

LAPORAN STUDI KASUS

PENURUNAN KUALITAS PELAYANAN STAF FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM MENGHADAPI JAM SIBUK DI YELLO HOTEL HARBOUR BAY BATAM

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



Oleh:

Nadhin Syalwadisa

24135048

Dosen Pembimbing : Feriantano Sundang Pranata, S. Pd, M. Kom

Supervisor : Samuel Parulian Suhendro Simatupang (Restaurant Manager)

PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS

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

Oleh :



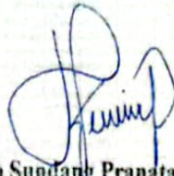
Nadhin Syalwadisa

NIM : 24135048

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Dapartemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing

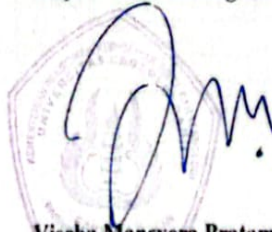


Feriantano Sundang Pranata, S. Pd, M. Kom

NIP. 199602282024061002

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd

NIP. 199502132022032020

LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Magang Berdampak
FPP-UNP Padang Semester Januari – Juli 2026
Oleh :**



Nadhin Svalwadisa
NIM : 24135048

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Dapartemen Pariwisata**

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



Samuel Parulian suhendro Simatupang
Food and Beverage Manager



Monika
Source Lader

KATA PENGANTAR

Puji Dan Syukur Hanya Allah Swt. Kepada-nya Kita Memohon Pertolongan Dan Ampunan. Kepada-nya Pula Kita Memohon Kebatilan Pada Diri Kita. Dengan Rahmat Dan Pertolongan-nya Penulis Dapat Menyelesaikan Laporannya Study kasus Dengan Judul **“Laporan Studi Kasus Penurunan Kualitas Pelayanan Staf Food and Beverage Service dalam Menghadapi Jam Sibuk di Yello Hotel Harbour Bay Batam”**.

Laporan Ini Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Dalam Menyelesaikan Mata Kuliah Magang Prodi D4 Manajemen Perhotelan Departemen Pariwisata, Fakultras Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang Dan Untuk Meningkatkan Kemampuan Mahasiswa Dalam Berkomunikasi Secara Tertulis Dan Sistematis.

Selesainya Laporan Ini Tidak Lepas Dari Bantuan Dan Dukungan Dari Berbagai Pihak, Untuk Itu Penulis Mengucapkan Terima Kasih Yang Sebesar-besarnya Kepada :

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D Selaku Dekan Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Vischa Mansyera Pratama, M.Pd. Selaku Kepala Unit Hubungan Industri (UHI) Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Pasaribu, Sst.Par, M.Si.Par Selaku Kepala Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadhillah, M.Pd. Selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata Dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Feriantano Sundang Pranata, S. Pd, M. Kom Selaku Dosen Pembimbing Magang
6. Kurnia Illahi Manvi, S.S.T.Par., M.Par. Selaku Dosen Penasehat Akademik.
7. Ibu Fanny O Tulandi Selaku General Manager Yello Hotel Haurbour Bay Batam.
8. Bapak Samuel Parulian Suhendro Simatupang Selaku Food&Beverage Manager Yello Hotel Haurbour Bay Batam.

9. Ibu Monika Selaku Source Lader (HRM) Yellow Hotel Haurbour Bay Batam.
10. Seluruh karyawan dan karyawanati Yello Hotel Haurbour Bay Batam yang sudah memberikan ilmu dan bimbingan selama pelaksanaan Magang di Yello Hotel Haurbour Bay Batam.
11. Keluarga yang selalu memberikan dukungan baik material maupun spiritual dan senantiasa memberikan semangat untuk terus belajar.

Menyadari akan banyak kesalahan dan kekurangan dalam penyusunan laporan Magang ini. Akhir kata penulis terbuka atas kritik dan saran yang membangun guna perbaikan dimasa yang akan datang.

Padang, 13 Juli 2026



Nadhin Syalwadisa

24135048

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN FAKULTAS	i
LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
ABSTRAK.....	x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	5
1.3 Rumusan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	6
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori.....	9
2.2 Penelitian Terdahulu.....	13
2.3 Kerangka Pemikiran.....	16

BAB III METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Lokasi dan Waktu PLI	19
3.3 Profil Organisasi/Perusahaan.....	20
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6 Teknik Analisis Data.....	37

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus	39
4.2 Temuan Studi Kasus	41
4.3 Analisis Permasalahan.....	43
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	45
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	47

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	50
5.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA.....	53
----------------------------	-----------

LAMPIRAN.....	55
----------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Hasil Observasi Fenomena Service Quality pada Departemen Food and Beverage Service saat Peak Hours di YELLO Hotel Harbour Bay Batam..	5
Tabel 2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan menurut Para Ahli	10
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	16
Tabel 3.1 Jadwal Pelaksanaan PLI	20
Tabel 4.1 Profil Informan Studi Kasus	40
Tabel 4.2 Temuan Permasalahan Penurunan Kualitas Pelayanan saat Peak Hours ..	42
Tabel 4.3 Matriks Analisis SWOT F&B Service YELLO Hotel	44
Tabel 4.4 Rencana Aksi Perbaikan Kualitas Pelayanan	49

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Studi Kasus	18
Gambar 3.1 Logo Industri	20
Gambar 3.2 YELLO Rooml	25
Gambar 3.3 YELLO Urban Room	25
Gambar 3.4 YELLO Urban Family Room	25
Gambar 3.5 YELLO Urban Xtra Room	26
Gambar 3.6 YELLO Hype Suitel	26
Gambar 3.7 Wok 'N' Tok	27
Gambar 3.8 The Convo	28
Gambar 3.9 Swaram Cafe Bistro	29
Gambar 3.10 Meeting Room Capacities	29
Gambar 3.11The Flex	30
Gambar 3.12 The Seshl	30
Gambar 3.13 Kids Playgroundl	31
Gambar 3.14 Game Onl	31
Gambar 3.15 Amertha Spa	31
Gambar 3.16 Struktur Organisasi Food and Beverage Department YELLO Hotel ..	33
Gambar 4.1 Grafik Waktu Peak Hours di YELLO Hotel Harbour Bay Batam	41

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	55
Lampiran 2. Lembar Observasi (Format)	57
Lampiran 3. Surat Keterangan PLI	59
Lampiran 4. Logbook Kegiatan PLI.....	60
Lampiran 5. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	83
Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Supervisor/Manager di Industri	84
Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan PLI	86

ABSTRAK

Penelitian ini dilatar belakangi oleh penurunan kualitas pelayanan staf *Food and Beverage (F&B) Service* pada saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam akibat meningkatnya jumlah tamu yang tidak sebanding dengan jumlah staf yang bertugas. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan staf F&B Service pada saat *peak hours*, mengidentifikasi bentuk-bentuk penurunan kualitas pelayanan, menganalisis faktor-faktor penyebabnya, serta memberikan rekomendasi perbaikan bagi manajemen hotel. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus. Data diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam terhadap tiga orang staf waiter/waitress dan satu orang tamu hotel, serta dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI). Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan, sedangkan keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan triangulasi metode. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan staf F&B Service mengalami penurunan pada saat *breakfast peak hours* (06.00–10.30 WIB) dan *dinner peak hours* (18.30–23.30 WIB). Penurunan tersebut terjadi pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, yang ditandai dengan keterlambatan pembersihan meja, pengisian ulang *buffet*, penyajian makanan, respons terhadap permintaan tamu, pemberian informasi menu, serta berkurangnya perhatian kepada tamu. Faktor penyebabnya meliputi ketidakseimbangan jumlah staf dengan jumlah tamu saat *peak hours*, belum adanya SOP khusus, minimnya pelatihan pelayanan prima, dan kurang optimalnya supervisi. Penelitian ini merekomendasikan optimalisasi jumlah staf, penyusunan SOP, pelaksanaan pelatihan secara berkala, penguatan peran supervisor, dan evaluasi kinerja pelayanan secara rutin untuk meningkatkan kualitas pelayanan F&B Service di YELLO Hotel Harbour Bay Batam.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, *Food and Beverage Service*, SERVQUAL, *peak hours*, studi kasus.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri pariwisata dan perhotelan merupakan salah satu sektor yang terus mengalami perkembangan di Indonesia. Pertumbuhan sektor ini didorong oleh meningkatnya mobilitas wisatawan domestik maupun mancanegara serta berkembangnya kegiatan bisnis yang membutuhkan layanan akomodasi berkualitas. Kota Batam merupakan salah satu kota strategis di Indonesia yang berbatasan langsung dengan Singapura dan Malaysia sehingga menjadi tujuan wisata bisnis dan wisata rekreasi. Kondisi tersebut mendorong meningkatnya persaingan antar hotel dalam memberikan pelayanan terbaik kepada tamu.

Dalam industri perhotelan, departemen *Food and Beverage (F&B) Service* memiliki peran yang sangat penting karena menjadi salah satu departemen yang berinteraksi secara langsung dengan tamu. Selain menyajikan makanan dan minuman, *staf F&B Service* juga bertanggung jawab memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Oleh karena itu, *service quality* menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan tamu. Menurut Olawuyi dan Kleynhans (2025), kualitas pelayanan merupakan faktor penting yang memengaruhi pengalaman tamu, kepuasan pelanggan, serta loyalitas terhadap hotel. Konsep kualitas pelayanan dalam industri hospitality masih banyak mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditentukan oleh kemampuan staf dalam melayani tamu, tetapi juga dipengaruhi oleh kondisi operasional hotel. Salah satu kondisi yang sering menjadi tantangan adalah *peak hours*, yaitu periode ketika jumlah tamu yang datang mencapai tingkat tertinggi sehingga aktivitas pelayanan berlangsung lebih padat dibandingkan waktu operasional normal. Pada kondisi tersebut, staf dituntut untuk tetap memberikan pelayanan yang cepat, akurat, dan sesuai dengan standar operasional meskipun menghadapi beban kerja yang lebih tinggi. Penelitian terbaru menunjukkan bahwa meningkatnya beban kerja pada jam sibuk dapat memengaruhi kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian pesanan, serta kualitas interaksi antara staf dengan tamu.

apabila tidak didukung oleh jumlah tenaga kerja dan pengelolaan operasional yang memadai.

YELLO Hotel Harbour Bay Batam merupakan hotel bintang tiga yang berlokasi di kawasan Harbour Bay, Batam. Hotel ini memiliki fasilitas restoran yang melayani tamu hotel maupun tamu umum. Berdasarkan hasil pengamatan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), penulis menemukan adanya indikasi penurunan kualitas pelayanan pada saat *breakfast peak hours* pukul 06.00–10.30 WIB dengan jumlah tamu sekitar 80–200 orang, serta pukul 18.30–23.30 WIB dengan jumlah tamu sekitar 30–50 orang .

Pada periode tersebut, jumlah *staf F&B Service* yang bertugas rata-rata hanya 3–4 orang untuk melayani restoran yang memiliki kapasitas hingga 120 kursi. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja staf meningkat sehingga berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Berdasarkan hasil observasi, ditemukan beberapa fenomena seperti keterlambatan dalam merespons permintaan tamu, waktu tunggu penyajian makanan yang lebih lama, kesalahan dalam penyajian pesanan, kurang efektifnya komunikasi antara staf dengan tamu maupun antar staf, serta meningkatnya jumlah keluhan tamu pada saat jam sibuk. Data hasil observasi dari departemen staf F&B Service juga menunjukkan adanya peningkatan komplain selama periode *peak hours*.

Tabel 1.1 Hasil Observasi Fenomena Service Quality pada Departemen Food and Beverage Service saat Peak Hours di YELLO Hotel Harbour Bay Batam

No	Tanggal / waktu	Sumber data	Dimensi Service Quality	Hasil Observasi	Dampak terhadap Tamu
1	24 Mei 2026 / 08.00 WIB	<i>Observasi Penulis</i>	<i>Responsiveness</i>	Staf membutuhkan waktu lebih lama untuk merespons permintaan tamu karena tingginya	Beberapa tamu terlihat menunggu sebelum dilayani.

				jumlah tamu saat breakfast.	
2	24 Mei 2026 / 08.20 WIB	Observasi Penulis	<i>Tangibles</i>	Meja makan belum segera dibersihkan karena staf sedang melayani tamu lain dan mengisi ulang buffet.	Tamu harus menunggu meja yang bersih untuk digunakan.
3	11 Juni 2026 / 07.45 WIB	<i>Observasi Penulis</i>	<i>Reliability</i>	Beberapa menu buffet habis dan belum segera diisi ulang saat jam sarapan.	Tamu menanyakan ketersediaan menu dan memilih menu lain.
4	11 Juni 2026 / 20.15 WIB	<i>Observasi Penulis</i>	<i>Empathy</i>	Interaksi staf dengan tamu menjadi lebih singkat pada saat restoran ramai sehingga sapaan dan perhatian kepada tamu berkurang.	Beberapa tamu tampak menunggu sebelum menyamai kan permintaan tambahan.
5	20 Juli 2026 / 09.10 WIB	<i>Observasi Penulis</i>	<i>Assurance</i>	Staf perlu mengonfirmasi terlebih dahulu ke dapur ketika	Tamu menunggu beberapa menit

				tamu menanyakan informasi mengenai kandungan makanan.	sebelum memperoleh informasi.
--	--	--	--	--	-------------------------------------

Sumber : *Diolah Oleh Penulis (2026)*

Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada departemen *staf F&B Service* masih perlu ditingkatkan agar mampu memenuhi harapan tamu meskipun berada pada kondisi operasional yang padat. Penelitian terbaru menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang konsisten akan meningkatkan kepuasan tamu, memperkuat loyalitas pelanggan, serta menjaga citra hotel di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat. Sebaliknya, penurunan kualitas pelayanan pada saat jam sibuk dapat memberikan pengalaman negatif bagi tamu dan berdampak terhadap reputasi hotel.

Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"Penurunan Kualitas Pelayanan Staf *Food and Beverage Service* dalam Menghadapi Jam Sibuk di YELLO Hotel Harbour Bay Batam"**

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi terkait kualitas pelayanan *staf F&B Service* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam pada saat *peak hours*, antara lain:

1. Tingginya jumlah tamu pada saat *breakfast peak hours* dan *dinner peak hours* menyebabkan beban kerja *staf F&B Service* meningkat.
2. Jumlah *staf F&B Service* yang bertugas pada saat *peak hours* belum sebanding dengan jumlah tamu yang harus dilayani sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan.
3. Masih terdapat keterlambatan dalam merespons permintaan tamu, lamanya waktu penyajian makanan, serta beberapa kesalahan dalam penyajian pesanan pada saat *peak hours*.

4. Komunikasi antara staf dengan tamu maupun antar staf pada saat *peak hours* belum berjalan secara optimal sehingga memengaruhi kelancaran pelayanan.
5. Terjadi peningkatan keluhan tamu pada saat *peak hours* yang mengindikasikan adanya penurunan kualitas pelayanan pada Departemen *F&B Service* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana kualitas pelayanan *staf F&B Service* saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam?
2. Bagaimana bentuk-bentuk penurunan kualitas pelayanan *staf F&B Service* yang terjadi saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam?
3. Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya penurunan kualitas pelayanan *staf F&B Service* saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam?
4. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Departemen *F&B Service* dalam mengatasi penurunan kualitas pelayanan saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Studi kasus ini bertujuan untuk:

1. Mendeskripsikan kualitas pelayanan *staf F&B Service* pada saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam.
2. Mengidentifikasi bentuk-bentuk penurunan kualitas pelayanan *staf F&B Service* yang terjadi pada saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam.
3. Menganalisis faktor-faktor yang menyebabkan penurunan kualitas pelayanan *staf F&B Service* pada saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam.
4. Memberikan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh manajemen YELLO Hotel Harbour Bay Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan *staf F&B Service* pada saat *peak hours*.

1.5 Manfaat Studi Kasus

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi berbagai pihak, yaitu:

1. Bagi Mahasiswa

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan pengalaman dan wawasan praktis bagi mahasiswa dalam memahami serta menganalisis permasalahan yang terjadi secara langsung di industri perhotelan, khususnya pada bidang pelayanan *F&B Service*. Melalui penelitian ini, mahasiswa dapat mengembangkan kemampuan berpikir kritis dalam mengidentifikasi permasalahan operasional, menghubungkan teori yang diperoleh selama perkuliahan dengan kondisi nyata di lapangan, serta meningkatkan kompetensi profesional dalam memberikan solusi terhadap permasalahan pelayanan pada industri hospitality.

2. Bagi YELLO Hotel Harbour Bay Batam

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan informasi, masukan, serta rekomendasi yang dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak manajemen YELLO Hotel Harbour Bay Batam dalam meningkatkan kualitas pelayanan *staf F&B Service*, khususnya dalam menghadapi kondisi *peak hours*. Hasil penelitian ini diharapkan dapat membantu manajemen dalam mempertahankan standar pelayanan, meningkatkan kepuasan tamu, serta menciptakan strategi pelayanan yang lebih efektif dan sesuai dengan kebutuhan operasional hotel.

3. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi sebagai tambahan referensi akademik dan dokumentasi penelitian mengenai permasalahan nyata yang terjadi di industri perhotelan, khususnya dalam bidang kualitas pelayanan *F&B Service*. Selain itu, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pembelajaran bagi mahasiswa dalam memahami penerapan konsep manajemen pelayanan, serta pengelolaan operasional hotel berdasarkan kondisi yang terjadi di dunia industri.

4. Bagi Masyarakat dan Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi sumber informasi dan referensi bagi pihak-pihak yang memiliki ketertarikan terhadap bidang hospitality, khususnya mengenai kualitas pelayanan *F&B Service*, dan pengelolaan pelayanan pada saat *peak hours*. Selain itu, penelitian ini dapat menjadi bahan

perbandingan maupun acuan bagi peneliti selanjutnya dalam mengembangkan penelitian yang berkaitan dengan manajemen pelayanan di industri perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Konsep service quality

Service quality atau kualitas pelayanan merupakan salah satu konsep fundamental dalam industri perhotelan yang menggambarkan kemampuan suatu organisasi jasa dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya berkaitan dengan hasil akhir dari suatu layanan, tetapi juga mencakup proses interaksi antara karyawan dengan tamu, termasuk sikap, perilaku, komunikasi, serta kemampuan staf dalam memenuhi kebutuhan tamu. Berikut beberapa teori menurut para ahli mengenai *Service quality*:

1. Menurut Tjiptono dan Chandra (2020), *service quality* atau kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan pelayanan yang diberikan oleh penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan tidak hanya dinilai berdasarkan hasil pelayanan yang diterima pelanggan, tetapi juga berdasarkan proses penyampaian pelayanan selama berlangsungnya interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan sangat bergantung pada kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan konsisten sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan oleh hotel.
2. Menurut Lupiyoadi (2021), kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan serta menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Dalam industri jasa, kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh peran sumber daya manusia karena karyawan merupakan pihak yang berinteraksi secara langsung dengan pelanggan. Sikap karyawan, kemampuan berkomunikasi, kecepatan dalam memberikan respons, serta kemampuan menangani kebutuhan dan keluhan pelanggan menjadi faktor penting yang membentuk persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diterima.

3. Menurut Kotler, Kartajaya, dan Setiawan (2021), kualitas pelayanan pada perkembangan industri modern tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, tetapi juga pada penciptaan pengalaman positif bagi pelanggan. Penyedia jasa dituntut untuk mampu memberikan pelayanan yang bersifat personal, responsif, dan membangun hubungan emosional dengan pelanggan. Dalam industri perhotelan, pengalaman tamu tidak hanya dipengaruhi oleh fasilitas yang tersedia, tetapi juga oleh kualitas interaksi langsung antara tamu dengan staf hotel selama proses pelayanan berlangsung.

Selain konsep kualitas pelayanan secara umum, pengukuran kualitas pelayanan pada industri hospitality juga banyak menggunakan model SERVQUAL. Model ini masih menjadi salah satu instrumen yang relevan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan karena mampu mengukur kesesuaian antara pelayanan yang diterima tamu dengan harapan mereka. Dalam perkembangannya, berbagai penelitian terbaru di bidang perhotelan tetap menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagai dasar dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*.

Lima dimensi SERVQUAL tersebut meliputi: *tangibles*, yaitu kondisi fasilitas, peralatan, kebersihan area pelayanan, serta penampilan karyawan; *reliability*, yaitu kemampuan memberikan pelayanan secara akurat, konsisten, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan; *responsiveness*, yaitu kesediaan dan kecepatan karyawan dalam membantu serta merespons kebutuhan tamu; *assurance*, yaitu pengetahuan, kesopanan, dan profesionalisme karyawan yang mampu menumbuhkan rasa percaya tamu; serta *empathy*, yaitu kemampuan memberikan perhatian secara personal, memahami kebutuhan tamu, dan menjalin komunikasi yang baik selama proses pelayanan berlangsung.

Dalam penelitian ini, kelima dimensi SERVQUAL digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kualitas pelayanan *staf Food and Beverage Service* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam pada saat *peak hours*. Analisis terhadap setiap dimensi tersebut diharapkan dapat menggambarkan bentuk penurunan kualitas pelayanan yang terjadi serta menjadi dasar dalam penyusunan rekomendasi perbaikan bagi pihak hotel.

Berdasarkan pendapat para ahli tersebut, dapat disimpulkan bahwa *service quality* merupakan kemampuan suatu perusahaan jasa dalam memberikan pelayanan yang

mampu memenuhi bahkan melebihi harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan profesional. Kualitas pelayanan dalam industri perhotelan sangat dipengaruhi oleh kemampuan staf dalam berinteraksi dengan tamu, memahami kebutuhan tamu, menangani permasalahan pelayanan, serta mempertahankan standar pelayanan dalam berbagai kondisi operasional, termasuk pada saat *peak hours*.

Dalam penelitian ini, konsep *service quality* digunakan sebagai dasar untuk menganalisis kualitas pelayanan *staf F&B Service* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam dalam menghadapi kondisi *peak hours*. Analisis tersebut dilakukan berdasarkan fenomena yang ditemukan selama penelitian, seperti keterlambatan proses *clear-up* meja, kurangnya responsivitas staf terhadap permintaan tamu, menurunnya sikap keramahan dalam melayani tamu, serta secara adanya keluhan tamu terkait kualitas pelayanan pada saat jam operasional ramai.

Dalam konteks F&B Service, kualitas pelayanan diwujudkan dalam berbagai aspek praktis, antara lain: keramahan dan senyuman saat menyambut tamu, kemampuan berkomunikasi yang efektif, kesigapan dalam merespons kebutuhan tamu, kemampuan menangani keluhan dengan profesional, serta mempertahankan penampilan dan etika kerja yang baik (Sugiarto, 2022).

2.1.2 Food and Beverage Service dalam Konteks Hotel

staf F&B Service adalah salah satu departemen terpenting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pelayanan makanan serta minuman kepada tamu. Menurut Suarthana (2022), *F&B Service* mencakup berbagai aktivitas mulai dari persiapan *mise en place*, pengambilan pesanan, penyajian hidangan, hingga penyelesaian transaksi.

Staf F&B Service, yang meliputi *waiter/waitress*, *captain*, dan *supervisor*, merupakan ujung tombak pelayanan yang secara langsung berinteraksi dengan tamu. Kualitas interaksi ini sangat menentukan persepsi tamu terhadap keseluruhan pengalaman menginap di hotel. Oleh karena itu, standar kualitas pelayanan yang tinggi menjadi tuntutan mutlak bagi setiap *staf F&B Service*.

2.1.3 Konsep Peak Hours dalam Operasional Hotel

Peak hours atau jam sibuk adalah periode waktu dalam operasional hotel di mana volume layanan mencapai tingkat tertinggi. Dalam konteks *F&B Service*, *peak hours* umumnya terjadi pada saat *breakfast* (07.00–10.00), *lunch* (12.00–14.00), dan *dinner* (18.00–21.00) (Dittmer & Griffin, 2021). Pada periode ini, staf harus melayani lebih banyak tamu dalam waktu yang lebih singkat, sehingga tekanan kerja meningkat secara signifikan.

Christou (2020) menjelaskan bahwa *peak hours* menciptakan kondisi kerja yang penuh tekanan yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan staf. Staf yang tidak terlatih dengan baik cenderung mengalami penurunan kualitas pelayanan, termasuk berkurangnya sikap ramah, lambatnya respons, dan meningkatnya kemungkinan terjadinya kesalahan dalam penyajian.

2.1.4 Faktor-faktor yang Memengaruhi Kualitas Pelayanan

Beberapa faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan *staf F&B Service*, terutama saat *peak hours*, antara lain:

1. Faktor Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu jumlah staf yang belum sebanding dengan jumlah tamu saat *peak hours* sehingga meningkatkan beban kerja dan memengaruhi kualitas pelayanan.
2. Faktor Operasional Pelayanan, yaitu keterlambatan dalam membersihkan meja, pengisian ulang menu buffet, serta lamanya waktu penyajian makanan kepada tamu.
3. Faktor Komunikasi dan Koordinasi, yaitu komunikasi antara staf dengan tamu maupun antar staf yang belum optimal sehingga dapat menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam pelayanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik studi kasus ini antara lain

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu Yang Relevan

No	Peneliti & Tahun	Judul penelitian	Hasil / temua Utama
1	Setiawan, Subagja, dan Permana (2024))	Analisis Kualitas Pelayanan Prima Menggunakan Dimensi Service Quality (SERVQUAL) di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan F&B sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, terutama kecepatan pelayanan, keandalan staf, empati, dan konsistensi dalam memberikan pelayanan kepada tamu..
2	Dega & Manvi (2021)	Analisis Kualitas Pelayanan Waiter di Truntum Hotel Padang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan waiter berperan penting dalam kepuasan tamu. Beberapa aspek pelayanan seperti keramahan, komunikasi, dan kemampuan memenuhi kebutuhan tamu masih perlu ditingkatkan agar pelayanan sesuai dengan harapan

			pelanggan.
3	Hanafi (2024)	Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Pramusaji terhadap Kepuasan Konsumen Restoran pada D'Prima Hotel Kualanamu Kabupaten Deli Serdang	Hasil penelitian menunjukkan bahwa dimensi kualitas pelayanan yang meliputi <i>responsiveness</i> , <i>reliability</i> , <i>empathy</i> , <i>assurance</i> , dan <i>tangibles</i> memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen, terutama melalui kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan.
4	Wati, Ariana, & Sutaguna (2023)	Persepsi dan Harapan Wisatawan terhadap Kualitas Pelayanan Waiter/Waitress di Restoran Aribar, Kuta Badung Bali	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas interaksi waiter/waitress dengan pelanggan menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif. Sikap ramah, kemampuan komunikasi, dan perhatian staf menjadi aspek yang

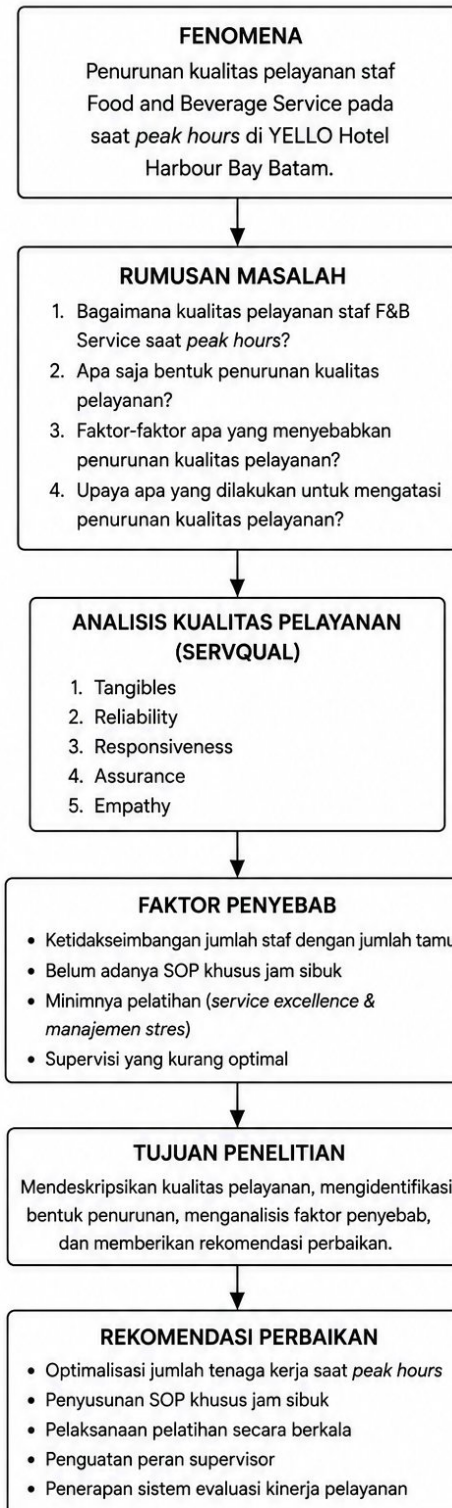
			menentukan kepuasan pelanggan.
--	--	--	--------------------------------

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan staf *staf F&B Service* sangat dipengaruhi oleh kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, responsif, dan profesional. Faktor seperti komunikasi, empati, keandalan, serta kemampuan mempertahankan standar pelayanan menjadi aspek penting dalam meningkatkan kepuasan tamu, terutama ketika menghadapi kondisi operasional yang padat

2.3 Kerangka Pemikiran

Kondisi *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam menyebabkan meningkatnya jumlah tamu yang harus dilayani oleh *staf F&B Service*. Kondisi tersebut berdampak pada meningkatnya beban kerja sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu.

Dalam studi kasus ini, kualitas pelayanan dianalisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL (tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) sebagaimana dijelaskan kembali dalam penelitian Hanafi (2024) mengenai kualitas pelayanan pramusaji pada industri perhotelan. yaitu *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Kelima dimensi tersebut digunakan untuk mengidentifikasi bentuk-bentuk penurunan kualitas pelayanan yang terjadi selama *peak hours*, menganalisis faktor penyebabnya, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh YELLO Hotel Harbour Bay Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan *F&B Service*.



2.1 Gambar Kerangka Pemikiran Study Kasus

Sumber : Diolah oleh penulis (2026)

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Studi kasus ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal. Pendekatan kualitatif dipilih karena tujuan studi kasus ini adalah untuk memahami secara mendalam kondisi dan permasalahan kualitas pelayanan *staff Food and Beverage Service* dalam konteks *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam. Menurut Sugiyono (2021), penelitian kualitatif deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis fenomena, peristiwa, aktivitas sosial, sikap, kepercayaan, dan pemikiran secara individual maupun kelompok.

Desain studi kasus tunggal (Yin, 2018) dipilih karena YELLO Hotel Harbour Bay Batam merupakan kasus yang unik dan memiliki karakteristik spesifik sebagai hotel bintang tiga di kawasan industri dan bisnis Batam yang memiliki pola *peak hours* khas. Pendekatan ini memungkinkan penulis untuk melakukan pengamatan mendalam dan komprehensif terhadap objek studi.

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Studi kasus ini dilaksanakan di YELLO Hotel Harbour Bay Batam yang berlokasi di Jl. Duyung Harbour Bay, Batu Ampar, Kota Batam, Kepulauan Riau. Hotel ini merupakan hotel bintang tiga yang dikelola secara profesional dan memiliki fasilitas *F&B Service* yang aktif melayani tamu sepanjang hari.

Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) berlangsung selama 6 (enam) bulan, yaitu dari bulan Januari - Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis ditempatkan di departemen *F&B Service* dan terlibat langsung dalam kegiatan operasional sehari-hari, termasuk pada saat *peak hours*. Berikut Adalah Tabel Jadwal Pelaksanaan PLI :

Tabel 2.2 Jadwal Pelaksanaan PLI

No	Tanggal	Kegiatan	Catatan
1.	12 Januari 2026 - Juli 2026	Kedatangan di Hotel	Tanggal dan Lama Kegiatan Ini Dapat Berubah Sesuai Dengan Kebijakan Perusahaan
2.	13 Januari – 11 Juli 2026	Penempatan di Departemen Food and Beverage Service	
3.	11 Mei – 12 Juli 2026	Penyusunan Laporan	
4.	Juli 2026	Kembali ke Kampus	

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

3.3 Profil Organisasi/Perusahaan



Gambar 3.1 Logo Industri

Sumber : Website Discover Asr (2026)

YELLO Hotel Harbour Bay Batam terletak di kawasan strategis Harbour Bay, Batam, yang menawarkan perpaduan konsep modern, gaya urban, dan suasana yang segar bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi. Hotel ini memiliki akses mudah karena

berada dekat dengan Terminal Feri Harbour Bay serta dikelilingi berbagai fasilitas hiburan, pusat perbelanjaan, dan tempat kuliner. Untuk lebih lengkapnya, profil YELLO Hotel Harbour Bay Batam adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Profil YELLO Hotel Harbour Bay Batam

Nama Perusahaan	The Ascott Limited
Nama Dagang	YELLO Hotel Harbour Bay
Tanggal Berdiri	16 November 2023
Pemilik	Pak Alex
Jasa Usaha	Jasa Perhotelan
Alamat	Harbour Bay Batam, Jl. Duyung, Sungai Jodoh,Provinsi Kepulauan Riau 29453 Indonesia
Phone	0778 8105 888
Website	<i>Discover ASR (2026)</i>

Sumber : Website Discover Asr (2026)

YELLO Hotel Harbour Bay Batam resmi dibuka pada 16 November 2023 dan berada di bawah naungan The Ascott Limited. YELLO merupakan gabungan dari kata “Yes” dan “Hello” yang mencerminkan konsep ramah, kreatif, dan penuh energi positif dengan tagline “Freedom of Expression”. Hotel ini memiliki 117 kamar dengan berbagai tipe akomodasi serta mengusung konsep modern yang ditujukan bagi wisatawan bisnis maupun rekreasi.

Keunikan YELLO Hotel terlihat dari budaya pelayanan YELLO Crew yang mengutamakan sikap dinamis, mudah berinteraksi dengan tamu, kreatif, serta memberikan pelayanan terbaik. Hotel ini juga memiliki ciri khas seperti sapaan “YELLO”, penyambutan tamu dengan *welcome drink*, serta pertunjukan YELLO Roar saat sarapan sebagai bagian dari pengalaman menginap tamu.

YELLO saat ini telah memiliki 7 hotel yang tersebar di kota- kota besar Indonesia, diantaranya:

1. YELLO Hotel Kuta Beachwalk Bali
2. YELLO Hotel Harbour Bay Batam
3. YELLO Hotel Harmoni Jakarta
4. YELLO Hotel Jambi
5. YELLO Hotel Paskal Bandung
6. YELLO Hotel Manggarai Jakarta
7. YELLO Hotel Jasamursari Surabaya

a. Fasilitas yang Ada di YELLO Hotel Harbour Bay Batam

Berlokasi ideal hanya beberapa langkah dari Terminal Feri Harbour Bay, hotel ini menawarkan akses mudah untuk bepergian masuk dan keluar dari lingkungan, memungkinkan Anda menjelajahi suasana semarak yang mengelilinginya. Dengan beragam pilihan akomodasi, menampilkan 117 kamar mulai dari Kamar Yello kontemporer hingga Hype Suites yang baru diresmikan, Selain itu, hotel kami menawarkan room meeting yang ditata dengan baik dengan desain yang stylish, sempurna untuk menyelenggarakan sesi produktif dan bertukar pikiran sepanjang hari. YELLO Hotel Harbour Bay Batam memastikan bahwa masa menginap anda memadukan kenyamanan, gaya, dan fungsionalitas, menjadikannya pilihan ideal bagi wisatawan yang mencari pengalaman mendebarkan di Batam. YELLO Hotel Harbour Bay Batam memiliki 12 lantai dengan total 117 kamar *dengan type Yello Room, Yello Urban Room, Yello Urban Family Room, dan Yello Urban Xtra Room*, dan Yello Hype Suite. Kami hanya berjarak 30 menit perjalanan yang mulus dari Bandara Internasional Hang Nadim, membuat perjalanan tamu menjadi mudah. Selain itu, tamu dapat berjalan kaki singkat 5 menit ke Terminal Feri *International* Harbour Bay. Dengan lokasi tepi laut, Tamu akan menikmati pemandangan matahari terbenam yang menakjubkan yang akan membuatnya takjub. Dan karena hotel terletak di jantung area paling ramai di kota ini, hanya beberapa langkah dari pusat perbelanjaan, hotspot kota, dan banyak tempat nongkrong yang keren. Untuk memenuhi segala kebutuhan

tamu maka YELLO Hotel Harbour Bay Batam tentu saja memiliki Fasilitas sebagai berikut:

1. Kamar

YELLO Hotel Harbour Bay Batam Memiliki fasilitas kamar dengan keunggulan yang berbeda – beda menjadikan terbagi menjadi 5 bagian yaitu *YELLO Room*, *YELLO Urban Room*, *YELLO Urban Family Room*, *YELLO Urban Xtra Room*, dan *YELLO Hype Suite*.

a. YELLO Room

YELLO room tidak hanya bergaya Ini memiliki urban fair yang akan membuat sisi kreatif tamu berkembang saat tamu bersantai di ruang nyaman. Tamu memiliki pilihan dengan pemandangan laut atau suasana kota. Plus, kami telah menghubungkan dengan Televisi IPTV, peralatan *coffee maker* dan *tea*, dan kamar mandi dalam yang apik untuk menjaga kesegaran.



Gambar 3.2 YELLO Room
Sumber : *Website Discover ASR (2026)*



Gambar 3.3 YELLO Urban Room
Sumber : *Website Discover ASR (2026)*



Gambar 3.4 YELLO Urban Family Room
Sumber : *Website Discover ASR (2026)*



Gambar 3.5 YELLO Urban Xtra Room
Sumber : *Website Discover ASR (2026)*

b. YELLO Hype Suite

YELLO Hotel Harbour Bay Batam memiliki fasilitas kamar jenis *Hype Suite Room*. Ruang dengan luas 39 meter persegi untuk bersantai, baik

untuk bersantap atau sekadar nongkrong. Dan, ia dilengkapi dengan tempat tidur king yang nyaman untuk relaksasi terbaik. Tamu memiliki pilihan dengan pemandangan laut atau suasana kota. Dan juga telah menghubungkan dengan Televisi IPTV, peralatan coffee maker and tea, dan kamar mandi dalam yang apik untuk menjaga kesegaran.



Gambar 3.6 YELLO Hype Suite
Sumber : *Website Discover ASR (2026)*

2. Restoran

Fasilitas yang diberikan YELLO Hotel Harbour Bay ialah Restoran, Restoran merupakan aspek penting dalam dunia perhotelan karena di restoran kepuasan tamu merupakan hal yang sangat penting. Restoran YELLO Hotel Harbour Bay Batam memiliki berbagai macam restoran sebagai berikut:

a. Wok 'N' Tok

Wok 'N' Tok merupakan restoran utama di YELLO Hotel Harbour Bay Batam yang digunakan sebagai tempat penyajian sarapan bagi para tamu hotel. Restoran ini terletak di area lobi lantai 1 dan memiliki kapasitas hingga 120 tempat duduk. Layanan sarapan (breakfast buffet) tersedia setiap hari mulai pukul 06.00 WIB hingga 10.30 WIB, sedangkan jam operasional restoran berlangsung sepanjang hari sehingga tamu dapat menikmati berbagai pilihan hidangan kapan saja. Selain menyajikan menu sarapan prasmanan, Wok 'N' Tok juga menyediakan menu à la carte yang dapat dipesan oleh tamu. Beragam hidangan yang ditawarkan meliputi masakan tradisional Indonesia, aneka kuliner Asia, serta berbagai pilihan makanan dan minuman yang disajikan dengan konsep modern untuk memenuhi kebutuhan tamu hotel.



Gambar 3.7 Wok n Tok

Sumber: *Website Discover ASR (2026)*

b. The Convo

The Convo merupakan salah satu restoran yang berada di YELLO Hotel Harbour Bay Batam dan berlokasi di lantai 12. Restoran ini beroperasi setiap hari mulai pukul 11.00 WIB hingga 23.00 WIB. The Convo menjadi salah satu pilihan tempat yang ideal untuk menyelenggarakan berbagai acara, seperti barbecue dinner, romantic dinner, intimate wedding, birthday party, serta berbagai acara lainnya. Selain menawarkan suasana yang nyaman dan modern, The Convo juga menyajikan berbagai hidangan khas India serta pilihan menu lainnya. Daya tarik utama restoran ini adalah pemandangan laut yang indah, sehingga memberikan pengalaman berkesan bagi tamu



Gambar 3.8 The Convo

Sumber : *Website Discover ASR (2026)*

c. Swaram Cafe Bistro

Swaram Cafe Bistro adalah restoran yang bernuansa india yang ada di the convo YELLO Hotel Harbour Bay Batam. Bistro ini menawarkan

makanan khas *India*, mulai dari *music* dan makanannya. Tidak hanya itu makanan india, swaram juga menyediakan menu ala carte the convo serta minuman alkohol. Swaram *Café Bistro* beroperasi setiap hari pukul 19.00pm – 23.00pm.



Gambar 3.9 suaram cafe bistro
Sumber. Dokumentasi pribadi (2026)

d. Meeting Room

YELLO Hotel Harbour Bay Batam memiliki 2 *type meeting room* yaitu *the flex* dan *the sesh* dan terletak di lantai 2.

MEETING ROOM CONFIGURATION								
Meeting Rooms	Area (m2)	L x W	U Shape	Class Room	Board Room	Theatre	Banquet Dinner ²	Standing
The Flex	145	16 x 8	70	100	100	120	80	150
The Sesh	90	12 x 7,5	50	40	40	60	60	100
The Convo	102	12 x 11	40	50	50	80	60	120

Gambar 3.10 Meeting Room Capacities
Sumber: Discover Asr (2026)



Gambar 3.11 The Flex
Sumber : Dokumen Pribadi (2026)



Gambar 3.12 The Sesh

Sumber : *Discover ASR (2026)*

e. Kids Playground, Game On, & SPA

YELLO Hotel Harbour Bay Batam juga memiliki fasilitas tempat bermain anak-anak yang terletak di Wok „N" Tok yang bisa dinikmati kapan saja. YELLO juga memberikan fasilitas untuk tamu yaitu game on yang menyediakan PS4 dan permainan analog (*Hockey Table* dan *Soccer Foosball*) penggunaan gratis bagi tamu yang menginap di hotel, dan untuk jam operasionalnya pada pukul 06:00am – 23:00pm dan lokasinya berada di lobby disamping receptionist. Dan YELLO juga menyediakan fasilitas SPA dengan nama Amartha SPA yang ada di lt 2 dan bothnya yang berada di *lobby* didepan *lift*.



Gambar 3.13 Kids Playground

Sumber : *Dokumen Pribadi (2026)*



Gambar 3.14 Game On

Sumber : *Website Discover ASR (2026)*



Gambar 3.15 Amertha Spa

Sumber : *Dokumen Pribadi (2026)*

f. Musholla

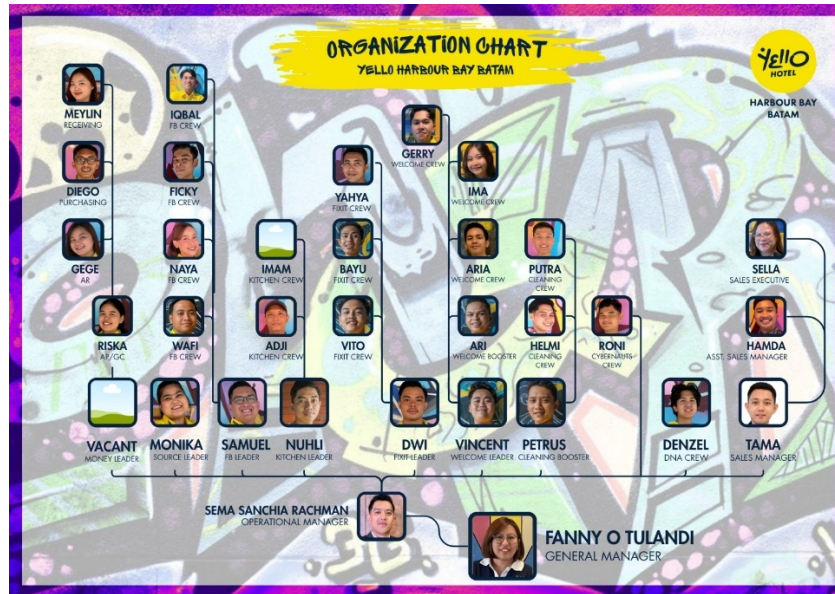
Musholla ini terletak di lantai dua disamping toilet tamu laki- laki.

g. Tugas dan Fungsi Industri

Sebagaimana akomodasi pada umumnya, YELLO Hotel Harbour Bay Batam merupakan salah satu jenis akomodasi yang berada di dekat pelabuhan ferry terminal harbourbay menyediakan tempat untuk menginap beserta fasilitas pendukung lainnya. Yang dijalankan secara komersial, dengan rincian tugas dan fungsi sebagai berikut.

- a. Menyediakan jasa penginapan untuk tamu, baik lokal maupun internasional.
 - b. Menyediakan jasa pelaksanaan acara yang membutuhkan ruangan atau meeting room.
 - c. Menyediakan layanan makanan baik masakan lokal maupun internasional.
 - d. Menyediakan layanan minuman non alkohol.
 - e. Menyediakan jasa lainnya terkait layanan hotel bintang 3
 - f. Tempat yang memfasilitasi bagi mahasiswa dansiswa untuk melaksanakan program pemagangan.
 - g. Menyediakan spa serta tempat bermain anak-anak
 - h. Meningkatkan pendaptan daerah dan devisa negara
 - i. Menciptakan lapangan pekerjaan di dunia industri.
- h. Gambaran Singkat Kegiatan yang dilakukan di Industri

Selama melakukan kegiatan Magang operasional menunjang kelancaran dari suatu perusahaan yang hendaknya suatu perusahaan memiliki suatu manajemen yang kuat, yaitu mulai dari *Planning (perencanaan)*, *Organization (organisasi)*, *Actuating (pelaksanaan)*, serta *Controlling (pengawasan)*, dari semuanya yang paling penting adalah organisasi karena maju maupun mundurnya suatu perusahaan tergantung kepada organisasi itu sendiri. Adapun struktur organisasi dalam sebuah hotel adalah merupakan suatu hal yang mutlak. Seperti halnya organisasi yang lain, YELLO Hotel Harbour Bay Batam ini juga mempunyai struktur organisasi yang *memperlihatkan job description* dari setiap *departement*, sebagai berikut:



Gambar 3.16 Struktur Organisasi Food and Beverage Department YELLO Hotel

Sumber : *Dokumentasi Pribadi, diolah dari data Departemen Human Resources YELLO Hotel Harbour Bay Batam (2026)*

1. General Manager

Fungsi dari *General Manager* adalah sebagai pemimpin utama dalam hotel yang bertugas memberikan arahan serta mengawasi pelaksanaan seluruh kegiatan dilapangan baik Struktur Hotel menyangkut operasional hotel itu sendiri maupun sistem pelaporan dan hal-hal administrative lainnya. *General Manager* dalam menjalankan tugasnya bertanggung jawab atas semua *department* di hotel yaitu *Welcome Unit*, *Cleaning Unit*, *FB Unit*, *Kitchen Unit*, *Money Unit*, *Source Unit*, *BB Unit*, *Fixit Unit*, *Cybernauts Unit*, dan *DNA*.

2. Welcome Leader

Welcome Leader merupakan pemimpin *Welcome Unit*. *Welcome Leader* bertanggung jawab mengawasi, mengatur dan mengontrol semua yang menyangkut operasional yang ada di *Welcome Unit*. *Welcome Leader* juga bertanggung jawab mengontrol barang-barang yang ada kaitannya dengan biaya operasional serta menjaga standar mutu pelayanan terhadap tamu agar tetap terjaga dengan baik. *Welcome Leader* juga bertanggung jawab dalam hal kinerja seluruh *welcome crew*, memastikan bahwa semua staff mematuhi semua peraturan perusahaan dan peduli terhadap keamanan dan keselamatan kerja serta memelihara seluruh fasilitas yang ada.

3. *Chef Leader*

kepala juru masak yang bertanggung jawab penuh atas seluruh operasional dapur. Tugas utamanya meliputi perencanaan menu, pengaturan staf, pengadaan bahan makanan berkualitas, serta memastikan standar cita rasa dan penyajian hidangan tetap terjaga

4. *Food And Beverage Leader*

Food And Beverage Leader adalah posisi manajemen puncak yang bertanggung jawab penuh atas seluruh operasional dan keuangan departemen makanan dan minuman. Ini mencakup pengelolaan restoran, bar, layanan kamar, hingga penyelenggaraan acara besar/perjamuan di dalam hotel.

5. *Cleaning Leader*

Cleaning Leader adalah pimpinan *Cleaning Unit*. *Cleaning Leader* bertanggung jawab dalam segala kelancaran kegiatan yang dilakukan *Cleaning Unit*.

6. *Fixit Leader*

Fixit Leader merupakan pimpinan *Fixit Unit*. *Fixit Leader* bertanggung jawab terhadap peralatan *meeting* yang berhubungan dengan teknik, bertanggung jawab terhadap penyaluran listrik yang cukup ke semua area di hotel, serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan perbaikan bangunan, *furnitur* dan perabot hotel.

7. *Cybernaut Leader*

Cybernaut Leader adalah pimpinan dari *Cybernaut Unit*. *Cybernaut Unit* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk melakukan perbaikan di bidang teknologi seperti televisi dan telephone. Dalam menjalankan tugasnya *Cybernaut Leader* dibantu oleh *Cybernaut crew*.

8. *Sales Manager*

Sales Manager merupakan pimpinan dari BB Unit. *Sales Manager* bertanggung jawab merencanakan kegiatan bisnis, menentukan harga, mempromosikan dan mendistribusikan produk hotel yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan

konsumen agar tercapai target penjualan dan mengembangkan pasar secara efektif dan efisien.

9. *Design & Art*

Design & Art (DNA) merupakan salah satu departemen dari BB Unit. DNA bertanggung jawab untuk memelihara brand agar sesuai dengan standar hotel.

10. *Money Leader*

Money Leader merupakan pimpinan *money unit*. *Money Leader* bertugas melihat pertimbangan kondisi modal, piutang pembayaran dan pengeluaran untuk memastikan keseimbangan kondisi keuangan di hotel.

11. *Source Leader*

Source Leader merupakan pimpinan dari *Source Unit*. *Source Leader* bertanggung jawab dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia dalam hal perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan kegiatan Sumber daya Manusia termasuk pengembangan kualitasnya dengan berpedoman pada kebijaksanaan dan prosedur yang berlaku di hotel.

12. *Security*

Departemen yang bertanggung jawab penuh atas keselamatan tamu, karyawan, dan seluruh aset properti selama 24 jam. Mereka menciptakan lingkungan yang aman, nyaman, dan terkendali sehingga tamu dapat menikmati masa menginap tanpa rasa khawatir

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah *staf F&B Service* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam yang terlibat langsung dalam pelayanan tamu pada saat *peak hours*. Pemilihan informan dilakukan dengan teknik purposive sampling, yaitu pemilihan informan berdasarkan pertimbangan tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dalam studi kasus ini meliputi: 3 (tiga) orang staf waiter/waitress dan 1 (tamu).

Objek studi kasus ini adalah kondisi dan kualitas pelayanan *staf F&B Service*, khususnya yang berkaitan dengan permasalahan yang muncul pada saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam studi kasus ini, penulis menggunakan tiga teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Observasi

Observasi dilakukan secara langsung selama periode PLI berlangsung. Penulis mengamati secara sistematis perilaku dan sikap *staf F&B Service* dalam melayani tamu, khususnya pada saat *peak hours*. Observasi difokuskan pada aspek keramahan, kecepatan respon, kemampuan komunikasi, penanganan keluhan, dan penampilan staf. Hasil observasi dicatat dalam lembar observasi yang telah disiapkan sebelumnya.

2. Wawancara Mendalam

Wawancara mendalam dilakukan terhadap 4 (empat) informan kunci yang dipilih secara purposive. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur, menggunakan pedoman wawancara yang telah disusun sebelumnya namun tetap memberikan keleluasaan bagi informan untuk menyampaikan pendapat dan pengalamannya secara lebih luas.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data sekunder yang relevan, meliputi hasil observasi selama pelaksanaan PLI, jadwal kerja staf *staf F&B Service*, dokumentasi kegiatan pelayanan saat *peak hours*, serta data operasional restoran yang mendukung analisis dalam studi kasus ini.

3.6 Teknik Analisis Data

Analisis data dalam studi kasus ini menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2021) yang meliputi tiga tahap, yaitu:

1. Reduksi Data, yaitu memilih, memusatkan perhatian, dan menyederhanakan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data yang dipilih merupakan data yang berkaitan dengan kualitas *staf F&B Service* pada saat *peak hours*, khususnya berdasarkan dimensi SERVQUAL (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*).
2. Penyajian Data, yaitu menyajikan data yang telah direduksi dalam bentuk uraian naratif, tabel, dan gambar agar lebih sistematis dan mudah dipahami. Penyajian data dilakukan untuk menggambarkan bentuk penurunan kualitas

pelayanan, faktor penyebab, serta upaya yang dilakukan selama *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi , yaitu menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah disajikan serta melakukan verifikasi dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga diperoleh kesimpulan yang valid sesuai dengan tujuan studi kasus.

Untuk menjamin keabsahan data, penulis menggunakan triangulasi sumber dan triangulasi metode. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan informasi yang diperoleh dari tiga orang *staf F&B Service* dan satu orang tamu hotel, sedangkan triangulasi metode dilakukan dengan membandingkan data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Studi kasus ini dilaksanakan di *Departemen Food and Beverage Service* Hotel Harbour Bay Batam yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu hotel maupun tamu umum. Pelayanan yang diberikan meliputi penyambutan tamu, penataan meja, pengambilan pesanan, penyajian makanan dan minuman, pengisian ulang menu *buffet*, pembersihan meja, serta penanganan permintaan dan keluhan tamu. Kualitas pelayanan yang diberikan staf menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu, terutama pada saat *peak hours* ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan.

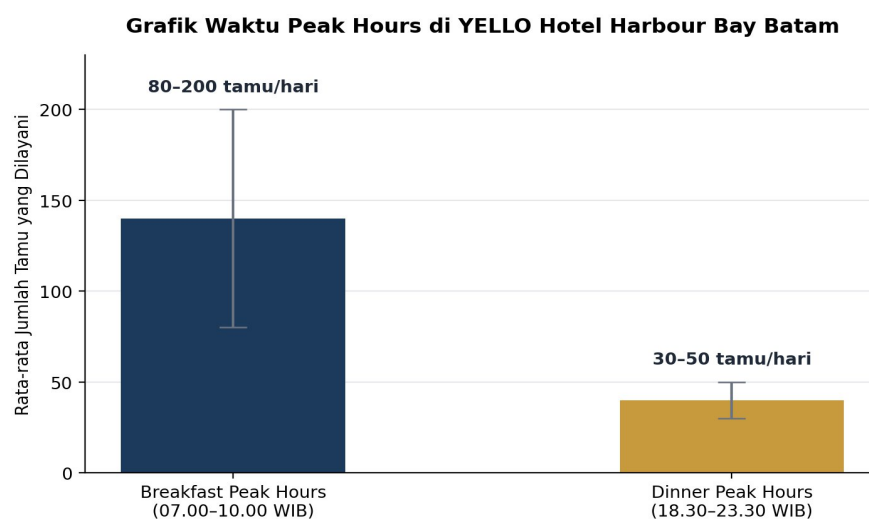
Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), *peak hours* di restoran YELLO Hotel Harbour Bay Batam terjadi pada waktu *breakfast* pukul 06.00–10.30 WIB dengan jumlah tamu sekitar 80–200 orang, serta pada waktu *dinner* pukul 18.30–23.30 WIB dengan jumlah tamu sekitar 30–50 orang. Pada kondisi tersebut, jumlah *staf F&B Service* yang bertugas rata-rata hanya 3–4 orang untuk melayani restoran dengan kapasitas hingga 120 kursi, sehingga beban kerja staf meningkat karena harus melaksanakan beberapa tugas pelayanan secara bersamaan.

Hasil observasi menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah tamu saat *peak hours* memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Beberapa permasalahan yang ditemukan antara lain keterlambatan staf dalam merespons permintaan tamu, meja makan yang belum segera dibersihkan setelah digunakan, keterlambatan pengisian ulang menu *buffet*, berkurangnya perhatian staf kepada tamu karena fokus pada penyelesaian pekerjaan, serta keterlambatan dalam memberikan informasi mengenai menu karena staf harus melakukan konfirmasi terlebih dahulu kepada bagian dapur. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa tamu harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan pelayanan. Temuan tersebut didukung oleh hasil wawancara dengan tiga orang waiter.

Tabel 4.1 Profil Informan Studi Kasus

Kode Informan	Jabatan /status	Keterangan	Teknik pengumpulan data
Informan 1 (I-1)	Waiter/Waitress F&B Service	Staf tetap, bertugas pada Shift breakfast	Wawancara mendalam & observasi
Informan 2 (I-2)	Waiter/Waitress F&B Service	Staf tetap, bertugas pada Shift dinner	Wawancara mendalam & observasi
Informan 3 (I-3)	Waiter/Waitress F&B Service	Staf tetap, bertugas pada Shift breakfast & dinner	Wawancara mendalam & observasi
Informan 1 (I-1)	Tamu hotel	Tamu yang pernah menggunakan layanan F&B saat peak hours	Wawancara

Sumber : Data primer hasil wawancara dan observasi penulis (2026)



Gambar 4.1 Grafik Waktu Peak Hours Di YELLO Hotel Harbour Bay Batam

Sumber : Diolah Oleh Penulis (2026)

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi, penulis menemukan beberapa bentuk penurunan kualitas pelayanan *staf F&B Service* pada saat *peak hours* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam. Temuan tersebut dianalisis menggunakan lima dimensi Service Quality (SERVQUAL), yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*.

4.2.1 Tangibles (Bukti Fisik)

Pada dimensi *Tangibles*, ditemukan bahwa kondisi fasilitas restoran secara umum masih baik dan sesuai standar hotel. Namun, pada saat *peak hours* beberapa meja makan belum dapat segera dibersihkan karena staf harus melayani tamu lain dan melakukan pengisian ulang *buffet*. Akibatnya, tamu harus menunggu hingga meja siap digunakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa aspek bukti fisik pelayanan masih dipengaruhi oleh tingginya aktivitas operasional saat jam sibuk.

4.2.2 Reliability (Keandalan)

Pada dimensi *Reliability*, ditemukan bahwa pelayanan belum sepenuhnya berjalan secara konsisten. Saat jumlah tamu meningkat, beberapa menu *buffet* habis dan belum segera dilakukan refill. Selain itu, terdapat keterlambatan dalam penyajian makanan sehingga tamu harus menunggu lebih lama. Hal tersebut menunjukkan bahwa kemampuan staf dalam memberikan pelayanan sesuai standar operasional mengalami penurunan ketika beban kerja meningkat.

4.2.3 Responsiveness (Daya Tanggap)

Dimensi *Responsiveness* merupakan aspek yang paling banyak mengalami penurunan. Berdasarkan hasil observasi, staf membutuhkan waktu lebih lama untuk merespons permintaan tamu karena harus menangani beberapa pekerjaan secara bersamaan, seperti menerima pesanan, menyajikan makanan, membersihkan meja, dan mengisi ulang *buffet*. Kondisi ini menyebabkan beberapa tamu harus menunggu sebelum memperoleh pelayanan.

4.2.4 Assurance (Jaminan)

Pada dimensi *Assurance*, sebagian staf masih harus melakukan konfirmasi kepada bagian dapur ketika tamu menanyakan informasi mengenai komposisi makanan atau kandungan tertentu dalam menu. Hal tersebut menyebabkan tamu harus menunggu

beberapa menit sebelum memperoleh informasi yang dibutuhkan. Meskipun demikian, staf tetap berusaha memberikan informasi yang benar sehingga kepercayaan tamu tetap terjaga.

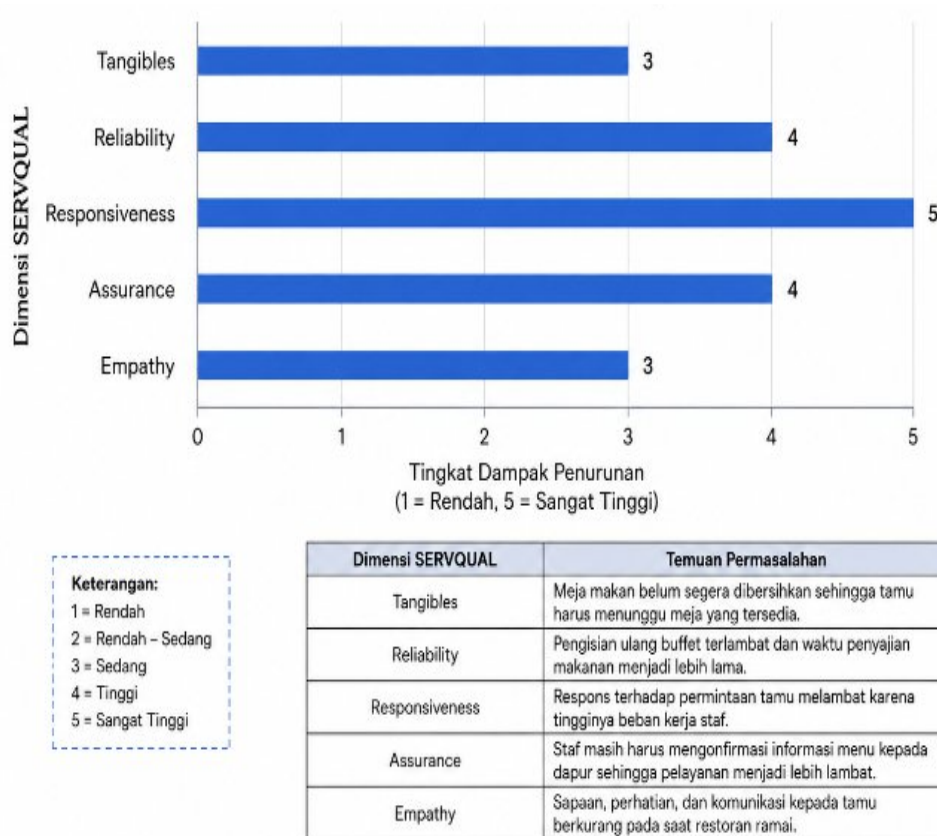
4.2.5 Empathy (Empati)

Pada dimensi *Empathy*, ditemukan bahwa perhatian personal kepada tamu mengalami penurunan selama *peak hours*. Staf lebih fokus menyelesaikan pekerjaan operasional sehingga sapaan, komunikasi, dan perhatian kepada tamu menjadi lebih singkat dibandingkan pada kondisi normal. Akibatnya, beberapa tamu merasa harus menunggu sebelum dapat menyampaikan permintaan tambahan kepada staf.

Tabel 4.2 Temuan Penurunan Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi SERVQUAL

Dimensi SERVQUAL	Temuan Permasalahan
Tangibles	Meja makan belum segera dibersihkan sehingga tamu harus menunggu meja yang tersedia.
Reliability	Pengisian ulang buffet terlambat dan waktu penyajian makanan menjadi lebih lama.
Responsiveness	Respons terhadap permintaan tamu melambat karena tingginya beban kerja staf.
Assurance	Staf masih harus mengonfirmasi informasi menu kepada dapur sehingga pelayanan menjadi lebih lambat.
Empathy	Sapaan, perhatian, dan komunikasi kepada tamu berkurang pada saat restoran ramai.

Sumber : Hasil Observasi, Wawancara, Dan Analisis Dokumentasi Penulis (2026)



Gambar 4.2 Diagram Temuan Permasalahan Berdasarkan Dimensi Kualitas Pelayanan

Sumber : Hasil Observasi Dan Wawancara Penulis, Diolah (2026)

4.3 Analisis Permasalahan

Berdasarkan temuan yang telah diuraikan, penulis menganalisis permasalahan yang terjadi ke dalam beberapa faktor penyebab utama:

1. Ketidakseimbangan Rasio Staf dan Tamu

Jumlah staf F&B Service yang bertugas pada saat *peak hours* tidak sebanding dengan volume tamu yang harus dilayani. Dengan rasio 1 staf berbanding 24–30 tamu, staf mengalami *overload* kerja yang berdampak langsung pada kemampuan mereka untuk mempertahankan standar kualitas pelayanan.

2. Ketiadaan SOP Khusus untuk Peak Hours

YELLO Hotel Harbour Bay Batam belum memiliki SOP khusus yang mengatur penanganan layanan saat *peak hours*. SOP yang ada masih bersifat umum dan tidak

memberikan panduan spesifik tentang prioritas pelayanan, sistem komunikasi darurat antar staf, atau prosedur eskalasi ketika terjadi penumpukan pesanan.

3. Minimnya Pelatihan tentang Manajemen Stres dan Pelayanan Prima

Program pelatihan staf F&B yang ada belum mencakup materi tentang manajemen stres, teknik pelayanan saat kondisi sibuk, dan pengembangan kecerdasan emosional. Akibatnya, staf tidak memiliki alat dan strategi yang memadai untuk mempertahankan kualitas pelayanan saat tekanan kerja meningkat.

4. Kurangnya Supervisi Aktif saat Peak Hours

Peran supervisor selama *peak hours* lebih banyak berfokus pada penyelesaian masalah teknis (seperti ketersediaan makanan dan kebersihan area) daripada melakukan pemantauan dan coaching terhadap kualitas pelayanan staf. Kurangnya supervisi aktif menyebabkan penurunan kualitas pelayanan tidak terdeteksi dan terkoreksi secara real-time.

Tabel 4.3 Matriks Analisis SWOT F&B Service YELLO Hotel

Faktor	Uraian
Strengths	1. Staf F&B Service telah menerapkan standar pelayanan dan grooming sesuai SOP hotel. 2. Restoran Wok 'N' Tok memiliki kapasitas hingga 120 kursi dan fasilitas yang memadai. 3. Staf memiliki pengalaman melayani tamu hotel maupun tamu umum pada saat peak hours. 4. Hotel memiliki konsep pelayanan yang ramah dan berorientasi pada kepuasan tamu.
Weaknesses	1. Jumlah staf yang bertugas saat peak hours hanya 3–4 orang sehingga beban kerja tinggi. 2. Terjadi keterlambatan dalam merespons permintaan tamu. 3. Pengisian ulang buffet dan pembersihan meja belum optimal saat restoran ramai. 4. Komunikasi antarstaf dan dengan tamu belum

	berjalan secara maksimal pada saat peak hours. 5. Sebagian staf masih harus mengonfirmasi informasi menu kepada dapur sehingga pelayanan menjadi lebih lambat.
Opportunities	1. Penambahan tenaga kerja atau penerapan sistem part-time pada saat peak hours. 2. Pelaksanaan pelatihan pelayanan prima (service excellence) dan manajemen stres bagi staf. 3. Penyusunan SOP khusus penanganan pelayanan pada saat peak hours. 4. Pemanfaatan evaluasi kepuasan tamu sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan.
Threats	1. Meningkatnya keluhan tamu apabila kualitas pelayanan menurun saat peak hours. 2. Menurunnya kepuasan dan loyalitas tamu terhadap hotel. 3. Persaingan dengan hotel lain di Kota Batam yang memiliki kualitas pelayanan lebih baik. 4. Risiko menurunnya citra YELLO Hotel Harbour Bay Batam apabila keluhan tamu terus meningkat.

Sumber : Hasil Analisis Penulis (2026).

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi, diketahui bahwa kualitas pelayanan *staf F&B Service* di YELLO Hotel Harbour Bay Batam mengalami penurunan pada saat *peak hours*, terutama pada waktu *breakfast* pukul 06.00–10.30 WIB dan *dinner* pukul 18.30–23.30 WIB. Penurunan tersebut terlihat dari keterlambatan dalam merespons permintaan tamu, keterlambatan pengisian ulang *buffet*, meja makan yang belum segera dibersihkan, berkurangnya perhatian staf kepada tamu, serta keterlambatan dalam memberikan informasi mengenai menu.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori Tjiptono dan Chandra (2020) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, ramah, dan konsisten. Pada saat *peak hours*, tingginya jumlah tamu menyebabkan pelayanan belum dapat diberikan secara optimal sehingga beberapa dimensi kualitas pelayanan mengalami penurunan.

Temuan penelitian juga sejalan dengan pendapat Lupiyoadi (2021) yang menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dalam perusahaan jasa sangat dipengaruhi oleh sumber daya manusia. Jumlah staf yang terbatas dibandingkan dengan jumlah tamu menyebabkan beban kerja meningkat sehingga memengaruhi kecepatan pelayanan, komunikasi, dan kemampuan staf dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Selain itu, hasil penelitian ini mendukung teori Kotler, Kartajaya, dan Setiawan (2021) yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan pelanggan, tetapi juga pada terciptanya pengalaman positif bagi tamu. Pada saat restoran berada dalam kondisi ramai, interaksi antara staf dengan tamu menjadi lebih singkat sehingga perhatian, keramahan, dan komunikasi kepada tamu berkurang, yang berpotensi memengaruhi pengalaman tamu selama menikmati layanan restoran.

Berdasarkan analisis menggunakan lima dimensi SERVQUAL sebagaimana dijelaskan oleh Hanafi (2024), penurunan kualitas pelayanan terjadi pada seluruh dimensi, yaitu *tangibles* berupa keterlambatan pembersihan meja, *reliability* berupa keterlambatan pengisian ulang *buffet* dan penyajian makanan, *responsiveness* berupa lambatnya respons terhadap permintaan tamu, *assurance* berupa keterlambatan pemberian informasi mengenai menu karena harus melakukan konfirmasi kepada dapur, serta *empathy* berupa berkurangnya perhatian dan komunikasi staf kepada tamu selama *peak hours*.

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Setiawan, Subagja, dan Permana (2024) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *F&B Service* dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, keandalan, empati, dan konsistensi pelayanan. Penelitian Dega dan Manvi (2021) juga menyatakan bahwa kemampuan waiter dalam memberikan pelayanan yang ramah, cepat, dan komunikatif sangat menentukan kepuasan tamu. Selanjutnya, penelitian Hanafi (2024) membuktikan bahwa dimensi *responsiveness*, *reliability*, *empathy*, *assurance*, dan *tangibles* berpengaruh terhadap kepuasan

pelanggan. Hasil tersebut diperkuat oleh penelitian Wati, Ariana, dan Sutaguna (2023) yang menjelaskan bahwa interaksi waiter/waitress dengan tamu, seperti keramahan, komunikasi, dan perhatian, menjadi faktor penting dalam menciptakan pengalaman pelayanan yang positif.

Dengan demikian, hasil studi kasus ini menunjukkan bahwa meningkatnya jumlah tamu pada saat *peak hours* yang tidak diimbangi dengan jumlah staf yang memadai menyebabkan kualitas pelayanan mengalami penurunan pada beberapa dimensi SERVQUAL. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan seperti penambahan tenaga kerja pada jam sibuk, penyusunan SOP khusus *peak hours*, peningkatan koordinasi antarstaf, serta pelatihan pelayanan prima agar kualitas pelayanan tetap terjaga dan kepuasan tamu dapat ditingkatkan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh manajemen YELLO Hotel Harbour Bay Batam untuk meningkatkan kualitas pelayanan Food and Beverage (F&B) Service pada saat *peak hours*.

1. Optimalisasi Jumlah Staf pada Saat Peak Hours

Berdasarkan hasil penelitian, jumlah staf yang bertugas pada saat *peak hours* rata-rata hanya 3–4 orang, sedangkan jumlah tamu dapat mencapai 80–200 orang saat sarapan. Oleh karena itu, manajemen hotel disarankan untuk menyesuaikan jumlah staf pada jam sibuk, baik melalui penambahan tenaga kerja, pengaturan jadwal kerja yang lebih efektif, maupun penempatan staf tambahan pada periode dengan jumlah tamu yang tinggi.

2. Peningkatan Koordinasi dan Komunikasi Antarstaf

Koordinasi yang baik antarstaf sangat diperlukan agar proses pelayanan berjalan lebih efektif. Penulis menyarankan agar dilakukan pembagian tugas yang jelas sebelum operasional dimulai sehingga setiap staf memahami tanggung jawabnya, seperti melayani tamu, melakukan *clear-up* meja, mengisi ulang *buffet*, dan menangani permintaan tamu.

3. Evaluasi dan Penyempurnaan SOP Pelayanan Saat Peak Hours

Manajemen hotel disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah diterapkan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan pada saat *peak hours*. SOP dapat disesuaikan dengan kondisi operasional restoran agar pelayanan tetap berjalan efektif meskipun jumlah tamu meningkat.

4. Pelaksanaan Pelatihan Pelayanan Prima (Service Excellence)

Pelatihan pelayanan prima perlu dilakukan secara berkala untuk meningkatkan kemampuan staf dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional. Selain itu, pelatihan mengenai komunikasi dengan tamu dan pengetahuan menu juga penting agar staf mampu memberikan informasi yang tepat kepada tamu tanpa menimbulkan waktu tunggu yang lama.

5. Evaluasi Pelayanan Secara Berkala

Manajemen hotel disarankan untuk melakukan evaluasi pelayanan secara rutin melalui hasil observasi, data keluhan tamu, dan masukan dari tamu. Hasil evaluasi tersebut dapat dijadikan dasar dalam memperbaiki kualitas pelayanan serta meningkatkan kepuasan tamu pada saat *peak hours*.

Tabel 4.4 Rencana Aksi Perbaikan Kualitas Pelayanan

No	Rencana Aksi	Aktivitas Utama	Penanggung Jawab	Target Waktu	Indikator Keberhasilan
1	Optimalisasi Jumlah Staf saat Peak Hours	Penyesuaian jadwal kerja dan penambahan staf pada jam sibuk	Manajemen F&B dan HRD	1–2 bulan	Pelayanan lebih cepat dan waktu tunggu tamu berkurang
2	Evaluasi SOP Pelayanan saat Peak Hours	Meninjau dan menyempurnakan SOP pelayanan sesuai kondisi operasional	Manajemen F&B	1 bulan	SOP diterapkan secara konsisten oleh seluruh staf
3	Pelatihan Service Excellence	Pelatihan pelayanan prima, komunikasi, dan menu knowledge	HRD dan Manajemen F&B	Berkala, minimal 3 bulan sekali	Kemampuan pelayanan staf meningkat
4	Peningkatan Koordinasi	Pembagian tugas yang jelas dan	Manajemen F&B	Dilaksanakan setiap hari	Pelayanan lebih terkoordinasi

	Antarstaf	briefing sebelum operasional			dan kesalahan kerja berkurang
5	Evaluasi Pelayanan Secara Berkala	Evaluasi berdasarkan hasil observasi, keluhan tamu, dan masukan tamu	Manajemen F&B	Setiap bulan	Keluhan tamu menurun dan kepuasan tamu meningkat

Tabel 4.4 Rencana Aksi Perbaikan Kualitas Pelayanan

Sumber : *Rekomendasi Penulis (2026)*

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Departemen *Food and Beverage Service* YELLO Hotel Harbour Bay Batam, dapat disimpulkan bahwa:

- a. Kualitas pelayanan *staf F&B Service* pada saat *peak hours* mengalami penurunan pada beberapa dimensi *Service Quality* (SERVQUAL). Penurunan tersebut terlihat pada aspek *responsiveness*, yaitu lambatnya respons terhadap permintaan tamu; *reliability*, yaitu keterlambatan pengisian ulang menu *buffet* dan penyajian makanan; *tangibles*, yaitu meja makan yang belum segera dibersihkan; *assurance*, yaitu staf harus mengonfirmasi informasi menu kepada bagian dapur sebelum memberikan jawaban kepada tamu; serta *empathy*, yaitu berkurangnya perhatian dan komunikasi personal kepada tamu ketika restoran ramai.
- b. Faktor yang menyebabkan penurunan kualitas pelayanan pada saat *peak hours* adalah meningkatnya jumlah tamu sehingga beban kerja staf menjadi lebih tinggi, sedangkan jumlah staf yang bertugas hanya sekitar 3–4 orang untuk melayani restoran dengan kapasitas hingga 120 kursi. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal, terutama pada saat jam sarapan dan jam makan malam.
- c. Penurunan kualitas pelayanan pada saat *peak hours* berdampak pada kenyamanan tamu, seperti meningkatnya waktu tunggu pelayanan, keterlambatan memperoleh meja yang bersih, keterlambatan penyajian makanan, serta munculnya beberapa keluhan dari tamu. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan agar kualitas pelayanan tetap terjaga meskipun jumlah tamu meningkat.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah diuraikan, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi berbagai pihak:

1. Bagi Manajemen YELLO Hotel Harbour Bay Batam

Manajemen hotel disarankan untuk melakukan evaluasi terhadap jumlah staf yang bertugas pada saat peak hours, menyusun pengaturan kerja yang lebih efektif, serta meningkatkan koordinasi antarstaf agar pelayanan kepada tamu dapat berjalan lebih cepat dan optimal. Selain itu, perlu dilakukan evaluasi secara berkala terhadap kualitas pelayanan berdasarkan masukan dan keluhan tamu.

2. Bagi Staf Food and Beverage Service

Staf diharapkan dapat terus meningkatkan kemampuan dalam memberikan pelayanan yang cepat, ramah, dan profesional, menjaga komunikasi yang baik dengan tamu maupun antarstaf, serta meningkatkan pengetahuan mengenai menu agar dapat memberikan informasi kepada tamu dengan lebih cepat dan tepat.

3. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Program studi diharapkan dapat terus memperkuat pembelajaran mengenai manajemen operasional Food and Beverage Service, khususnya pelayanan pada saat peak hours, sehingga mahasiswa memiliki bekal yang lebih baik sebelum terjun ke dunia industri.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai kualitas pelayanan Food and Beverage Service dengan cakupan yang lebih luas, misalnya pada beberapa hotel yang berbeda atau dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif maupun mixed methods, sehingga diperoleh hasil yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Christou, E. (2020). *Hospitality management and organizational behavior*. Springer.
- Dega, J., & Manvi, K. I. (2021). Analisis kualitas pelayanan waiter di Truntum Hotel Padang. *Jurnal Pendidikan Tambusai*.
- Discover ASR. (2026). YELLO Hotel Harbour Bay Batam. <https://www.discoverasr.com>
- Dittmer, P. R., & Griffin, G. G. (2021). *Food and beverage cost control* (8th ed.). Wiley.
- Hanafi, M. H. (2024). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan pramusaji terhadap kepuasan konsumen restoran pada D'Prima Hotel Kualanamu Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*.
- Kotler, P., Kartajaya, H., & Setiawan, I. (2021). *Marketing 5.0: Technology for humanity*. John Wiley & Sons.
- Lupiyoadi, R. (2021). *Manajemen pemasaran jasa: Berbasis kompetensi* (Edisi terbaru). Salemba Empat.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2019). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (4th ed.). SAGE Publications.
- Olawuyi, T., & Kleynhans, K. (2025). Service quality and customer satisfaction in the hospitality industry. *International Journal of Hospitality Management*.
- Setiawan, E., Subagja, R., & Permana, D. I. (2024). Analisis kualitas pelayanan prima menggunakan dimensi Service Quality (SERVQUAL) di Feast Restaurant Sheraton Bandung Hotel and Towers. *Jurnal Pariwisata Vokasi*.
- Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif* (Edisi ke-3). Alfabeta.
- Sugiarto, E. (2022). *Operasional pelayanan food and beverage service*. Andi.

- Suarthana, I. K. (2022). *Manajemen food and beverage service*. Andi.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service, quality & customer satisfaction* (Edisi ke-5). Andi.
- Wati, N. P. D. U., Ariana, I. N. J., & Sutaguna, I. N. T. (2023). Persepsi dan harapan wisatawan terhadap kualitas pelayanan waiter/waitress di Restoran Aribar, Kuta Badung Bali. *Jurnal Kepariwisata dan Hospitalitas*.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). SAGE Publications.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara berikut digunakan dalam pengumpulan data studi kasus ini. Wawancara dilaksanakan secara semi-terstruktur, sehingga pertanyaan dapat dikembangkan sesuai dengan konteks wawancara.

A. Pertanyaan untuk Staf F&B Service (Waiter/Waitress)

1. Bagaimana kondisi pelayanan di restoran pada saat peak hours dibandingkan dengan jam normal?
2. Kendala apa yang paling sering Anda hadapi saat melayani tamu pada peak hours?
3. Apakah jumlah staf yang bertugas saat peak hours sudah mencukupi?
Mengapa?
4. Mengapa terkadang terjadi keterlambatan dalam merespons permintaan tamu, membersihkan meja, atau melakukan refill buffet?
5. Menurut Anda, apa yang perlu dilakukan agar kualitas pelayanan saat peak hours menjadi lebih baik?

B. Pertanyaan untuk Tamu Hotel

1. Bagaimana pendapat Bapak/Ibu mengenai pelayanan Food and Beverage Service di YELLO Hotel Harbour Bay Batam?
2. Apakah Bapak/Ibu pernah menunggu saat meminta pelayanan dari staf? Jika ya, pelayanan apa yang ditunggu?
3. Bagaimana penilaian Bapak/Ibu terhadap keramahan dan kecepatan pelayanan staf?
4. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami menu buffet habis atau meja belum segera dibersihkan? Bagaimana pengalaman Bapak/Ibu?
5. Menurut Bapak/Ibu, apa yang perlu ditingkatkan dari pelayanan Food and Beverage Service saat restoran sedang ramai?

Lampiran 2. Lembar Observasi (Format)

Judul Studi Kasus:

Penurunan Kualitas Pelayanan Staf Food and Beverage Service dalam Menghadapi Jam Sibuk di YELLO Hotel Harbour Bay Batam

Hari/Tanggal :

Waktu :

Lokasi : Restoran Wok 'N' Tok, YELLO Hotel Harbour Bay Batam

Observer :

No	Aspek yang di amati	Indikator observasi	Ya	Tidak	Keterangan
	Tangibles	Meja makan segera dibersihkan setelah tamu selesai			
		Area restoran tetap bersih dan rapi saat peak hours			
	Reliability	Menu buffet tersedia dan segera diisi ulang apabila habis			
		Makanan disajikan sesuai pesanan dan tepat waktu			
	Responsiveness	Staf merespons permintaan tamu dengan cepat			
		Staf sigap membantu kebutuhan tamu			
	Assurance	Staf mampu memberikan informasi mengenai			

		menu kepada tamu			
		Staf melayani tamu dengan sopan dan percaya diri			
	Empathy	Staf menyapa dan memberikan perhatian kepada tamu			
		Staf mendengarkan dan membantu keluhan tamu dengan baik			

Catatan Hasil Observasi

.....

.....

.....

Lampiran 3. Surat Keterangan PLI



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



Nomor : 314a/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 5 Januari 2026

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan YELLO Hotel Harbour Bay
Batam

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan YELLO Hotel Harbour Bay Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 12 Jan-12 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasikan mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Nabila Tisa Ramadhani	24135122	Manajemen Perhotelan	HRD	Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom.
2	Rendi Maides Rizal	24135196	Manajemen Perhotelan	HK	Azmen Kahar, S.E., M.M.
3	Nadhin Syalwadisa	24135048	Manajemen Perhotelan	FBS	Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom.
4	Tiara Ekda Ramadani	24135138	Manajemen Perhotelan	Accounting	Feriantano Sundang Pranata, S.Pd., M.Kom.
5	Zaki Fadhillah	24135097	Manajemen Perhotelan	HK	Azmen Kahar, S.E., M.M.

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

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



[Signature]
Yischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 4. Logbook Kegiatan PLI

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nadhin Syalwadisa
Nim : 24135048
Tempat Magang Berdampak : Yello Haurbour Bay Batam
Waktu Magang Berdampak : 12 Januari - 12 July 2026
Supervisor : M.Wafi Nurhidayat
Departemen : Food And Beverage Service

No	Tanggal	waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	13 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Materi Tentang Hotel, Keliling Lingkungan Hotel, Perkenalan Sesama Anak Treenine Dan Staf, Menentukan Jadwal Masuk.	Kerja
2	14 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polishing, Check Floor, Training.	Kerja
3	15 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Family Tabel, Cleaning Area, Polishing, Check Floor.	Kerja
4	16 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polishing, Check Floor	Kerja
5	17 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polishing, Check Floor, Welcome Drink.	Kerja

6	18 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Polishing, Check Floor, Welcome Drink.	Kerja
7	19 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polishing, Check Floor.	Kerja
8	20 Januari 2026	Do	Do	Do	Do
9	21 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polishing, Check Floor, Training Quarter	Kerja
10	22 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Polishing, Check Floor, Welcome Drink, Training Quarter	Kerja
11	23 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polishing, Check Floor, Training Quarter	Kerja
12	24 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polishing, Check Floor, Cleaning Area,	Kerja
13	25 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Do Family Tabel, Set Up, Bar Opening, Polishing, Check Floor.	Kerja
14	26 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Do Family Tabel, Set Up, Bar Opening,	Kerja

				Polisshing, Chek Floor.	
15	27 Januari 2026	Do	Do	Do	Do
16	28 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polisshing, Chek Floor.	Kerja
17	29 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polisshing, Chek Floor.	Kerja
18	30 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Polisshing, Chek Floor, Welcome Drink.	Kerja
19	31 Januari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Servis Food & Drink, Clear Up, Set Up, Bar Opening, Polisshing, Chek Floor, Welcome Drink.	Kerja
			136	Jumlah Hari Kerja	17
				Jumlah Hari Libur	2

Mengetahui
Supervisor



(M. WAFI N.H.)

Batam, 31 Januari 2026
Mahasiswa



(Nadhin Syalwadisa)
Nim: 24135048

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nadhin Syalwadisa
Nim : 24135048
Tempat Magang Berdampak : Yello Haurbour Bay Batam
Waktu Magang Berdampak : 12 Januari - 12 July 2026
Supervisor : M.Wafi Nurhidayat
Departemen : Food And Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Briefing, Refresh Sheet Up Tabel, Servis,Cleaning	Kerja
2	2 Februari 2026	Do	Do	Do	Do
3	3 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Making Order, Chek Floor, Service	Kerja
4	4 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Make An Order, Welcome Drink	Kerja
5	5 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Make An Order, Cleaning Are, Check Floor, Dasting	Kerja
6	6 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Pengambilan Sr Dan Bill, Vivo, Training Food Safety	Kerja
7	7 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Cleaning Are, Make An Order,Dasting, Service,	Kerja
8	8 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Make An Order, Cleaning Mesin Coffee, Room Service	Kerja
9	9 Februari 2026	Do	Do	Do	Do
10	10 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Cleaning Mesin Coffee, , Refresh Sheet Up Tabel	Kerja

11	11 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeting, Chek Floor, Cleaning Are, Dasting	Kerja
12	12 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Make An Order, Briefing, Service	Kerja
13	13 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Make An Order, Handling Paymen, Training Menu, Check Floor	Kerja
14	14 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Make An Order, Room Service,	Kerja
15	15 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Room Servis, Handling Paymen, Making Order, Taking Order	Kerja
16	16 Februari 2026	Do	Do	Do	Do
17	17 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeting, Cleaning Are, Chek Floor, Dasting, Service	Kerja
18	18 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Pengambilan Barang Sr, Room Servis, Vivo,	Kerja
19	19 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Order, Taking Make An Order, Handling Paymen	Kerja
20	20 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Make An Orde, Handling Paymen, Service, Check Floor	Kerja
22	22 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Pengambilan Sr Dan Bill	Kerja
23	23 Februari 2026	Do	Do	Do	Do
24	24 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Reefeas Sheet Up Tabel, Dasting, Cleaning Area	Kerja
25	25 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Pengambilan Bill, Pengantaran Amenitis, Service, Room Service, Vivo	Kerja
26	26 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Servis, Cleaning Mesin Coffee,	Kerja

				Check Floor, Dasting	
27	27 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Asr Training, Pengantaran Amenitis, Taking Order	Kerja
28	28 Februari 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Cleaning Are, Dasting, Check Floor	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			192	Jumlah Hari Kerja	24
				Jumlah Hari Libur	4

Mengetahui
Supervisor



(M. WAFI NURH.)

Batam, 28 Februari 2026
Mahasiswa



(Nadhin Syalwadisa)
NIM: 24135048

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nadhin Syalwadisa
NIM : 24135048
Tempat Magang Berdampak : Yello Haurbour Bay Batam
Waktu Magang Berdampak : 12 Januari - 12 July 2026
Supervisor : M.Wafi Nurhidayat
Departemen : Food And Beverage Service

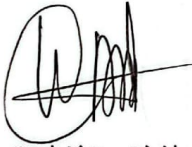
No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Room Service Indomie, Coffee Latte , Belajar Ngeprint Reserve Name Tag Tamu	Kerja
2	2 Maret 2026	Do	Do	Do	Do
3	3 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Reserve Name Tag Tamu Welcome Drink, Service, Check Foor	Kerja
4	4 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Payment, Pengisian Temperatur Food Quality And Safety	Kerja
5	5 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Pengisian Temperatur Food Quality And Safety , Greeting, Cook Pancake, Reserve Name Tag Tamu,, Taking Orders, Making Orders, Payment, Opening Iftar	Kerja
6	6 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Siapkan Cutleries Snack Box, Greeting, Reserve Name Tag Tamu ,Pengambilan Barang Sr Dan Bill, Opening Iftar, Room Service,	Kerja

				Taking Orders, Payment	
7	7 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Service, Opening Iftar, Room Service, Check Floor	Kerja
8	8 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Greeters, Room Service	Kerja
9	9 Maret 2026	07.00 - 15.00	Do	Do	Do
10	10 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Polis, Cleaning Mesin Coffee, Cleaning Area, Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Taking Orders, Making Orders, Opening Iftar	Kerja
11	11 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Polis, Cleaning Mesin Coffee, Taking Orders, Making Orders, Payment, Opening Iftar	Kerja
12	12 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Opening Iftar, Taking Orders,	Kerja
13	13 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Opening Iftar, Reserve Name Tag Tamu,	Kerja

14	14 Maret 2026		8 Jam	Greeters,Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Pengantaran Amenitis, Cleaning Mesin Coffee, Cleaning Area, Opening Iftar	Kerja
15	15 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greatest,Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Cleaning Mesin Coffee, Cleaning Area,	Kerja
16	16 Maret 2026	07.00 - 15.00	Do	Do	Do
17	17 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greatest,Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Cleaning Mesin Coffee, Cleaning Area	Kerja
18	18 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greatest,Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Cleaning Mesin Coffee, Cleaning Area	Kerja
19	18 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greatest,Pengisin Temperatur Food Quality And Safety, Cleaning Mesin Coffee, Cleaning Area, Pengantaran Amenitis	Kerja
20	20 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Cleaning Area, Room Service, Daily Marke List	Kerja
21	21 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Cleaning Area, Room Service, Taking Orders,Making Orders	Kerja
22	22 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greatest,Service, Cleaning Area, Room Service, Taking Orders,Making Orders	Kerja
23	23 Maret 2026	Do	Do	Do	Do
24	24 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greatest, Service,	Kerja

				Pengantar Amenitis, Pengambilan Barang Sr, Room Service, Taking Orders,Making Orders	
25	25 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Greatest, Service, Room Service, Chek Floor, Taking Orders,Making Orders	Kerja
26	26 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greatest, Service, Room Service, Chek Floor, Taking Orders,Making Orders, Daily Market List	Kerja
27	27 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greatest, Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Room Service, Chek Floor	Kerja
28	28 Maret 2026	12.00 - 20.00	8 Jam	Room Service,Taking Orders,Making Orders, Opening Bar	Kerja
29	29 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Cleaning Area, Inventori, Open Bar, Taking Orders,Making Orders	Kerja
30	30 Maret 2026	Do	Do	Do	Do
31	31 Maret 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greatest, Service, Pengantar Amenitis, Pengambilan Barang Sr, Room Service, Taking Orders,Making Orders	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			208	Jumlah Hari Kerja	26
				Jumlah Hari Libur	5

Mengetahui
Supervisor



(M. Wael N.H.)

Batam, 31 Maret 2026
Mahasiswa



(Nadhin Syalwadisa)
NIM: 24135048

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nadhin Syalwadisa
NIM : 24135048
Tempat Magang Berdampak : Yello Haurbour Bay Batam
Waktu Magang Berdampak : 12 Januari - 12 July 2026
Supervisor : M.Wafi Nurhidayat
Departemen : Food And Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Cleaning Area,Poliys, Room Service	Kerja
2	2 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Cleaning Are, Cleaning Mesin Coffee,Check Floor	Kerja
3	3 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Poliys,Taking Order, Make An Order	Kerja
4	4 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Poliys, Taking Order, Make An Order, Room Service	Kerja
5	5 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Make An Order, Cleaning Are,Service,roomService	Kerja
6	6 April 2026	Do	Do	Do	Do
7	7 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Cleaning Are, Make An Order,Check Floor,Poliys, Service	Kerja
8	8 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Make An Order, Cleaning Mesin Coffee,Service, Paymen,Greeting	Kerja
9	9 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Poliys, Taking Order, Make An Order, Room Service	Kerja
10	10 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Cleaning Mesin Coffee, Refresh Sheet UP Tabel, Room Service, Paymen	Kerja
11	11 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeting, Chek Floor, Cleaning Are, Service	Kerja

12	12 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Make An Order, Briefing, Service, Greeting, Check Floor	Kerja
13	13 April 2026	Do	Do	Do	Do
14	14 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Make An Order, Paymen Service, Cleaning Area, Room Service	Kerja
15	15 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Room Servis, Handling Paymen, Greeting, Check Floor, Service	Kerja
16	16 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Cleaning Area,Service, Taking Order, Paymen	Kerja
17	17 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeting, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Cleaning Are, Chek Floor, Polishing, Welcome Drink	Kerja
18	18 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Pengambilan Barang Sr, Room Service, Fifo,	Kerja
19	19 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Make An Order, Handling Paymen, Greeting,service,refilling, dasting,cleaning area, welcome drink	Kerja
20	20 April 2026	Do	Do	Do	Do
21	21 April 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Make An Order, Taking Order, Presenting Menu, Repeating Order,Paymen, Clear Up,	Kerja
22	22 April 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Room Service, Paymen Taking Order, Making Order, Check Floor	Kerja
23	23 April 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Cleaning Area,Room Service, Clear Up, Polising,Taking Order, Making Order	Kerja
24	24 April 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Order, Making Order, Room Service, Paymen, Clear Up, Cleaning Area Check Floor	Kerja
25	25 April 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Clening Area, Paymen, Taking Order, Making Order, Polising,	Kerja

26	26 April 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Order, Making Order, Room Service, Polising, Check Floor	Kerja
27	27 April 2026	Do	Do	Do	Do
28	28 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Service, Refilling, Clear Up, Cleaning Area, Polising, Check Floor	Kerja
29	29 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Dasting, Clerar Up, Cleaning Mesin Cofee, Cleaning Area, Polising, Taking Order, Making Oeder, Room Service, Paymen	Kerja
30	30 April 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Service, Refilling, Dasting, Clear Up, Cleaning Area, Polising	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			208	Jumlah Hari Kerja	26
				Jumlah Hari Libur	4

Mengetahui
Supervisor


(M. WAFIN H)

Batam, 30 April 2026
Mahasiswa


(Nadhin Syalwadisa)
NIM: 24135048

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nadhin Syalwadisa
NIM : 24135048
Tempat Magang Berdampak : Yello Haurbour Bay Batam
Waktu Magang Berdampak : 12 Januari - 12 July 2026
Supervisor : M.Wafi Nurhidayat
Departemen : Food And Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Refresh Sheet UP Tabel, Refilling, Dasting, Clear Up , Cleaning Area, Check Floor	Kerja
2	2 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Cleaning Are, Cleaning Mesin Coffee, Service, Polising, Taking Order, Paymen	Kerja
3	3 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Taking Order, Make An Order,Service, Refilling, Dasting Cleaning Area, Polising	Kerja
4	4 Mei 2026	Do	Do	Do	Do
5	5 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Make An Order, Cleaning Are, Greeter, Service, Dasting, Clear Up, Clening Area	Kerja
6	6 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Make An Order, Taking Orders, Room Service, Paymen, Polishing,	Kerja
7	7 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Cleaning Are, Taking Orders, Making Orders, Check Floor	Kerja
8	8 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Room Service, Cleaning Are, Taking Orders, Making Orders, Paymen	Kerja

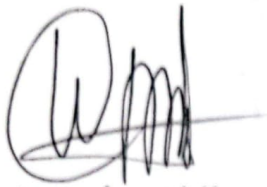
9	9 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders,Polishing, Paymen Check Floor,	Kerja
10	10 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Room Service,Peymen, Check Floor	Kerja
11	11 Mei 2026	Do	Do	Do	Do
12	12 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Pengantaran Amenitis, Polishing, Cleaning Are	Kerja
13	13 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Revilling, Closing, Clening Area, Welcome Drink, Check Floor	Kerja
14	14 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area	Kerja
15	15 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Welcome Drink	Kerja
16	16 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Check Floor	Kerja
17	17 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeting, Service, clear UP, refilling, Cleaning Are, Chek Floor	Kerja
18	18 Mei 2026	Do	Do	Do	Do
19	19 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Make An Order, Handling Paymen, Polishing	Kerja
20	20 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Paymen,	Kerja

				Polishing, Check Floor	
21	21 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Cleaning Are, Taking Orders, Making Orders, Paymen, Polishing	Kerja
22	22 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Room Service, Peymen, Cleaning Are, Check Floor	Kerja
23	23 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Cleaning Are, Taking Orders, Making Orders, Paymen, Polishing	Kerja
24	24 Mei 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Paymen, Room Service, Check Floor	Kerja
25	25 Mei 2026	Do	Do	Do	Do
26	26 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Servis, Clear UP, Refilling Closing, Cleaning Mesin Coffee, Cleaning Are, Polishing	Kerja
27	27 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Pengantaran Amenitis	Kerja
28	28 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Check Floor	Kerja
29	29 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Welcome Drink	Kerja
30	30 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Check Floor	Kerja

31	31 Mei 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeter, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Welcome Drink, Check Floor,	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			216	Jumlah Hari Kerja	27
				Jumlah Hari Libur	4

Mengetahui

Supervisor


(M. WAFRI M. H.)

Batam, 31 Mei 2026

Mahasiswa


(Nadhin Syalwadisa)
NIM: 24135048

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nadhin Syalwadisa
NIM : 24135048
Tempat Magang Berdampak : Yello Haurbour Bay Batam
Waktu Magang Berdampak : 12 Januari - 12 July 2026
Manager : Samuel
Departemen : Food And Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Juni 2026	Do	Do	Do	Do
2	2 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Cleaning Are, Cleaning Mesin Coffee, Welcome Drink	Kerja
3	3 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Welcome Drink, Check Floor	Kerja
4	4 Juni 2026	15.00 - 16.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Paymen, Clening Area, Polishin, Check Floor	Kerja
5	5 Juni 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Paymen, Room Service Polishing, Check Floor	Kerja
6	6 Juni 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Paymen Room Service, Clening Area, Polishing, Check Floor	Kerja
7	7 Juni 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Paymen, Room Service Polishing, Check Floor	Kerja
8	8 Juni 2026	Do	Do	Do	Do
9	9 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP,	Kerja

				Refilling, Dasting, Closing, Cleaning Mesin Coffee, , Refresh Sheet UP Table, Polishing	
10	10 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area Cleaning Mesin Coffee, , Refresh Sheet UP Table, Polishing	Kerja
11	11 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeting, Service, Clear UP, Refilling, Closing, Check Floor, Cleaning Are,Polishing, Welcome Drink	Kerja
12	12 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling Closing, Cleaning Are, Welcome Drink Taking Order, Make An Order, Briefing	Kerja
13	13 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Welcome Drink, Check Floor,	Kerja
14	14 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area	Kerja
15	15 Juni 2026	Do	Do	Do	Do
16	16 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Welcome Drink, Check Floor	Kerja
17	17 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Welcome Drink, Taking	Kerja

				Orders, Making Orders, Paymen	
18	18 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Clening Mesin, Polishing,	Kerja
19	19 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing Welcome Drink	Kerja
20	20 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Pengisian Temperatur Food Quality And Safety, Closing, Polishing, Welcome, Taking Orders, Making Orders, Paymen	Kerja
21	21 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Taking Orders, Making Orders, Paymen	Kerja
22	22 Juni 2026	Do	Do	Do	Do
23	23 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Closing, Clening Area, Clening Mesin Coffee, Welcome Drink, Check Floor	Kerja
24	24 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Taking Order, Reefeas Sheet UP Tabel	Kerja
25	25 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Pengantaran Amenitis, Check Floor	Kerja
26	26 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, Pengisian Temperatur Food Quality And Safety Service, Clear UP, Refilling, Dasting,	Kerja

				Closing, Clening Area, Polishing, Welcome Drink	
27	27 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Breakfast Service, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Welcome Drink, Taking Orders, Making Orders, Paymen	Kerja
28	28 Juni 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, Clear UP, Refilling, Dasting, Closing, Clening Area, Polishing, Welcome Drink	Kerja
29	29 Juni 2026	Do	Do	Do	Do
30	30 Juni 2026	15.00 - 23.00	8 Jam	Taking Orders, Making Orders, Clear UP, Paymen, Clening Area, Polishing,	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			200	Jumlah Hari Kerja	25
				Jumlah Hari Libur	5

Mengetahui
Supervisor


(AMUEL PS...)

Batam, 30 Juni 2026
Mahasiswa


(Nadhin Syalwadisa)
NIM: 24135048

LOGBOOK
MAGANG BERDAMPAK 2026
MAHASISWA FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Nadhin Syalwadisa
NIM : 24135048
Tempat Magang Berdampak : Yello Haurbour Bay Batam
Waktu Magang Berdampak : 12 Januari - 12 July 2026
Supervisor : samuel
Departemen : Food And Beverage Service

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1	1 Juli 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	Taking order,making order, clening area,polising, clear up	Kerja
2	2 Juli 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	Taking order, making order, cleaning area, polising, chek floor	Kerja
3	3 Juli 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	Taking order,making order, polishing, cleaning area, clear up	Kerja
4	4 Juli 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	Taking order, making order, clening area, Polising, paymen	Kerja
5	5 Juli 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	Taking order,making order, cleaning area, clear UP, Check floor, paymen	Kerja
6	6 Juli 2026	Do	Do	Do	Do
7	7 Juli 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, service, clear UP, refilling, dasting, closing, clening area, Polishing, Welcome drink	Kerja
8	8 Juli 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Service, clear UP, refilling, dasting, closing, clening area, Polishing, Welcome drink,	Kerja

				Check floor	
9	9 Juli 2026	07.00-15.00	8 Jam	Service, clear UP, refilling, dasting, closing, clening area, Polishing, Welcome drink, Taking orders, making orders	Kerja
10	10 Juli 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Cleaning Mesin Coffee, Welcome drink, service, clear UP, refilling, dasting, closing	Kerja
11	11 Juli 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeting, Chek Floor, Cleaning Are, Polishing, Welcome drink, service, clear UP, refilling,	Kerja
12	12 Juli 2026	07.00 - 15.00	8 Jam	Greeters, service, clear UP, refilling, dasting, closing, clening area, Polishing, Welcome drink	Kerja
Total Jumlah Jam Kerja			88	Jumlah Hari Kerja	11
				Jumlah Hari Libur	1

Mengetahui
Supervisor


(..Samud..P.)

Batam, 12 Juli 2026
Mahasiswa


(Nadhin Syalwadisa)
NIM: 24135048

Lampiran 5. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



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

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



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Nadhin Syahwadi
Unit Kegiatan Praktek : PLI
Fakultas / Jurusan : Pariwisata dan Perhotelan
Jadwal Kegiatan : 12 Januari 2026 - 12 Juli 2026
Nama Dosen Pembimbing (Penilai) : Perantano Sundang Prananta, S.Pd, M. Kom

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.)	Rabu 15 Juli 2026	Penulisan laporan studi kasus tidak sesuai dengan sistem- atika penulisan laporan	Penulisan laporan studi kasus sudah diganti dan sudah sesuai dengan sistematika penulisan laporan	
2.)	Selasa 21 Juli 2026	Penulisan yang masih tidak sesuai dengan sistem matika	perbaiki penulisan dengan sistem matika penulisan laporan	
3.)	Kamis 23 Juli 2026	Memperbaiki penulisan laporan sesuai arahan dosen pembimbing dan sistematika penulisan laporan	memperbaiki dan mengganti penulisan yang salah sesuai arahan dan sistematika penulisan laporan	

Padang, 23 Juli 2026

Perantano Sundang Prananta, S.Pd, M. Kom
Tanda tangan nama penilai stempel
Fakultas

Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan Supervisor/Manager di Industri



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

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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan)
 Unit Kegiatan Praktek
 Nama Perusahaan/Industri
 Jadwal Kegiatan
 Nama Supervisor (Penilai)
 Jabatan Supervisor di Perusahaan

Nadhin Syalwadisa
 Magang
 Yello Hotel Harbourbay Batam
 12 Januari - 12 Juli
 Samuel Panuhian Suliendro Simatupang
 Food and Beverage Manager

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.)	Minggu 31 Mei 2026	kurangnya kerja sama tim saat operasional	meningkatkan teamwork melalui briefing, evaluasi dan pembagian tugas yang selm- bang.	
2.)	Kamis 25 Juni 2026	kesalahan dalam pencat- tan atau penyajian tamu	meningkatkan ketelitian melaku- kan repeat order dan menetapkan sop secara konsisten	
3.)	Selasa 28 Juni 2026	Penurunan keramahan staf saat jam sibuk	melakukan briefing sebelum operasional pem- bagian tugas yang jelas dan pelatihan service	
4.)	Rabu 8 Juli 2026	kurangnya komunikasi antara staf F&B service	mengadakan briefing dan evaluasi rutin serta menggunakan komunikasi yang lebih efektif	

Batam, 8 Juli 2026

Samuel PS Simatupang
 Tanda tangan nama penilai stempel
 Perusahaan

Lampiran 7. Dokumentasi Kegiatan PLI





Sumber : *Dokumentasi Pribadi selama Pelaksanaan PLI di YELLO Hotel Harbour Bay Batam (2026)*