hal tersebut merupakan bentuk penyesuaian terhadap kondisi lapangan, tetapi apabila terjadi secara terus-menerus dapat menyebabkan berkurangnya kesempatan karyawan dalam membangun hubungan yang lebih baik dengan tamu.

Untuk mengatasi hal tersebut, pihak hotel dapat memberikan pelatihan yang berkaitan dengan manajemen waktu, pengelolaan prioritas pekerjaan, serta teknik memberikan pelayanan cepat namun tetap berkesan. Karyawan perlu diberikan pemahaman bahwa kecepatan pelayanan dan keramahan bukanlah dua hal yang

bertentangan, tetapi dapat berjalan secara bersamaan apabila dilakukan dengan strategi yang tepat.

Dengan meningkatkan kemampuan tersebut, karyawan diharapkan mampu menghadapi berbagai situasi pelayanan tanpa mengurangi nilai utama dari *service excellence*.

4.5.4 Memperkuat Briefing Sebelum Operasional dan Evaluasi Setelah Pelayanan

Briefing sebelum operasional merupakan salah satu kegiatan penting yang dapat membantu menjaga konsistensi pelayanan. Melalui briefing, manajemen dapat menyampaikan informasi mengenai kondisi operasional yang akan dihadapi, seperti jumlah reservasi, tingkat okupansi hotel, menu yang tersedia, pembagian tugas, serta strategi pelayanan yang perlu diterapkan.

Pada kondisi okupansi tinggi, briefing menjadi semakin penting karena karyawan perlu memahami prioritas pelayanan dan pembagian tanggung jawab masing-masing. Dengan adanya persiapan yang baik sebelum operasional, kemungkinan terjadinya kesalahan pelayanan dapat diminimalkan.

Selain briefing sebelum operasional, evaluasi setelah pelayanan juga perlu dilakukan sebagai bentuk perbaikan berkelanjutan. Evaluasi dapat digunakan untuk mengetahui kendala yang terjadi selama pelayanan berlangsung, menerima masukan dari karyawan, serta mencari solusi agar pelayanan berikutnya dapat berjalan lebih baik.

4.5.5 Mempertahankan Keterlibatan Manajemen dalam Pengawasan Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara, Restaurant Manager memiliki peran aktif dalam memastikan pelayanan berjalan sesuai dengan SOP hotel. Keterlibatan langsung manajemen menjadi salah satu faktor pendukung dalam menjaga kualitas pelayanan, terutama ketika restoran menghadapi kondisi operasional yang padat. Oleh karena itu, keterlibatan manajemen dalam pengawasan pelayanan perlu terus dipertahankan. Kehadiran manager di area operasional tidak hanya berfungsi sebagai bentuk pengawasan, tetapi juga sebagai dukungan kepada karyawan dalam menghadapi berbagai kendala pelayanan.

Selain itu, manajemen juga dapat melakukan pemantauan terhadap kebutuhan karyawan, memberikan arahan ketika terjadi permasalahan, serta memastikan bahwa standar *service excellence* tetap menjadi budaya kerja dalam operasional restoran.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Implementasi *Service Excellence* dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence, dapat disimpulkan bahwa penerapan *service excellence* telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan yang telah ditetapkan oleh hotel.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI), ditemukan bahwa karyawan Departemen *Food and Beverage Service* telah memahami pentingnya pelayanan prima dalam menciptakan pengalaman positif bagi tamu. Penerapan *service excellence* terlihat dari kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan yang ramah, sopan, responsif, serta menjalankan tahapan pelayanan mulai dari menyambut tamu, memberikan informasi mengenai menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga memastikan kebutuhan tamu selama berada di restoran.

Namun, dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa tantangan yang memengaruhi konsistensi penerapan *service excellence*, terutama ketika kondisi operasional restoran berada pada situasi *peak hour* atau ketika tingkat okupansi hotel mencapai 100%. Pada kondisi tersebut, peningkatan jumlah tamu menyebabkan beban kerja karyawan meningkat sehingga pelayanan lebih berfokus pada kecepatan dan efisiensi agar seluruh tamu tetap dapat terlayani dengan baik dan sesuai waktu yang diharapkan.

Permasalahan utama yang ditemukan dalam studi kasus ini bukan disebabkan oleh kurangnya pemahaman karyawan terhadap SOP pelayanan, melainkan dipengaruhi oleh faktor operasional seperti tingginya jumlah tamu, keterbatasan waktu pelayanan, serta kondisi tertentu ketika jumlah tenaga kerja belum sepenuhnya sebanding dengan kebutuhan operasional. Kondisi tersebut menyebabkan aspek pelayanan yang lebih personal, seperti memberikan perhatian

lebih kepada setiap tamu dan membangun komunikasi yang lebih mendalam, menjadi lebih sulit dilakukan secara optimal.

Berdasarkan hasil analisis, dapat diketahui bahwa keberhasilan penerapan *service excellence* tidak hanya bergantung pada standar pelayanan yang telah ditetapkan, tetapi juga membutuhkan kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antaranggota tim, serta kemampuan manajemen dalam mengelola kondisi operasional yang berubah-ubah.

Untuk mempertahankan kualitas pelayanan, diperlukan beberapa upaya perbaikan seperti optimalisasi pembagian tugas saat kondisi ramai, penyesuaian jumlah tenaga kerja berdasarkan tingkat okupansi, peningkatan kemampuan karyawan dalam mengelola waktu pelayanan, penguatan koordinasi melalui briefing sebelum operasional, serta mempertahankan keterlibatan manajemen dalam melakukan pengawasan pelayanan.

Dengan adanya upaya tersebut, diharapkan Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence dapat terus mempertahankan standar *service excellence* sehingga pelayanan yang diberikan tidak hanya mampu memenuhi kebutuhan tamu, tetapi juga mampu menciptakan pengalaman yang berkesan serta meningkatkan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil studi kasus yang telah dilakukan, terdapat beberapa saran yang dapat diberikan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak Aston Batam Hotel & Residence, khususnya Departemen *Food and Beverage Service* di Basil Restaurant, serta bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian atau kegiatan PLI selanjutnya.

1. Bagi Aston Batam Hotel & Residence

Pihak hotel diharapkan dapat terus mempertahankan dan meningkatkan penerapan *service excellence* yang telah berjalan dengan baik. Meskipun standar pelayanan telah diterapkan sesuai SOP, perlu adanya strategi tambahan untuk menjaga konsistensi kualitas pelayanan terutama ketika menghadapi kondisi *peak hour* atau tingkat okupansi hotel yang tinggi.

Manajemen dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap kebutuhan jumlah tenaga kerja, terutama pada periode dengan tingkat kunjungan tamu yang

meningkat. Penyesuaian jumlah staf pada waktu tertentu dapat membantu mengurangi beban kerja karyawan sehingga pelayanan personal kepada tamu tetap dapat diberikan tanpa mengurangi efisiensi operasional.

Selain itu, peningkatan pelatihan bagi karyawan terkait komunikasi pelayanan, pengelolaan waktu, serta strategi menghadapi situasi ramai perlu terus dilakukan agar karyawan mampu memberikan pelayanan yang cepat namun tetap mengutamakan keramahan dan perhatian kepada tamu.

2. Bagi Departemen *Food and Beverage Service* Basil Restaurant

Departemen *Food and Beverage Service* diharapkan dapat mempertahankan budaya kerja yang berorientasi pada pelayanan dengan terus memperkuat koordinasi antaranggota tim. Komunikasi yang baik antara waiter, captain, kitchen, dan manajemen sangat diperlukan agar pelayanan dapat berjalan lebih efektif terutama dalam kondisi operasional yang padat.

Selain itu, evaluasi setelah operasional juga dapat dilakukan secara rutin untuk mengetahui kendala yang terjadi selama pelayanan serta mencari solusi perbaikan agar kualitas pelayanan dapat terus berkembang.

3. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa yang akan melakukan kegiatan PLI atau penelitian dengan topik yang berkaitan dengan pelayanan hotel diharapkan dapat melakukan observasi secara lebih mendalam terhadap proses pelayanan yang berlangsung. Selain memahami prosedur kerja, mahasiswa juga perlu memperhatikan bagaimana karyawan menghadapi berbagai situasi nyata dalam operasional hotel, terutama ketika menghadapi tekanan pelayanan.

Selain itu, penelitian selanjutnya dapat mengembangkan kajian mengenai strategi peningkatan *service excellence* pada kondisi tingkat okupansi tinggi dengan menggunakan sudut pandang yang lebih luas, seperti kepuasan tamu secara langsung atau evaluasi kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Febrianty, P. A. T., Yanthi, N. P. D., Pitaloka, N. N. D., & Rahayu, N. M. D. (2024). Meningkatkan aktivitas *revisit intention* melalui *brand image*, *service quality*, dan *customer satisfaction* (Studi pada Sofitel Bali Nusa Dua Beach Resort). *Ar-Ribhu: Jurnal Manajemen dan Keuangan Syariah*, 5(2), 35–50.
- Hendriyaldi, H. (2024). Pengaruh pelayanan prima dan kepuasan terhadap loyalitas pelanggan pada industri perhotelan berbintang di Kota Jambi. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 19(1), 114–124.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management* (15th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Keh, H. T. (2022). *Services marketing: People, technology, strategy* (9th ed.). World Scientific Publishing.
- Perdomo-Verdecia, V., Garrido-Vega, P., & Sacristán-Díaz, M. (2024). An fsQCA analysis of service quality for hotel customer satisfaction. *International Journal of Hospitality Management*, 122, 103793.
- Pritami, S. A., & Surono. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan, kualitas produk, dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. *EKOMA: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi*, 3(5).
<https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i5.4620>
- Suandi, M. A., & Fatimah, S. (2026). Pengaruh *service excellence* terhadap kepuasan tamu pada industri perhotelan: Studi pada Swiss-Belresort Dago Heritage Bandung. *Jurnal Mekar*, 5(1).
<https://doi.org/10.59193/jmr.v5i1.511>
- Sutarjo, S., Utami, W. Y., & Ristanto, R. (2024). The impact of service quality, facilities, and location on customer satisfaction. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(6), 2747–2758.
- Temory, M. D. (2024). The effect of service quality on customer satisfaction and loyalty: A case study of hotel industry in Afghanistan. *International Journal of Business and Management Review*, 12(5), 21–36.
<https://doi.org/10.37745/ijbmr.2013/vol12n52138>
- Tjiptono, F. (2022). *Service management: Mewujudkan layanan prima*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & customer satisfaction*.
Yogyakarta: Andi.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Informan I

Nama: Priscilla

Jabatan: Restaurant Manager

1. Bagaimana penerapan service excellence di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence?

Jawaban:

"Secara umum, penerapan service excellence di Basil Restaurant sudah berjalan dengan baik. Seluruh karyawan diwajibkan memberikan pelayanan sesuai SOP hotel, mulai dari menyambut tamu, mengantarkan tamu ke meja, menjelaskan menu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga mengucapkan terima kasih kepada tamu. Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah, sopan, cepat, dan profesional."

2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan SOP hotel?

Jawaban:

"Ya, pelayanan sudah berjalan sesuai SOP yang ditetapkan oleh hotel. Sebelum bertugas, seluruh karyawan mendapatkan briefing dan selalu diingatkan mengenai standar pelayanan yang harus diterapkan kepada tamu."

3. Bagaimana cara memastikan seluruh karyawan menjalankan SOP pelayanan?

Jawaban:

"Sebagai Restaurant Manager, saya melakukan pengawasan langsung di area restoran. Saya memastikan setiap tahapan pelayanan berjalan sesuai SOP dan memberikan arahan apabila ada hal yang perlu diperbaiki. Selain itu, evaluasi juga dilakukan setelah operasional apabila ditemukan kendala selama pelayanan."

4. Apa kendala ketika tingkat okupansi hotel tinggi atau saat peak hour?

Jawaban:

"Kendala utama terjadi ketika jumlah tamu meningkat sangat banyak. Pada kondisi tersebut, karyawan harus melayani banyak tamu dalam waktu yang bersamaan. Di

beberapa waktu kami juga sempat mengalami kekurangan anggota tim sehingga beban kerja menjadi lebih tinggi."

5. Bagaimana pengaruh kondisi tersebut terhadap kualitas pelayanan?

Jawaban:

"Pelayanan tetap mengikuti SOP, namun pada saat peak hour kami lebih mengutamakan kecepatan pelayanan agar seluruh tamu dapat terlayani dengan baik. Pelayanan yang lebih personal terkadang menjadi sulit dilakukan karena seluruh tim fokus menjaga kelancaran operasional."

6. Apa upaya yang dilakukan manajemen agar pelayanan tetap optimal?

Jawaban:

"Kami memperkuat koordinasi antaranggota tim, melakukan briefing sebelum operasional, membantu langsung di area pelayanan ketika restoran ramai, serta melakukan evaluasi agar pelayanan berikutnya dapat berjalan lebih baik."

7. Apakah implementasi service excellence sudah meningkatkan kepuasan tamu?

Jawaban:

"Menurut saya sudah. Hal tersebut terlihat dari banyaknya tamu yang memberikan respon positif terhadap pelayanan kami. Walaupun terdapat tantangan saat peak hour, kami tetap berusaha mempertahankan kualitas pelayanan agar kepuasan tamu tetap terjaga."

Informan II

Nama: Rizal Zibran

Jabatan: Captain Restaurant

1. Bagaimana penerapan service excellence dalam operasional restoran?

Jawaban:

"Service excellence sudah menjadi budaya kerja di Basil Restaurant. Kami selalu berusaha memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan sesuai SOP kepada setiap tamu."

2. Apakah pelayanan sudah sesuai SOP hotel?

Jawaban:

"Ya, seluruh pelayanan mengikuti SOP hotel. Kami selalu mengingatkan waiter agar menjalankan setiap tahapan pelayanan dengan benar."

3. Bagaimana pembagian tugas ketika restoran ramai?

Jawaban:

"Ketika restoran ramai, kami membagi area pelayanan kepada setiap waiter agar pekerjaan lebih teratur. Saya juga membantu mengawasi jalannya pelayanan dan memastikan komunikasi dengan kitchen berjalan lancar."

4. Apa kendala saat peak hour?

Jawaban:

"Kendala utamanya adalah jumlah tamu yang datang hampir bersamaan sehingga waktu pelayanan menjadi lebih terbatas. Kami harus bekerja lebih cepat agar seluruh tamu dapat dilayani."

5. Bagaimana menjaga kualitas pelayanan?

Jawaban:

"Kami tetap berusaha tersenyum, menyapa tamu dengan sopan, dan memberikan pelayanan sesuai SOP. Namun dalam kondisi sangat ramai, kami memang lebih mengutamakan kecepatan pelayanan dibandingkan pelayanan yang lebih personal."

6. Bagaimana koordinasi tim saat restoran ramai?

Jawaban:

"Koordinasi dilakukan secara terus-menerus antara captain, waiter, dan kitchen. Komunikasi yang baik sangat membantu mempercepat pelayanan dan mengurangi kesalahan."

Informan III

Nama: Maulana

Jabatan: Waiter

1. Bagaimana Anda menerapkan service excellence ketika melayani tamu?

Jawaban:

"Saya selalu berusaha menyambut tamu dengan ramah, memberikan senyum, menjelaskan menu apabila diperlukan, mencatat pesanan dengan benar, dan memastikan tamu mendapatkan pelayanan yang baik sesuai SOP."

2. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai SOP hotel?

Jawaban:

"Ya, pelayanan sudah sesuai SOP. Sebelum bekerja kami selalu mengikuti briefing sehingga mengetahui standar pelayanan yang harus diterapkan."

3. Apa kendala yang dihadapi ketika restoran ramai?

Jawaban:

"Ketika restoran penuh, jumlah tamu yang harus dilayani menjadi lebih banyak sehingga kami harus bekerja lebih cepat. Pada kondisi tertentu kami juga merasa kekurangan anggota tim sehingga pekerjaan menjadi lebih berat."

4. Saat peak hour apakah lebih mengutamakan kecepatan atau pelayanan personal?

Jawaban:

"Pada saat peak hour kami lebih mengutamakan kecepatan pelayanan agar semua tamu segera mendapatkan pelayanan. Walaupun begitu, kami tetap berusaha bersikap ramah dan sopan kepada setiap tamu."

5. Bagaimana menangani keluhan tamu?

Jawaban:

"Saya mendengarkan keluhan tamu terlebih dahulu, meminta maaf apabila terjadi ketidaknyamanan, kemudian segera menyampaikan kepada captain atau manager agar dapat segera ditangani."

6. Bagaimana kerja sama tim membantu pelayanan?

Jawaban:

"Kerja sama tim sangat penting. Kami saling membantu ketika ada rekan yang kewalahan sehingga pelayanan tetap berjalan lancar."

7. Apa yang perlu diperbaiki?

Jawaban:

"Menurut saya, jumlah tenaga kerja perlu disesuaikan dengan tingkat okupansi hotel agar pelayanan tetap maksimal. Selain itu, koordinasi tim juga harus terus ditingkatkan sehingga service excellence dapat tetap diterapkan meskipun restoran sedang ramai."

HASIL OBSERVASI

1. Judul Penelitian

Implementasi Service Excellence dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu pada Departemen Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence

2. Tujuan Observasi

Observasi dilakukan untuk memperoleh data secara langsung mengenai penerapan service excellence oleh karyawan Departemen Food and Beverage Service di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence. Kegiatan observasi dilaksanakan selama penulis mengikuti Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI) pada periode 27 Januari 2026 sampai dengan 27 Juli 2026.

3. Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis mengamati bahwa penerapan service excellence di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence telah dilaksanakan dengan baik sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Seluruh karyawan menunjukkan sikap yang ramah, sopan, serta profesional dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

Pada saat tamu datang ke restoran, karyawan menyambut tamu dengan salam, senyum, dan sapaan yang sopan. Selanjutnya tamu dipersilakan menuju meja yang telah disiapkan. Waiter memberikan menu, menjelaskan menu apabila diperlukan, menerima pesanan dengan baik, kemudian menyampaikan pesanan kepada bagian dapur sesuai prosedur yang berlaku.

Selama proses pelayanan berlangsung, waiter secara berkala memperhatikan kebutuhan tamu, memastikan makanan dan minuman disajikan dengan tepat, serta memberikan bantuan apabila terdapat permintaan tambahan dari tamu. Setelah tamu selesai menikmati hidangan, waiter melakukan proses clear up, menawarkan bantuan apabila masih terdapat kebutuhan lain, kemudian mengucapkan terima kasih sebagai bentuk penutupan pelayanan.

Selain mengamati proses pelayanan, penulis juga mengamati pelaksanaan briefing yang dilakukan sebelum operasional restoran dimulai. Dalam briefing tersebut, Restaurant Manager dan Captain Restaurant menyampaikan informasi mengenai

jumlah reservasi, pembagian area kerja (section), menu yang tidak tersedia (sold out), menu spesial, serta mengingatkan kembali pentingnya memberikan pelayanan sesuai dengan SOP dan prinsip service excellence.

Penulis juga mengamati adanya koordinasi yang baik antara waiter, captain, kitchen, dan kasir selama kegiatan operasional berlangsung. Komunikasi dilakukan secara aktif untuk memastikan pesanan tamu diproses dengan benar serta meminimalkan terjadinya kesalahan pelayanan.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi, kondisi operasional mengalami perubahan ketika tingkat okupansi hotel meningkat dan restoran berada pada kondisi peak hour. Pada situasi tersebut jumlah tamu yang datang dalam waktu bersamaan meningkat secara signifikan sehingga beban kerja karyawan menjadi lebih tinggi.

Dalam kondisi tersebut, karyawan tetap berupaya menjalankan pelayanan sesuai SOP, namun fokus pelayanan lebih diarahkan pada kecepatan dan ketepatan penyajian agar seluruh tamu dapat segera dilayani. Penulis mengamati bahwa beberapa bentuk pelayanan yang bersifat lebih personal, seperti melakukan percakapan lebih lama dengan tamu, memberikan perhatian secara individual, atau melakukan follow up secara lebih intensif, tidak selalu dapat dilakukan karena keterbatasan waktu dan tingginya jumlah tamu yang harus dilayani.

Selain itu, pada beberapa kesempatan penulis juga mengamati bahwa jumlah anggota tim yang bertugas belum sepenuhnya sebanding dengan peningkatan jumlah tamu sehingga setiap karyawan harus menangani beberapa pekerjaan secara bersamaan. Meskipun demikian, koordinasi antaranggota tim tetap berjalan dengan baik sehingga pelayanan kepada tamu tetap dapat berlangsung tanpa mengabaikan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Secara keseluruhan, hasil observasi menunjukkan bahwa implementasi service excellence di Basil Restaurant Aston Batam Hotel & Residence telah berjalan dengan baik dan sesuai dengan SOP hotel. > zia: Tantangan utama yang ditemukan bukan terletak pada pemahaman karyawan terhadap standar pelayanan, melainkan pada upaya mempertahankan konsistensi kualitas pelayanan ketika restoran berada dalam kondisi peak hour atau tingkat okupansi hotel mencapai 100%.

Temuan hasil observasi tersebut selaras dengan hasil wawancara yang

dilakukan kepada Restaurant Manager, Captain Restaurant, dan Waiter, yang menyatakan bahwa service excellence telah menjadi budaya pelayanan di Basil Restaurant. Namun, pada kondisi operasional yang sangat padat, karyawan cenderung lebih mengutamakan kecepatan pelayanan agar seluruh tamu tetap memperoleh pelayanan yang baik tanpa mengurangi standar operasional yang berlaku.

DOKUMENTASI PLI



Gambar 4.1. Incharge on The Stall 60S To Seol



Gambar 4.2. Serve Pass Arround the Guest



Gambar 4.2. Handling Iftar



Gambar 4.2. Food and Beveragae Service Team

SURAT TUGAS



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



SURAT TUGAS No. 243c/UN35.1.7.B/PP/2025

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Restu Salwa Rachmadani	24135092	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Tria Riziana Putri	24135139	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Dayinta Putri Latya Aj	24135070	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Indah Shababilla Yunus	24135018	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Halimah Syaharani	24135117	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Rahmat Syawal Dwisano	24135091	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Andhyka Bakhrasy	24135101	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026
Raka Zaef Septia	24135194	Manajemen Perhotelan	Aston Batam Hotel & Residences	23 Januari s.d 23 Juli 2026

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

Hendri Azwar, S. ST., M. Par. Ph.D., CHE

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

Kepala Unit Hubungan Industri
FPP-UNP


Dr. Retnaningtyas Susanti S. Ant. M.Sc.
NIP. 19850525 202203 2002 2

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Tria Reziana Putri
NIM : 24135139
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 089527072643
Supervisor/Mentor/Coach : Rizal Zibran
Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence
Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 21 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Selasa/27 Jan 2026	08.00-16.00	Induction with Mrs. Diva and Mrs. Devin	
2.	Rabu/28 Jan 2026	08.00-16.00	Induction, Tour Hotel with Mrs. Diva and Mrs. Devin.	
3.	Kamis/29 Jan 2026	Off day	Off day	
4.	Jumat/30 Jan 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Training about Coffe Machine, What Kind of Glass, and What kind of Coffe with Mr. Jerry and Mr. Urai.	
5.	Sabtu/31 Jan 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Set Up Table for Lunch (Ala Carte).	

Batam,
Supervisor

(Rizal Zibran)

LOGBOOK KEGIATAN

PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Tria Reziana Putri

NIM : 24135139

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 089527072643

Supervisor/Mentor/Coach : Rizal Zibran

Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence

Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 21 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1.	Minggu/1 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Polishing after breakfast.	
2.	Senin/2 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Lunch, Handle Famset, Training Sequence of Service with Mrs. Chettrin.	
3.	Selasa/3 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Training about Buffet, How to Handle Telp. By Room Service, etc.	
4.	Rabu/4 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Lunch, How to make Food Tag, Adjustment the Cutleries for Ala Carte.	
5.	Kamis/5 Feb 2026	Day Off	Day Off	
6.	Jumat/6 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Training How To set up Buffet.	
7.	Sabtu/7 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Set Up the Table, Dusting The Table.	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
8.	Minggu/8 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Lunch, Memorize the Menu Basil Restaurant, Product Knowledge with the menu.	
9.	Senin/9 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Set Up the Table, Briefing with FB team, Training about how to serve the order for the guest.	
10.	Selasa/10 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Polishing All Chinaware, Glassware, and All Cutleries. Knowing How To Carry the Tray, Knowing How To Set Up the Buffet for the Lunch	
11.	Rabu/11 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Incharge as Greeter, Set Up Table and Knowing the Guest Preference.	
12.	Kamis/12 Feb 2026	Day Off	Day Off	
13.	Jumat/13 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Set Up The Buffet, Handle Lunch.	
14.	Sabtu/14 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Training What Kind Of Course at Basil Restaurant.	
15.	Minggu/15 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Escort the Guest, Handling Complain.	
16.	Senin/16 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Knowing about the Job Assignment.	
17.	Selasa/17 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Polishing All Glassware, Training How to Polish the Glassware with lime and warm water.	
18.	Rabu/18 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Knowing What Kind of	

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
			Cutleries at the Basil Restaurant.	
19.	Kamis/19 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Refill Sugar Bowl, Toothpick, and Tissue Box.	
20.	Jumat/20 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Clear Up, Polishing, Cleaning Area, Refilling.	
21.	Sabtu/21 Feb 2026	Day Off	Day Off	
22.	Minggu/22 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Serve the Guest while breakfast time, Asking the guest about the food and the service at the Basil Restaurant.	
23.	Senin/23 Feb 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Polishing, Set Up, Cleaning Basil Store, Cleaning Buffet Area.	
24.	Selasa/24 Feb 2026	14.00-22.00	Handle Iftar, Prepare the equipment for iftar, Set Buffet Iftar on the Pool Area, Set Up Lay Out Table for the Book by Guest.	
25.	Rabu/25 Feb 2026	14.00-22.00	Handle Iftar, Set Up Buffet for iftar, Prepare the FoodTag. Pouring the water, Prepare Barcode Code for Lucky Draw .	
26.	Kamis/26 Feb 2026	Day Off	Day Off	
27.	Jumat/27 Feb 2026	14.00-22.00	Handle Iftar, Incharge at the Pool Area, Set Up Round Table, for iftar.	
28.	Sabtu/28 Feb 2026	14.00-22.00	Handle Iftar, Preparing and Re Set Up Table for Breakfast time.	

Batam,
Supervisor

(Rizal Zibran)

LOGBOOK KEGIATAN

PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Tria Reziana Putri

NIM : 24135139

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 089527072643

Supervisor/Mentor/Coach : Rizal Zibran

Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence

Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Minggu/01 Mar 2026	14.00-22.00	Preparing Iftar with my Team, Handling Iftar with my Team, and Closing after Iftar.	
2.	Senin/02 Mar 2026	14.00-22.00	Preparing Iftar, Incharge as Escorter, and Polishing after Iftar.	
3.	Selasa/03 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Incharge at Pool Area, Cleaning Area after Iftar	
4.	Rabu/04 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Taking Order for Ala Carte Guest, And Pick Up Beverage From Papermint Lounge.	
5.	Kamis/05 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Handling Ala Carte.	
6.	Jumat/06 Mar 2026		Day Off	
7.	Sabtu/07 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Prepare Cutleries and Equipment for Room Service.	
8.	Minggu/08 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Pouring Water for All table. Closing Buffet after Iftar. Re Set Up Table for breakfast time.	

9.	Senin/09 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar Set Up Buffet, Preparing Food Tag, Adjustment Cutleries for Buffet.	
10.	Selasa/10 Mar 2026	Day Off	Day Off	
11.	Rabu/11 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Preparing All Equipment, Set Up Buffet.	
12.	Kamis/12 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Set Up Buffet, Closing After Iftar, Polishing After Iftar.	
13.	Jumat/13 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Set Up Table, Back Up Job Morning Shift. Polishing All Equipment.	
14.	Sabtu/14 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Set Up, Closing, and Prepare for Breakfast Time.	
15.	Minggu/15 Mar 2026	14.00-22.00	Handling Iftar, Preparing, Cleaning Area After Iftar. Polishing after Iftar.	
16.	Senin/16 Mar 2026	Day Off	Day Off	
17.	Selasa/17 mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Incharge as Greeter. Clear Up. Polishing.	
18.	Rabu/18 Mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Training about Food and Beverage Product.	
19.	Kamis/19 Mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Training about service excellent	
20.	Jumat/20 Mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Refilling, Closing, Cleaning Area, Set Up Table.	
21.	Sabtu/21 Mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Cleaning Basil Store, Refilling Sugar Bowl. Toothpick, Tissue Box. And Preparing all equipment for Room Service	
22.	Minggu/22 Mar 2026	06.00-14.00	Incharge at Banquet, Set Up Round Table and Lay Out Table for Chinese Wedding.	

23.	Senin/23 Mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Lunch at Gravity Ten.	
24.	Selasa/24 Mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Pick Up Beverage. Taking Order.	
25.	Rabu/25 Mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Upselling Menu.	
26.	Kamis/26 Mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Knowing about FB Product, and Working Together with my Team	
27.	Jumat/27 Mar 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Sugar Bowl at 08.30 Am. Closing at 10.00.Am, Polishing.	
28.	Sabtu/28 Mar 2026	Day Off	Day Off	
29.	Minggu/29 Mar 2026	14.00-22.00	Back Up job Morning shift, Set Up Table For breakfast, Taking Order, and Upselling Menu.	
30.	Senin/30 Mar 2026	14.00-22.00	Taking Order, Cleaning Area, Stand by at peppermint Lounge, Beverage Runner.	
31.	Selasa/31 Mar 2026	Day Off	Day Off	

Batam,
Supervisor

(Rizal Zibran)

LOGBOOK KEGIATAN

PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Tria Reziana Putri

NIM : 24135139

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 089527072643

Supervisor/Mentor/Coach : Rizal Zibran

Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence

Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Rabu/01 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest.	
2.	Kamis/02 April 2026	14.00-22.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
3.	Jumat/03 April 2026	14.00-22.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
4.	Sabtu/04 April 2026	14.00-22.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
5.	Minggu/05 April 2026	14.00-22.00	Taking Order, Incharge at Peppermint Lounge, Making Product (Beverage)	
6.	Senin/06 April 2026	Day Off		
7.	Selasa/07 April 2026	06.00-14.00	Prepare restaurant opening, table set up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	
8.	Rabu/08 April 2026	06.00-14.00	Handle breakfast service, prepare take out	

			mug, buffet checker during breakfast, closing buffet, mengikuti training product knowledge menu breakfast.	
9.	Kamis/09 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	
10.	Jumat/ 10 April 2026	06.00-14.00	Handling Breakfast, Stand By at Coffe Corner, Refilling Coffe Bean, Creamer, etc at Coffe Corner.	
11.	Sabtu/ 11 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Longstay Guest, Give them special food their Country. Give the a welcome food from Indonesia.	
12.	Minggu/ 12 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle famset Lunch, Food Runner and Handle Guest VIP During Lunch Time.	
13.	Senin/ 13 April 2026	Day off		
14.	Selasa/ 14 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast time, Mingle with guest, ask feedback to our guest, serve them with a warm smile and a warm heart. Glad to serve them.	
15.	Rabu/ 15 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handling Guest complaint during breakfast time, and Coordination with Kitchen Team.	
16.	Kamis/ 16 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Give our guest with a special drink the called “ Pass Around”	
17.	Jumat/ 17 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Serving the guest with service excellent.	
18.	Sabtu/ 18 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Incharge as a Escorter, Geeting the guest, Sitting the Guest, Listening Guests Request. Briefing with FB Team.	
19.	Minggu/ 19 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Lunch, Closing Buffet Area and Polishing.	
20.	Senin/ 20 April 2026	Day off		
21.	Selasa/ 21 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Incharge as a Coffe and Tea Runner,	

			Pouring Coffe or Tea for the Guest.	
22.	Rabu/ 22 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Serve the guest during breakfast time, closing area, Re Set Up Table. Handling Ala Carte Guest.	
23.	Kamis/ 23 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Standby at Jamu Corner, Explain the guest benefits consume jamu. Pouring What Kind of Jamu to our Guest.	
24.	Jumat/ 24 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Stand By at Korean Corner, Up Selling the menu.	
25.	Sabtu/ 25 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Support Banquet team for their Event.	
26.	Minggu/ 26 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Training about how to set up equipment on the buffet.	
27.	Senin/ 27 April 2026	Day off		
28.	Selasa/ 28 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Closing after Breakfast, Briefing with FB Team. Training about Food Knowledge.	
29.	Rabu/ 29 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Polishing After Breakfast, Training, How to serve guest with their complaint before	
30.	Kamis/ 30 April 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Serve with preference Guest, Asking Feedback Guest and Mingle With Guest.	

Batam,

Supervisor,

(Rizal Zibran)

LOGBOOK KEGIATAN

PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Tria Reziana Putri

NIM : 24135139

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 089527072643

Supervisor/Mentor/Coach : Rizal Zibran

Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence

Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Jumat/ 01 Mei 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
2.	Sabtu/ 02 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
3.	Minggu/ 03 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
4.	Senin/ 04 Mei 2026	Day off		
5.	Selasa/ 05 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
6.	Rabu/ 06 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
7.	Kamis/ 07 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
8.	Jumat/ 08 Mei 2026	06.00-14.00	Prepare restaurant opening, table set up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	
9.	Sabtu/ 09 Mei 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	
10.	Minggu/10 Mei 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Standby at Jamu Corner, Explain the guest benefits	

			consume jamu. Pouring What Kind of Jamu to our Guest.	
11.	Senin/ 11 Mei 2026	Day off		
12.	Selasa/ 12 Mei 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
13.	Rabu/13 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
14.	Kamis/ 14 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
15.	Jumat/ 15 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
16.	Sabtu/ 16 Mei 2026	06.00-14.00	Prepare restaurant opening, table set up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	
17.	Minggu/ 17 Mei 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	
18.	Senin/ 18 Mei 2026	Day off		
19.	Selasa/ 19 Mei 2026	08.00-16.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
20.	Rabu/ 20 Mei 2026	08.00-16.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
21.	Kamis/ 21 Mei 2026	08.00-16.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
22.	Jumat/ 22 Mei 2026	08.00-16.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	
23.	Sabtu/ 23 Mei 2026	08.00-16.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
24.	Minggu/ 24 Mei 2026	08.00-16.00	Prepare restaurant opening, table set up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	
25.	Senin/ 25 Mei 2026	Day off		
26.	Selasa/ 26 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
27.	Rabu/ 27 Mei 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	

28.	Kamis/ 28 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
29.	Jumat/ 29 Mei 2026	06.00-14.00	Prepare restaurant opening, table set up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	
30.	Sabtu/ 30 Mei 2026	06.00-14.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
31	Minggu/ 31 Mei 2026	06.00-14.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	

Batam,

Supervisor

(Rizal Zibran)

LOGBOOK KEGIATAN

PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Tria Reziana Putri

NIM : 24135139

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 089527072643

Supervisor/Mentor/Coach : Rizal Zibran

Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence

Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Senin/ 01 Juni 2026	Day off		
2.	Selasa/ 02 Juni 2026	08.00- 16.00	Handle Breakfast, Cleaning all area	
3.	Rabu/ 03 Juni 2026	08.00- 16.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
4.	Kamis/ 04 Juni 2026	08.00- 16.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
5.	Jumat/ 05 Juni 2026	08.00- 16.00	Prepare restaurant opening, table set	

			up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	
6.	Sabtu/ 06 Juni 2026	08.00- 16.00	Handle Breakfast, Standby at Jamu Corner, Explain the guest benefits consume jamu. Pouring What Kind of Jamu to our Guest.	
7.	Minggu/ 07 Juni 2026	08.00- 16.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	
8.	Senin/ 08 Juni 2026	Day off		
9.	Selasa/ 09 Juni 2026	08.00- 16.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
10.	Rabu/ 10 Juni 2026	08.00- 16.00	Taking Order, General Cleaning Buffe Area.	
11.	Kamis/ 11 Juni 2026	08.00- 16.00	Prepare restaurant opening, table set up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	
12.	Jumat/ 12 Juni 2026	08.00- 16.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time,	

			Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
13.	Sabtu/ 13 Juni 2026	08.00-16.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
14.	Minggu/14 Juni 2026	08.00-16.00	Handle Breakfast, Handle Longstay Guest, Give them special food their Country. Give the a welcome food from Indonesia.	
15.	Senin/ 15 Juni 2026	Day off		
16.	Selasa/ 16 Juni 2026	08.00-16.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	
17.	Rabu/ 17 Juni 2026	08.00-16.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
18.	Kamis/ 18 Juni 2026	08.00-16.00	Prepare restaurant opening, table set	

			up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	
19.	Jumat/ 19 Juni 2026	08.00- 16.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
20.	Sabtu/ 20 Juni 2026	08.00- 16.00	Taking Order, General Cleaning Buffe Area.	
21.	Minggu/21 Juni 2026	08.00- 16.00	Handle Breakfast, Standby at Jamu Corner, Explain the guest benefits consume jamu. Pouring What Kind of Jamu to our Guest.	
22.	Senin/ 22 Juni 2026	Day off		
23.	Selasa/ 23 Juni 2026	14.00- 22.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
24.	Rabu/ 24 Juni 2026	14.00- 22.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	

25.	Kamis/ 25 Juni 2026	14.00- 22.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
26.	Jumat/ 26 Juni 2026	14.00- 22.00	Taking Order, General Cleaning Buffe Area.	
27.	Sabtu/ 27 Juni 2026	14.00- 22.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
28.	Minggu/28 Juni 2026	14.00- 22.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
29.	Senin/ 29 Juni 2026	Day off		
30.	Selasa/ 30 Juni 2026	14.00- 22.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	

Batam,

Supervisor

(Rizal Zibran)

LOGBOOK KEGIATAN

PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari 2026 – Juli 2026

Tahun 2026

Nama : Tria Reziana Putri

NIM : 24135139

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 089527072643

Supervisor/Mentor/Coach : Rizal Zibran

Nama Industri : Aston Batam Hotel & Residence

Waktu Pelaksanaan PLI : 26 Januari 2026 – 26 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan	Paraf Supervisor
1.	Rabu/ 01 Juli 2026	06.00-14.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
2.	Kamis/ 02 Juli 2026	14.00-22.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	
3.	Jumat/ 03 Juli 2026	14.00-22.00	Prepare restaurant opening, table set up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	
4.	Sabtu/ 04 Juli 2026	14.00-22.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
5.	Minggu/ 05 Juli 2026	08.00-16.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
6.	Senin/ 06 Juli 2026	Day off		

7.	Selasa/ 07 Juli 2026	08.00- 16.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
8.	Rabu/ 08 Juli 2026	08.00- 16.00	Handle Breakfast, Handle Guest Request During Breakfast time, Checking the Restaurant Area to Keep Clean and Tidy	
9.	Kamis/ 09 Juli 2026	08.00- 16.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
10.	Jumat/ 10 Juli 2026	08.00- 16.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
11.	Sabtu/ 11 Juli 2026	08.00- 16.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
12.	Minggu/12 Juli 2026	08.00- 16.00	Handle Breakfast, Standby at Jamu Corner, Explain the guest benefits consume jamu. Pouring What Kind of Jamu to our Guest.	
13.	Senin/ 13 Juli 2026	Day off		
14.	Selasa/ 14 Juli 2026	14.00- 22.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
15.	Rabu/ 15 Juli 2026	14.00- 22.00	Handle Breakfast, Handle Longstay Guest, Give them special food their Country. Give the a welcome food from Indonesia.	
16.	Kamis/ 16 Juli 2026	14.00- 22.00	Prepare restaurant opening, table set up breakfast, refill buffet, greeting and seating guest, clear up table	

17.	Jumat/ 17 Juli 2026	14.00-22.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
18.	Sabtu/ 18 Juli 2026	14.00-22.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
19.	Minggu/19 Juli 2026	14.00-22.00	Handle Breakfast, Handle Longstay Guest, Give them special food their Country. Give the a welcome food from Indonesia.	
20.	Senin/ 20 Juli 2026	Day off		
21.	Selasa/ 21 Juli 2026	08.00-16.00	Taking Order, Handle Ala Carte, Set Up all equipment for breakfast time. Preparing all equipment for Room Service.	
22.	Rabu/ 22 Juli 2026	08.00-16.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how to explain the menu for the guest	
23.	Kamis/ 23 Juli 2026	08.00-16.00	Taking Order, General Cleaning Buffet Area.	
24.	Jumat/ 24 Juli 2026	08.00-16.00	Handle Breakfast, Standby at Jamu Corner, Explain the guest benefits consume jamu. Pouring What Kind of Jamu to our Guest.	
25.	Sabtu/ 25 Juli 2026	08.00-16.00	Taking Order, Handle Guest who come at Basil Restaurant, Pick Up VIP Slice Cake and Single.	
26.	Minggu/26 Juli 2026	08.00-16.00	Handle Breakfast, Take Out Mug, Buffet Checker During breakfast time, Closing Buffet at 10.00 am. Training about how	

			to explain the menu for the guest	
27.	Senin/ 27 Juli 2026	Day off		

Batam,
Supervisor

(Rizal Zibran)

LEMBAR KONSULTASI DENGAN PEMBIMBING



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIT HUBUNGAN INDUSTRI**

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



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Tria Resiana Putri
Departemen / NIM : Pariwisata / 24135139
Tempat PLI : Atrium Botani Hotel & Residence

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
15 Juni 2026	Konsultasi mengenai penyusunan judul studi kasus yaitu "Implementasi Service excellence dalam meningkatkan kepuasan tamu pada Departemen food and Beverage house di Basil Restaurant Atrium Botani Hotel & Residence".		
18 Juli 2026	Konsultasi mengenai isi studi kasus, gambaran kasus yang akan dibahas.		
26 Juli 2026	Konsultasi mengenai pembahasan dan metode studi kasus mengenai laporan studi kasus yang sedang disusun.		

Diketahui oleh:
Dosen Pembimbing

Hendri Ariswar, S. ST, M. Par., Ph.D., CME.
NID: 181027

LEMBAR KONSULTASI DENGAN SUPERVISOR



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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Tria Rezana Putri
Unit Kegiatan Praktek : J & B Service
Nama Perusahaan/Industri : Asion Batam Hotel & Residence
Jadwal Kegiatan : Januari - Juli
Nama Supervisor(Penilai) : Rizal Zibran
Jabatan Supervisor di Perusahaan : Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
		Membahas masalah mengenai Kinerja mahasiswa selaku Trainee selama magang berlangsung. Menanyakan bagaimana cara beradaptasi dengan lingkungan secara cepat.	Tria sudah baik dalam bekerja, kinerjanya sudah bisa dianggap baik. Tria lancar dalam berkomunikasi dengan tamu, tau apa kebutuhan tamu dan inisiatif dalam bekerja namun kerap kali sedikit kurang pd. oleh karena itu perlu diperhatikan lagi terutama di lingkungan	

ASION BATAM
HOTEL & RESIDENCES
Human Resources Department
Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

DATA PENDUKUNG LAINNYA

SERTIFIKAT

ASTON BATAM HOTEL & RESIDENCE	
CERTIFICATE OF APPRECIATION	
THIS CERTIFICATE IS PRESENTED TO	
TRIA REZIANA PUTRI Universitas Negeri Padang	
Has been completed On the job training program Period 26 January 2026 - 27 July 2026	
In Recognition of the successful completion of the 6 (Six) Months on the job training program in Food & Beverage Service Department	
Batam, 27 July 2026	
 Sukma Wandansari Director of Human Resources	 Beben Subekti General Manager
ASTON HUXLEY Alana Kemudi HARPER	AVANIKA ASTON COLLECTION HOTELS Guest NED fave NERDIO INNOVATION ARCHITECTUR

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.80
2. Quantity & Quality of Work	3.55
3. Personality & Character	3.80
4. Attendance	3.70
FINAL SCORE	3.71

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


Hafid Khoirudin Al Ansori
Food & Beverage Manager


Sulthan Adam Wizarddinan Hariono
Learning & Development Manager