

LAPORAN STUDI KASUS

DI HOTEL ASTON INN GIDEON BATAM

Penanganan Komplain Kesalahan Penyajian Menu *À la carte* Melalui Implementasi 5 *Golden Rules* : Studi Kasus Insiden *Steak Sandwich* *vs Club Sandwich*

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



Oleh:

MUHAMMAD RAFLY / 24135121

Dosen Pembimbing : Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.

Head of Department : Muhammad Todi Kamari (RBM)

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN

DEPARTEMEN PARIWISATA

FAKULTAS PARIWISATA DAN PERHOTELAN

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2026

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

Laporan ini Disampaikan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan Magang
Berdampak I FPP-UNP

Semester Januari-Juni 2026

Oleh:

Muhammad Rafly

NIM: 24135121

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.

NIP. 198505252022032002

a.n. Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri



Vischa Manmyera Pratama, M.Pd.

NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan ini Disampaikan untuk memenuhi sebagian dari persyaratan Magang
Berdampak I FPP-UNP

Semester Januari-Juni 2026

Oleh:

Muhammad Rafly

NIM: 24135121

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan Departemen

Pariwisata

Diperiksa dan disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang melimpah, yang telah memungkinkan penulis menyelesaikan Laporan Magang Bersertifikat dengan judul “**Penanganan Komplain Kesalahan Penyajian Menu *À la carte* Melalui Implementasi 5 Golden Rules: Studi Kasus Insiden *Steak Sandwich vs Club Sandwich***”. Laporan ini merupakan syarat untuk menyelesaikan Magang Berdampak I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang pada semester genap dari Januari sampai Juli 2026.

Selama proses magang dan penyusunan laporan ini, penulis mendapatkan pengalaman dan pengetahuan berharga dari berbagai pihak, terutama dari industri perhotelan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan dukungan, semangat, dan bantuan material kepada penulis.
3. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D., selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Pasaribu, SST.Par,M.Si.Par., selaku Kepala Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang
6. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku koordinator Pengalaman Lapangan Industri Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
7. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc. selaku Dosen pembimbing Industri Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.
8. Bapak Yanuwar Dedy Setyawan, selaku General Manager Hotel Aston Inn Gideon Batam.

9. Bapak Hasmuddin, selaku Operasional Manager Hotel Aston Inn Gideon Batam.

10. Ibu Nina Oktavia, selaku Human Resource Manager Hotel Aston Inn Gideon Batam.

11. Bapak Muhammad Todi Kamari, selaku Restaurant & Banquet Manager Hotel Aston Inn Gideon Batam.

12. Ibu Chetrin, selaku Restaurant Supervisor Hotel Aston Inn Gideon Batam.

13. Dan khususnya kepada bapak/ibu staff Hotel Aston Inn Gideon Batam yang telah membimbing dan memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis selama melaksanakan Magang Berdampak 1.

Laporan magang ini berisi tentang kegiatan magang yang penulis lakukan selama 6 bulan di Hotel Aston Inn Gideon Batam. Penulis berharap laporan magang ini memberikan gambaran yang jelas tentang kegiatan magang yang penulis lakukan serta manfaat yang penulis peroleh dari kegiatan magang ini. Segala bimbingan, dukungan, dan arahan yang diberikan oleh mereka telah sangat berarti bagi kesuksesan penulis dalam menyelesaikan magang ini. Semoga laporan ini dapat menjadi kontribusi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan industri perhotelan.

Batam, 19 Juli 2026

Penulis

Muhammad Rafly

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS.....	I
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI.....	II
DAFTAR ISI.....	V
DAFTAR TABEL.....	VII
DAFTAR GAMBAR.....	VIII
DAFTAR LAMPIRAN.....	IX
ABSTRAK.....	X
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Tujuan Studi Kasus	5
1.5 Manfaat studi kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori.....	7
2.2 Penelitian Terdahulu	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	14
3.2 Gambaran Umum Perusahaan.....	18
3.3 Uraian Kegiatan Magang Bersertifikat	28
3.4 Subjek Dan Objek Studi Kasus	41
A. Subjek Penelitan.....	41
B. Objek Penelitian	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data.....	50
A. Pengumpulan Data	50
B. Reduksi Data	51
C. Penyajian Data.....	51
D. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi.....	52
BAB IV STUDI KASUS	53
4.1 Gambaran Umum Kasus	53
4.2 Temuan Studi Kasus.....	55
4.3 Analisis Permasalahan.....	58

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	60
4.5 Solusi dan Saran Perbaikan	62
BAB V PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	69
Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	69
Lampiran 2 Pedoman Observasi	71
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi	75
Lampiran 4 Hasil Wawancara (Transkrip).....	77
Lampiran 5 Hasil Dokumentasi.....	81
Lampiran 6 Surat PLI	83
Lampiran 7 Logbook.....	84
Lampiran 8 Lembar Konsultasi Industri	91
Lampiran 9 Nilai	92
Lampiran 10 Sertifikat	97

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	10
---------------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Kerangka Pemikiran	16
Gambar 3. 1 Aston Inn Gideon Batam.....	18
Gambar 3. 2 Brand yang di operasian oleh Archipelago International.....	21
Gambar 3. 3 Maps Lokasi Hotel Aston Inn Gideon Batam.....	22
Gambar 3. 4 Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Service</i>	23

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	69
Lampiran 2 Pedoman Observasi	71
Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi.....	75
Lampiran 4 Hasil Wawancara (Transkrip)	77
Lampiran 5 Hasil Dokumentasi	81
Lampiran 6 Surat PLI.....	83
Lampiran 7 Logbook.....	84
Lampiran 8 Lembar Konsultasi Industri	91
Lampiran 9 Nilai	92
Lampiran 10 Sertifikat	97

ABSTRAK

Layanan *à la carte* pada jam makan malam merupakan indikator krusial kualitas *hospitality* di hotel bintang tiga, di mana akurasi penyajian menjadi harapan utama tamu. Studi kasus ini menyoroti insiden *Service Failure* di Bamboo Restaurant, Hotel Aston Inn Gideon Batam, berupa kesalahan penyajian fundamental: tamu memesan *Steak Sandwich*, namun menerima *Club Sandwich*. Berbeda dengan kesalahan administratif, insiden ini terjadi meskipun tiket pesanan di dapur sudah benar, yang mengindikasikan kegagalan pada tahap eksekusi dapur dan verifikasi visual pramusaji. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) Menganalisis akar penyebab operasional dari kesalahan penyajian tersebut, (2) Mengevaluasi implementasi *5 Golden Rules of Service* oleh staf dalam menangani komplain secara *real-time*, dan (3) Merumuskan strategi pencegahan berbasis temuan lapangan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus tunggal (*single case study*) yang bersifat deskriptif-analitis. Data dikumpulkan melalui triangulasi sumber, meliputi observasi partisipatif saat insiden, wawancara mendalam dengan pramusaji, supervisor F&B, dan koki kepala, serta analisis dokumentasi tiket pesanan. Teknik analisis data menggunakan reduksi data dan penyimpulan tematik.

Temuan menunjukkan bahwa akar masalah terletak pada pelanggaran *Rule 1 (Be Attentive)* akibat lemahnya pengecekan visual di area *pass* dan ketidakkonsistenan atribut pembeda menu (seperti tusuk gigi), serta *human error* di dapur saat kondisi sibuk (*peak hour*). Namun, proses penanganan komplain berhasil memulihkan kepuasan tamu melalui penerapan *Rule 5 (Estimate Guest Need)* dan *Rule 4 (Inform Expected Service Time)* oleh supervisor, yang memberikan empati, penggantian prioritas, dan transparansi waktu tunggu. Berdasarkan evaluasi tersebut, studi ini merekomendasikan integrasi *Visual Error-Proofing* (standarisasi tusuk gigi berwarna) dan optimalisasi peran Kasir sebagai *gatekeeper* verifikasi akhir untuk melengkapi implementasi *5 Golden Rules*. Kombinasi antara disiplin prosedural, alat bantu visual, dan respons emosional yang tepat terbukti efektif dalam meminimalisir *human error* dan meningkatkan loyalitas tamu pasca-komplain.

Kata Kunci: Penanganan Komplain, *5 Golden Rules of Service*, Kesalahan Penyajian Menu, *Service Recovery*, *Visual Error-Proofing*, *Steak Sandwich*, *Club Sandwich*.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan modern tidak lagi hanya berfokus pada penyediaan akomodasi fisik, tetapi telah bergeser menjadi penyedia pengalaman (*experience provider*) di mana kualitas layanan menjadi diferensiator utama. Menurut Kotler et al. (2022), dalam industri *hospitality*, produk utama yang dijual adalah jasa, sehingga konsistensi dan akurasi layanan menjadi kunci kepuasan tamu. Departemen *Food and Beverage* (F&B), khususnya layanan *à la carte*, merupakan titik kontak kritis (*critical touchpoint*) yang paling sering menentukan persepsi tamu terhadap kualitas hotel secara keseluruhan (Walker, 2021). Bagi tamu hotel bintang tiga seperti Hotel Aston Inn Gideon Batam, ekspektasi terhadap layanan F&B tidak hanya terbatas pada rasa makanan, tetapi juga mencakup ketelitian staf dalam menyajikan pesanan yang tepat sesuai permintaan.

Di tengah tingginya ekspektasi tamu, risiko *Service Failure* atau kegagalan layanan tetap menjadi tantangan operasional yang signifikan. Studi yang dilakukan oleh Kim dan Moon (2020) menunjukkan bahwa kesalahan penyajian pesanan (*order accuracy error*) merupakan salah satu penyebab utama komplain tamu di restoran hotel, yang jika tidak ditangani dengan baik, dapat berdampak negatif langsung terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan temuan Parasuraman et al. (2020) dalam model SERVQUAL, di mana dimensi *reliability* (keandalan) merupakan faktor paling dasar yang diharapkan tamu; kegagalan dalam menyajikan item yang tepat, meskipun pesannya sudah jelas, dapat merusak kepercayaan tamu terhadap kompetensi staf.

Kasus spesifik terjadi di Bamboo Restaurant, Hotel Aston Inn Gideon Batam, di mana ditemukan insiden kesalahan penyajian fundamental antara menu *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich*. **Penting untuk dicatat bahwa dalam insiden ini, data pesanan pada sistem Point of Sales (POS) dan tiket dapur sudah benar tertulis "Steak Sandwich"**. Namun, kesalahan terjadi pada tahap eksekusi di dapur dan pengambilan di area *pass*, di mana pramusaji secara keliru menyajikan *Club Sandwich* kepada tamu. Fenomena ini mengindikasikan bahwa masalah utamanya

bukan pada komunikasi verbal atau input data, melainkan pada kelalaian visual (*visual negligence*) dan absennya alat bantu pembeda yang konsisten saat tekanan kerja tinggi. Menurut Pratama dan Sulastini (2021), *human error* jenis ini sering terjadi ketika staf mengandalkan asumsi cepat tanpa verifikasi fisik, terutama jika tidak ada standar *visual management*. yang ketat untuk membedakan menu yang memiliki kemiripan garnish namun berbeda komposisi utama.

Untuk memitigasi risiko tersebut, implementasi standar layanan yang ketat menjadi kebutuhan mendesak. Salah satu kerangka kerja yang diakui efektif dalam meminimalisir kesalahan dan meningkatkan kualitas interaksi adalah *5 Golden Rules of Service*. Aturan ini menekankan pentingnya ketelitian (*Rule 1: Be Attentive*), klarifikasi (*Rule 3: Repeat order*), serta manajemen ekspektasi (*GuestPro*, 2023). Observasi awal menunjukkan bahwa meskipun tiket pesanan sudah benar, pramusaji gagal melakukan *final check* di area *pass* karena keterbatasan pencahayaan dan tidak adanya atribut pembeda visual (seperti tusuk gigi berwarna) pada menu *Club Sandwich*. Selain itu, kemampuan melakukan *Service Recovery* melalui *Rule 5 (Estimate Guest Need)* menjadi kunci saat kesalahan telah terlanjur terjadi. Lestari dan Wijaya (2023) menyatakan bahwa respons cepat dan empati dari supervisor dalam menangani komplain dapat mengubah ketidakpuasan tamu menjadi kepuasan kembali (*Service Recovery paradox*).

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam melalui studi kasus dengan judul “Penanganan Komplain Kesalahan Penyajian Menu *À la carte* Melalui Implementasi *5 Golden Rules*: Studi Kasus Insiden *Steak Sandwich Vs Club Sandwich*”. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis akar penyebab kesalahan penyajian despite correct order input, mengevaluasi efektivitas penanganan komplain berbasis *5 Golden Rules*, serta merumuskan strategi pencegahan visual dan prosedural bagi manajemen Bamboo Restaurant.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan observasi lapangan dan analisis awal terhadap insiden kesalahan penyajian menu *Steak Sandwich* versus *Club Sandwich* di Bamboo Restaurant, Hotel Aston Inn Gideon Batam, terdapat lima permasalahan krusial yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1) Kegagalan Verifikasi Visual Akhir (*Final Visual check*) di Area Pass

Permasalahan utama terletak pada kelalaian pramusaji dalam menerapkan *Golden Rule 1 (Be Attentive)*. Meskipun tiket pesanan dari dapur sudah benar, pramusaji gagal melakukan pengecekan fisik sebelum menyajikan makanan ke tamu. Pada insiden tanggal 7 Juli (Selasa) pukul 19.15 WIB, pramusaji mengambil piring berisi *Club Sandwich* (berbentuk segitiga bertumpuk) alih-alih *Steak Sandwich* (roti persegi utuh). Kesalahan ini terjadi karena pramusaji hanya melihat sekilas tanpa memverifikasi detail bentuk roti, dipengaruhi oleh pencahayaan area *pass* yang redup dan tekanan kerja saat *dinner Service*.

2) Ketidakkonsistenan Atribut Pembeda Visual (*Visual Error-Proofing*)

Tidak adanya standar baku alat bantu visual untuk membedakan menu yang memiliki kemiripan garnish namun berbeda komposisi utama, sehingga meningkatkan risiko *human error*. Saat insiden tersebut, *Club Sandwich* yang salah saji tidak menggunakan tusuk gigi berwarna atau atribut pembeda lainnya. Akibatnya, bagi *waiter* yang melihat dari jarak jauh, kedua menu terlihat sangat mirip karena sama-sama tertutup selada dan tomat, sehingga *waiter* terjebak pada asumsi cepat tanpa verifikasi mendalam.

3) Kelalaian Eksekusi Plating di Dapur (*Kitchen Execution Error*)

Terjadi kesalahan pada tahap perakitan (*assembly*) bahan di dapur meskipun instruksi tiket pesanan sudah akurat. Berdasarkan konfirmasi pasca-insiden, posisi bahan protein (daging sapi dan ayam/telur) berdekatan di stasiun persiapan. Dalam kondisi *peak hour* pukul 19.15 WIB, koki secara tidak sengaja merakit *Club Sandwich* karena terburu-buru. Karena tidak ada mekanisme *double-check* internal di dapur, kesalahan ini lolos hingga keluar ke area *pass*.

4) Absennya Peran *Gatekeeper* atau *Food checker*

Struktur operasional restoran tidak menyediakan staf khusus (*Food Runner/Checker*) untuk memverifikasi kesesuaian antara fisik makanan dan tiket pesanan di area *pass*. *Waiter* harus merangkap fungsi sebagai pengambil makanan. Pada jam sibuk tersebut, *waiter* melayani 5–6 meja sekaligus

sehingga beban kognitif meningkat drastis. Fungsi verifikasi visual menjadi hal pertama yang dikorbankan demi kecepatan, dan tidak ada pihak ketiga (seperti Kasir atau Supervisor) yang memantau proses pengambilan makanan saat itu.

5) Dampak Operasional dan Psikologis (*Service Failure Impact*)

Kesalahan fundamental pada menu utama memicu kekecewaan emosional tamu serta menimbulkan kerugian materil bagi hotel. Tamu merasa preferensinya diabaikan karena menerima menu yang berbeda total (Ayam vs Sapi) di awal waktu makan malam. Secara operasional, hotel mengalami *Food waste* karena satu porsi *Club Sandwich* harus dibuang, serta menanggung biaya bahan baku tambahan untuk pembuatan ulang *Steak Sandwich*, yang berpotensi menurunkan citra kualitas layanan di mata tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah terkait insiden kesalahan penyajian menu *Steak Sandwich vs Club Sandwich* di Bamboo Restaurant, Hotel Aston Inn Gideon Batam, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah:

- 1) Apa saja faktor operasional dan *human error* yang menyebabkan terjadinya kesalahan penyajian menu, meskipun data pesanan pada sistem sudah benar, khususnya terkait kegagalan verifikasi visual (*Attentive check*) di area *pass*?
- 2) Bagaimana ketidakkonsistenan penerapan *5 Golden Rules of Service* (khususnya *Rule 1: Be Attentive* dan *Rule 3: Repeat order*) oleh staf pramusaji berkontribusi terhadap lolosnya kesalahan penyajian hingga ke meja tamu?
- 3) Bagaimana strategi penanganan komplain (*Service Recovery*) yang diterapkan oleh supervisor berbasis prinsip *5 Golden Rules* (khususnya *Rule 4: Inform Expected Service Time* dan *Rule 5: Estimate Guest Need*) untuk memulihkan kepuasan tamu pasca-insiden?
- 4) Apa saja hambatan internal yang menghambat penerapan standar *5 Golden Rules* secara konsisten di lapangan, dan bagaimana solusi preventif berbasis *visual management*. dapat diimplementasikan untuk mencegah terulangnya kasus serupa?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan dari pelaksanaan studi kasus ini adalah:

- 1) Untuk mengidentifikasi faktor-faktor operasional dan *human error* yang menjadi akar penyebab kesalahan penyajian menu *Steak Sandwich* menjadi *Club Sandwich*, dengan fokus pada kelalaian verifikasi visual di area *pass*.
- 2) Untuk menganalisis kontribusi ketidakkonsistenan penerapan *Golden Rule 1 (Be Attentive)* dan *Rule 3 (Repeat order)* terhadap terjadinya celah verifikasi antara dapur dan pramusaji.
- 3) Untuk mendeskripsikan dan mengevaluasi efektivitas strategi *Service Recovery* yang dilakukan oleh supervisor melalui penerapan *Golden Rule 4 (Inform Expected Service Time)* dan *Rule 5 (Estimate Guest Need)* dalam meredam kekecewaan tamu.
- 4) Untuk merumuskan rekomendasi praktis berupa penerapan *Visual Error-Proofing* (seperti standarisasi tusuk gigi berwarna) dan optimalisasi peran staf sebagai *gatekeeper* guna mencegah terulangnya kesalahan penyajian menu di masa depan.

1.5 Manfaat studi kasus

Dengan adanya hasil dari studi kasus ini dapat diharapkan memberikan manfaat bagi beberapa pihak:

- 1) Bagi Industri
 - Sebagai evaluasi kinerja operasional dengan memberikan masukan objektif mengenai celah-celah kelemahan dalam proses pelayanan.
 - Untuk meningkatkan Standar Operasional Prosedur (SOP)
 - Sebagai strategi dalam penanganan komplain dengan menyediakan panduan praktis bagi staf dalam melakukan pelayanan.
 - Sebagai materi pelatihan yang dapat digunakan oleh staf untuk meningkatkan kepekaan terhadap reputasi hotel.

2) Bagi institusi pendidikan

- Sebagai bahan pengembangan kurikulum dengan memberikan umpan balik nyata mengenai kesenjangan antara teori pelayanan yang diajarkan dengan teori di lapangan.
- Sebagai khasanah keilmuan untuk menambah literatur atau referensi akademis.
- Sebagai reputasi institusi dengan memperkuat hubungan institusi dengan industri.

3) Bagi mahasiswa

- Sebagai pengaplikasian teori ke praktik dengan memungkinkan penulis untuk menerapkan konsep-konsep manajemen perhotelan.
- Sebagai pengembangan kompetensi profesional untuk meningkatkan kemampuan analisi masalah, berpikir kritis serta kemampuan komunikasi dan pemecahan masalah.
- Pemenuhan syarat akademik sebagai syarat utama menyelesaikan Program Latihan Industri (PLI).

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Layanan *à la carte* merupakan bentuk penyajian makanan di mana tamu memiliki kebebasan penuh untuk memilih menu individu dari daftar yang tersedia, dengan setiap item dihargai secara terpisah. Berbeda dengan layanan prasmanan (buffet) yang mengutamakan efisiensi atau paket tetap (*Table d'hôte*) yang berfokus pada kecepatan, layanan *à la carte* menuntut tingkat personalisasi, presisi teknis, dan interaksi interpersonal yang sangat tinggi (Walker, 2020). Dalam konteks hotel bintang tiga seperti Aston Inn Gideon Batam, restoran *à la carte* sering kali menjadi indikator utama kualitas kuliner, terutama pada jam makan malam (*dinner Service*) di mana tamu mencari pengalaman relaksasi yang berkualitas.

Keberhasilan layanan ini sangat bergantung pada integrasi tiga dimensi kritis, yaitu keandalan teknis (*technical quality*), keandalan fungsional (*functional quality*), dan lingkungan fisik (*physical environment*) (Kim & Park, 2021). Keandalan teknis merujuk pada akurasi produk akhir, termasuk rasa, suhu, dan ketepatan jenis menu. Kegagalan dalam menyajikan *Steak Sandwich* alih-alih *Club Sandwich* merupakan contoh nyata kegagalan total pada dimensi teknis ini. Sementara itu, keandalan fungsional mencakup proses penyampaian layanan, di mana peran pramusaji sebagai jembatan komunikasi antara tamu dan dapur menjadi sangat vital. Namun, tantangan terbesar dalam layanan fresh-to-order adalah adanya fenomena "*Time-Expectation Gap*" atau kesenjangan antara waktu tunggu yang diharapkan tamu dengan waktu aktual produksi (Chen et al., 2022). Jika manajemen gagal mengelola ekspektasi ini melalui komunikasi yang transparan, jeda waktu tersebut akan dipersepsikan sebagai kelambanan layanan, yang dapat memicu ketidakpuasan bahkan sebelum makanan disajikan.

Ketika terjadi kesalahan penyajian, hotel memasuki fase kritis yang dikenal sebagai *Service Recovery*. Komplain didefinisikan sebagai ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau layanan yang gagal memenuhi standar harapan (Tax et al., 2020). Dalam industri perhotelan, komplain bukanlah akhir dari hubungan pelanggan, melainkan sebuah "*moment of truth*" yang menentukan

apakah tamu akan tetap loyal atau beralih ke kompetitor. Landasan teoretis utama dalam proses pemulihan layanan ini adalah Teori Keadilan (Justice Theory), yang menyatakan bahwa persepsi kepuasan pasca-komplain ditentukan oleh tiga jenis keadilan yang dirasakan tamu (Lee & Kim, 2023).

Pertama, Keadilan Distributif (*Distributive Justice*) berfokus pada hasil akhir atau kompensasi materiil yang diterima tamu. Dalam kasus kesalahan menu, keadilan ini terpenuhi jika hotel segera mengganti pesanan dengan yang benar tanpa biaya tambahan. Gupta dan Singh (2022) menyatakan bahwa meskipun kompensasi material penting untuk meredakan kemarahan awal, hal tersebut belum cukup untuk membangun kembali kepercayaan emosional jangka panjang. Kedua, Keadilan Prosedural (*Procedural Justice*) berkaitan dengan kecepatan dan kemudahan proses penanganan. Patel dan Kumar (2022) menemukan bahwa kecepatan respons (*response speed*) memiliki korelasi positif yang kuat dengan persepsi profesionalisme; semakin cepat masalah diselesaikan, semakin tinggi penilaian tamu terhadap keadilan prosedural. Ketiga, Keadilan Interaksional (*Interactional Justice*) berfokus pada kualitas interaksi interpersonal, termasuk empati, kejujuran, dan sopan santun. Lee dan Kim (2023) menekankan bahwa keadilan interaksional sering menjadi faktor penentu utama dalam *Service Recovery paradox*, di mana tamu yang komplainnya ditangani dengan empati tulus justru bisa menjadi lebih loyal daripada tamu yang tidak pernah mengalami masalah sama sekali.

Untuk meminimalisir *human error* dan meningkatkan kualitas layanan, industri *hospitality* global mengadopsi 5 *Golden Rules of Service*. Kelima aturan ini bukan entitas yang berdiri sendiri, melainkan sebuah siklus yang saling terhubung mulai dari tahap pemesanan hingga penanganan pasca-layanan.

Aturan pertama, *Be Attentive at the Guest Table*, menuntut staf untuk melakukan observasi aktif (*active observation*) terhadap isyarat non-verbal tamu dan kondisi fisik produk. Menurut Zhang dan Liu (2021), kepekaan ini adalah bentuk layanan proaktif yang mencegah masalah sebelum terjadi. Dalam konteks operasional, attentiveness juga berlaku pada tahap *quality control* di area *pass*, di mana pramusaji wajib melakukan pengecekan visual (*visual check*) untuk memastikan kesesuaian antara fisik makanan dan tiket pesanan. Kegagalan dalam

aturan ini, seperti tidak menyadari perbedaan mencolok antara bentuk *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich*, merupakan akar utama dari kesalahan penyajian.

Aturan kedua dan ketiga, *Offer recommendation* dan *Always Repeat the Guest Order*, berfungsi sebagai mekanisme verifikasi berlapis. Rekomendasi yang dipersonalisasi tidak hanya membangun kepercayaan (Anderson, 2020), tetapi juga memungkinkan tamu mengklarifikasi preferensi mereka sejak awal. Sementara itu, pengulangan pesanan (*repeat order*) bertindak sebagai benteng pertahanan terakhir (*last line of defense*) sebelum data masuk ke sistem dapur. Roberts dan Miller (2023) menunjukkan bahwa penerapan prosedur *repeat order* yang ketat dapat mengurangi kesalahan pesanan dapur hingga 40-50%. Meskipun dalam kasus ini tiket sudah benar, pengulangan kata kunci spesifik (seperti "daging sapi") dapat memperkuat ingatan pramusaji untuk melakukan verifikasi visual nanti.

Aturan keempat, *Inform Guest of Expected Service Time*, berkaitan erat dengan manajemen psikologi tamu. Waktu tunggu yang tidak pasti (*uncertain wait*) dipersepsikan lebih menyakitkan daripada waktu tunggu yang diketahui. Patel dan Kumar (2022) menegaskan bahwa transparansi informasi waktu mengurangi kecemasan tamu. Dalam situasi komplain, memberikan estimasi waktu yang jelas untuk penggantian menu memberikan rasa kendali (*sense of control*) kembali kepada tamu, sehingga mendukung terciptanya keadilan prosedural.

Terakhir, aturan *Estimate Guest Need* mengacu pada layanan antisipatif dan empati. Ini adalah puncak dari layanan berkualitas tinggi (*high-touch Service*), di mana staf mampu mengantisipasi kebutuhan emosional tamu sebelum diminta. Garcia dan Thompson (2024) menemukan bahwa layanan antisipatif memiliki korelasi tertinggi dengan kepuasan emosional. Dalam konteks penanganan komplain, hal ini diterjemahkan menjadi sikap supervisor yang segera meminta maaf dengan tulus dan menawarkan kompensasi tambahan tanpa menunggu diminta, sehingga mengubah narasi dari "hotel yang ceroboh" menjadi "hotel yang peduli dan bertanggung jawab".

Integrasi antara *5 Golden Rules of Service* dan *Justice Theory* membentuk kerangka kerja holistik untuk mengevaluasi kinerja layanan F&B. Pada tahap pencegahan, aturan *Attentiveness*, *Recommendation*, dan *Repeat order* bekerja sama untuk memastikan akurasi data dan ekspektasi. Namun, ketika pencegahan

gagal dan kesalahan penyajian terjadi, beban berat jatuh pada tahap *Service Recovery*. Di sinilah aturan *Inform Service Time* dan *Estimate Guest Need* menjadi kunci utama dalam menerapkan prinsip Keadilan Prosedural dan Interaksional. Model integrasi ini akan digunakan sebagai lensa analisis utama dalam Bab IV untuk mengevaluasi kinerja staf F&B Hotel Aston Inn Gideon Batam dan merumuskan solusi preventif berbasis *visual management*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Untuk memperkuat landasan teoritis dan menemukan celah penelitian (*research gap*), berikut adalah tinjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan topik penanganan komplain dan penerapan standar pelayanan dalam industri perhotelan:

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

N o	Peneliti n (tahun)	Judul penelitian	Fokus utama	Temuan Utama	Perbedaan dengan Penelitian ini
1.	Sari & Pratama (2023)	Pengaruh Penerapan 5 <i>Golden Rules</i> Terhadap Kepuasan Tamu Di Restoran Hotel Bintang Empat Di Jakarta	Kuantitatif: Pengaruh keseluruhan 5 aturan terhadap skor kepuasan umum.	Terdapat pengaruh positif signifikan antara konsistensi penerapan 5 <i>Golden Rules</i> dengan tingkat kepuasan tamu secara umum.	Terdapat pengaruh positif signifikan antara konsistensi penerapan 5 <i>Golden Rules</i> dengan tingkat kepuasan tamu secara umum. Peneliti an ini bersifat kuantitatif dan general. Studi kasus ini bersifat

					kualitatif mendalam pada satu insiden spesifik (critical incident) kesalahan penyajian visual untuk melihat mekanisme detail kegagalan attentiveness.
2.	Wijaya et al. (2022)	Analisis <i>Service Recovery paradox</i> pada Layanan F&B: Studi Kasus Kesalahan Pesanan	Kualitatif: Dampak psikologis kompensasi setelah kesalahan pesanan.	Kompensasi materiil saja tidak cukup; keadilan interaksional (sikap empati) adalah kunci utama terjadinya <i>Service Recovery paradox</i> .	Fokus Wijaya hanya pada tahap recovery (pasca-komplain). Penelitian ini menganalisis siklus holistik: dari akar penyebab kegagalan visual di dapur/ <i>pass</i> hingga strategi pemulihan berbasis <i>Estimate Guest Need</i> .

3.	Chen & Li (2021)	Communication Breakdown in <i>À la carte Services</i> : The Role of Order Verification	Operasional : Efektivitas prosedur verifikasi pesanan di dapur	Kegagalan komunikasi antara FOH dan BOH menyumbang 60% kesalahan penyajian. Protokol <i>double-check</i> lisan mengurangi error sebesar 45%.	Chen & Li fokus pada aspek teknis/komunikasi verbal. Penelitian ini berfokus pada aspek non-verbal/visual (visual negligence) di mana tiket sudah benar, tetapi staf gagal melakukan pengecekan fisik produk.
4.	Putri (2020)	Implementasi Standar Pelayanan Prima dalam Menangani Komplain Tamu Asing di Hotel Resort Bali	Deskriptif: Hambatan bahasa dan budaya dalam penanganan komplain	Hambatan bahasa sering memicu eskalasi komplain. Staf membutuhkan pelatihan komunikasi non-verbal.	Fokus Putri pada komplain akibat hambatan budaya/bahasa. Penelitian ini berfokus pada kesalahan operasional internal (<i>human error</i>) akibat kelalaian visual dan kurangnya

					atribut pembeda menu, tanpa hambatan bahasa.
5.	Rahman & Yusuf (2019)	Evaluasi Kinerja Staff F&B Berdasarkan Indikator Attentiveness dan Responsiveness	Evaluasi Kinerja: Pengukuran kecepatan respons staf.	Keterlambatan respons (>5 menit) berkorelasi negatif dengan tip yang diterima tamu.	Rahman hanya mengukur kecepatan (responsiveness). Penelitian ini menilai ketepatan akurasi visual (attentiveness) dan kualitas strategi pemulihan pasca-kegagalan fundamental, bukan sekadar kecepatan.

Berdasarkan matriks penelitian terdahulu di atas, dapat diidentifikasi tiga kesenjangan penelitian (*research gaps*) yang menjadi dasar urgensi studi kasus ini:

1. Pergeseran Fokus dari Komunikasi Verbal ke Verifikasi Visual

Sebagian besar penelitian terdahulu, seperti Chen & Li (2021) dan Sari & Pratama (2023), cenderung menyoroti kegagalan komunikasi verbal atau kesalahan input data sebagai akar masalah utama ketidakakuratan pesanan. Belum banyak studi kualitatif yang membedah secara mikroskopis insiden di mana data pesanan pada sistem sudah benar, namun terjadi kegagalan eksekusi visual (*visual execution failure*). Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menganalisis bagaimana ketiadaan alat bantu visual (*Visual Error-Proofing*)

dan lemahnya penerapan *Golden Rule 1 (Be Attentive)* di area *pass* menyebabkan tertukarnya menu yang secara fisik berbeda, yaitu *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich*.

2. Integrasi Pencegahan Visual dan Pemulihan Emosional

Penelitian Wijaya et al. (2022) hanya berfokus pada tahap *Service Recovery* (pasca-komplain), sementara studi teknis lainnya sering mengabaikan aspek perilaku staf dalam pencegahan. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menggabungkan kedua aspek secara holistik: menganalisis bagaimana kegagalan pencegahan berbasis visual berdampak pada beban kerja tahap pemulihan, serta bagaimana penerapan *Golden Rule 5 (Estimate Guest Need)* dapat digunakan untuk memitigasi dampak emosional negatif melalui empati yang tulus dan kompensasi proaktif.

3. Konteks Operasional Hotel Bintang Tiga dengan Sumber Daya Terbatas

Banyak studi sebelumnya berfokus pada hotel bintang lima atau resort mewah yang memiliki struktur tim lengkap, termasuk staf khusus *Food runner* atau *checker*. Penelitian ini memberikan perspektif unik mengenai penerapan standar internasional (*5 Golden Rules*) dalam konteks operasional hotel bintang tiga (Aston Inn Gideon Batam), di mana pramusaji sering merangkap fungsi pengambilan makanan tanpa adanya *gatekeeper* khusus. Dinamika tekanan kerja *shift* malam dan keterbatasan sumber daya manusia ini menciptakan kerentanan unik terhadap *human error* yang belum banyak dieksplorasi dalam literatur sebelumnya.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk melengkapi literatur yang ada dengan memberikan analisis mendalam tentang interaksi antara prosedur verifikasi visual, perilaku interpersonal staf, dan strategi pemulihan layanan dalam menangani kesalahan penyajian menu *à la carte* yang spesifik.

2.3 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam studi kasus ini disusun berdasarkan alur proses layanan *à la carte* di Hotel Aston Inn Gideon Batam, mulai dari tahap pemesanan hingga penanganan komplain akibat kesalahan penyajian menu *Steak Sandwich* versus *Club Sandwich*. Fokus utama analisis adalah bagaimana kegagalan penerapan *Golden Rule 1 (Be Attentive)* pada tahap verifikasi visual menyebabkan,

serta bagaimana efektivitas *Service Recovery* berbasis *Golden Rule 4 & 5* dan *Justice Theory* dalam memulihkan kepuasan tamu.

Secara konseptual, proses ini dapat dijelaskan melalui dua fase utama yang saling berkaitan:

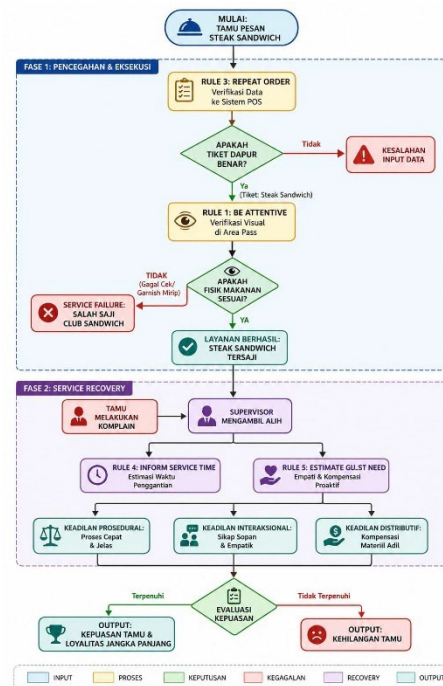
1) Fase 1: Pencegahan Kesalahan & Eksekusi Visual (*Pre-Service & Execution Phase*)

- Pada fase ini, akurasi pesanan bergantung pada dua lapisan verifikasi. Lapisan pertama adalah verifikasi data (lisan/sistem), dan lapisan kedua adalah verifikasi fisik (visual).
- Verifikasi Data (*Rule 3 - Repeat order*): Dalam kasus ini, pramusaji telah melakukan pengulangan pesanan dan input ke sistem POS sudah benar tertulis "*Steak Sandwich*". Artinya, mekanisme komunikasi verbal antara tamu dan staf sudah berjalan baik.
- Verifikasi Fisik (*Rule 1 - Be Attentive*): Ini adalah titik kritis yang gagal. Saat makanan keluar dari dapur, pramusaji diharapkan menerapkan *Rule 1* untuk melakukan pengecekan visual (*visual check*) di area *pass*. Kegagalan terjadi karena pramusaji tidak membandingkan fisik makanan (roti persegi vs segitiga) dengan tiket pesanan, serta ketiadaan atribut pembeda visual (seperti tusuk gigi berwarna). Kegagalan pada lapisan verifikasi fisik inilah yang berujung langsung pada *Service Failure*.

2) Fase 2: Penanganan Komplain (*Service Recovery Phase*)

- Ketika *Service Failure* terjadi (tamu menerima *Club Sandwich*), ketidakpuasan muncul. Untuk memulihkan situasi, supervisor harus menerapkan sisa aturan emas lainnya:
- *Rule 4 (Inform Expected Service Time)*: Digunakan untuk mengelola ekspektasi waktu penggantian menu secara transparan, mengurangi kecemasan tamu akibat uncertain wait.

- *Rule 5 (Estimate Guest Need)*: Diterapkan untuk memberikan kompensasi emosional (empati/permintaan maaf tulus) dan materiil (complimentary item) secara proaktif tanpa menunggu diminta.
- Keberhasilan fase pemulihan ini kemudian dievaluasi menggunakan indikator Justice Theory (Keadilan Distributif, Prosedural, dan Interaksional).



Gambar 2. 1 Alur Kerangka Pemikiran

Berdasarkan Gambar 2.1, alur kerangka pemikiran terdiri dari empat tahapan utama:

- Tahap Input & Verifikasi Ganda (*Pre-Service*): Proses dimulai ketika tamu memesan *Steak Sandwich*. Verifikasi data (*Rule 3*) berhasil dilakukan sehingga tiket dapur sudah benar. Namun, verifikasi visual (*Rule 1*) di area *pass* gagal dilakukan karena kelalaian staf dan tidak adanya alat bantu visual, sehingga alur bergerak menuju kegagalan.
- Tahap Masalah (*Service Failure*): Akibat kegagalan verifikasi visual, terjadi kesalahan penyajian fundamental di mana tamu menerima *Club Sandwich* alih-alih *Steak Sandwich*. Hal ini memicu penurunan kepuasan tamu dan timbulnya komplain.

- Tahap Pemulihan (*Service Recovery*): Supervisor mengambil alih penanganan dengan menerapkan *Rule 4* untuk memberikan estimasi waktu yang jelas (memenuhi Keadilan Prosedural) dan *Rule 5* untuk memberikan empati serta kompensasi proaktif (memenuhi Keadilan Interaksional dan Distributif).
- Tahap Evaluasi & Output: Keberhasilan pemulihan diukur melalui tiga lensa Justice Theory. Jika ketiga aspek keadilan terpenuhi, hasil akhirnya adalah pemulihan kepercayaan tamu dan loyalitas jangka panjang (*Service Recovery paradox*).
- Kerangka ini menegaskan bahwa meskipun terjadi kesalahan operasional pada tahap pencegahan visual, dampaknya dapat dimitigasi melalui kualitas pelayanan pemulihan yang berbasis pada standar 5 *Golden Rules* dan prinsip keadilan.

3.2 Gambaran Umum Perusahaan

1. Sejarah Hotel Aston Inn Gideon Batam Dan Archipelago Group

a. Sejarah Aston Inn Gideon Batam



Gambar 3. 1 Aston Inn Gideon Batam

Sumber : Aston Inn Gideon Batam, 2026

Dapat dilihat dari latar belakang pengelolaan dan latar tempatnya sebagai bagian dari jaringan hotel Aston yang dikelola oleh Archipelago International, salah satu grup manajemen hotel terkemuka di Indonesia. Aston Inn Gideon Batam beroperasi sebagai hotel berbintang tiga dengan konsep modern dan praktis, yang dibangun untuk melayani kebutuhan wisatawan dan pebisnis di kawasan Nagoya, Batam, yang merupakan pusat komersial dan perbelanjaan utama di kota tersebut. Lokasinya yang strategis di Kompleks Penuin Centre Blok AA No. 1, Batu Selicin, Lubuk Baja, menjadikan hotel ini mudah diakses dari Batam City Square (BCS), pusat kuliner, dan kawasan bisnis sekitar Nagoya.

Perkembangan hotel ini semakin diperkuat saat Aston Inn Gideon Batam resmi menjadi mitra beberapa penyedia layanan pendukung, seperti perusahaan keamanan PT Putra Tidar Perkasa pada tahun 2019, yang menandai komitmen hotel untuk meningkatkan aspek keamanan dan kenyamanan tamu secara profesional. Dengan dukungan manajemen Archipelago International, hotel ini mengusung standar pelayanan bintang yang

konsisten, serta terus memperbaiki fasilitas dan layanan berdasarkan ulasan tamu, sehingga mampu mempertahankan posisinya sebagai salah satu hotel pilihan di kawasan Batam Nagoya. Meskipun informasi historis rinci seperti tahun berdiri dan renovasi besar-besaran tidak banyak diungkap secara publik, konteksnya jelas bahwa Aston Inn Gideon Batam tumbuh sebagai bagian dari ekspansi jaringan Aston di kota-kota industri dan bisnis seperti Batam. Aston Inn Gideon Batam memiliki total sekitar 158 kamar dengan berbagai tipe yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan tamu, baik perjalanan bisnis maupun wisata keluarga. Secara garis besar, jumlah dan detail tipe kamar yang tersedia mencakup beberapa kategori utama, masing-masing dengan ukuran, konfigurasi tempat tidur, serta kapasitas tamu yang berbeda. Tipe yang tersedia yaitu *Superior*, *Deluxe*, *Deluxe Premier*, *Family Room*, *Executive Suite* Dan *Family Suite Room* seluruh kamar dilengkapi dengan fasilitas lengkap sesuai Standar internasional. Fasilitas lain seperti Bamboo restaurant yang menyajiakn hidangan lokal dan mancanegara, memiliki 2 meeting Room yaitu *big sized meeting Room* cendana dan *medium meeting Room* pinus yang dapat digunakan untuk keperluan bisnis maupun acara hiburan atau pernikahan.

b. Sejarah Archipelago Internasional Group

Archipelago International Group berdiri pada tahun 1997 di Indonesia oleh seorang investor asal Amerika, Charles Brookfield, yang awalnya membangun usaha manajemen hotel di bawah nama Aston International. Pada masa awal tersebut, perusahaan fokus pada pengelolaan hotel *mid-scale* dan *budget*, serta mengembangkan konsep *Serviced apartment* yang dapat digunakan untuk tinggal harian dengan fasilitas *long-stay*, sehingga cocok untuk pasar domestik maupun ekspatriat. Dalam perkembangannya, Aston International memperluas portofolio brand-nya dengan

meluncurkan berbagai merek hotel seperti Aston, Grand Aston, Royal Kamuela, Aston City, Aston Inn, Quest, serta favehotel sebagai unit hotel budget dengan konsep yang terstandarisasi dan terjangkau.

Pada tahun 2000, kantor pusat perusahaan dipindahkan dari Hawaii ke Jakarta, Indonesia, sebagai bentuk komitmen jangka panjang terhadap pasar *hospitality* di tanah air. Seiring waktu, Archipelago berhasil tumbuh menjadi salah satu grup manajemen hotel swasta terbesar di Asia Tenggara, dengan ratusan hotel yang dikelola di berbagai kota di Indonesia, serta mulai merambah pasar internasional seperti Malaysia, Filipina, dan kawasan lainnya. Pada 2013, Aston International resmi berubah nama menjadi Archipelago International, untuk mencerminkan jangkauan geografis yang lebih luas dan diversifikasi brand yang semakin kompleks, sekaligus menjadi operator hotel pertama di Indonesia yang memperoleh sertifikasi ISO 9001 dalam sistem manajemen mutu.

Hingga saat ini, Archipelago International mengelola lebih dari 150 hotel yang tersebar di Asia Tenggara, Karibia, hingga Timur Tengah, dengan lebih dari 200 hotel sedang dikembangkan, serta lebih dari 40.000 kunci kamar di 60 tujuan dan puluhan ribu karyawan. Dengan portofolio yang terdiri dari 11 merek hotel, mulai dari mewah, *premium*, *mid-scale*, hingga *budget* hotel, serta inovasi kuat di bidang teknologi dan *e-commerce*, Archipelago International terus memperkuat posisinya sebagai salah satu grup manajemen hotel swasta terdepan di kawasan Asia Tenggara



Gambar 3. 2 Brand yang dioperasikan oleh Archipelago International

Sumber: website Archipelago international, 2026

c. Visi dan misi Archipelago Internasional

- Visi Archipelago International

“To be the most trusted and preferred hospitality partner in the markets we serve, recognized for great guest experiences, strong owner relationships, and teams that take pride in their work.”

“Menjadi mitra perhotelan yang paling terpercaya dan disukai di pasar yang kami layani, diakui karena pengalaman tamu yang luar biasa, hubungan yang kuat dengan pemilik, dan tim yang bangga dengan pekerjaan mereka.”

Visi ini menekankan posisi Archipelago sebagai operator hotel terpercaya yang tidak hanya memenuhi harapan tamu, tetapi juga menjadi mitra bagi pemilik hotel dan lingkungan kerja yang dihargai karyawan.

- Misi Archipelago International

“To deliver memorable guest experiences, develop and empower our people, and support our owners in building hotels that perform well and operate with pride. We achieve this through strong execution, teamwork, and a commitment to quality across all our brands.”

“Menyampaikan pengalaman tamu yang berkesan, mengembangkan dan memberdayakan karyawan kami, serta mendukung para pemilik hotel dalam membangun hotel yang berkinerja baik dan beroperasi dengan kebanggaan. Kami

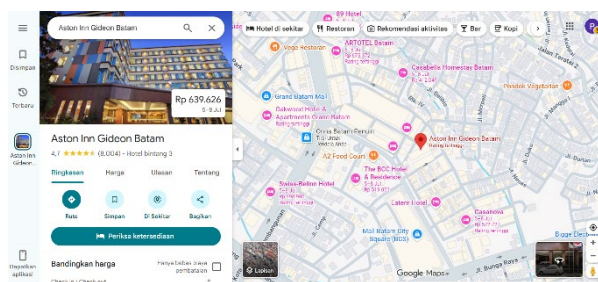
mencapai hal ini melalui eksekusi yang kuat, kerja tim, dan komitmen terhadap kualitas di semua merek kami.”

Misi ini menegaskan tiga fokus utama: kepuasan dan pengalaman tamu, pengembangan SDM (karyawan), serta sinergi dengan pemilik properti untuk memastikan kualitas dan daya saing hotel yang dikelola oleh Archipelago.

2. Lokasi Hotel Aston Inn Gideon Batam

Hotel Aston Inn Gideon Batam berlokasi di Komp. Penuin Centre Blok AA No. 1, Batu Selicin, Kecamatan Lubuk Baja, Kota Batam, Kepulauan Riau 29432, Indonesia. Hotel ini terletak di area Nagoya, dekat pusat perbelanjaan dan pusat kuliner Batam, sehingga mudah diakses dari pusat kota maupun dari *Batam City Square* (BCS) dan Grand Batam Mall melalui akses berjalan kaki. Lokasinya yang strategis membuat Aston Inn Gideon Batam menjadi pilihan banyak tamu bisnis dan wisatawan yang ingin menginap di kawasan komersial utama Batam.

- *Telephone* : +62 778 430420
- *Email* : Batamgideoninfo@astonhotelsinternational.com
- *Website* : www.astonhotelsinternational.com



Gambar 3. 3 Maps Lokasi Hotel Aston Inn Gideon Batam

Sumber: Google Maps, 2026

A. Struktur organisasi departemen *Food and Beverage Service*

Dalam menjalankan operasional harian, khususnya di area restoran, Hotel Aston Inn Gideon Batam menerapkan struktur organisasi yang ramping namun fungsional. Berdasarkan data internal perusahaan, Departemen *Food and Beverage Service* dipimpin langsung oleh seorang Restaurant & Banquet Manager yang kemudian dikoordinasikan oleh satu orang F&B Supervisor untuk mengawasi tim *waiter* di lapangan. Berikut adalah bagan struktur organisasi departemen tersebut:



Gambar 3. 4 Struktur Organisasi *Food and Beverage Service*

Sumber: Dokumentasi Internal Hotel Aston Inn Gideon Batam, 2026

Berdasarkan struktur pada Gambar 3.2, berikut adalah uraian tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan yang relevan dengan alur layanan *à la carte*:

1. Restaurant & Banquet Manager (Muhammad Todi Kamari)

Sebagai penanggung jawab tertinggi di departemen F&B *Service*, Muhammad Todi Kamari memiliki wewenang penuh dalam mengelola seluruh aspek operasional restoran dan acara banquet. Tugas utamanya tidak hanya sebatas pengawasan administratif, tetapi juga mencakup perencanaan strategi layanan, pengendalian biaya operasional (*Food cost*), serta

penanganan keluhan tamu yang bersifat kompleks atau eskalatif. Posisi ini juga berperan vital dalam menjembatani komunikasi antardepartemen, memastikan bahwa informasi mengenai ketersediaan menu atau event khusus tersampaikan dengan baik antara dapur, penjualan, dan tim layanan.

2. F&B Supervisor (Chetrin)

F&B Supervisor bertindak sebagai pengawas operasional harian yang berhadapan langsung dengan realitas lapangan. Chetrin bertanggung jawab memimpin *briefing* shift, mengatur pembagian stasiun kerja (*station assignment*) bagi para *waiter*, serta melakukan monitoring kualitas layanan secara *real-time*. Dalam konteks pencegahan kesalahan penyajian, peran supervisor sangat krusial karena beliau bertugas melakukan pengecekan akhir (*final check*) di area *pass* sebelum makanan diserahkan kepada pramusaji. Selain itu, supervisor juga merupakan lini pertama dalam menangani komplain tamu di restoran, di mana kemampuan mengambil keputusan cepat (*on-the-spot decision*) sangat diperlukan untuk memulihkan kepuasan tamu sebelum masalah meluas.

3. *Waiter* / Pramusaji

Tim *waiter* terdiri dari lima orang staf, yaitu M. Irfandian Putra, Budi Wahyu Saputra, Kristina Siahaan, Muhammad Zakky, dan Stephani Vivian. Mereka merupakan garda terdepan yang berinteraksi intensif dengan tamu, mulai dari proses pemesanan hingga pembayaran. Tanggung jawab *waiter* tidak terbatas pada pengambilan pesanan dan penyajian makanan saja, melainkan juga mencakup tugas *greeting*, *clearing up* (membersihkan meja), hingga membantu persiapan *set-up* ruangan. Karena tidak adanya posisi *hostess* atau *busboy* yang terpisah secara struktural, beban kerja *waiter* cenderung multitasking. Kondisi ini menuntut tingkat konsentrasi dan

ketelitian yang tinggi, terutama saat menerapkan prosedur verifikasi pesanan (*repeat order*) dan pengecekan visual (*attentive check*) di tengah tekanan jam sibuk.

B. Alur Operasional Layanan *À la carte* di Bamboo Restaurant

Untuk memahami dinamika layanan yang terjadi di lapangan, berikut adalah gambaran alur operasional standar yang diterapkan di Bamboo Restaurant:

- 1) Proses layanan dimulai ketika tamu tiba di restoran dan disambut oleh *waiter* atau supervisor, kemudian diarahkan ke meja yang tersedia. Setelah tamu duduk, *waiter* memberikan menu dan menjelaskan rekomendasi hidangan (*offer recommendation*). Tahap kritis berikutnya adalah pencatatan pesanan, di mana *waiter* wajib mengulang kembali item yang dipesan kepada tamu (*repeat order*) sebagai mekanisme verifikasi ganda sebelum data diinput ke sistem POS.
- 2) Setelah pesanan masuk ke dapur dan diproses, makanan akan diletakkan di area *pass*. Pada titik ini, supervisor atau *waiter* yang bertugas mengambil makanan harus melakukan pengecekan fisik untuk memastikan kesesuaian antara produk yang ada di piring dengan tiket pesanan. Jika sesuai, makanan kemudian disajikan ke meja tamu menggunakan teknik pelayanan yang baku. Selama tamu menikmati hidangan, *waiter* tetap sigap memantau kebutuhan tambahan (*Estimate Guest Need*). Proses berakhir dengan penyelesaian tagihan dan ucapan terima kasih saat tamu berpamitan.
- 3) Alur inilah yang menjadi fokus analisis dalam studi kasus ini, mengingat setiap tahapan memiliki potensi kerentanan terhadap *human error*, terutama pada tahap verifikasi visual di area *pass* yang menjadi pintu gerbang terakhir sebelum makanan sampai ke tangan tamu.

C. Tugas dan Fungsi Industri atau Tempat Magang

Adapun tugas dan fungsi tempat Magang Berdampak adalah sebagai berikut:

1. Sebagai tempat sarana akomodasi untuk memnuhi kebutuhan tamu sebagai tempat istirahat dan rekreasi sementara.
2. Sebagai tempat untuk melakukan pertemuan, seminar, wedding, dan rapat.
3. Sebagai tempat untuk mempromosikan produk-produk perusahaan atau bisnis lain.
4. Sebagai tempat untuk mempromosikan ilmu dan pengetahuan serta praktek bagi pelajar atau mahasiswa
5. Sebagai tempat menimbah ilmu dan pengetahuan serta praktek bagi pelajar dan mahasiswa.
6. Sebagai tempat lowongan pekerjaan dan mencari nafkah bagi staff.
7. Sebagai tempat untuk membentuk dan mengasah karakter, *attitude*, profesi khususnya bagi *Trainee*.

D. Deskripsi Departement saat Magang

Departemen *Food and Beverage (F&B) Service* merupakan unit operasional inti dalam industri perhotelan yang memegang tanggung jawab penuh atas penyediaan layanan makanan dan minuman. Merujuk pada Soekresno dan Pendit (2013), departemen ini melayani dua segmen utama, yaitu tamu yang menginap (*in-house guest*) dan tamu eksternal (*non-in-house guest*), serta dikelola dengan prinsip komersial dan profesionalisme tinggi. Dalam konteks operasional hotel bintang tiga seperti Aston Inn Gideon Batam, definisi ini bermakna bahwa *F&B Service* tidak hanya berfungsi sebagai pusat pendapatan (*revenue center*), tetapi juga sebagai ujung tombak

pembentukan citra kualitas layanan hotel melalui interaksi langsung dengan tamu.

Selama enam bulan pelaksanaan Program Magang Berdampak, penulis ditempatkan di Bamboo Restaurant dengan posisi *Waiter*. Penempatan ini memberikan pengalaman empiris mengenai siklus layanan *à la carte* secara utuh. Tugas harian penulis mencakup persiapan setup meja untuk tiga periode makan (sarapan, siang, dan malam), proses pengambilan pesanan (*order taking*), penyajian hidangan sesuai standar *Service sequence*, hingga pembersihan dan penataan ulang meja (*clearing up & resetting*) setelah tamu selesai. Dinamika operasional di Bamboo Restaurant, terutama pada jam sibuk (*peak hour*), menuntut ketelitian tinggi dan kemampuan multitasking karena tidak adanya pemisahan tugas khusus untuk *hostess* maupun *busboy*; seluruh fungsi tersebut dirangkap oleh *waiter* dan *supervisor* di lapangan.

Pelaksanaan kegiatan magang di departemen ini didasarkan pada ketentuan operasional yang berlaku di Hotel Aston Inn Gideon Batam untuk menjamin konsistensi dan standar pelayanan. Penulis mengikuti pola kerja lima hari kerja dan satu hari libur per minggu, dengan durasi *shift* selama 10 jam per hari termasuk jeda istirahat satu jam. Kedisiplinan waktu dan penampilan menjadi prasyarat mutlak; penulis wajib hadir 15 menit sebelum *shift* dimulai untuk mengikuti *briefing*, mengenakan seragam sesuai standar grooming perusahaan, serta menjaga kebersihan area kerja dan kerapian diri sepanjang jam operasional. Selain itu, setiap aktivitas pelayanan harus merujuk sepenuhnya pada Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Kepatuhan terhadap SOP bukan sekadar kewajiban administratif, melainkan mekanisme kontrol kualitas yang esensial untuk meminimalisir kesalahan operasional dan memastikan

pengalaman kuliner tamu tetap konsisten sesuai standar Archipelago International.

3.3 Uraian Kegiatan Magang Bersertifikat

Selama magang di Aston Inn Gideon, penulis terlibat dalam berbagai kegiatan di departemen *Food and Beverage* dimana bagian *Food and Beverage Service* terbagi dengan 2 shift kerja yaitu morning shift dan afternoon shift.

A. Morning Shift (06:00-16:00)

Shift pagi berfokus pada layanan sarapan (*breakfast*) dan makan siang (*lunch*) dengan karakteristik tamu umumnya wisatawan yang memiliki jadwal padat, sehingga kecepatan dan akurasi menjadi prioritas utama.

- Handle *breakfast*

1. Greeter

Selama masa Praktik Kerja Lapangan, peneliti juga ditugaskan secara spesifik sebagai Greeter atau pramusaji penyambut tamu di pintu masuk restoran selama jam operasional sarapan (*breakfast Service*). Peran ini bukan sekadar menunjuk meja kosong, melainkan berfungsi sebagai manajer kesan pertama (*first impression manager*) dan pengendali alur layanan (*flow controller*). Sebagai titik kontak pertama antara tamu dan departemen F&B, posisi greeter menjadi penentu utama apakah tamu akan merasa disambut dengan hangat atau justru merasa diabaikan sejak awal. Sebelum restoran dibuka pukul 06.00 WIB, peneliti melakukan persiapan khusus di stasiun greeter:

- a) Pengecekan Reservasi & Daftar Tamu VIP
Memverifikasi daftar reservasi pagi hari, mengidentifikasi tamu *reguler/habitual guest*, serta mencatat special request terkait penempatan

meja (misalnya: tamu lansia membutuhkan meja dekat toilet, keluarga dengan anak kecil membutuhkan kursi bayi/*high chair*).

- b) Penataan Area Tunggu Memastikan area tunggu bersih, nyaman, dan tersedia menu sarapan serta air minum untuk tamu yang harus menunggu. Ini merupakan implementasi awal dari *Rule 5 (Estimate Guest Need)*; tamu yang lelah setelah perjalanan malam tidak boleh dibiarkan berdiri tanpa kepastian.
- c) Koordinasi dengan Hostess/Supervisor Mendapatkan informasi mengenai status ketersediaan meja secara *real-time* dan prioritas penempatan tamu berdasarkan tingkat okupansi kamar hotel.

2. *Escorter*

Menjadi seorang *escorter* merupakan tugas penting dimana menjadi peran penting agar tamu mendapatkan tempat atau meja agar bisa menikmati *breakfast* dengan nyaman dan tenang, menjadi seorang *escorter* harus dapat memastikan hal tersebut. Selama periode sibuk sarapan pukul 07.00–10.00 WIB, peneliti melaksanakan tugas escorting dengan menerapkan standar *5 Golden Rules* secara terintegrasi, dimulai dari pengantaran tamu yang sigap dan profesional dengan menyesuaikan kecepatan langkah serta gestur terhadap kondisi fisik tamu, dilanjutkan dengan konfirmasi ulang preferensi meja atau kebutuhan khusus saat berjalan menuju tempat duduk sebagai bentuk verifikasi informal, kemudian memberikan informasi transparan mengenai kondisi fasilitas atau estimasi waktu jika terdapat keterbatasan,

dan diakhiri dengan serah terima verbal yang kaya konteks kepada pramusaji zona agar layanan dapat berlanjut secara personal tanpa perlu pertanyaan dasar berulang kali .

3. *Buffet checker and Buffet Drink Refill*

Peran ini merupakan garda terdepan dalam menjaga integritas produk makanan dan minuman serta menjadi titik kontak non-verbal bagi tamu yang mengambil hidangan sendiri. Selama jam sibuk sarapan pukul 07.00–10.00 WIB, peneliti melaksanakan tugas sebagai *Buffet checker* dan *Drink Refiller* dengan menerapkan standar *5 Golden Rules* secara terintegrasi, dimulai dari pemantauan ketersediaan stasiun setiap 3-5 menit serta melakukan pengisian ulang preventif saat kapasitas tersisa 20-30% untuk mencegah kekosongan), dilanjutkan dengan pemeriksaan kualitas dan kebersihan berkelanjutan seperti mengganti peralatan saji kotor, membersihkan tumpahan seketika, dan memastikan kesegaran makanan terpapar udara sebagai wujud estimasi kebutuhan tamu akan lingkungan makan yang aman, kemudian memberikan interaksi proaktif berupa bantuan pengambilan makanan bagi tamu lansia atau penjelasan alergen/menu kepada tamu yang bingung membaca label , serta menginformasikan estimasi waktu refill secara transparan jika menu populer sedang disiapkan ulang, sekaligus berkoordinasi *real-time* dengan dapur mengenai stok habis atau menu tidak diminati guna mencegah *Food waste* dan menjaga ketersediaan produk favorit sepanjang layanan.

4. *Section server*

Selama jam sibuk sarapan pukul 07.00–10.00 WIB, peneliti melaksanakan tugas sebagai Penjaga *Section* dengan menerapkan standar *5 Golden Rules* secara ketat dan terintegrasi, dimulai dari pengambilan pesanan yang disertai verifikasi ganda dengan mengulang kembali seluruh item menu beserta spesifikasi detail seperti tingkat kematangan telur atau pengecualian alergen kepada tamu sebelum mencatat ke sistem POS untuk mencegah miskomunikasi, dilanjutkan dengan pengecekan visual final di area *pass* untuk memastikan kesesuaian fisik makanan dengan tiket pesanan sebelum disajikan, kemudian melakukan pemantauan meja proaktif dengan mengisi ulang air minum, membersihkan piring kotor, serta memberikan estimasi waktu jujur jika terdapat keterlambatan produksi, dan diakhiri dengan penanganan komplain langsung di meja apabila terjadi ketidaksesuaian pesanan melalui permintaan maaf empatik, penjelasan transparan, solusi penggantian cepat, serta kompensasi materiil yang adil guna memitigasi dampak negatif terhadap kepuasan tamu tanpa perlu eskalasi ke supervisor.

5. Sanitasi table

Bertanggung jawab atas proses pembersihan, sanitasi meja dan penataan ulang meja setelah tamu selesai makan. Setelah piring kotor diangkat, peneliti menyemprotkan larutan sanitizer secara merata ke seluruh permukaan meja, termasuk tepi dan kaki meja jika terlihat kotor. Cairan didiamkan selama waktu kontak (*contact time*) yang direkomendasikan (biasanya 30-60 detik) agar efektif membunuh patogen, kemudian dilap hingga kering

sempurna menggunakan kain mikrofiber bersih. Tidak pernah menggunakan kain yang sama untuk mengelap meja basah dan meja kering; kain harus diganti atau dicuci berkala. Proses ini adalah penerapan nyata standar higiene yang melindungi kesehatan tamu dan mencegah kontaminasi silang antar-meja.

6. Polisher

Bertanggung jawab atas proses pemolesan (*polishing*) seluruh peralatan makan (*cutlery*), gelas (*glassware*), dan piring keramik setelah dicuci di area dishwashing hingga mencapai standar kilap (*sparkling*) bebas noda air, sidik jari, atau residu deterjen. Dalam layanan sarapan hotel bintang tiga, peralatan makan yang kusam atau bercak bukan sekadar masalah estetika, melainkan pelanggaran serius terhadap standar higiene dan citra kemewahan yang dapat memicu komplain tamu bahkan sebelum makanan disajikan. Peran ini menuntut kesabaran, ketelitian ekstrem, dan disiplin prosedural yang tinggi, sekaligus berfungsi sebagai laboratorium pelatihan ketajaman visual.

Selama jam sibuk sarapan pukul 07.00–10.00 WIB, peneliti melaksanakan tugas sebagai *Polisher* dengan menerapkan standar 5 *Golden Rules* secara ketat dan terintegrasi, dimulai dari pemolesan peralatan makan menggunakan teknik yang benar dan konsisten dengan memastikan setiap item bebas dari noda air, sidik jari, atau residu deterjen melalui pemeriksaan di bawah cahaya terang sebelum disimpan, dilanjutkan dengan pemeriksaan kualitas berkelanjutan untuk menyisihkan peralatan yang retak atau aus serta memastikan urutan penyimpanan rapi agar pramusaji *section* dapat

mengambil dengan cepat saat *Table setting*, kemudian berkoordinasi *real-time* dengan area dishwashing dan *section* server mengenai stok peralatan bersih yang tipis atau jenis yang tidak banyak digunakan guna mencegah kehabisan alat di tengah layanan sekaligus mengurangi pemborosan sumber daya, serta memelihara kebersihan stasiun pemolesan sepanjang *shift* dengan mengganti kain poles kotor berkala dan melap permukaan meja dengan sanitizer untuk mencegah kontaminasi silang, yang secara non-verbal mencerminkan profesionalisme dan memberikan kepercayaan bahwa peralatan yang dihasilkan juga higienis.

7. Banquet

Selama masa Praktik Kerja Lapangan, peneliti juga terlibat aktif dalam pelayanan Banquet, yaitu layanan makanan dan minuman untuk acara khusus seperti pernikahan, rapat perusahaan (*corporate meeting*), gala *dinner*, atau seminar yang diselenggarakan di ballRoom atau ruang fungsi hotel. Jika layanan *à la carte* berfokus pada pengalaman personal per meja, maka banquet berfokus pada efisiensi kolektif, sinkronisasi timing, dan eksekusi SOP massal. Peran ini menjadi ujian sesungguhnya bagi kemampuan peneliti dalam menerapkan 5 *Golden Rules* di bawah tekanan volume ekstrem, sekaligus memberikan perspektif komparatif terhadap studi kasus kesalahan penyajian menu *à la carte*; banyak prinsip pencegahan kesalahan di banquet ternyata relevan dan dapat ditransfer ke layanan reguler.

Selama pelaksanaan acara banquet, peneliti menerapkan standar 5 *Golden Rules* dalam konteks layanan massal dengan melakukan sinkronisasi penyajian

hidangan secara serentak antar-staf untuk menjaga ketepatan waktu dan keadilan prosedural, mengelola stasiun buffet berarus tinggi melalui pemantauan ketersediaan makanan setiap 2-3 menit serta pengisian ulang preventif guna mempertahankan standar kualitas dan higiene di bawah tekanan volume ekstrem, mengantisipasi kebutuhan tamu secara proaktif dalam skala besar seperti mengisi ulang air minum dan menyediakan fasilitas pendukung sebelum diminta sebagai wujud estimasi kebutuhan kolektif, serta berkoordinasi *real-time* dengan dapur dan tim lain melalui komunikasi yang jelas dan cepat untuk mencegah kesalahan sistemik yang dapat berdampak pada puluhan tamu sekaligus, sehingga melatih kemampuan respons terstruktur dan kolaborasi lintas-fungsi yang krusial untuk penanganan komplain yang efektif.

8. Standby stall

Selama masa Praktik Kerja Lapangan, peneliti ditugaskan mengelola Standby Stall khusus yang menyajikan tiga item unggulan: Lapis Legit, Kue Surabaya, dan menu cepat saji "60 Second to Tokyo" menyediakan makanan dan minuman khas Jepang. Dalam peran ini, peneliti bertindak sebagai frontliner stasiun yang bertanggung jawab penuh atas presentasi produk, penawaran kepada tamu, serta penyajian akhir (*plating/serving*) yang cepat dan rapi. Posisi ini menguji kemampuan upselling, ketelitian visual dalam membedakan varian produk, dan efisiensi gerakan di

bawah tekanan antrean, yang semuanya menjadi fondasi penting dalam pencegahan kesalahan layanan.

Peneliti melaksanakan tugas di *Standby Stall* dengan menerapkan standar 5 *Golden Rules* secara terintegrasi, dimulai dari penawaran proaktif dan upselling produk unggulan seperti Lapis Legit, Kue Surabaya, serta menu "*60 Second to Tokyo*" kepada tamu yang melewati area tersebut untuk membantu percepatan pengambilan keputusan), dilanjutkan dengan verifikasi pesanan singkat namun akurat terkait varian rasa atau preferensi tambahan sebelum penyajian guna mencegah kesalahan pemberian produk, kemudian melakukan penyajian ke piring tamu dengan kecepatan tinggi namun tetap menjaga kerapian presentasi visual dan estetika plating agar layak konsumsi segera, serta memantau stok display secara konstan untuk segera meminta refill atau memasang tanda ketersediaan sambil menjaga kebersihan counter dari remah atau noda setiap kali transaksi selesai demi mempertahankan standar hygiene dan mengelola ekspektasi tamu terhadap ketersediaan produk.

B. Afternoon *shift* (14:00-22:00)

Selama masa Praktik Kerja Lapangan, peneliti bertugas pada Afternoon *Shift* (pukul 14.00 – 22.00 WIB), sebuah periode transisi krusial yang menuntut kemampuan multitasking tinggi antara persiapan operasional untuk esok hari, responsivitas layanan kamar, pemantauan area publik, dan layanan restoran malam. Berbeda dengan *shift* pagi yang berfokus pada volume massal, *shift* sore ini menguji ketelitian visual, disiplin prosedur, dan kecepatan respons peneliti dalam menangani berbagai format layanan yang bergantian, mulai dari

penataan meja sarapan, pengantaran makanan ke kamar, pembersihan koridor, hingga pelayanan meja *à la carte* di malam hari.

- Set-up *breakfast* untuk esok hari (*next-day breakfast set-up*)

Bertanggung jawab atas penataan meja (*Table setting*) dengan memasang taplak meja bersih dan bebas kerutan serta menyusun peralatan makan sesuai standar diagram sarapan secara sejajar dan konsisten, dilanjutkan dengan pengisian ulang seluruh wadah bumbu dan pelengkap (*condiments*) seperti gula, garam, saus, dan selai setelah wadahnya dibersihkan dari residu lama untuk mencegah kontaminasi silang, kemudian memastikan stasiun minuman dalam kondisi siap pakai dengan tangki air terisi dan stok kopi atau teh yang mencukupi, serta membantu penempatan label menu di depan chafing dish, pembersihan sneeze guard, dan penyusunan alat saji yang telah dipoles di sepanjang garis bufet sebagai persiapan awal sebelum layanan dimulai.

Dalam proses setup, menerapkan *Rule #1 (Be Attentive)* dengan teliti memeriksa setiap detail kecil seperti noda air pada gelas atau posisi peralatan yang tidak sejajar untuk mencegah komplain, sekaligus mengimplementasikan *Rule 5 (Estimate Guest Need)* dengan memprediksi dan menyiapkan stok peralatan serta bahan condiment tambahan berdasarkan data okupansi tinggi agar layanan tidak terhambat, yang secara tidak langsung mendukung *Rule 4 (Inform Expected Service Time)* dengan memastikan restoran dapat dibuka tepat waktu tanpa penundaan teknis sehingga tamu mendapatkan pelayanan yang cepat dan efisien sejak awal operasional.

- *Check floor*

Selama melaksanakan tugas *Check Floor*, secara rutin berkeliling di area koridor lantai kamar untuk mengidentifikasi dan mengambil *tray* atau piring kotor bekas pesanan *Room*

Service yang diletakkan tamu di luar pintu kamar dengan sikap senyap dan hati-hati guna menjaga privasi serta ketenangan tamu lain, memastikan setiap peralatan yang diambil diperiksa kelengkapannya agar tidak ada item tertinggal di area publik, serta segera membawanya ke area dishwashing untuk diproses lebih lanjut demi mencegah penumpukan sampah, menghilangkan potensi bau tidak sedap, dan mempertahankan standar estetika serta higienitas lingkungan hotel yang mencerminkan kualitas layanan bintang tiga.

- Layanan *a` la carte*

Berikut adalah uraian yang lebih mendetail dan komprehensif mengenai pelaksanaan layanan *à la carte* pada *shift* sore/malam, yang dipecah menjadi tahapan operasional spesifik untuk memberikan gambaran teknis yang jelas.

Pada periode malam hari (pukul 18.00 – 21.00 WIB), peneliti beralih peran menjadi pramusaji penuh (*full-Service waiter*) di restoran utama. Berbeda dengan ritme cepat saat sarapan, layanan malam menuntut pendekatan *fine dining* atau *casual elegant* yang lebih lambat, personal, dan berfokus pada pengalaman kuliner (*dining experience*). Peneliti melaksanakan siklus layanan berikut dengan presisi tinggi:

1. *Greeting & Seating* (Penyambutan dan Penempatan Tamu)

- Sapaan Personal: Menyambut tamu di pintu masuk dengan kontak mata, senyuman tulus, dan sapaan hangat sesuai waktu ("Selamat Malam"). Jika tamu adalah anggota program loyalitas atau tamu berulang, peneliti berupaya mengingat nama atau preferensi mereka jika memungkinkan.
- Manajemen Kursi: Mengantar tamu ke meja yang telah dipesan atau memilih meja terbaik berdasarkan permintaan (misalnya: jauh dari dapur untuk ketenangan,

atau dekat jendela untuk pemandangan). Menarik kursi untuk tamu wanita atau lansia sebagai bentuk sopan santun klasik.

- Presentasi Menu: Menyerahkan menu dalam kondisi bersih dan terbuka di halaman awal, sambil secara singkat menyebutkan Chef's Special atau hidangan andalan malam itu (*Rule 2: Offer recommendation*).

2. *Order taking* dengan Verifikasi Detail (Pengambilan Pesanan Presisi)

- Gali Preferensi Tamu: Tidak hanya mencatat pesanan, peneliti mengajukan pertanyaan terbuka untuk memahami selera tamu, seperti: "Apakah Bapak/Ibu lebih menyukai rasa yang gurih atau sedikit asam malam ini?" atau "Ada alergi makanan atau pantangan tertentu yang perlu kami perhatikan?".
- Teknik *Repeat order* Lengkap: Setelah tamu selesai memesan, peneliti melakukan *repeat order* dengan menyebutkan kembali setiap item, termasuk modifikasi khusus (contoh: "Jadi satu Beef Steak medium rare dengan saus black pepper terpisah, dan satu Grilled Salmon well-done tanpa lemon. Benar, Pak?"). Ini adalah implementasi kritis *Rule 3* untuk mencegah kesalahan seperti kasus *Steak Sandwich vs Club Sandwich*.
- Input Sistem Akurat: Memasukkan pesanan ke sistem POS (*Point of Sales*) dengan teliti, memastikan kode menu, catatan khusus (*special request*), dan nomor meja sudah benar sebelum dikirim ke dapur (*Kitchen Display System*).

3. *Beverage Service & Table Maintenance* (Layanan Minuman & Pemeliharaan Meja)

- Layanan Minuman Awal: Segera menyajikan air minum dan pesanan minuman pendamping (jus, wine, atau koktail) dalam waktu 5-7 menit setelah pesanan diambil, sementara tamu menunggu makanan utama.
- Refill Proaktif: Memantau tingkat cairan dalam gelas tamu tanpa harus diminta. Mengisi ulang air mineral sebelum gelas habis separuh, menunjukkan attentiveness (*Rule 1*).
- *Crumbing Down*: Menggunakan alat khusus (*crumber*) atau serbet bersih untuk menyapu remah-remah roti atau kotoran kecil dari taplak meja di antara pergantian hidangan (dari *appetizer* ke *main course*), menjaga kebersihan visual meja tetap prima.

4. *Food Delivery & Visual check* (Penyajian Makanan & Pengecekan Visual)

- *Final check* di *Pass Area*: Sebelum mengambil piring dari area *pass* (jendela penyajian dapur), peneliti melakukan pengecekan visual terakhir:
- Apakah jenis makanannya sesuai tiket? (Membedakan *Steak Sandwich* vs *Club Sandwich* berdasarkan warna roti, isi, dan tusuk gigi).
- Apakah presentasi rapi? (Tidak ada noda saus di tepi piring, *garnish* segar).
- Apakah suhu makanan terasa tepat? (Piring panas untuk makanan panas).
- Penyajian dari Sisi Kiri/Kanan: Menyajikan makanan dari sisi kiri tamu menggunakan tangan kiri (atau sebaliknya sesuai standar hotel), meletakkan piring dengan hati-hati agar tidak berbunyi keras.

- Konfirmasi Penyajian: Setelah semua hidangan di meja tersaji, peneliti berdiri sejenak untuk memastikan tamu memiliki semua yang dipesan dan bertanya: "Apakah semuanya sudah lengkap sesuai pesanan Bapak/Ibu?".

5. *Monitoring & Interaction During Meal* (Pemantauan Saat Bersantap)

- *Check Back 2-Bite Rule*: Kembali ke meja sekitar 2-3 menit setelah tamu mulai memakan hidangan utama untuk menanyakan kepuasan rasa: "Bagaimana rasa steaknya, Pak? Apakah tingkat kematangannya sudah sesuai?". Ini memungkinkan koreksi dini jika ada ketidaksesuaian.
- *Clearing Up Tepat Waktu*: Mengangkat piring kosong hanya setelah semua tamu di meja tersebut selesai makan (kecuali diminta lain). Melakukan clearing dengan gerakan halus dan tidak terburu-buru agar tidak mengganggu obrolan tamu.

6. *Closing the Experience* (Penutup Layanan)

- *Offer Dessert/Coffee*: Setelah piring utama diangkat, menawarkan menu dessert, kopi, atau teh penutup dengan deskripsi yang menggugah selera.
- *Billing Process*: Menyajikan bill dalam folder tertutup dengan rapi setelah tamu meminta atau memberi isyarat. Memproses pembayaran dengan cepat dan akurat, mengucapkan terima kasih atas kunjungan mereka.
- *Farewell*: Mengantar tamu hingga pintu keluar, membuka pintu, dan mengucapkan selamat tinggal dengan harapan bertemu kembali.

3.4 Subjek Dan Objek Studi Kasus

A. Subjek Penelitian

Subjek dalam penelitian ini merujuk pada individu atau pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pengumpulan data serta menjadi fokus utama dari observasi dan analisis kinerja layanan di Hotel Aston Inn Gideon Batam. Pemilihan subjek dibatasi secara spesifik pada dua peran kunci dalam operasional *Food and Beverage Service*, yaitu peneliti yang bertindak sebagai *waiter* dan supervisor yang bertugas mengawasi jalannya layanan. Pembatasan ini dilakukan untuk mendalami dinamika interaksi antara pelaksana lapangan (*frontliner*) dan pengawas langsung (*supervisor*) dalam konteks pencegahan kesalahan penyajian menu, khususnya pada kasus kemiripan visual antar-menu seperti *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich*. Melalui keterlibatan aktif kedua subjek ini, penelitian dapat mengidentifikasi akar masalah dari perspektif eksekusi teknis sekaligus perspektif manajerial dan kontrol kualitas.

Secara terperinci, subjek penelitian terdiri dari:

- Peneliti (Praktikan/*Waiter*)

Peneliti berperan sebagai subjek utama yang terlibat langsung dalam seluruh rangkaian aktivitas layanan *à la carte* selama periode Praktik Kerja Lapangan. Sebagai *waiter*, peneliti tidak hanya mengamati tetapi juga mengalami sendiri tekanan operasional, kompleksitas pengambilan pesanan, dan tantangan komunikasi dengan tamu maupun dapur. Peran ini mencakup pelaksanaan tugas harian seperti *greeting*, *order taking*, *serving*, hingga *clearing up* pada berbagai *shift* (pagi, sore, dan malam). Keterlibatan mendalam ini memungkinkan peneliti melakukan observasi partisipan (*Participant Observation*) untuk mencatat titik-titik kritis di mana kesalahan manusia (*human error*) berpotensi terjadi, serta menguji efektivitas penerapan *5 Golden Rules of Service*

secara praktis dalam situasi nyata. Data yang diperoleh berasal dari refleksi pengalaman pribadi, catatan harian lapangan, dan interaksi langsung dengan tamu saat menangani pesanan.

- Supervisor *Food and Beverage Service*

Supervisor berfungsi sebagai subjek kedua yang memegang otoritas dalam pengawasan operasional, standar kualitas, dan pembinaan staf di restoran. Peran supervisor sangat krusial karena mereka bertanggung jawab atas validasi pesanan kritis, penanganan komplain tamu yang eskalatif, serta evaluasi kinerja *waiter* secara berkala. Dalam konteks penelitian ini, supervisor menjadi sumber data primer mengenai ekspektasi standar prosedur operasional (SOP), strategi *briefing* sebelum shift, dan mekanisme korektif yang diterapkan ketika terjadi kesalahan penyajian. Interaksi antara peneliti (sebagai *waiter*) dan supervisor menjadi objek analisis penting untuk memahami bagaimana bimbingan langsung (*on-the-job training*) dan pengawasan ketat dapat meningkatkan kewaspadaan staf terhadap detail menu, sehingga meminimalisir risiko kesalahan identifikasi produk yang mirip.

B. Objek Penelitian

Objek penelitian ini merujuk pada fenomena, variabel, atau aspek spesifik dari realitas operasional di Hotel Aston Inn Gideon Batam yang menjadi fokus pengamatan dan analisis mendalam. Dalam studi ini, objek penelitian tidak hanya terbatas pada kesalahan teknis penyajian makanan, tetapi juga mencakup mekanisme layanan, dinamika pengawasan, dan penerapan standar kualitas yang diterapkan oleh staf *waiter* di bawah bimbingan supervisor. Fokus utama ditujukan untuk memahami bagaimana interaksi antara prosedur operasional, ketelitian individu, dan kontrol

manajerial berkontribusi terhadap akurasi pesanan, khususnya dalam menangani menu-menu yang memiliki kemiripan visual atau komponen bahan. Dengan membatasi objek pada elemen-elemen kunci ini, penelitian dapat mengidentifikasi akar penyebab kesalahan secara presisi dan merumuskan solusi yang relevan dengan peran *waiter* dan supervisor.

Secara terperinci, objek penelitian terdiri dari:

- Proses Layanan *À la carte* oleh *Waiter*

Objek ini mencakup seluruh siklus layanan yang dilakukan oleh *waiter*, mulai dari tahap penyambutan tamu (*greeting*), pengambilan pesanan (*order taking*), input data ke sistem *Point of Sales* (POS), hingga penyajian makanan ke meja tamu (*serving*). Analisis difokuskan pada ketelitian *waiter* dalam setiap tahapan, terutama saat mencatat spesifikasi khusus tamu (seperti tingkat kematangan daging atau modifikasi saus) dan memastikan bahwa informasi tersebut tersampaikan dengan akurat ke dapur. Proses ini menjadi fondasi utama dalam mencegah kesalahan sejak awal sebelum makanan diproduksi.

- Fenomena Kesalahan Penyajian Menu (Kasus *Steak Sandwich* vs *Club Sandwich*)

Ini adalah objek masalah inti yang dianalisis secara mendalam. Penelitian mengkaji kasus spesifik di mana terjadi ketidaksesuaian antara pesanan tamu dengan hidangan yang disajikan, khususnya pada dua item menu yang sering tertukar akibat kemiripan presentasi visual atau nama yang mirip. Objek analisis meliputi faktor-faktor penyebab kesalahan, seperti kelalaian visual (*visual oversight*), kurangnya verifikasi ulang (*repeat order*), ambiguitas deskripsi menu, atau tekanan waktu saat *peak hour*. Dampak dari kesalahan ini terhadap kepuasan tamu dan citra hotel juga menjadi bagian dari objek kajian.

- Mekanisme Pengawasan dan Bimbingan Supervisor

Objek ini menyoroti peran aktif supervisor dalam menjaga standar kualitas layanan. Analisis difokuskan pada metode supervisi yang diterapkan, seperti *briefing* pra-*shift* yang efektif, pengecekan acak (*spot check*) terhadap pesanan yang keluar dari dapur, serta tindakan korektif langsung saat menemukan potensi kesalahan. Selain itu, objek ini juga mencakup gaya komunikasi supervisor dalam memberikan umpan balik (*feedback*) kepada *waiter* setelah terjadi insiden kesalahan, sehingga tercipta pembelajaran berkelanjutan dan peningkatan kewaspadaan staf di *shift* berikutnya.

- Penerapan *5 Golden Rules of Service* sebagai Strategi Pencegahan

Objek terakhir adalah efektivitas penerapan lima prinsip layanan emas (*Be Attentive, Offer recommendation, Repeat order, Inform Expected Time, Estimate Guest Need*) dalam operasional sehari-hari. Penelitian mengamati seberapa konsisten *waiter* menerapkan aturan-aturan tersebut—khususnya *Repeat order* dan *Be Attentive*—dalam interaksi dengan tamu, serta bagaimana dukungan supervisor memperkuat disiplin penerapan aturan ini. Hubungan antara konsistensi penerapan *5 Golden Rules* dengan penurunan frekuensi kesalahan penyajian menu menjadi variabel kunci yang dianalisis untuk membuktikan efektivitas strategi pencegahan berbasis standar layanan.

Dengan merinci objek penelitian ke dalam empat aspek tersebut, studi ini dapat memberikan gambaran komprehensif tentang ekosistem layanan di restoran hotel, di mana pencegahan kesalahan bukan hanya tanggung jawab individu, melainkan hasil sinergi antara kompetensi teknis *waiter*, kejelasan proses, dan ketegasan pengawasan supervisor.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat, komprehensif, dan valid mengenai fenomena kesalahan penyajian menu serta upaya pencegahannya di Bamboo Restaurant, peneliti menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama, yaitu observasi partisipan, wawancara mendalam terfokus, dan dokumentasi. Penggunaan ketiga teknik ini dilakukan secara triangulasi untuk memastikan keabsahan data (*trustworthiness*) dan meminimalisir bias subjektif dalam analisis studi kasus. Rincian objek pengamatan, fokus pertanyaan, dan jenis dokumen yang dikumpulkan dijelaskan sebagai berikut.

1. Observasi Partisipan (*Participant Observation*)

Observasi partisipan dalam penelitian ini bersifat aktif dan immersif, di mana peneliti terlibat langsung sebagai *waiter* penuh waktu selama periode Praktik Kerja Lapangan pada *shift* sore hingga malam (18.00–21.00 WIB). Peneliti tidak hanya menyaksikan proses layanan dari jauh, tetapi mengalami sendiri setiap tahapan operasional untuk mengidentifikasi titik-titik rawan (*critical points*) terjadinya kesalahan penyajian *Steak Sandwich* versus *Club Sandwich*. Objek observasi difokuskan pada enam aspek operasional berikut:

- a) Kesiapan *Pre-Service*: Peneliti mengamati kualitas *briefing* Supervisor, termasuk apakah ada penekanan khusus terkait menu yang sering tertukar atau out of stock. Selain itu, diamati juga kelengkapan atribut pembeda visual di stasiun kerja (seperti tusuk gigi berwarna untuk *Club Sandwich*), kebersihan *polish* gelas, ketersediaan *condiment*, serta pemahaman *waiter* terhadap sampel makanan atau foto standar penyajian yang ditempel di dapur.
- b) Interaksi *Order taking*: Peneliti mencatat efektivitas pertanyaan klarifikasi yang digunakan *waiter* untuk mengarahkan pesanan tamu sejak awal, konsistensi penerapan *repeat order* dengan penekanan kata kunci pembeda (jenis daging/saus), respons tamu terhadap konfirmasi pesanan, serta tata letak tombol pada

sistem POS yang berpotensi menyebabkan salah pencet (mis-click).

- c) Pengecekan di Area *Pass*: Sebagai titik paling kritis, peneliti mengamati ketelitian perbandingan antara tiket cetak dapur dan fisik makanan di atas piring. Indikator yang dicermati meliputi keberadaan tusuk gigi berwarna, bentuk roti, warna isi sandwich, respons koki saat dikonfirmasi ulang, serta kondisi lingkungan *pass* seperti pencahayaan dan tumpukan piring yang menghalangi pandangan.
- d) Penyajian dan Konfirmasi Meja: Peneliti mengamati kejelasan verbal saat menyebutkan nama menu kepada tamu, bahasa tubuh dan ekspresi wajah tamu sebagai indikator dini ketidaksesuaian, serta penerapan *check-back 2-bite Rule* (kembali ke meja setelah 2–3 menit) untuk mendeteksi kesalahan sebelum tamu menyelesaikan makan.
- e) Alur Penanganan Kesalahan: Ketika terjadi komplain, peneliti mencatat respons empatik atau defensif *waiter*, kecepatan intervensi Supervisor, durasi proses penggantian makanan, serta perlakuan terhadap hidangan yang salah (dibuang atau dikonsumsi staf) sebagai cerminan prioritas kualitas layanan.
- f) Refleksi Pasca-Shift: Setiap akhir shift, peneliti menulis *field notes* yang berisi analisis penyebab nyaris-terjadi kesalahan (near-miss), evaluasi konsistensi diri dalam melakukan *visual check*, serta masukan konkret untuk dibahas pada *briefing* berikutnya.

2. Wawancara Mendalam Terfokus (*Focused In-Depth Interview*)

Wawancara mendalam terfokus dilakukan untuk menggali perspektif manajemen operasional mengenai akar masalah dan solusi pencegahan. Narasumber utama adalah Ibu Chetrin selaku F&B

Supervisor, mengingat posisi beliau sebagai pengawas harian yang memahami dinamika lapangan secara utuh. Sesi wawancara dilaksanakan tatap muka di waktu kondusif (setelah *closing shift* atau jam istirahat siang) agar narasumber dapat memberikan penjelasan reflektif tanpa terganggu operasional restoran. Mengingat tidak digunakannya alat perekam suara, peneliti mengandalkan pencatatan poin-poin kunci (*key-point note taking*) dan verifikasi langsung di akhir setiap topik untuk menjaga akurasi data.

Fokus pertanyaan wawancara mencakup lima aspek utama yang dirinci sebagai berikut: Pertama, identifikasi faktor dominan penyebab tertukarnya *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich*, apakah lebih disebabkan kemiripan visual saat disajikan, kurangnya hafalan detail bahan oleh *waiter* baru, atau kendala kejelasan pada tiket pesanan dari dapur. Kedua, dampak frekuensi kesalahan terhadap respons tamu, termasuk apakah tamu cenderung langsung protes saat makanan datang atau baru menyadari setelah mencicipi, serta bagaimana hal tersebut mempengaruhi suasana dining room. Ketiga, solusi fisik yang telah diterapkan secara konkret, seperti instruksi penggunaan atribut pembeda (tusuk gigi berwarna, tata letak garnish) atau penambahan label kecil di piring. Keempat, perubahan prosedural dalam *order taking* dan pengecekan *pass*, termasuk kewajiban menyebutkan jenis daging secara eksplisit saat *repeat order* dan mekanisme verifikasi ganda di area *pass*. Kelima, evaluasi efektivitas solusi tersebut berdasarkan penurunan jumlah komplain, respons tim *waiter* terhadap prosedur baru, serta hambatan yang masih dihadapi dalam implementasinya. Seluruh daftar pertanyaan lengkap disajikan dalam Lampiran Pedoman Wawancara untuk menjaga kerapian bab metodologi.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi digunakan untuk menghimpun data sekunder berupa dokumen tertulis dan visual yang relevan dengan

operasional layanan. Dokumen-dokumen ini berfungsi sebagai bukti pendukung (*supporting evidence*) untuk memvalidasi temuan observasi dan wawancara, serta memahami standar baku yang ditetapkan manajemen secara formal. Pengumpulan dokumen dilakukan dengan izin pihak manajemen, dan seluruh data sensitif (identitas tamu, data keuangan) dianonimisasi demi objektivitas dan etika penelitian. Namun, perlu dicatat bahwa akses terhadap dokumen internal tertentu dibatasi oleh kebijakan privasi dan keamanan data hotel. Oleh karena itu, peneliti hanya berhasil memperoleh dua jenis dokumen utama, sementara tiga jenis dokumen lainnya tidak tersedia dan digantikan dengan sumber data alternatif untuk menjaga kelengkapan triangulasi.

Jenis dokumen yang berhasil didokumentasikan dan dianalisis meliputi:

- a) Standar Operasional Prosedur (SOP): Dokumen SOP layanan *à la carte*, panduan *5 Golden Rules of Service*, dan protokol penanganan komplain tamu. Dokumen ini digunakan sebagai acuan normatif untuk membandingkan kesenjangan antara aturan tertulis dan praktik nyata yang dilakukan *waiter* di lapangan.
- b) Menu Restoran (Fisik dan Digital): Salinan menu fisik dan tampilan digital dianalisis secara visual dan tekstual, khususnya pada deskripsi bahan dan foto ilustrasi *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich*. Tujuannya adalah mengidentifikasi ambiguitas deskripsi atau kemiripan visual yang berpotensi menyebabkan kekeliruan baik bagi tamu saat memesan maupun *waiter* saat menyajikan.

Adapun tiga jenis dokumen yang tidak berhasil diperoleh beserta upaya alternatif yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

- a) Laporan Operasional Harian dan Log Book Insiden: Dokumen ini tidak dapat diakses karena merupakan arsip internal yang mengandung data kinerja karyawan dan rekam jejak komplain tamu yang bersifat rahasia. Sebagai pengganti, peneliti mengandalkan catatan *field notes* harian yang dibuat sendiri selama observasi partisipan, serta informasi kualitatif mengenai frekuensi kesalahan yang diperoleh melalui wawancara dengan Supervisor. Data ini tidak bersifat kuantitatif resmi, namun cukup representatif untuk menggambarkan pola kejadian kesalahan selama periode magang.
- b) Tiket Pesanan Dapur (*Kitchen Order Tickets*): Tiket pesanan dari sistem POS tidak dapat dikumpulkan karena kebijakan hotel melarang pengambilan dokumen operasional yang berisi data transaksi tamu. Untuk mengatasi keterbatasan ini, peneliti melakukan observasi langsung terhadap proses input pesanan di sistem POS selama *shift* kerja, serta mencatat karakteristik tiket yang terlihat sekilas saat mengambil makanan di area *pass*. Informasi mengenai kejelasan input dan tekanan waktu (*peak hour*) kemudian divalidasi melalui pertanyaan spesifik kepada Supervisor saat wawancara.
- c) Dokumentasi Visual Produk dan Area Kerja: Pengambilan foto produk makanan dan area *pass* tidak diizinkan oleh manajemen karena alasan hak cipta menu dan keamanan operasional dapur. Sebagai kompensasi, peneliti membuat sketsa tangan dan catatan deskriptif rinci mengenai tampilan fisik *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich* serta tata letak area *pass* berdasarkan pengamatan langsung selama bertugas. Deskripsi visual ini kemudian dikonfirmasi kebenarannya kepada Supervisor dan rekan *waiter* senior untuk memastikan akurasi representasi kondisi lapangan.

Meskipun terdapat keterbatasan dalam pengumpulan dokumen sekunder, peneliti memastikan bahwa kekurangan data tersebut telah dikompensasi melalui pendalaman observasi partisipan dan verifikasi silang via wawancara. Triangulasi antara *field notes*, perspektif supervisor, dan dokumen SOP/menu yang tersedia tetap memungkinkan penarikan kesimpulan yang valid mengenai akar masalah dan efektivitas solusi pencegahan kesalahan penyajian menu di Bamboo Restaurant.

3.6 Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan model analisis kualitatif interaktif dari Miles, Huberman, dan Saldana (2014) karena kemampuannya mengelola data kompleks melalui empat alur kegiatan yang berlangsung simultan dan berkesinambungan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan/verifikasi. Pendekatan ini memungkinkan pengolahan temuan lapangan secara sistematis mulai dari tahap awal hingga penarikan kesimpulan akhir yang valid. Rincian pelaksanaan masing-masing tahapan beserta lampiran pendukungnya dijelaskan sebagai berikut.

A. Pengumpulan Data

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan data mentah dari tiga sumber utama secara simultan: catatan lapangan (*field notes*) hasil observasi partisipan sebagai *waiter*, catatan manual hasil wawancara mendalam dengan Ibu Chetrin selaku F&B Supervisor, serta dokumen pendukung berupa SOP layanan *à la carte* dan menu restoran fisik/digital. Data yang terkumpul masih bersifat kasar dan belum terorganisir, sehingga memerlukan seleksi awal untuk memastikan relevansinya dengan fokus penelitian. Peneliti secara aktif menyaring informasi yang berkaitan langsung dengan fenomena kesalahan penyajian *Steak Sandwich* versus *Club Sandwich* serta solusi manajerial yang diterapkan, sambil mengabaikan data operasional umum yang tidak mendukung analisis studi kasus ini. Seluruh data mentah yang telah diseleksi didokumentasikan dalam

Lampiran Catatan Lapangan dan Transkrip Wawancara sebagai bukti kelengkapan pengumpulan data.

B. Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses seleksi, pemusatan perhatian, penyederhanaan, dan transformasi data "kasar" menjadi bentuk yang lebih terstruktur dan mudah dipahami. Dalam penelitian ini, reduksi data dilakukan melalui dua mekanisme utama. Pertama, mengembangkan catatan poin-poin kunci (*key-points*) hasil wawancara dengan Ibu Supervisor menjadi narasi lengkap yang utuh tanpa kehilangan esensi jawaban. Kedua, memberikan kode atau label (*coding*) pada temuan observasi dan dokumen untuk mengelompokkan data berdasarkan tema spesifik. Kode-kode yang digunakan meliputi: K-FAKTOR-VISUAL untuk kemiripan fisik menu, K-SOLUSI-TUSUK-GIGI untuk instruksi pembeda visual, K-ERROR-PASS untuk titik kesalahan di area *pass*, dan K-RESPON-TAMU untuk reaksi tamu saat penyajian. Proses ini bertujuan mempertajam fokus analisis, membuang data yang tidak relevan, dan memudahkan identifikasi pola hubungan antara penyebab kesalahan dan solusi yang diterapkan. Matriks coding dan daftar kode lengkap tersedia dalam Lampiran Reduksi Data dan Kode Temuan.

C. Penyajian Data

Penyajian data dilakukan dengan mengorganisasikan informasi yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi deskriptif dan tabel matriks untuk memudahkan penarikan kesimpulan. Peneliti menyajikan kronologi kejadian kesalahan penyajian menu secara runtut, mulai dari tahap pemesanan hingga penanganan komplain, serta membandingkan temuan lapangan dengan standar prosedur dalam SOP. Selain itu, data disajikan dalam Tabel Matriks Analisis Masalah-Solusi (terlampir dalam Lampiran Penyajian Data) yang mempertemukan akar masalah (seperti kemiripan visual Steak dan *Club Sandwich*) dengan solusi konkret dari Ibu Supervisor (seperti kewajiban penggunaan tusuk gigi berwarna) dan hasil

implementasinya di lapangan. Penyajian dalam format ini memungkinkan peneliti dan pembaca melihat secara jelas kesenjangan antara teori dan praktik, serta efektivitas langkah-langkah korektif yang telah diambil.

D. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Langkah terakhir adalah menarik kesimpulan dari data yang telah disajikan dan melakukan verifikasi untuk memastikan keabsahan temuan. Kesimpulan awal yang bersifat sementara diverifikasi melalui teknik triangulasi sumber, yaitu membandingkan data hasil observasi peneliti, pernyataan Ibu Supervisor dalam wawancara, dan bukti dokumen (SOP dan menu restoran). Jika ketiga sumber tersebut menunjukkan konsistensi informasi, maka data dianggap valid dan dapat dipertanggungjawabkan. Proses verifikasi juga melibatkan tinjauan ulang terhadap catatan lapangan untuk memastikan interpretasi peneliti terhadap strategi pencegahan kesalahan tidak bias. Kesimpulan akhir mengenai faktor dominan penyebab kesalahan dan efektivitas solusi manajerial di Bamboo Restaurant kemudian dirumuskan secara tertulis dalam Lampiran Kesimpulan dan Verifikasi Triangulasi, yang memuat ringkasan temuan konsisten dari ketiga sumber data beserta justifikasi keabsahannya.

BAB IV

STUDI KASUS

4.1 Gambaran Umum Kasus

Penelitian ini berfokus pada studi kasus fenomena kesalahan penyajian menu (*mis-serving*) yang terjadi pada dua hidangan *à la carte* utama di Bamboo Restaurant, Hotel Aston Inn Gideon Batam, yaitu *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich*. Kedua menu ini merupakan pesanan dengan frekuensi tertinggi pada *shift* sore dan malam hari (18.00–21.00 WIB). Meskipun memiliki perbedaan resep yang mendasar—*Steak Sandwich* menggunakan irisan daging sapi dengan saus black pepper/mushroom, sedangkan *Club Sandwich* menggunakan ayam suwir/grill, telur dadar, dan mayones—keduanya sering menimbulkan kebingungan dalam praktik penyajian. Konteks operasional yang melatarbelakangi fenomena ini sangat dipengaruhi oleh kondisi sumber daya manusia yang terbatas, sistem kerja, dan celah dalam penerapan standar prosedur.

Kondisi operasional Bamboo Restaurant selama periode penelitian mengalami keterbatasan signifikan dalam hal ketersediaan tenaga kerja. Berdasarkan observasi langsung, komposisi tim yang bertugas pada *shift* kritis (*sore-malam*) hanya terdiri dari satu orang staf *waiter* tetap, satu orang Supervisor F&B Service (Ibu Chetrin), dan dua orang peserta training/magang (termasuk peneliti).

Struktur tim yang "tipis" ini menciptakan dinamika kerja yang unik namun rentan terhadap kesalahan. Dengan rasio pengawasan 1 supervisor terhadap 3 pelaksana layanan (1 staf + 2 *Trainee*), beban kognitif dan fisik setiap individu meningkat drastis, terutama saat *peak hour*. Staf tetap seringkali harus merangkap tugas sebagai mentor bagi *Trainee* sambil menangani tamu, sementara *Trainee* yang masih dalam tahap pembelajaran SOP cenderung lebih lambat dalam proses verifikasi visual. Kondisi ini memperbesar peluang terjadinya *human error* karena tidak adanya redundansi personel untuk melakukan pengecekan ganda (*double-check*) yang ideal.

Sistem kerja yang diterapkan mengikuti pola 5 hari kerja dan 1 hari libur per minggu, dengan durasi *shift* 10 jam per hari (termasuk 1 jam istirahat). Fokus penelitian ini tertuju pada *shift* sore hingga malam (18.00–21.00 WIB), yang merupakan periode dengan volume pesanan tertinggi. Pada jam-jam tersebut, tekanan operasional mencapai puncaknya: tingkat kebisingan restoran meningkat, permintaan tamu datang secara bersamaan, dan kelelahan fisik mulai terasa setelah bekerja beberapa jam. Dalam kondisi tim yang minim personel seperti dijelaskan di atas, tekanan waktu (*time pressure*) menjadi faktor dominan yang memaksa *waiter* dan *Trainee* untuk bekerja lebih cepat, yang seringkali mengorbankan ketelitian dalam membedakan menu yang mirip.

Secara normatif, pelayanan *à la carte* di Bamboo Restaurant mengacu pada SOP layanan F&B dan 5 *Golden Rules of Service*. Namun, observasi lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara prosedur tertulis dan realitas eksekusi di tengah keterbatasan staf:

- a) *Order taking*: SOP mewajibkan *repeat order*, namun dalam praktiknya, penekanan pada spesifikasi protein (sapi vs. ayam) sering terlewat akibat distraksi lingkungan atau kecepatan layanan yang dituntut. Kemiripan nama "Sandwich" meningkatkan risiko *miss-communication* antar *waiter* dan dapur.
- b) Pengecekan di Area *Pass*: Tidak terdapat *checkpoint* fisik atau *checklist* tertulis di area *pass* yang mewajibkan verifikasi atribut pembeda sebelum makanan dibawa ke meja. Pengecekan masih bersifat intuitif dan bergantung pada hafalan individu, yang rentan gagal saat staf sedang menangani multiple tables sekaligus.
- c) Peran *Trainee*: Karena dua orang *Trainee* terlibat aktif dalam layanan, variasi pemahaman mereka terhadap detail visual menu (seperti bentuk roti atau jenis tusuk gigi) menjadi variabel tambahan yang mempengaruhi konsistensi layanan.
- d) Akar permasalahan utama terletak pada ambiguitas visual yang diperparah oleh kondisi infrastruktur dan SDM. Pencahayaan ambient (redup) di restoran membuat perbedaan bentuk roti (*Steak*

Sandwich berbentuk persegi panjang utuh vs. *Club Sandwich* berbentuk segitiga tumpuk) sulit dibedakan sekilas dari area *pass*. Tanpa atribut pembeda yang konsisten (seperti tusuk gigi berwarna) dan dukungan tim yang memadai untuk saling mengingatkan, kedua menu ini terlihat serupa bagi *waiter* yang sedang berada di bawah tekanan tinggi.

Dampak kesalahan ini bersifat multidimensi. Secara operasional, terjadi pemborosan bahan makanan (*Food waste*) karena hidangan yang salah harus diganti, yang merupakan kerugian signifikan bagi hotel. Secara layanan, komplain tamu muncul akibat ketidaksesuaian ekspektasi rasa, yang berujung pada penurunan kepercayaan terhadap ketelitian hotel. Fenomena ini mendorong Ibu Supervisor Chetrin untuk mengevaluasi alur kerja dan menerapkan strategi pencegahan baru berbasis visual dan prosedural. Studi kasus ini kemudian menganalisis bagaimana intervensi tersebut diimplementasikan di tengah keterbatasan personel (1 staf, 1 supervisor, 2 *Trainee*) dan seberapa efektif solusi tersebut dalam meminimalisir tingkat kesalahan di masa mendatang.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan triangulasi data dari observasi langsung di lapangan, wawancara dengan narasumber kunci, serta studi dokumentasi, penelitian ini menemukan bahwa kesalahan penyajian *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich* di Bamboo Restaurant tidak disebabkan oleh satu faktor tunggal, melainkan kombinasi dari keterbatasan visual, celah prosedural, dan tekanan lingkungan operasional. Untuk menggali akar masalah ini secara mendalam, peneliti melakukan wawancara terfokus dengan Ibu Chetrin selaku F&B Supervisor, yang bertanggung jawab penuh atas pengawasan layanan harian. Melalui sesi wawancara, peneliti mengonfirmasi beberapa poin kritis yang selama ini menjadi pemicu utama kesalahan. Berikut adalah rangkuman dialog kunci antara peneliti dan narasumber yang menjadi dasar analisis.

Ketika peneliti bertanya mengenai alasan utama *waiter* sering tertukar dalam menyajikan kedua menu tersebut, Ibu Chetrin menjelaskan bahwa kemiripan

visual adalah hambatan terbesar. Menurutnya, "Rotinya sama-sama kotak dan warnanya kecokelatan, sehingga sulit dibedakan dari jauh, apalagi jika pencahayaan restoran sedang redup." Ia menambahkan bahwa meskipun sudah ada aturan penggunaan tusuk gigi berwarna untuk *Club Sandwich*, implementasinya di dapur tidak selalu konsisten. "Kadang tusuk giginya lepas saat dipindahkan ke area *pass*, atau bahkan dapur lupa memasangnya. Dalam kondisi seperti itu, *waiter* kehilangan tanda visual utama dan harus mengandalkan hafalan isi sandwich," jelasnya. Pernyataan ini selaras dengan catatan lapangan peneliti yang menunjukkan bahwa ketiadaan atribut fisik meningkatkan risiko kesalahan hingga dua kali lipat saat jam sibuk. (Rincian lengkap jawaban narasumber dapat dilihat pada Lampiran 1, Transkrip Wawancara).

Menanggapi pertanyaan tentang efektivitas prosedur konfirmasi pesanan, Ibu Chetrin menekankan pentingnya spesifikasi yang eksplisit. Ia menyatakan, "Saya mewajibkan *waiter* menyebutkan jenis dagingnya, apakah sapi atau ayam, saat melakukan *repeat order*. Jangan hanya bilang 'sandwich'." Tujuannya adalah untuk menyamakan persepsi antara tamu dan *waiter* sejak awal transaksi. Namun, observasi peneliti menemukan bahwa dalam praktiknya, terutama saat *peak hour*, *waiter* cenderung mempercepat proses ini karena tekanan antrian, sehingga kata kunci pembeda sering terlewat atau diucapkan terlalu cepat untuk didengar jelas oleh tamu.

Peneliti juga menanyakan dampak kondisi lingkungan terhadap akurasi layanan. Ibu Chetrin mengakui bahwa kebisingan dan tumpukan tiket pesanan di area *pass* menjadi distraksi signifikan. "Saat ramai, suara bising membuat komunikasi verbal dengan dapur terhambat. *Waiter* sering terburu-buru mengambil piring tanpa cek ulang karena takut membuat tamu menunggu lama," ungkapnya. Hal ini diperparah oleh keterbatasan personel di *shift* malam (hanya 1 staf tetap dan 2 *Trainee*), di mana setiap individu harus bekerja dengan kecepatan tinggi tanpa adanya rekan untuk melakukan pengecekan ganda (*double-check*).

Selain faktor-faktor di atas, temuan lapangan menyoroti isu kesiapan (readiness) yang sering luput dari perhatian. Observasi pra-layanan (*pre-Service*) menunjukkan bahwa ketersediaan atribut pembeda (tusuk gigi berwarna) di stasiun kerja tidak selalu terpantau dengan baik. Ketika stok habis atau distribusi dari dapur terlambat, *waiter* kehilangan "alat bantu" visual yang krusial. Selain itu, durasi *briefing* yang singkat (rata-rata 5–7 menit) sebelum *shift* dimulai dinilai kurang memadai untuk menyegarkan ingatan para *Trainee* mengenai detail spesifik menu, terutama ketika mereka baru saja bergabung dan masih dalam tahap adaptasi.

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, pihak manajemen melalui Ibu Chetrin telah menerapkan serangkaian langkah korektif yang bersifat praktis dan langsung aplikatif di lapangan:

- a) Standarisasi Atribut Visual: Penetapan aturan ketat bahwa *Club Sandwich* wajib menggunakan tusuk gigi berwarna-warni, sementara *Steak Sandwich* polos. Ini menciptakan kode visual instan yang dapat dikenali *waiter* bahkan dari jarak jauh di area *pass*.
- b) Mandatory *Repeat order* dengan Kata Kunci: Penerapan kewajiban menyebutkan jenis protein ("sapi" atau "ayam") secara lantang saat konfirmasi pesanan untuk meminimalisir ambiguitas.
- c) The *Pass Check* (Pengecekan Fisik Wajib): *Waiter* diinstruksikan untuk meluangkan waktu 2–3 detik guna memverifikasi keberadaan tusuk gigi atau bentuk roti sebelum membawa makanan ke meja. Supervisor juga meningkatkan frekuensi *spot check* di area ini pada jam-jam kritis.
- d) *Debriefing* Konstruktif: Evaluasi pasca-insiden dilakukan bukan untuk menghukum, melainkan untuk membangun kesadaran kolektif. Setiap kali terjadi kesalahan, tim diajak diskusi singkat untuk memahami penyebabnya dan mencegah terulangnya hal yang sama.

Implementasi solusi-solusi ini terbukti mampu menurunkan frekuensi komplain terkait salah saji secara signifikan. Meskipun tantangan konsistensi

atribut fisik masih ada, kombinasi antara disiplin prosedural dan verifikasi visual telah meningkatkan akurasi layanan di Bamboo Restaurant. Seluruh bukti pendukung, termasuk transkrip wawancara lengkap dan catatan lapangan harian, telah didokumentasikan dalam Lampiran 1 s.d. 4 untuk menjamin validitas temuan ini.

4.3 Analisis Permasalahan

Analisis mendalam terhadap fenomena kesalahan penyajian menu *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich* mengungkapkan bahwa akar permasalahan tidak hanya terletak pada kelalaian individu (*human error*), melainkan merupakan akibat dari kesenjangan antara standar prosedur tertulis dengan realitas dinamika operasional di lapangan. Temuan ini divalidasi melalui triangulasi data yang menunjukkan konsistensi antara pengamatan langsung di lapangan, pernyataan manajemen, serta dokumen pendukung yang relevan.

Secara teoritis, prinsip akurasi dalam layanan *à la carte* menuntut ketelitian mutlak. Namun, hasil observasi partisipan selama *shift* sore hingga malam menunjukkan bahwa tekanan waktu dan beban kognitif yang tinggi menyebabkan *waiter* mengalami "blind spot" atau titik buta terhadap detail visual kecil. Kemiripan fisik kedua menu—roti panggang kecokelatan dengan garnish selada dan tomat—menciptakan ambiguitas perseptual yang diperparah oleh pencahayaan ambient (redup) di restoran.

Hal ini dikonfirmasi oleh Ibu Supervisor dalam sesi wawancara, yang menyatakan bahwa kemiripan visual menjadi hambatan terbesar, terutama ketika pencahayaan sedang redup. Tanpa adanya indikator pembeda yang tegas, mengandalkan hafalan visual saja menjadi strategi yang rentan gagal. Analisis terhadap dokumentasi menu fisik dan digital juga mendukung temuan ini, di mana foto ilustrasi pada menu menunjukkan angle dan komposisi warna yang sangat serupa antara kedua sandwich. Hal ini mengindikasikan bahwa sistem pengendalian kualitas sebelumnya terlalu bergantung pada memori jangka pendek staf dan kurang menyediakan alat bantu visual (*visual aids*) yang dapat mengurangi beban kognitif *waiter* saat bekerja di bawah tekanan.

Dari perspektif komunikasi layanan, kegagalan dalam menerapkan *repeat order* yang efektif menjadi faktor krusial. Hasil observasi mencatat bahwa saat kondisi ramai, *waiter* sering melakukan konfirmasi pesanan secara tergesa-gesa tanpa penekanan pada kata kunci spesifik seperti jenis daging. Proses *repeat order* seharusnya berfungsi sebagai mekanisme verifikasi ganda (*double-check mechanism*), namun ketika fungsi verifikasinya hilang, ketidakjelasan ini merambat ke tahap koordinasi dengan dapur.

Temuan ini selaras dengan penjelasan Ibu Supervisor yang menekankan pentingnya menyebutkan jenis protein secara eksplisit, meskipun ia mengakui bahwa kecepatan layanan saat jam sibuk sering membuat prosedur ini terlewat. Selain itu, pemeriksaan terhadap sampel tiket pesanan dapur menunjukkan bahwa meskipun input sistem sudah benar, spesifikasi pada tiket cetak terkadang ringkas, sehingga interpretasi fisik di area *pass* tetap ambigu bagi *waiter*. Ini mengindikasikan adanya putus mata rantai dalam alur informasi layanan, di mana setiap tahapan—mulai dari pemesanan, input sistem, hingga penyajian—tidak memiliki titik validasi yang kuat untuk menangkap potensi kesalahan sebelum makanan sampai ke tangan tamu.

Analisis terhadap peran supervisi menunjukkan bahwa pendekatan manajemen sebelumnya bersifat reaktif daripada preventif. Solusi awal yang hanya berfokus pada teguran setelah kesalahan terjadi tidak mampu mengubah pola perilaku. Sebaliknya, efektivitas solusi yang diterapkan oleh Ibu Supervisor, seperti standarisasi tusuk gigi berwarna dan kewajiban *pass check*, membuktikan bahwa intervensi struktural dan visual jauh lebih efektif.

Berdasarkan observasi di area *pass*, *waiter* yang menggunakan atribut tusuk gigi berwarna sebagai penanda *Club Sandwich* memiliki tingkat akurasi pengambilan piring yang jauh lebih tinggi dibandingkan saat mereka hanya mengandalkan bentuk roti. Ibu Supervisor menjelaskan dalam wawancaranya bahwa penggunaan atribut fisik ini mengubah proses identifikasi menu dari tugas kognitif yang berat (mengingat perbedaan halus) menjadi tugas perseptual yang sederhana (mencari warna tertentu). Dengan demikian, permasalahan utama dalam studi kasus ini bukan sekadar ketidakmampuan

staf, melainkan ketiadaan sistem pendukung (*supporting system*) yang dirancang untuk mengakomodasi keterbatasan manusia dalam lingkungan operasional yang cepat dan kompleks. Solusi berbasis visual ini terbukti lebih tangguh menghadapi distraksi lingkungan dibandingkan instruksi verbal semata.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Temuan dalam studi kasus ini memberikan konfirmasi empiris terhadap beberapa teori manajemen layanan dan operasional, khususnya dalam konteks keterbatasan sumber daya manusia dan tekanan operasional tinggi. Analisis berikut mendiskusikan bagaimana fenomena kesalahan penyajian *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich* serta solusi yang diterapkan selaras dengan kerangka teoretis yang ada.

Temuan utama mengenai seringnya tertukarnya pesanan menu selaras dengan teori *Service Quality* (Kualitas Layanan) yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry melalui model SERVQUAL, khususnya pada dimensi *Reliability* (keandalan). Dimensi ini menekankan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan bebas dari kesalahan sejak pertama kali. Dalam konteks Bamboo Restaurant, kasus tertukarnya *Steak Sandwich* (daging sapi) dan *Club Sandwich* (ayam) merupakan contoh nyata kegagalan dalam dimensi keandalan, di mana ekspektasi tamu terhadap akurasi pesanan tidak terpenuhi.

Hasil penelitian ini memperkuat temuan terdahulu yang menyatakan bahwa dalam industri *hospitality*, kesalahan kecil seperti salah saji menu dapat berdampak disproportionately besar terhadap persepsi kualitas keseluruhan hotel. Hal ini terlihat dari respons tamu yang tidak hanya kecewa karena rasa makanan yang tidak sesuai, tetapi juga merasa bahwa ketelitian adalah indikator profesionalisme dasar yang dilanggar. Kegagalan dalam memenuhi janji layanan (*Service promise*) ini menciptakan kesenjangan (*gap*) antara harapan tamu dan kinerja aktual, yang jika tidak ditangani dengan baik—seperti melalui penggantian makanan yang cepat dan permintaan maaf yang tulus—akan menurunkan loyalitas pelanggan.

Analisis terhadap penyebab kesalahan mendukung teori *Human error* dalam konteks operasional berisiko tinggi. Teori ini menjelaskan bahwa manusia memiliki keterbatasan kognitif dan fisik, terutama saat berada di bawah tekanan stres atau beban kerja tinggi (*high workload*). Temuan di lapangan menunjukkan bahwa komposisi tim yang sangat minim pada *shift* malam—hanya terdiri dari satu staf tetap, satu supervisor, dan dua *Trainee*—menciptakan beban kerja yang tidak proporsional bagi setiap individu.

Kondisi ini mengonfirmasi bahwa mengandalkan memori dan kewaspadaan individu saja tidak cukup untuk menjamin konsistensi layanan. *Waiter* dan *Trainee* sering melewati detail visual atau melakukan *repeat order* secara tergesa-gesa saat *peak hour* karena harus menangani banyak meja sekaligus tanpa bantuan rekan tambahan. Penelitian terdahulu oleh ahli ergonomi kognitif menunjukkan bahwa desain sistem kerja yang buruk akan meningkatkan probabilitas terjadinya slips (kesalahan tak sengaja) dan lapses (kelalaian). Dalam kasus ini, kemiripan visual kedua sandwich tanpa atribut pembeda yang konsisten (karena tusuk gigi sering lepas atau lupa dipasang dapur) menciptakan kondisi lingkungan yang rentan memicu kesalahan perseptual. Hal ini sejalan dengan prinsip error-tolerant design, di mana sistem harus dirancang untuk "memafkan" kesalahan manusia akibat kelelahan atau distraksi, bukan sekadar menyalahkan individu atas kelalaiannya.

Efektivitas solusi yang diterapkan oleh Ibu Supervisor, yaitu standarisasi tusuk gigi berwarna dan kewajiban *pass check*, dapat dianalisis melalui lensa teori *Visual management* dan konsep *Poka-Yoke* (mekanisme pencegahan kesalahan) dalam manajemen mutu. Penerapan tusuk gigi berwarna berfungsi sebagai alat *Poka-Yoke* sederhana namun efektif, yang mengubah proses identifikasi menu dari berbasis memori jangka pendek (yang rentan gagal saat stres) menjadi berbasis pengenalan pola visual instan.

Hal ini sejalan dengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa intervensi visual dalam alur kerja dapur dan layanan dapat mengurangi waktu respons dan tingkat kesalahan secara signifikan. Bagi *waiter Trainee* yang masih dalam tahap pembelajaran, adanya penanda warna yang jelas

memudahkan mereka membedakan menu tanpa harus membuka roti atau mengingat-ingat detail bahan secara mendalam. Selain itu, penekanan pada *repeat order* dengan kata kunci spesifik ("sapi" atau "ayam") mencerminkan penerapan prinsip komunikasi efektif dalam layanan, di mana umpan balik (feedback loop) antara penyedia dan penerima layanan diperkuat untuk meminimalisir ambiguitas sejak awal transaksi.

Dengan demikian, kombinasi antara perbaikan prosedur (SOP *pass check* dan *repeat order*) dan alat bantu visual (tusuk gigi) terbukti lebih unggul dibandingkan pendekatan manajerial tradisional yang hanya berfokus pada pengawasan ketat atau sanksi. Pendekatan yang diterapkan di Bamboo Restaurant ini mengatasi akar masalah sistemik—yaitu keterbatasan kognitif staf dan ambiguitas visual—sekaligus memberdayakan staf, termasuk para *Trainee*, dengan alat yang memudahkan mereka bekerja secara akurat meskipun dalam kondisi tim yang minim personel dan tekanan operasional yang tinggi.

4.5 Solusi dan Saran Perbaikan

Berdasarkan analisis akar masalah dan temuan studi kasus, solusi utama yang direkomendasikan adalah penerapan sistem pencegahan kesalahan berbasis visual (*Visual Error-Proofing*) yang terintegrasi dengan optimalisasi peran sumber daya manusia yang tersedia. Mengingat keterbatasan personel di *shift* malam (hanya 1 staf tetap, 1 supervisor, dan 2 *Trainee*), penambahan posisi baru seperti *Food checker* atau pelimpahan tugas ke Kasir dinilai kurang efektif karena dapat menciptakan bottleneck baru. Oleh karena itu, strategi berikut dirancang untuk memaksimalkan efisiensi tim yang ada tanpa menambah beban biaya operasional.

Langkah paling krusial adalah standarisasi atribut fisik pembeda antara *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich*. Manajemen wajib menetapkan aturan ketat bahwa setiap porsi *Club Sandwich* harus disajikan dengan tusuk gigi berwarna-warni (misalnya biru atau merah) atau bendera kecil bertuliskan "Club" sebagai identitas visual yang permanen. Sebaliknya, *Steak Sandwich* harus tetap polos atau menggunakan tusuk gigi kayu standar jika diperlukan untuk struktur roti.

Pendekatan ini mengubah beban kognitif staf dari menghafal detail halus (jenis daging/saus) menjadi mengenali pola warna yang sederhana. Bagi para *Trainee* yang masih dalam tahap pembelajaran, penanda warna ini berfungsi sebagai alat bantu instan yang mengurangi risiko *human error* bahkan dalam kondisi pencahayaan redup atau saat mereka sedang merasa tertekan oleh jumlah pesanan. Konsistensi pemasangan tusuk gigi ini harus menjadi tanggung jawab bersama antara dapur (saat plating) dan *waiter* (saat *pass check*).

Mengingat tidak adanya posisi khusus *Food Runner* atau *Checker*, fungsi verifikasi kualitas terakhir di area *pass* harus dioptimalkan melalui peran Supervisor F&B *Service*. Dalam model operasional ini, Supervisor tidak hanya bertugas mengawasi lantai restoran, tetapi juga bertindak sebagai *gatekeeper* kualitas di area *pass* selama jam sibuk (*peak hour*).

Sebelum makanan diserahkan kepada *waiter* (terutama *Trainee*) untuk diantar ke meja, Supervisor wajib melakukan pengecekan visual cepat (*spot check*) terhadap kesesuaian pesanan pada tiket dengan atribut fisik makanan (keberadaan tusuk gigi berwarna). Mekanisme ini menciptakan titik validasi independen yang efektif tanpa perlu menambah personel baru. Jika Supervisor sedang menangani komplain tamu, maka staf *waiter* tetap (yang lebih berpengalaman) ditunjuk sebagai penanggung jawab verifikasi sementara untuk memastikan *Trainee* tidak membawa pesanan yang salah.

Perbaikan mendasar juga perlu dilakukan pada aspek prosedural melalui penerapan Mandatory Keyword *Repeat order*. Manajemen harus mewajibkan seluruh staf, termasuk *Trainee*, untuk menyebutkan kata kunci spesifik yaitu jenis protein ("Sapi" atau "Ayam") setiap kali melakukan konfirmasi pesanan kepada tamu. Instruksi ini harus dimasukkan secara eksplisit ke dalam SOP layanan *à la carte* dan dilatih secara berulang hingga menjadi kebiasaan otomatis.

Contoh skrip yang disarankan: "Baik Pak/Bu, saya konfirmasi satu *Steak Sandwich* dengan daging Sapi dan satu *Club Sandwich* dengan daging Ayam." Penekanan verbal ini berfungsi sebagai mekanisme *double-check* auditori yang melengkapi verifikasi visual, sehingga meminimalisir ambiguitas sejak tahap

pemesanan. Untuk menjamin keberlanjutan solusi ini, diperlukan program pelatihan singkat namun intensif yang melibatkan seluruh tim shift. Sesi *briefing* harian (5–10 menit) sebelum *shift* dimulai sebaiknya menyertakan simulasi identifikasi menu dan diskusi mengenai tantangan koordinasi antara Supervisor dan *Waiter/Trainee*.

Pendekatan *coaching* ini bertujuan membangun kesadaran kolektif (collective awareness) bahwa akurasi pesanan adalah tanggung jawab bersama. Supervisor disarankan untuk memberikan umpan balik langsung (on-the-spot feedback) jika ditemukan penyimpangan dalam alur kerja baru, bukan sebagai teguran menghukum, melainkan sebagai momen belajar bagi *Trainee*. Dengan mengombinasikan alat bantu visual yang efektif, optimalisasi peran Supervisor sebagai pemeriksa akhir, dan prosedur komunikasi yang tegas, Bamboo Restaurant dapat meminimalisir potensi kesalahan penyajian menu, meningkatkan efisiensi operasional tim yang minim personel, serta memperkuat dimensi keandalan (reliability) dalam persepsi kualitas layanan di mata tamu.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai studi kasus kesalahan penyajian menu *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich* di Bamboo Restaurant, Hotel Aston Inn Gideon Batam, dapat disimpulkan bahwa akar permasalahan utama bukan sekadar kelalaian individu *waiter*, melainkan adanya kesenjangan antara standar prosedur tertulis dengan realitas operasional yang dipengaruhi oleh keterbatasan alat bantu visual dan struktur tim yang sangat minim pada *shift* malam. Faktor dominan penyebab kesalahan meliputi ambiguitas visual akibat kemiripan presentasi kedua menu dalam pencahayaan restoran yang redup (*ambient lighting*), ketidakkonsistenan atribut pembeda fisik (tusuk gigi), serta tekanan kognitif tinggi saat jam sibuk (*peak hour*) yang menyebabkan *waiter*—terutama para *Trainee*—melewati tahap verifikasi penting. Dengan komposisi tim yang hanya terdiri dari satu staf tetap, satu supervisor, dan dua *Trainee*, beban verifikasi menjadi sangat bergantung pada ketelitian individu yang sering terganggu oleh multitasking layanan tanpa adanya rekan untuk melakukan pengecekan ganda (*double-check*).

Solusi yang diterapkan oleh Ibu Supervisor F&B *Service* terbukti efektif dalam mengatasi masalah tersebut melalui pendekatan sistemik berbasis *Visual Error-Proofing*, bukan dengan menyalahkan individu (*personal blaming*). Implementasi strategi standarisasi atribut visual berupa kewajiban penggunaan tusuk gigi berwarna-warni khusus untuk *Club Sandwich* telah berhasil mengubah proses identifikasi menu dari tugas hafalan yang rentan error menjadi pengenalan pola visual yang instan dan akurat. Selain itu, penerapan prosedur *Mandatory Keyword Repeat order* dengan penekanan eksplisit pada jenis protein ("Sapi" atau "Ayam") serta optimalisasi peran Supervisor sebagai *gatekeeper* kualitas di area *pass* selama jam sibuk telah menciptakan mekanisme validasi yang kuat. Kombinasi antara intervensi visual, prosedur komunikasi yang tegas, dan pengawasan aktif oleh Supervisor secara signifikan menurunkan

tingkat komplain, meminimalisir *Food waste*, serta meningkatkan dimensi keandalan (reliability) layanan di Bamboo Restaurant meskipun beroperasi dengan sumber daya manusia yang terbatas.

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dipaparkan, peneliti mengajukan saran-saran konstruktif yang ditujukan kepada tiga pihak terkait, yaitu manajemen hotel, peneliti selanjutnya, dan institusi akademis, sebagai berikut:

1. Bagi Pihak Manajemen Hotel (Bamboo Restaurant, Hotel Aston Inn Gideon Batam)

Manajemen disarankan untuk segera mengkodifikasikan solusi operasional yang telah terbukti efektif—khususnya standarisasi penggunaan tusuk gigi berwarna sebagai pembeda visual *Club Sandwich* dan prosedur Mandatory Keyword *Repeat order*—ke dalam dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) resmi restoran. Formalisasi ini krusial untuk menjamin konsistensi layanan meskipun terjadi pergantian staf atau shift, sehingga ketergantungan pada instruksi lisan Supervisor dapat diminimalisir.

Selain itu, mengingat struktur tim yang minim personel (1 staf tetap, 1 supervisor, 2 *Trainee*), manajemen perlu memperkuat peran Supervisor F&B Service sebagai quality controller utama di area *pass* selama jam sibuk (*peak hour*), bukan hanya sebagai pengawas lantai. Disarankan juga untuk mengadakan sesi *briefing* harian yang lebih terstruktur, di mana Supervisor melakukan simulasi cepat identifikasi menu bersama para *Trainee* untuk memastikan pemahaman visual mereka tetap tajam. Evaluasi berkala terhadap ketersediaan stok atribut pembeda (tusuk gigi) di dapur juga perlu dilakukan untuk mencegah kekosongan alat bantu visual yang menjadi penyebab utama kesalahan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas cakupan studi dengan tidak hanya berfokus pada satu jenis kasus kesalahan penyajian,

tetapi juga menganalisis dampak jangka panjang dari intervensi visual (*Visual Error-Proofing*) terhadap kepuasan tamu secara kuantitatif melalui survei indeks kepuasan pelanggan. Selain itu, peneliti masa depan dapat mengeksplorasi variabel lain seperti pengaruh desain menu digital atau integrasi sistem Point of Sales (POS) yang menampilkan foto detail makanan di layar *waiter* untuk mengurangi ambiguitas pesanan sejak tahap awal.

Pendekatan komparatif antara hotel bintang 3 dengan struktur tim lean (minim personel) seperti di Aston Inn Gideon terhadap hotel bintang 4 atau 5 yang memiliki divisi khusus *Food runner* atau expediter juga akan memberikan wawasan berharga mengenai efisiensi biaya versus kualitas layanan dalam industri perhotelan. Hal ini dapat membantu menjawab apakah solusi berbasis visual lebih unggul daripada solusi berbasis penambahan tenaga kerja.

3. Bagi Kampus / Institusi Akademis

Pihak kampus disarankan untuk mengintegrasikan studi kasus nyata seperti ini ke dalam kurikulum mata kuliah Manajemen Operasional Restoran atau Kualitas Layanan *Hospitality* sebagai bahan studi kasus praktis bagi mahasiswa. Hal ini akan membantu mahasiswa memahami tantangan riil di lapangan, khususnya mengenai manajemen sumber daya manusia yang terbatas dan pentingnya inovasi prosedural sederhana (low-cost innovation) seperti penggunaan atribut visual dalam memecahkan masalah operasional kompleks.

Selain itu, kampus dapat mendorong lebih banyak penelitian kolaboratif dengan mitra industri hotel lokal untuk menghasilkan rekomendasi berbasis bukti yang dapat langsung diimplementasikan oleh industri. Program magang atau praktik kerja lapangan juga sebaiknya dilengkapi dengan pembekalan materi tentang ergonomi kognitif dan desain sistem kerja, agar mahasiswa tidak hanya terampil dalam aspek teknis layanan, tetapi juga mampu menganalisis dan memperbaiki alur kerja yang rentan terhadap *human error*.

DAFTAR PUSTAKA

- Hotel Aston Inn Gideon Batam. (2023). *Standar Operasional Prosedur (SOP) F&B Service Bamboo Restaurant*. Dokumen Internal Tidak Dipublikasikan.
- Hotel Aston Inn Gideon Batam. (2023). *Struktur Organisasi Departemen Food & Beverage*. Dokumen Internal Tidak Dipublikasikan.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2017). *Marketing for hospitality and tourism* (7th ed.). Pearson Education.
- Lovelock, P., & Wirtz, J. (2016). *Services marketing: People, technology, strategy* (8th ed.). World Scientific Publishing.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). Sage Publications.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of *Service* quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Reason, J. (1990). *Human error*. Cambridge University Press.
- Shingo, S. (1986). *Zero quality control: For defects and waste*. Productivity Press.
- Slack, N., Brandon-Jones, A., & Johnston, R. (2016). *Operations management* (8th ed.). Pearson Education.
- Tjiptono, U. (2020). *Manajemen jasa*. Andi Offset.
- Walker, J. R. (2016). *Introduction to hospitality* (8th ed.). Pearson Education.
- Wijaya, T. (2019). *Manajemen operasional restoran: Teori dan praktik*. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Yin, R. K. (2018). *Case study research and applications: Design and methods* (6th ed.). Sage Publications. Sugiyono. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. Alfabeta.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Judul penelitian : Penanganan Komplain Kesalahan Penyajian Menu *À la carte*
Melalui Implementasi 5 *Golden Rules* : Studi Kasus Insiden *Steak Sandwich*
Vs Club Sandwich

Narasumber : Ibu Chetrin (F&B Supervisor)

Tanggal wawancara : 09 Juli 2026

Waktu : 14:00-14:30

Lokasi : Bamboo Restaurant

Pewawancara : Muhammad Rafly

No	Topik pembahasan	Pertanyaan untuk narasumber	Tujuan pertanyaan
I.	Kondisi Tim & Suasana Kerja	"Bu, bagaimana kondisi tim di <i>shift</i> malam? Berapa jumlah staf tetap dan <i>Trainee</i> yang biasanya bertugas?"	Mengetahui keterbatasan SDM (1+1+2).
II.	Penyebab Utama Kesalahan	"Menurut Ibu, kenapa <i>Steak Sandwich</i> dan <i>Club Sandwich</i> sering tertukar? Apakah karena bentuknya mirip atau ada faktor lain seperti cahaya redup?"	Menggali akar masalah visual & lingkungan.
III.	Masalah Prosedur Lama	"Sebelum ada aturan baru, bagaimana cara <i>waiter</i> konfirmasi pesanan? Apakah mereka sudah menyebutkan	Menemukan celah dalam komunikasi lama.

		jenis dagingnya secara jelas?"	
IV.	Solusi Visual (Tusuk Gigi)	"Saya lihat sekarang <i>Club Sandwich</i> pakai tusuk gigi berwarna. Kenapa Ibu memilih metode ini? Apa dampaknya bagi <i>waiter</i> , terutama <i>Trainee</i> ?"	Memvalidasi efektivitas Visual Poka-Yoke.
V.	Solusi Verbal (<i>Repeat order</i>)	"Ibu juga mewajibkan <i>waiter</i> menyebut kata 'Sapi' atau 'Ayam' saat konfirmasi. Bagaimana reaksi staf awalnya? Apakah itu membantu mengurangi salah saji?"	Mengevaluasi perubahan perilaku komunikasi
VI.	Peran Supervisor	"Apakah Ibu atau staf senior ikut mengecek makanan di area <i>pass</i> sebelum dibawa ke meja tamu? Seberapa sering pengecekan itu dilakukan?"	Mengetahui mekanisme <i>double-check</i> manusia..
VII.	Hasil & Evaluasi	"Setelah aturan tusuk gigi dan konfirmasi verbal diterapkan, apakah komplain dari tamu berkurang? Apa tantangan terbesar yang masih dihadapi?"	Mengukur keberhasilan solusi secara nyata.

Lampiran 2 Pedoman Observasi

Judul penelitian : Penanganan Komplain Kesalahan Penyajian Menu *À la carte*
Melalui Implementasi 5 *Golden Rules* : Studi Kasus Insiden *Steak Sandwich*
Vs Club Sandwich

Tanggal Observasi : Selasa (saat kejadian) dan Kamis 9 Juli 2026 (pasca-solusi)

Waktu : 18:00-21:00

Lokasi : Bamboo Restaurant

Pengamat : Muhammad Rafly

No.	Aspek Pengamatan	Indikator Spesifik	Ya / Tidak	Catatan Lapangan (Deskripsi Temuan)
I.	Kondisi Makanan & Visual			
1.	Kemiripan Fisik Menu	Apakah Steak dan <i>Club Sandwich</i> terlihat hampir identik (roti, saus, garnish)?	☐ Ya ☐ Tidak	
2.	Pencahayaan Area <i>Pass</i>	Apakah cahaya di area penyerahan makanan cukup terang untuk membedakan detail?	☐ Ya ☐ Tidak	
3.	Atribut Pembeda Awal	Sebelum solusi, apakah ada pembeda visual	☐ Ada	

		yang konsisten pada menu?	☐ Tidak	
II.	Cara Kerja <i>Waiter</i>			
4.	<i>Repeat order</i>	Apakah <i>waiter</i> mengulang pesanan kepada tamu sebelum input ke sistem?	☐ Ya ☐ Tidak	
5.	Keyword Konfirmasi	Apakah <i>waiter</i> secara eksplisit menyebutkan "Sapi" atau "Ayam" saat konfirmasi?	☐ Ya ☐ Tidak	
6.	Respons <i>Trainee</i>	Apakah staf <i>Trainee</i> terlihat ragu atau bingung saat menerima pesanan ganda?	☐ Ya ☐ Tidak	
III.	Alur Kerja & Supervisi			
7.	Verifikasi di <i>Pass</i>	Apakah Supervisor/Staf Senior mengecek makanan sebelum diserahkan ke <i>waiter</i> ?	☐ Ya ☐ Tidak	

8.	Dinamika <i>Peak hour</i>	Apakah terjadi penumpukan tiket pesanan yang memicu kepanikan staf?	☐ Ya ☐ Tidak	
9.	Koordinasi Dapur- <i>Waiter</i>	Seberapa cepat komunikasi terjalin jika terjadi koreksi pesanan?	☐ Cepat ☐ Lambat	
IV.	Hasil Setelah Solusi Diterapkan			
10.	Konsistensi Tusuk Gigi	Apakah tusuk gigi berwarna sudah dipakai di setiap <i>Club Sandwich</i> tanpa terlewat?	☐ Ya ☐ Tidak	
11.	Kepatuhan Keyword	Apakah <i>waiter</i> tetap disiplin menyebut kata kunci protein meski sedang sibuk?	☐ Ya ☐ Tidak	
12.	Efektivitas Pencegahan	Apakah kesalahan penyajian (salah	☐ Ya ☐ Tidak	

		saji) benar-benar berkurang/hilang?		
--	--	--	--	--

Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi

Judul penelitian : Penanganan Komplain Kesalahan Penyajian Menu *À la carte* Melalui Implementasi 5 Golden Rules : Studi Kasus Insiden *Steak Sandwich Vs Club Sandwich*

Lokasi : Bamboo Restaurant

Peneliti : Muhammad Rafly

Periode Dokumentasi :

No.	Jenis Dokumentasi	Nama Dokumen / Objek Spesifik	Sumber / Lokasi	Status Ketersediaan
1.	Dokumen Formal	Struktur Organisasi Departemen F&B	Kantor F&B Manager	
2.	Dokumen Formal	Standar Operasional Prosedur (SOP) F&B <i>Service</i>	Buku SOP Bamboo Restaurant	
3.	Dokumen Operasional	Log Book Komplain Tamu (<i>Guest Complaint Log</i>)	Area Supervisor Station	
4.	Dokumen Operasional	Contoh Tiket Pesanan (Order Ticket/Kitchen Chit)	Area <i>Pass</i> / Kitchen Printer	
5.	Deskripsi Visual	Penampilan Fisik <i>Steak</i>	Pengamatan Langsung di Meja Tamu	

		<i>Sandwich vs Club Sandwich</i>		
6.	Deskripsi Visual	Tata Letak <i>Area Pass</i> (Penyerahan Makanan)	Pengamatan Langsung di Dapur	
7.	Deskripsi Visual	Atribut Pembeda (Tusuk Gigi Berwarna)	Pengamatan Langsung saat Penyajian	

Lampiran 4 Hasil Wawancara (Transkrip)

Hari/Tanggal : Kamis/ 09 Juli 2026

Waktu : 14:00-14:30 WIB

Tempat : Bamboo Restaurant

Narasumber : Ibu Chetrin (F&B Supervisor)

Pewawancara : Muhammad Rafly

Konteks : Evaluasi Operasional & Penerapan *Poka-Yoke* pada Menu Sandwich

(Awal Percakapan)

Pewawancara: Selamat siang, Bu Chetrin. Maaf mengganggu waktu istirahat siang Ibu. Sesuai rencana studi kasus kami hari ini, kami ingin mendalami akar masalah kesalahan penyajian Sandwich dan efektivitas solusi visual yang Ibu terapkan. Apakah kita bisa mulai?

Ibu Chetrin: Selamat siang. Iya, silakan. Kebetulan lagi agak sepi habis jam makan siang tamu korporat, jadi pas buat diskusi. Saya siap menjelaskan kronologinya.

I. Kondisi Tim & Suasana Kerja

Pewawancara: Pertama, Bu. Bagaimana kondisi tim saat *shift* malam atau jam sibuk? Berapa jumlah staf tetap dan *Trainee* yang biasanya bertugas?

Ibu Chetrin: Hmm, kalau *shift* malam itu... gini ya, idealnya kan harus ada 2 staf tetap. Tapi realitanya sering kali cuma ada 1 permanent yang jadi leader, sisanya itu *Trainee* atau anak magang, bisa 1 sampai 2 orang. Nah, masalahnya pas lagi full house, si *Trainee* ini yang paling banyak pegang orderan karena si leader harus handle komplain atau area lain. Mereka kan

belum terbiasa, jadi kalau lagi capek atau buru-buru, fokusnya gampang buyar. Itu sih akar masalah keterbatasan SDM kami sebenarnya.

II. Penyebab Utama Kesalahan

Pewawancara: Menurut Ibu, kenapa *Steak Sandwich* dan *Club Sandwich* sering tertukar? Apakah karena bentuknya mirip atau ada faktor lain seperti cahaya redup?

Ibu Chetrin: Bentuknya emang mirip sih, sama-sama roti tawar potong tiga. Tapi... jujur aja, itu bukan cuma soal visual makanan. Faktor utamanya itu kombinasi kelelahan sama lingkungan kerja. Di area *pass* tuh kadang kalau malam lampunya nggak terlalu terang, terus pas lagi ramai, *Trainee* panik liat antrian orderan panjang. Mereka liat "oh roti isi", langsung ambil tanpa cek dalemnya apa. Jadi ya... tekanan waktu plus desain produk yang mirip, itu pemicunya. Bukan cuma cahaya redup doang.

III. Masalah Prosedur Lama

Pewawancara: Sebelum ada aturan baru, bagaimana cara *waiter* konfirmasi pesanan? Apakah mereka sudah menyebutkan jenis dagingnya secara jelas?

Ibu Chetrin: Dulu? Wah, longgar banget prosedurnya. *Waiter* cuma teriak, "Chef, Sandwich meja 5 ya!" Gitu doang. Chef di dapur denger "Sandwich", dia langsung asumsi yang paling sering dipesan, biasanya *Club Sandwich*. Nggak ada verifikasi ulang. Komunikasi satu arah gitu lho. Dapur kerja berdasarkan tebakan, bukan data pesanan. Makanya salah saji terus berulang.

IV. Solusi Visual (Tusuk Gigi)

Pewawancara: Saya lihat sekarang *Club Sandwich* pakai tusuk gigi berwarna. Kenapa Ibu memilih metode ini? Apa dampaknya bagi *waiter*, terutama *Trainee*?

Ibu Chettrin: Saya pilih tusuk gigi warna karena... ya simpel dan murah. Ini konsep *Poka-Yoke* kan, anti-salah. Saya kasih kode: Tusuk Merah berarti Steak, Hijau atau Biru berarti Club. Dampaknya? Jelas banget ngurangin beban pikiran mereka. *Trainee* nggak perlu lagi mikir keras atau hafalin menu. Cukup liat warna, otak langsung proses "oh ini Steak". Visual cues itu kan lebih cepat ditangkap mata daripada baca label kecil atau denger instruksi verbal pas lagi ribut. Jadi error-nya minim banget.

V. Solusi Verbal (*Repeat order*)

Pewawancara: Ibu juga mewajibkan *waiter* menyebut kata 'Sapi' atau 'Ayam' saat konfirmasi. Bagaimana reaksi staf awalnya? Apakah itu membantu mengurangi salah saji?

Ibu Chettrin: Hahaha, awalnya mereka canggung banget. Rasanya kayak robot, "Menerima pesanan Sandwich Sapi, Chef!". Kaku gitu. Tapi ya dipaksa dulu. Setelah seminggu-an, udah jadi kebiasaan otomatis. Dan iya, itu ngebantu banget. Pas *waiter* teriak "SAPI!", chef di dapur langsung alert, "Oh ini yang Steak!". Itu maksa kedua pihak buat sadar. Gabungan tusuk gigi warna plus konfirmasi verbal itu yang bikin angka kesalahan turun drastis.

VI. Peran Supervisor

Pewawancara: Apakah Ibu atau staf senior ikut mengecek makanan di area *pass* sebelum dibawa ke meja tamu? Seberapa sering pengecekan itu dilakukan?

Ibu Chettrin: Pasti dong, itu tugas utama saya. Saya terapin sistem *double-check*. Sebelum piring keluar *pass*, saya atau Captain wajib liat: tusuk giginya bener nggak? Nomornya cocok nggak? Di awal penerapan, saya cek 100% tiap piring. Sekarang mungkin 80% lah, karena staff udah mulai disiplin. Tapi kalau ada *Trainee* baru masuk, saya pasti cek manual satu-satu. Itu pengaman terakhir biar nggak malu sama tamu.

VII. Hasil & Evaluasi

Pewawancara: Setelah aturan tusuk gigi dan konfirmasi verbal diterapkan, apakah komplain dari tamu berkurang? Apa tantangan terbesar yang masih dihadapi?

Ibu Chetrin: Komplain salah saji Sandwich? Hampir nol dalam sebulan terakhir. Tamu puas, makanan datang cepet dan bener. Tantangan terbesarnya sekarang... konsistensi. Kadang pas ada *Trainee* baru atau pergantian shift, mereka lupa pasang tusuk gigi warna atau lupa sebut jenis daging. Jadi saya harus ingetin terus tiap *briefing* pagi. Tapi overall, solusi ini efektif banget nyelametin operasional kami dari komplain berulang.

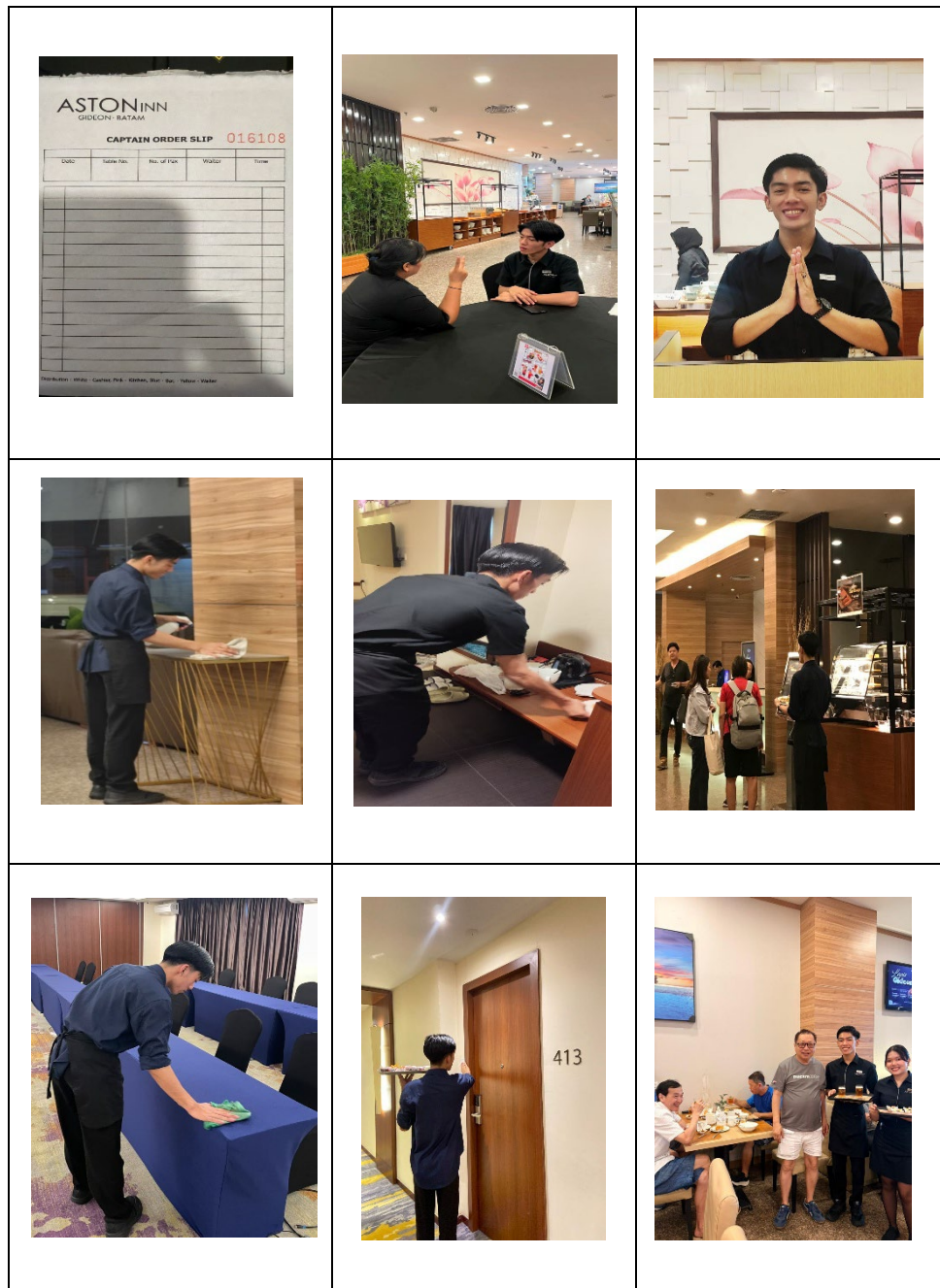
(Akhir Percakapan)

Pewawancara: Jelas sekali, Bu. Terima kasih banyak atas waktunya dan penjelasannya yang detail. Sangat membantu analisis studi kasus saya.

Ibu Chetrin: Sama-sama. Semoga laporannya lancar. Selamat siang.

Pewawancara: Selamat siang, Bu.

Lampiran 5 Hasil Dokumentasi





Lampiran 6 Surat 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 : 243b/UN35.1.7.8/PP/2025

Padang, 17 Oktober 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan Aston Inn Gideon Batam

Di
Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Aston Inn Gideon Batam untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 23 Januari s.d 23 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	MUHAMMAD RAFLY	24135121	Manajemen Perhotelan	F&B SERVICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
2.	NUR ASNI	24135126	Manajemen Perhotelan	ACCOUNTING	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
3.	Arya Jumadi	24135211	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
4.	MUHAMMAD AL FADEL	24135121	Manajemen Perhotelan	FRONT OFFICE	Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.

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



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

Lampiran 7 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Januari

Tahun 2026

Nama : Muhammad Rafly
Nim : 24135121
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085762245007
Supervisor/ Mentor/Coach : Chetrin
Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 23 januari – 23 juli

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Jumat/23-01-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
2	Sabtu/24-01-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
3	Minggu/25-01-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
4	Senin/26-01-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
5	Selasa/27-01-26	OFF			af
6	Rabu/28-01-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
7	Kamis/29-01-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,catering		af
8	Jumat/30-01-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
9	Sabtu/31-01-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
10					
11					
12					
13					
14					
15					
16					
17					
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

Batam, 31 Januari 2026


Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Februari

Tahun 2026

Nama : Muhammad Rafly
Nim : 24135121
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085762245007
Supervisor/ Mentor/Coach : Chetrin
Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 23 januari – 23 juli

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Minggu/01-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
2	Senin/02-02-26	OFF			a
3	Selasa/03-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
4	Rabu/04-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
5	Kamis/05-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
6	Jumat/06-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
7	Sabtu/07-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
8	Minggu/08-02-26	OFF			a
9	Senin/09-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
10	Selasa/10-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
11	Rabu/11-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
12	Kamis/12-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
13	Jumat/13-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
14	Sabtu/14-02-26	OFF			a
15	Minggu/15-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
16	Senin/16-02-26	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		a
17	Selasa/17-02-26	06:00-12:00	Handle breakfast,polish,		a
18	Rabu/18-02-26		Sakit		a
19	Kamis/19-02-26	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		a
20	Jumat/20-02-26	OFF			a
21	Sabtu/21-02-26	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		a
22	Minggu/22-02-26	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		a
23	Senin/23-02-26	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		a
24	Selasa/24-02-26	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		a
25	Rabu/25-02-26	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		a
26	Kamis/26-02-26	OFF			a
27	Jumat/27-02-26		Sakit		a
28	Sabtu/28-02-26	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		a
29					
30					
31					

Batam, 28 Februari 2026


Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Maret

Tahun 2026

Nama : Muhammad Rafly
Nim : 24135121
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085762245007
Supervisor/ Mentor/Coach : Chetrin
Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 23 Januari – 23 Juli

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Minggu/01-03-2026	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		
2	Senin/02-03-2026	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		
3	Selasa/ 03-03-2026	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		
4	Rabu/ 04-03-2026	OFF			
5	Kamis/05-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
6	Jumat/06-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
7	Sabtu/07-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
8	Minggu/ 08-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
9	Senin/09-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
10	Selasa/10-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
11	Rabu/ 11-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
12	Kamis/12-03-2026	OFF			
13	Jumat/13-03-2026				
14	Sabtu/14-03-2026				
15	Minggu/ 15-03-2026	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		
16	Senin/16-03-2026	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		
17	Selasa/ 17-03-2026	14:00-22:00	Set-up iftar,handle iftar, polish		
18	Rabu/ 18-03-2026	OFF			
19	Kamis/ 19-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish		
20	Jumat/ 20-03-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		
21	Sabtu/ 21-03-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		
22	Minggu/22-03-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		
23	Senin/ 23-03-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		
24	Selasa/ 24-03-2026	OFF			
25	Rabu/ 25-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
26	Kamis/ 26-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
27	Jumat/27-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
28	Sabtu/28-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
29	Minggu/29-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		
30	Senin/30-03-2026	OFF			
31	Selasa/31-03-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		

Batam, 31 Maret 2026

Supervisor

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI**

Periode April

Tahun 2026

Nama : Muhammad Rafly
Nim : 24135121
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085762245007
Supervisor/ Mentor/Coach : Chettrin
Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 23 januari – 23 juli

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Rabu/01-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
2	Kamis/02-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
3	Jumat/03-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
4	Sabtu/04-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
5	Minggu/05-04-2026	OFF			<i>af</i>
6	Senin/06-04-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		<i>af</i>
7	Selasa/07-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
8	Rabu/08-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
9	Kamis/09-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
10	Jumat/10-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
11	Sabtu/11-04-2026	OFF			<i>af</i>
12	Minggu/12-04-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		<i>af</i>
13	Senin/13-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
14	Selasa/14-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
15	Rabu/15-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
16	Kamis/16-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
17	Jumat/17-04-2026	OFF			<i>af</i>
18	Sabtu/18-04-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		<i>af</i>
19	Minggu/19-04-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		<i>af</i>
20	Senin/20-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
21	Selasa/21-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
22	Rabu/22-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
23	Kamis/23-04-2026	OFF			<i>af</i>
24	Jumat/24-04-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		<i>af</i>
25	Sabtu/25-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
26	Minggu/26-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
27	Senin/27-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
28	Selasa/28-04-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		<i>af</i>
29	Rabu/29-04-2026	OFF			<i>af</i>
30	Kamis/30-04-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		
31					

Batam, 30 April 2026

af
Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Mei

Tahun 2026

Nama : Muhammad Rafly
Nim : 24135121
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085762245007
Supervisor/ Mentor/Coach : Chetrin
Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 23 Januari – 23 Juli

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Jumat /01-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
2	Sabtu/02-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
3	Minggu/03-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
4	Senin/04-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
5	Selasa/05-05-2026	OFF			af
6	Rabu/06-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
7	Kamis/07-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
8	Jumat/08-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
9	Sabtu/09-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
10	Minggu/10-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
11	Senin/11-05-2026	OFF			af
12	Selasa/12-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
13	Rabu/13-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
14	Kamis/14-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
15	Jumat/15-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
16	Sabtu/16-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
17	Minggu/17-05-2026	OFF			af
18	Senin/18-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
19	Selasa/19-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
20	Rabu/20-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
21	Kamis/21-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
22	Jumat/22-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
23	Sabtu/23-05-2026	OFF			af
24	Minggu/24-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
25	Senin/25-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
26	Selasa/26-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
27	Rabu/27-05-2026	06:00-16:00	Handle breakfast,polish,		af
28	Kamis/28-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
29	Jumat/29-05-2026	OFF			af
30	Sabtu/30-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af
31	Minggu/31-05-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		af

Batam, 31 Mei 2026

af
Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Juni

Tahun 2026

Nama : Muhammad Rafly
Nim : 24135121
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085762245007
Supervisor/ Mentor/Coach : Chetrin
Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 23 januari – 23 juli

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Senin /01-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
2	Selasa /02-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
3	Rabu /03-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
4	Kamis /04-06-2026	OFF			
5	Jumat /05-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
6	Sabtu /06-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
7	Minggu /07-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
8	Senin /08-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
9	Selasa /09-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
10	Rabu /10-06-2026	OFF			
11	Kamis /11-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
12	Jumat /12-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
13	Sabtu /13-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
14	Minggu /14-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
15	Senin /15-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
16	Selasa /16-06-2026	OFF			
17	Rabu /17-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
18	Kamis /18-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
19	Jumat /19-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
20	Sabtu /20-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
21	Minggu /21-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
22	Senin /22-06-2026	OFF			
23	Selasa /23-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
24	Rabu /24-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
25	Kamis /25-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
26	Jumat /26-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
27	Sabtu /27-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
28	Minggu /28-06-2026	OFF			
29	Senin /29-06-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
30	Selasa /30-06-2026				
31					

Batam, Juni 2026


Supervisor

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI

Periode Juli

Tahun 2026

Nama : Muhammad Rafly
Nim : 24135121
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 085762245007
Supervisor/ Mentor/Coach : Chetrin
Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
Waktu Pelaksanaan PLI : 23 januari – 23 juli

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Rabu/01-07-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
2	Kamis/02-07-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
3	Jumat/03-07-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
4	Sabtu/04-07-2026	OFF			d
5	Minggu/05-07-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
6	Senin/06-07-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		d
7	Selasa/07-07-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		d
8	Rabu/08-07-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		d
9	Kamis/09-07-2026	14:00-22:00	Set-up breakfast, room service		d
10	Jumat/10-07-2026	OFF			d
11	Sabtu/11-07-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		d
12	Minggu/12-07-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		d
13	Senin/13-07-2026	06:00-16:00	Handle breakfast, polish,		d
14	Selasa/14-07-2026	OFF			
15	Rabu/15-07-2026				
16	Kamis/16-07-2026				
17	Jumat/17-07-2026				
18					
19					
20					
21					
22					
23					
24					
25					
26					
27					
28					
29					
30					
31					

Batam, Juli 2026


Supervisor

Lampiran 8 Lembar Konsultasi 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.

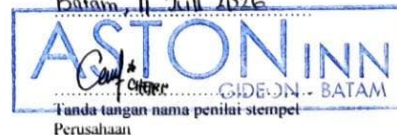


LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Muhammad Rafly
Unit Kegiatan Praktek : Bambor Restaurant
Nama Perusahaan/Industri : Aston Inn Gideon Batam
Jadwal Kegiatan : Januari - Juli 2026
Nama Supervisor (Penilai) : CHETRIN CASVEY
Jabatan Supervisor di Perusahaan : FOOD & BEVERAGE SUPERVISOR

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	<u>Grooming</u> <u>sabtu</u> <u>28/07/2026</u>	<u>GROOMING.</u>	Harus lebih sering memperhatikan jadwal pemakaian dan mematuhi rambut dengan baik juga.	<u>d</u> <u>CHETRIN</u>
2.	<u>Kamis</u> <u>30/07/2026</u>	<u>Upselling.</u>	Harus hapal produk. Belajar untuk berbisnis lebih menarik dan harus menggunakan bahasa yang mudah dimengerti.	<u>d</u> <u>CHETRIN</u>
3.	<u>Sabtu</u> <u>11/08/2026</u>	<u>Kesehatan</u>	Harus diimbangi dengan hidup sehat. Olah raga, makan teratur, tidur cukup itu semua mempengaruhi pola kerja.	<u>d</u> <u>CHETRIN</u>

Batam, 11 Juli 2026



Tanda tangan nama penilai stempel
Perusahaan

Lampiran 9 Nilai

DATA PESERTA/MAHASISWA MAGANG

NAMA PESERTA/MAHASISWA	: Muhammad Rafly
NIM	: 29135121
PROGRAM STUDI	: Manajemen Perhotelan
DEPARTEMEN	: Pariwisata
NAMA DOSEN PEMBIMBING	: Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc.
NAMA SUPERVISOR	: Chetrin
NAMA INDUSTRI	: Hotel Aston Inn Gideon Batam
ALAMAT INDUSTRI	: Jl. Komplek Penuin Centre No 1 Blok AA
KOTA	: Batam
PROVINSI	: Kepulauan Riau
SEMESTER	: 4 (Empat)

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KOMPETENSI YANG DIPEROLEH (KOMPETENSI KEILMUAN) DAN KEMAMPUAN MELAKSANAKAN TUGAS-TUGAS

Petunjuk:

- Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek) Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : Muhammad Rafly
 Program Studi : Manajemen Perhotelan
 Nama Industri : Aston Inn gideon Batam
 Bidang Magang : Food & Beverage Service

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
1	Mahasiswa menguasai ilmu bidang studi (teori) penunjang magang	1	2	3	4	(5)	He very good
2	Mahasiswa terampil dalam membaca gambar kerja/ petunjuk kerja/menu/resep dan sejenisnya	1	2	3	4	(5)	good
3	Mahasiswa terampil dalam mempersiapkan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	(4)	5	good
4	Mahasiswa terampil menggunakan alat atau instrumen yang dipakai dalam praktek	1	2	3	(4)	5	good
5	Mahasiswa mampu menyelesaikan praktek dalam jangka waktu yang disediakan	1	2	3	4	(5)	Very good
6	Mahasiswa mampu menghasilkan hasil praktek sesuai dengan standar (tolak ukur) yang ditetapkan industri	1	2	3	(4)	5	good
7	Mahasiswa mampu melaksanakan praktek secara mandiri	1	2	3	(4)	5	good
8	Mahasiswa berinisiatif untuk meningkatkan hasil praktek	1	2	3	(4)	5	good
9	Dalam pelaksanaan praktek mahasiswa memperhatikan keselamatan kerja bagi diri sendiri dan orang lain	1	2	3	(4)	5	good
10	Mahasiswa mampu melakukan	1	2	3	(4)	5	good

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

2

	pemeliharaan keselamatan alat, bahan dan lingkungan tempat praktek						
11	Mahasiswa terampil dalam membersihkan dan merapikan area kerja/bahan/alat praktek	1	2	3	4	⑤	Very good.
12	Mahasiswa berinisiatif untuk menyelesaikan atau mengatasi masalah yang ditemui	1	2	3	④	5	good
13	Mahasiswa memiliki kekuatan untuk bertahan dan terus berusaha dalam menghadapi rintangan atau tantangan di industri	1	2	3	④	5	good
14	Mahasiswa mampu memastikan bahwa produk atau layanan yang dihasilkan memenuhi standar kualitas yang ditetapkan.	1	2	3	4	⑤	Very good
Jumlah Skor					36	25	
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		61					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{70} \times 100 = 87,14$

Batam, 26 Juni 2026

Dosen Pembimbing

Supervisor,

Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Anh., M.Sc.
NIP/NIDN. 198505252022032002



Instrumen Penilaian Magang Berdampak

3

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN KEDISIPLINAN DAN TANGGUNGJAWAB DALAM MELAKSANAKAN TUGAS

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap Aspek yang Dinilai (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom Catatan.

Nama Mahasiswa : Muhammad Rafly
Program Studi : Manajemen perhotelan
Nama Industri : Aston Inn Gideon Batam
Bidang Magang : Food & Beverage Service

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
		1	2	3	4	5	
1	Mahasiswa mampu bekerja sama dengan orang lain selama melaksanakan magang				(4)		good
2	Sikap mahasiswa dalam menerima petunjuk, kritik, atau anjuran dari supervisor				(4)		good
3	Mahasiswa disiplin di industri				(4)		good
4	Mahasiswa berpenampilan dan berpakaian wajar dan rapi di industri				(4)		good
5	Mahasiswa mampu dalam mengorganisir dan mengelola waktu					(5)	very good
6	Mahasiswa menunjukkan sikap patuh terhadap aturan dan peraturan, transparansi, dan akuntabilitas.					(5)	very good
Jumlah Skor					16	10	
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		26					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{30} \times 100 = 86,66$

Dosen Pembimbing

Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Pd., M.Pd.
NIP/NIDN. 198505252022032002

Batam, 25 Juni 2026
Supervisor,



Instrumen Penilaian Magang Berdampak

INSTRUMEN PENILAIAN SUPERVISOR

LEMBAR PENILAIAN SIKAP

Petunjuk:

1. Mohon memberi tanda lingkaran (o) pada angka-angka 1, 2, 3, 4 atau 5 di pada kolom skala berikut ini untuk memberikan skor kompetensi mahasiswa pada tiap **Aspek yang Dinilai** (angka 5 menunjukkan nilai terbaik dari tiap aspek)
2. Untuk beberapa catatan/informasi tambahan terkait aspek yang dinilai, mohon dituliskan pada kolom **Catatan**.

Nama Mahasiswa : Muhammad Rafly
Program Studi : Manajemen Perhotelan
Nama Industri : Aston Inn Gideon
Bidang Magang : Food & Beverage Service

No	Aspek yang Dinilai	Skala					Catatan
		1	2	3	4	5	
1	Mahasiswa konsisten dalam berbicara dan bertindak sesuai dengan kebenaran				(4)	5	good
2	Mahasiswa mampu mengungkapkan informasi secara jujur dan terbuka				(5)	4	very good
3	Mahasiswa mampu beradaptasi dengan situasi dan kondisi di industri				(4)	5	good
4	Mahasiswa memiliki dampak positif terhadap produktivitas atau efisiensi tim.				(4)	5	good
5	Mahasiswa berkontribusi terhadap budaya kerja atau atmosfer industri yang positif.				(4)	5	good
Jumlah Skor					16	5	
Total Skor (Jumlahkan semua Jumlah Skor dari tiap kolom)		21					

Catatan : Nilai = $\frac{\text{Total Skor}}{25} \times 100 = \dots\dots\dots$ **84**

Dosen Pembimbing

Dr. Retnaningtyas, Susanti, S.Ant. MSc
NIP/NIDN. 198505252022 03 2002

Batam, 26 Juni 2026
Supervisor,

Chatrin
ASTON INN
GIDEON - BATAM

Instrumen Penilaian Magang Berdampak

ASTON INN
GIDEON • BATAM

CERTIFICATE OF COMPLETION

THIS CERTIFICATE

MUHAMMAD RAFLY
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

has been completed training program
Period
23rd January 2026 – 22nd July 2026
TRAINING TOPIC CONDUCTED:

**In Recognition of the successful completion of the 6 (Six) months training program in
F&B Service Department**

Batam, 17 June 2026

Nina Oktavia
HR Manager

Yulhuwar Dedy Beyrawan
General Manager

PERFORMANCE EVALUATION

Evaluation Subject	Average score
1. Job Knowledge	3.98
2. Quantity of Work	3.98
3. Quality of Work	3.98
4. Character	3.98
5. Personality	3.98
6. Courtesy	3.98
7. Personal Appearance	4.00
8. Attendance	3.80
SCORE TOTAL	3.96 (A)

(A) : 3.51 – 4.00 : Excellent
 (B) : 3.00 – 3.50 : Good
 (C) : 2.50 – 2.99 : Satisfactory
 (D) : 1.00 – 2.49 : Under Satisfactory

ASTONINN
GIDEON · BATAM

34

RIZKI
RAMADHONI

6

PITRI
RAMADHANI

ASTONINN
GIDEON · BATAM

TOP 3

5

MUHAMMAD
RAFLY

**BEST MENTION ON
OTA F&B SERVICE**

FEBRUARY 2026



+62 811 7036 389



batamgideoninfo@astonhotelsinternational.com



batamgideon.astonhotelsinternational.com

TRUSTED HOTELS