

**LAPORAN STUDI KASUS
DI UNP HOTEL AND CONVENTION**

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



Oleh:

Muhammad Haziiq Aditya Ma'ruf / 24135187

Dosen Pembimbing: Azmen Kahar, SE, MM/198808162023211023

Supervisor: Afdi Santoso (Koordinator FBS)

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

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak I (PLI) I**

FPP - UNP Padang

Semester Februari - Juli

2026

Oleh:

Muhammad Haziiq Aditya Ma'ruf

NIM/BP:

24135187/2024

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Dosen Pembimbing



Azmen Kahar, S.E., M.M
NIP.198808162023211023

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



Vischa Mansyera Pratama, M.pd
NIP.199507132022032020

LEMBAR PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Magang Berdampak I (PLI) I**

FPP - UNP Padang

Semester Januari - juli 2026

Oleh:

Muhammad Haziq

Aditya Ma'ruf

NIM/BP:24135187/2024

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Afdi Santoso

Food & Beverage Coordinator

Pembimbing Dari Industri



Mayang Puspita Sari

Human Resource Development

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan Rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Praktek Lapangan industri (PLI) 1 serta dapat menyelesaikan laporannya tepat waktu dan tanpa adanya halangan. Laporan ini dibuat berdasarkan kegiatan penulis selama menjalani Praktek Lapangan Industri (PLI) 1 di UNP Hotel & Convention pada tanggal 9 Februari – 7 Juli 2026.

Praktek Lapangan Industri (PLI) I merupakan salah satu syarat wajib yang harus ditempuh dalam Program Studi D4 Manajemen Perhotelan. Selain untuk menuntaskan program studi pada semester empat, Praktek Lapangan Industri (PLI) I ini juga banyak memberikan manfaat kepada penulis baik dari segi akademik maupun non-akademik dan merupakan pengalaman yang tidak dapat penulis temukan saat berada dibangku kuliah.

Dalam penyusunan laporan Praktek Lapangan Industri (PLI) I ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yuliastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Dr. Retnaningtyas Susanti, S.Ant., M.Sc. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Samuel Martin Pradana.,M.Tr.T sebagai Unit Hubungan industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri padang dengan Surat Kuasa No : 27/UN35.8.1/AK/2026
4. Bapak Pasaribu, SST.Par, M.Si.Par sebagai Ketua Departemen Pariwisata Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd, sebagai Koordinator PLI 1 Departemen Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Rian Surenda S.E.I., M.M selaku Dosen Penasehat Akademik

7. Bapak Azmen Kahar, S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing Praktek Lapangan Industri (PLI) I.
8. Seluruh dosen–dosen departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
9. Bapak Naldi Hendri sebagai *General Manager* di UNP Hotel & Convention.
10. Ibu Mayang Puspita Sari sebagai *Human Resources Development* di UNP Hotel & Convention.
11. Bapak Afdi Santoso sebagai *Food & Beverage Coordinator* di UNP Hotel & Convention.
12. Chef Armil sebagai *Executive Chef* di UNP Hotel & Convention.
13. Dan seluruh staff di UNP Hotel & Convention.
14. Ucapan terima kasih kepada orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan, semangat serta material kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa laporan ini jauh dari kata sempurna. Apabila ada kekurangan dan kesalahan diharapkan kritik dan saran dari pembaca. Akhir kata semoga laporan Praktek Lapangan Industri (PLI) I ini dapat memberikan banyak manfaat bagi kita semua.

Padang, 24 Juli 2026

Muhammad Haziiq Aditya Ma'ruf

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR LAMPIRAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Studi Kasus.....	4
1.5 Manfaat Studi Kasus.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.2 Penelitian Terdahulu.....	8
2.3 Kerangka Pemikiran.....	10
BAB III METODE STUDI KASUS.....	11
3.1 Lokasi dan Waktu Magang.....	11
3.2 Profil Organisasi/Perusahaan.....	11
3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus.....	12
3.4 Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi).....	13
3.5 Teknik Analisis Data.....	13
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Gambaran Umum Kasus.....	15
4.2 Temuan Studi Kasus.....	16
4.3 Analisis Permasalahan.....	16
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	18
4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan.....	19
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	20
5.1 Kesimpulan.....	20
5.2 Saran.....	21

DAFTAR PUSTAKA.....	22
LAMPIRAN.....	23

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Penelitian Terdahulu.....	9
------------------------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Servqual Catering Hotel.....	8
Gambar 2. Kerangka Pemikiran.....	10
Gambar 3. Proses Pelaksanaan Jasa Catering.....	17

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Observasi Pengelolaan Katering Hotel.....	23
Lampiran 2. Dokumentasi kegiatan PLI.....	25
Lampiran 3. Surat Pengantar PLI.....	26
Lampiran 4. Logbook.....	27
Lampiran 5. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI.....	32
Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.....	33

ABSTRAK

Masalah keterlambatan pengiriman produk catering merupakan hal yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada industri perhotelan, khususnya pada bidang F&B. Studi kasus ini bertujuan memahami proses distribusi catering, mengidentifikasi faktor penyebab keterlambatan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan pada layanan catering *UNP Hotel and Convention*. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi terhadap operasional catering, dan dokumentasi kegiatan. Hasil studi menunjukkan bahwa keterlambatan distribusi terutama disebabkan oleh *overlap* penugasan karyawan pada bagian Food and Beverage, sehingga proses persiapan dan pengemasan nasi kotak tidak selesai sesuai jadwal. Dampak yang ditimbulkan meliputi mundurnya waktu distribusi, terganggunya pelaksanaan kegiatan pelanggan, serta menurunnya kualitas pelayanan pada aspek reliability. Oleh karena itu, diperlukan pembagian tugas yang lebih jelas, penjadwalan kerja yang terstruktur, penunjukan koordinator catering, dan persiapan pesanan lebih awal untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Kata kunci: catering, distribusi, keterlambatan, ketepatan waktu, pelayanan

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang (UNP) adalah lembaga pendidikan tinggi yang bertujuan menghasilkan tenaga kerja yang professional dalam bidang Pariwisata dan Perhotelan. Upaya pelaksanaan program-program pendidikan bertujuan menghasilkan lulusan yang tidak hanya memahami ilmu pengetahuan dan teknologi secara konseptual dan teoritis di perkuliahan, tetapi juga mampu mengaplikasikan dan mengembangkan ilmu tersebut di dunia industri secara praktis. Agar tujuan tersebut dapat dicapai, maka Fakultas Pariwisata & Perhotelan Universitas Negeri Padang (UNP) mengirimkan mahasiswa yang telah memenuhi persyaratan akademis untuk melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri (PLI).

Berdasarkan kurikulum program studi Manajemen Perhotelan dan pedoman PLI, tujuan dari magang ini secara umum adalah untuk terciptanya *link and match* antara dunia industri dengan dunia pendidikan. Untuk itu pada kegiatan PLI mahasiswa diharapkan dapat menggali pengetahuan praktis di lapangan/industri melalui keterlibatan langsung dalam berbagai kegiatan, memupuk sikap dan etos kerja mahasiswa sebagai calon tenaga kerja profesional yang siap kerja, serta mampu membahas suatu topik yang ditemui di lapangan melalui metoda analisis ilmiah ke dalam bentuk suatu laporan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dan Magang Bersertifikat.

Bagian yang juga penting dari kegiatan PLI adalah memberikan pengalaman berharga bagi mahasiswa dalam mengidentifikasi berbagai permasalahan maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Sebagai calon tenaga profesional di industry perhotelan dan *hospitality*, PLI memberikan wadah bagi mahasiswa untuk mengidentifikasi dan menganalisis masalah-masalah menggunakan pendekatan dan metode ilmiah yang telah dipelajari selama perkuliahan. Dengan demikian, mahasiswa tidak hanya memperoleh pengalaman kerja, tetapi juga mampu

mengintegrasikan teori dan praktik melalui penyusunan laporan PLI, yang berguna untuk menjalankan profesinya di masa yang akan datang.

Salah satu departemen utama pada operasional sebuah hotel adalah *Food and Beverage* (F&B). Departemen ini bertanggung jawab menyediakan produk makanan dan minuman yang berkualitas bagi tamu hotel, mulai dari layanan restoran, sarapan, room service, hingga berbagai kegiatan jamuan dan acara khusus yang diselenggarakan di hotel (Sulistiono & Sinastriyo, 2024). Selain melayani tamu yang menginap, departemen *F&B UNP Hotel and Convention* juga sering menangani layanan catering dan *banquet* untuk klien dari luar hotel, seperti kegiatan pernikahan, rapat-rapat, seminar, maupun berbagai acara sosial lainnya. Lingkup pelayanan yang luas tersebut menuntut kemampuan perencanaan, koordinasi, pengendalian kualitas, serta manajemen sumber daya yang baik agar pelayanan dapat berjalan secara efektif dan memuaskan pelanggan (Ermawati & Anggraini, 2026).

Operasionalnya departemen F&B tidak bebas dari berbagai masalah, khususnya menjaga konsistensi kualitas produk dan pelayanan. Salah satu masalah yang terkait dengan kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu. Berdasarkan teori kualitas pelayanan, ketepatan waktu atau *reliability* merupakan faktor kunci untuk menciptakan kepuasan pelanggan hotel (Ismawan et al., 2025). Masalah ketepatan waktu ini dapat menjadi objek pembelajaran yang sangat relevan bagi mahasiswa Manajemen Perhotelan karena berdasarkan observasi awal pada kegiatan PLI, peluang terjadinya terlambat dalam pelayanan katering khususnya nasi kotak cukup tinggi. Hal ini terkait dengan jumlah staff yang terbatas pada saat datang permintaan dalam jumlah besar. Oleh karena itu, berdasarkan pengalaman dan temuan yang diperoleh selama magang penulis tertarik untuk membahas topik tentang ketepatan waktu ini dalam studi kasus laporan PLI.

1.2 Identifikasi Masalah

Departemen F&B UNP Hotel and Convention, selain melayani tamu internal juga memberikan pelayanan catering untuk pelanggan di luar tamu hotel. Salah satu kunci kualitas pelayanan catering adalah ketepatan waktu distribusi makanan yang menentukan kelancaran acara dan kepuasan pelanggan. Selama pelaksanaan kegiatan magang, observasi yang dilakukan menemukan beberapa kali kasus keterlambatan distribusi produk catering pada kegiatan rapat di lingkungan kampus UNP.

Walaupun penting untuk menambah pendapatan hotel, tetapi akan menambah beban kerja karyawan, jika tidak dikelola dengan baik dan berpotensi menimbulkan beberapa masalah, yaitu:

1. Alur kerja karyawan dan proses operasional distribusi catering akan semakin padat.
2. Bertambahkan pekerjaan karyawan dengan jumlah yang sama diduga akan menjadi penyebab keterlambatan distribusi catering
3. Pengelola departemen F&B harus menyiapkan solusi untuk mengantisipasi dan mengatasi masalah keterlambatan pengiriman catering.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan kasus keterlambatan distribusi catering yang terjadi pada beberapa kegiatan yang ditangani Hotel UNP, maka permasalahan yang dikaji dalam laporan studi kasus ini adalah:

1. Bagaimana kronologi dan proses distribusi catering pada kegiatan yang dilayani Hotel UNP?
2. Faktor-faktor apa yang menyebabkan terjadinya keterlambatan distribusi catering pada kegiatan tersebut?
3. Bagaimana langkah perbaikan yang dapat dilakukan untuk meminimalkan keterlambatan distribusi catering di masa mendatang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

1. Untuk mengetahui proses distribusi produk catering yang dilakukan oleh Hotel UNP menuju lokasi acara.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala yang menyebabkan keterlambatan distribusi produk catering.
3. Untuk menganalisis langkah perbaikan yang bisa dilakukan untuk mengurangi keterlambatan.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1.5.1 Manfaat Teoretis

Menambah wawasan dan pengetahuan mengenai proses distribusi produk catering serta faktor-faktor yang memengaruhi ketepatan waktu distribusi pada industri perhotelan.

1.5.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Hotel UNP, hasil laporan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan untuk meningkatkan efektivitas distribusi catering.
2. Bagi mahasiswa, laporan ini dapat meningkatkan pemahaman dan pengalaman dalam menganalisis permasalahan operasional catering.
3. Bagi institusi pendidikan, laporan ini dapat dijadikan referensi untuk pengembangan ilmu pengetahuan di bidang perhotelan dan tata boga.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pengertian catering

Catering atau jasa boga merupakan usaha yang bergerak di bidang penyediaan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pada berbagai jenis kegiatan, baik kegiatan bisnis, pendidikan, sosial, maupun keluarga. Jasa catering berfungsi menyiapkan, mengolah, dan menyajikan makanan serta minuman sesuai kebutuhan pelanggan pada waktu dan tempat yang telah ditentukan (Nugroho, 2015). Dalam industri jasa, catering tidak hanya berfokus pada penyediaan produk makanan yang berkualitas, tetapi juga menekankan pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan. Menurut Zahidah dan Sitio (2022), keberhasilan usaha catering sangat dipengaruhi oleh tingkat kepuasan pelanggan yang diperoleh melalui kualitas pelayanan, ketepatan pelaksanaan layanan, dan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan konsumen secara optimal. Dengan demikian, catering dapat dipahami sebagai kegiatan penyediaan makanan dan minuman yang dipadukan dengan pelayanan jasa untuk menciptakan kepuasan pelanggan

2.1.2 Tujuan usaha catering

Usaha catering hotel bertujuan untuk menyediakan layanan makanan dan minuman yang berkualitas bagi tamu hotel maupun pelanggan dari luar hotel yang menyelenggarakan berbagai acara, seperti seminar, rapat, konferensi, banquet, dan kegiatan sosial lainnya. Selain sebagai bentuk pelayanan kepada pelanggan, catering hotel juga berfungsi sebagai salah satu sumber pendapatan penting bagi departemen Food and Beverage. Kualitas pelayanan yang baik terbukti mampu meningkatkan kepuasan pelanggan dan memberikan kontribusi terhadap citra positif hotel. Penelitian Ainayya dan Ikhsani (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *Food and Beverage* memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hotel, sedangkan penelitian Rahayu dkk. (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

tamu *banquet* hotel. Oleh karena itu, tujuan utama usaha catering hotel tidak hanya memperoleh keuntungan, tetapi juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui pelayanan yang profesional.

2.1.3 Jenis Layanan Catering Hotel

Layanan katering hotel dapat dibedakan berdasarkan lokasi dan bentuk pelaksanaannya, yaitu *on-premise* dan *off-premise* (Kilbide, 2024). *On-premise* catering, yaitu pelayanan makanan dan minuman yang dilakukan di tempat makanan tersebut diproduksi atau disiapkan, seperti restoran, hotel, ballroom, ruang banquet, dan ruang pertemuan di lingkungan hotel. Sedangkan *off-premise* catering, yaitu pelayanan makanan dan minuman yang dibawa dari tempat produksi ke lokasi yang ditentukan oleh pelanggan, seperti perkantoran, kampus, gedung pertemuan, maupun lokasi penyelenggaraan acara lainnya.

Selain dibedakan berdasarkan lokasi pelaksanaannya, pelayanan catering hotel juga dapat disajikan dalam berbagai bentuk, seperti buffet (prasmanan), set menu, coffee break, nasi kotak (box meal), hingga full-service catering yang mencakup penyediaan makanan, minuman, peralatan makan, dekorasi, dan tenaga pelayanan. Bentuk layanan tersebut disesuaikan dengan jenis kegiatan dan kebutuhan pelanggan, baik untuk acara rapat, seminar, konferensi, pernikahan, maupun kegiatan sosial lainnya. Usaha katering tidak hanya menyediakan hidangan dalam porsi kecil seperti *snack box* dan nasi kotak, tetapi juga melayani hidangan dalam skala besar untuk pesta dan acara resmi yang disajikan secara prasmanan.

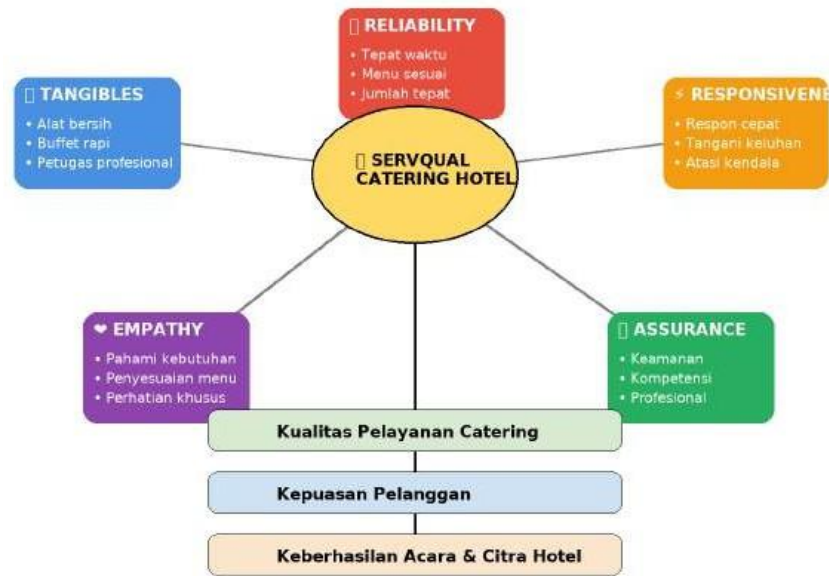
Dalam operasional perhotelan, layanan banquet dan event catering merupakan salah satu bentuk pelayanan yang banyak digunakan untuk memenuhi kebutuhan kegiatan pertemuan, seminar, pelatihan, wisuda, maupun acara khusus lainnya. Keberhasilan penyelenggaraan layanan catering tersebut sangat ditentukan oleh kualitas makanan, kualitas pelayanan, serta kemampuan pengelola dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai waktu dan tempat yang telah disepakati. Oleh karena itu, pengelolaan catering hotel memerlukan koordinasi yang baik

antara bagian produksi, pelayanan, dan distribusi agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara optimal.

2.1.4 Teori Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan (*service quality*) menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry merupakan penilaian pelanggan terhadap tingkat keunggulan suatu layanan yang diperoleh melalui perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima (Sulistiyowati et al., 2024). Semakin sesuai pelayanan yang diterima dengan harapan pelanggan, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang dirasakan dan pada akhirnya akan meningkatkan kepuasan pelanggan. Dalam penelitian bidang perhotelan dan food and beverage, konsep SERVQUAL banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan karena mampu menggambarkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Model SERVQUAL terdiri atas lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik) yang berkaitan dengan fasilitas, peralatan, kebersihan, dan penampilan karyawan; *reliability* (keandalan) yang menunjukkan kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara tepat, akurat, dan sesuai janji; *responsiveness* (daya tanggap) yang menggambarkan kesediaan karyawan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat; *assurance* (jaminan) yang berkaitan dengan pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kemampuan karyawan dalam menumbuhkan kepercayaan pelanggan; serta *empathy* (empati) yang menunjukkan perhatian dan kepedulian perusahaan terhadap kebutuhan setiap pelanggan secara individual. Kelima dimensi tersebut telah banyak digunakan dalam penelitian perhotelan di Indonesia dan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan hotel maupun restoran, sehingga dapat dijadikan dasar untuk menganalisis kualitas pelayanan pada operasional catering hotel, khususnya dalam aspek ketepatan waktu distribusi produk catering sebagai bagian dari dimensi *reliability*.

SERVQUAL PADA CATERING HOTEL



Gambar 1. Servqual Catering Hotel

Gambar 1. menunjukkan dimensi reliability sebagai dimensi utama kualitas pelayanan dan tepat waktu adalah salah satu ukurannya. Pelayanan katering yang tepat waktu akan berhubungan dengan kualitas pelaynana. Selanjutnya kualitas pelayanan akan menentukan kepuasan pelanggan. Kemudian, kepuasan pelanggan akan berakhir dengan keberhasilan berbagai acara yang dilakukan oleh pelanggan katering dan juga meningkatnya citra *UNP Hotel dan Convention*. Jadi jelas pentingnya ketepatan waktu dalam pengeloan jasa katering.

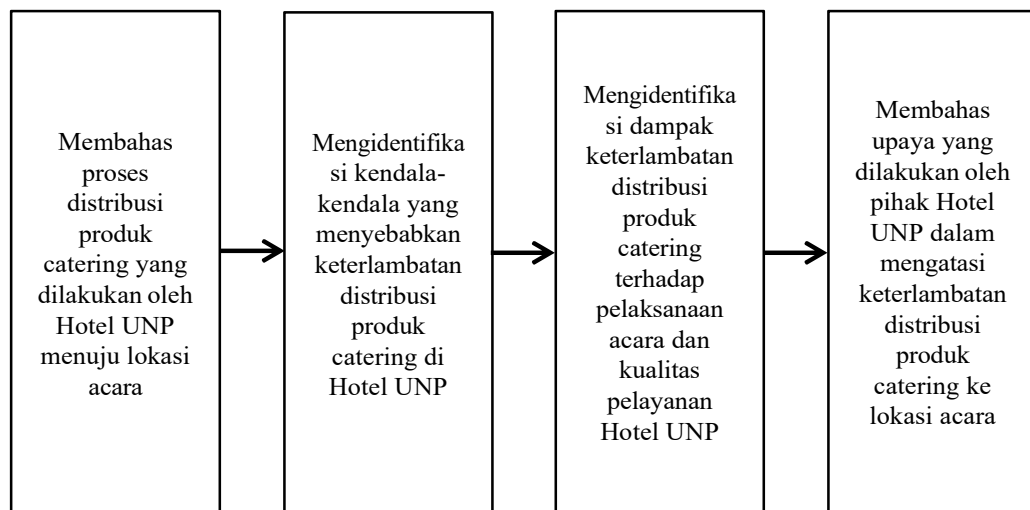
2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis dan Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Kaitannya dengan Pengelolaan Katering Hotel
1	(Zahidah & Sitio, 2022)	<i>Descriptive Analysis of Catering Service Satisfaction: A Case Study of CV. Tidar's Catering</i>	Penelitian menunjukkan bahwa pelanggan secara umum merasa puas terhadap layanan catering. Namun, masih terdapat kesenjangan (gap) antara harapan pelanggan dan pelayanan yang diterima sehingga beberapa atribut layanan perlu diperbaiki.	Menunjukkan bahwa kualitas pelayanan catering harus dievaluasi secara berkala. Ketepatan waktu distribusi merupakan salah satu indikator pelayanan yang dapat memengaruhi kepuasan pelanggan catering hotel.
2	(Ainayya & Ikhsani, 2022)	<i>Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Grand Savero Bogor</i>	Kualitas pelayanan Food and Beverage berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan hotel. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.	Distribusi catering merupakan bagian dari pelayanan F&B. Keterlambatan distribusi dapat menurunkan kualitas pelayanan dan berdampak pada kepuasan pelanggan.
3	(Rahayu et al., 2022)	<i>Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel</i>	Kualitas pelayanan dan kualitas makanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan tamu banquet. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan.	Layanan catering hotel umumnya mendukung kegiatan banquet, seminar, dan pertemuan. Ketepatan waktu distribusi makanan menjadi bagian penting dalam menjaga kualitas pelayanan banquet.
4	(Yustita et al., 2023)	<i>Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Kepuasan Tamu Menggunakan Importance Performance Analysis (IPA)</i>	Terdapat kesenjangan antara harapan tamu dan pelayanan yang diterima. Beberapa atribut pelayanan menjadi prioritas utama untuk diperbaiki agar kepuasan tamu meningkat.	Penelitian ini menunjukkan pentingnya evaluasi kualitas pelayanan. Dalam pengelolaan catering hotel, evaluasi ketepatan waktu distribusi dapat digunakan sebagai dasar untuk meningkatkan kualitas layanan.
5	(Ayustini & Trianasari, 2025)	<i>Eksplorasi Strategi Kualitas Pelayanan Berbasis pada Lima Dimensi SERVQUAL di Palm Restaurant Holiday Inn Resort Baruna Bali</i>	Dimensi reliability, assurance, dan tangibles masih memerlukan peningkatan. Reliability menjadi salah satu faktor penting dalam persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan.	Ketepatan waktu distribusi catering merupakan bagian dari dimensi reliability pada teori SERVQUAL sehingga sangat relevan untuk menganalisis keterlambatan distribusi catering di Hotel UNP.

2.3 Kerangka Pemikiran

Studi kasus ini dilakukan dengan mengikuti perumusan masalah yang ditemui pada bagian catering hotel UNP dan Convention. Kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat pada Gambar 2 berikut:



Gambar 2. Kerangka Pemikiran

BAB III METODE STUDI KASUS

3.1 Lokasi dan Waktu Magang

Magang dilakukan di UNP Hotel & Convention. Waktu pelaksanaan Tanggal 9 Februari sampai dengan 7 Juli 2026.

3.2 Profil Organisasi/Perusahaan

UNP Hotel & Convention Center adalah hotel bintang empat yang berlokasi di Gedung Hospitality Center, Jl. Prof. Dr. Hamka, Air Tawar, Padang. Properti ini populer di kalangan pebisnis dan wisatawan MICE (konvensi), menawarkan fasilitas lengkap seperti restoran, ruang pertemuan, resepsionis 24 jam, dan akses mudah ke Bandara Internasional Minangkabau. Sebagai sarana akomodasi dan fasilitas pendidikan praktik perhotelan Universitas Negeri Padang (UNP), hotel ini memiliki beberapa karakteristik utama:

Lokasi & Akses: Berada di pusat kota Padang, sekitar 400 meter dari Basko Grand Mall dan 14-17 km dari Bandara Internasional Minangkabau. **Fasilitas:** Dilengkapi dengan kamar ber-AC, televisi layar datar, WiFi gratis, layanan *concierge*, sarapan, serta convention hall/ruang konferensi yang besar untuk berbagai acara.

Ekspansi Jaringan: UNP terus mengembangkan portofolio perhotelannya di Sumatra Barat dengan lokasi lain seperti UNP *Residence* Hotel di Bukittinggi, UNP *Homestay* di Lubuk Minturun, dan ekspansi ke Padang By Pass.

UNP Hotel and Convention Center beroperasi sebagai unit bisnis dan fasilitas edukasi di bawah naungan manajemen universitas. Sebagai hotel bintang 3, strukturnya berakar dari pimpinan tertinggi yayasan/universitas dan dipimpin oleh seorang General Manager (GM) yang membawahi sejumlah departemen fungsional. Secara umum, susunan hierarki operasionalnya meliputi posisi-posisi kunci berikut:

Pimpinan Universitas/Yayasan: Otoritas tertinggi sebagai pemilik fasilitas.

General Manager (GM): Memimpin seluruh operasional dan kebijakan strategis hotel.

Departemen Operasional & Komersial:

1. Front Office (FO): Menangani reservasi, check-in/check-out, dan layanan tamu.
2. Housekeeping: Mengelola kebersihan kamar, area publik, dan linen.
3. Food & Beverage (F&B): Mengelola restoran dan layanan makanan.
4. Sales & Marketing: Mempromosikan kamar dan ruang konvensi untuk acara.

Departemen Pendukung (Admin & Umum):

1. Finance & Accounting: Mengelola keuangan, anggaran, dan pelaporan.
2. Human Resources Department (HRD): Mengelola rekrutmen, absensi, dan kesejahteraan karyawan.
3. Engineering: Bertanggung jawab atas pemeliharaan gedung, AC, listrik, dan fasilitas fisik.
4. Banquet & Event: Khusus mengelola penyelenggaraan acara besar (pernikahan, rapat, seminar) di convention center.

3.3 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek studi kasus dalam penelitian ini adalah karyawan dan pihak yang terlibat dalam operasional layanan catering UNP Hotel and Convention, khususnya pada bagian Food and Beverage yang bertanggung jawab terhadap produksi dan distribusi catering.

Objek studi kasus adalah keterlambatan distribusi produk catering pada kegiatan yang dilayani oleh UNP Hotel and Convention, yang meliputi proses distribusi, faktor penyebab keterlambatan, dampak yang ditimbulkan, serta upaya perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan ketepatan waktu pelayanan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Dalam studi kasus ini, teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Ketiga teknik tersebut digunakan untuk memperoleh data yang lengkap mengenai permasalahan keterlambatan distribusi produk catering di Hotel UNP and Convention.

3.4.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses operasional distribusi catering yang dilakukan oleh UNP Hotel and Convention. Pengamatan difokuskan pada tahapan persiapan, pengemasan, pengangkutan, hingga penyerahan produk catering ke lokasi acara. Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai kondisi nyata di lapangan, alur kerja distribusi, serta kendala-kendala yang berpotensi menyebabkan keterlambatan pelayanan.

3.4.2. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai data dan dokumen yang berkaitan dengan kegiatan distribusi catering, seperti jadwal kegiatan, data pemesanan catering, foto kegiatan, laporan operasional, serta dokumen pendukung lainnya. Data dokumentasi digunakan untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga informasi yang diperoleh lebih akurat dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.5 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam fenomena yang terjadi di lapangan melalui pengumpulan data dari observasi, wawancara, dan dokumentasi. Metode studi kasus sangat sesuai digunakan untuk menelaah suatu permasalahan secara mendalam dalam konteks nyata sehingga peneliti dapat memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai kasus yang diteliti. Menurut Assyakurrohim et al. (2023), studi kasus merupakan metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk

memahami suatu permasalahan atau situasi tertentu secara mendalam melalui penggalan informasi yang kaya dan terfokus pada suatu kasus.

Dalam penelitian ini, data dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan memilih, memusatkan perhatian, serta menyederhanakan data yang relevan dengan permasalahan keterlambatan distribusi catering. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk uraian naratif agar hubungan antar-temuan dapat dipahami dengan mudah. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi berdasarkan pola-pola yang ditemukan selama proses penelitian. Tahapan analisis tersebut banyak digunakan dalam penelitian studi kasus kualitatif karena mampu memberikan gambaran yang sistematis mengenai fenomena yang diteliti.

Melalui teknik analisis deskriptif kualitatif, peneliti dapat mengidentifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan distribusi produk catering di UNP Hotel and Convention, menganalisis dampak yang ditimbulkan terhadap kualitas pelayanan, serta merumuskan rekomendasi perbaikan yang dapat diterapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan efektivitas operasional dan kepuasan pelanggan. Pendekatan ini juga memungkinkan peneliti memahami permasalahan secara lebih mendalam sesuai dengan kondisi nyata yang terjadi di lokasi penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Jasa katering merupakan bagian dari pelayanan food and beverage pada Hotel UNP and Convention yang melayani kegiatan rapat, seminar, pelatihan, wisuda, dan berbagai acara lainnya di lingkungan Universitas Negeri Padang. Salah satu aspek yang menentukan kualitas pelayanan jasa adalah ketepatan waktu untuk menentukan keberhasilan pelayanan dan kepuasan pelanggan.

Pada saat mengikuti Praktik Lapangan Industri (PLI), observasi yang penulis lakukan menemukan bahwa pada operasional catering Hotel UNP and Convention ditemukan beberapa kejadian keterlambatan distribusi produk catering menuju lokasi acara. Kasus yang diamati terjadi pada kegiatan rapat yang dilaksanakan di beberapa gedung dan ruang pertemuan di lingkungan kampus Universitas Negeri Padang.

Secara umum, proses distribusi catering dimulai dari penerimaan pesanan oleh bagian pemasaran atau banquet, kemudian diteruskan kepada bagian dapur untuk proses produksi makanan sesuai jumlah dan waktu yang telah ditentukan. Setelah makanan selesai diproduksi dan dikemas, produk catering didistribusikan oleh petugas ke lokasi acara menggunakan kendaraan operasional maupun alat transportasi yang tersedia. Namun, pada beberapa kesempatan penulis mendapati kejadian di mana makanan dan minuman mengalami keterlambatan untuk diantarkan di lokasi sesuai jadwal yang telah ditetapkan oleh penyelenggara acara. Keterlambatan tersebut menyebabkan proses penyajian makanan menjadi mundur dari waktu yang direncanakan.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi awal, diduga keterlambatan distribusi catering disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain keterlambatan proses persiapan makanan, kurangnya koordinasi antarbagian yang terlibat, keterbatasan tenaga kerja pada saat volume pesanan meningkat. Faktor-faktor tersebut berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

Kasus keterlambatan distribusi catering ini menjadi penting untuk dikaji karena berkaitan langsung dengan dimensi reliability (keandalan) dalam kualitas pelayanan. Ketepatan waktu merupakan salah satu bentuk pemenuhan janji layanan kepada pelanggan. Apabila keterlambatan terjadi secara berulang, maka dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan serta memengaruhi citra Hotel UNP and Convention sebagai penyedia jasa catering dan perhotelan.

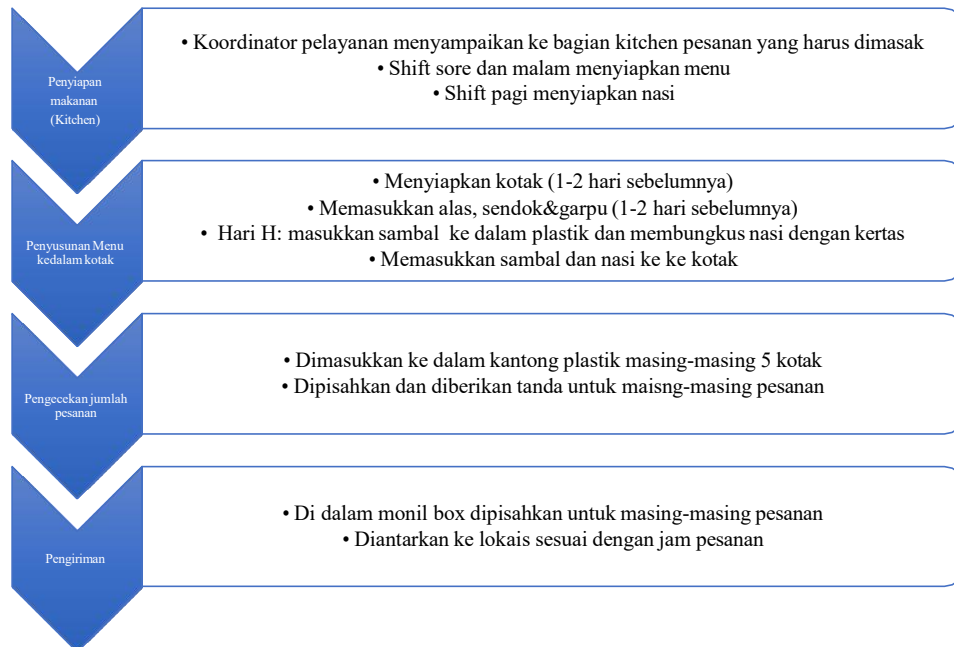
Berdasarkan kepada pengamatan tersebut, studi kasus ini difokuskan pada analisis proses distribusi catering, identifikasi faktor-faktor penyebab keterlambatan, dampak yang ditimbulkan terhadap pelaksanaan kegiatan pelanggan, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas distribusi catering di Hotel UNP and Convention.

4.3 Analisis Permasalahan

Adanya ditemukan masalah keterlambatan distribusi produk catering pada beberapa kegiatan rapat yang diselenggarakan di lingkungan Universitas Negeri Padang. Permasalahan ini dianalisis menggunakan pendekatan kualitas pelayanan khususnya dimensi reliability (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu dan standar yang telah dijanjikan kepada pelanggan.

Fokus masalah yang menjadi pembahasa adalah proses persiapan nasi kotak meliputi penyiapan makanan oleh bagian kitchen, penyusunan menu ke dalam kotak, pengecekan jumlah pesanan, hingga proses pengemasan akhir sebelum didistribusikan ke lokasi acara. Berdasarkan hasil pengamatan, hambatan utama

yang menyebabkan keterlambatan adalah terjadinya overlap penugasan (tumpang tindih pekerjaan) antara karyawan yang bertanggung jawab dalam penyiapan catering dengan tugas operasional lainnya.



Gambar 3. Proses Pelaksanaan Jasa Catering

Sesuai dengan pengamatan, kejasian *overlap* penugasan ini terjadi pada kondisi dimana bagian F&B harus menangani beberapa aktivitas secara bersamaan, seperti pelayanan restoran, *room service*, *coffee break*, *banquet*, maupun katering luar gedung, sebagian karyawan terkadang harus melaksanakan lebih dari satu tugas dalam waktu yang sama.

Adanya ditemukan masalah keterlambatan distribusi produk katering pada beberapa kegiatan rapat yang diselenggarakan di lingkungan Universitas Negeri Padang. Permasalahan ini dianalisis menggunakan pendekatan kualitas pelayanan khususnya dimensi *reliability* (keandalan), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai dengan waktu dan standar yang telah dijanjikan kepada pelanggan.

Fokus masalah yang menjadi pembahasa adalah proses persiapan nasi kotak meliputi penyiapan makanan oleh bagian *kitchen*, penyusunan menu ke dalam kotak, pengecekan jumlah pesanan, hingga proses pengemasan akhir sebelum didistribusikan ke lokasi acara. Berdasarkan hasil pengamatan, hambatan utama yang menyebabkan keterlambatan adalah terjadinya overlap penugasan (tumpang tindih pekerjaan) antara karyawan yang bertanggung jawab dalam penyiapan catering dengan tugas operasional lainnya.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan teori tentang kualitas maka permasalahan keterlambatan distribusi catering termasuk dalam dimensi *reliability* (Gambar 1), yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang akurat, konsisten, dan tepat waktu sesuai janji kepada pelanggan. Pada kasus yang diamati di Hotel UNP and Convention, ditemukan dimensi *reliability* (ketepatan waktu) belum berjalan secara maksimal karena masih ditemukan ketidaksesuaian antara waktu pelayanan yang dijanjikan dengan waktu pelayanan yang diterima pelanggan. Masalah ketepatan waktu ini juga berhubungan dengan sistem koordinasi, dan pengalokasian tenaga kerja pada tahap.

Berdasarkan hasil analisis, keterlambatan persiapan nasi kotak di Hotel UNP and Convention terutama disebabkan oleh overlap penugasan karyawan, yaitu kondisi ketika tenaga kerja yang bertanggung jawab dalam persiapan catering harus menjalankan beberapa pekerjaan operasional lainnya pada waktu yang bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengemasan nasi kotak menjadi lebih lama, mengakibatkan keterlambatan distribusi catering, meningkatkan beban kerja karyawan, serta menurunkan kualitas pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan pembagian kerja yang lebih terstruktur dan penempatan sumber daya manusia yang sesuai dengan kebutuhan operasional agar proses persiapan catering dapat berjalan lebih efektif dan tepat waktu.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

4.5.1 Membuat Pembagian Tugas yang Lebih Jelas

Bagian catering perlu menetapkan pembagian tugas yang jelas kepada setiap karyawan sebelum kegiatan berlangsung. Karyawan yang bertugas menyiapkan nasi kotak sebaiknya difokuskan dan tidak diberikan tugas lain selama proses persiapan masih berlangsung. Dengan demikian, pekerjaan dapat diselesaikan lebih cepat dan terorganisir.

4.5.2 Menetapkan maksimal pemesanan catering 2 hari sebelum acara

Idealnya pemesanan catering adalah 2 hari sebelum acara. Hal ini akan memudahkan coordinator F&B untuk berkoordinasi dengan bagian pengadaan bahan mentah dan dapur. Koordinator F&B bisa menyampaikan dan mensosialisasikan hal ini kepada pelanggan yang sudah ada.

4.5.3 Menyiapkan Nasi Kotak Lebih Awal

Koordinator F&B harus mengingatkan shift malam yang bertugas untuk lebih awal menyiapkan menu agar untuk pesanan dalam jumlah besar, proses pengemasan nasi kotak dapat dimulai lebih awal sebelum waktu pengiriman. Langkah ini dapat memberikan waktu cadangan apabila terjadi kendala selama proses persiapan.

Berdasarkan studi kasus yang dilakukan, penulis merekomendasikan agar bagian catering Hotel UNP and Convention menerapkan sistem pembagian tugas yang lebih terstruktur serta memprioritaskan penyiapan nasi kotak ketika terdapat pesanan catering dalam jumlah besar. Dengan pengelolaan tugas yang lebih baik, diharapkan proses persiapan catering dapat berjalan lebih efektif, keterlambatan dapat diminimalkan, dan kualitas pelayanan kepada pelanggan dapat ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil observasi, dan analisis yang dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel UNP and Convention, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang terjadi pada layanan catering adalah keterlambatan dalam proses persiapan nasi kotak sebelum didistribusikan ke lokasi acara.

Keterlambatan tersebut terutama disebabkan oleh adanya overlap penugasan pada karyawan bagian catering, di mana karyawan yang bertanggung jawab dalam persiapan nasi kotak juga harus menangani pekerjaan operasional lainnya pada waktu yang bersamaan. Kondisi ini menyebabkan proses pengemasan nasi kotak tidak dapat diselesaikan sesuai jadwal yang telah ditentukan.

Dampak dari keterlambatan persiapan nasi kotak adalah mundurnya waktu distribusi catering, terganggunya jadwal penyajian makanan pada kegiatan pelanggan, meningkatnya beban kerja karyawan, serta berkurangnya kualitas pelayanan terutama pada aspek reliability (keandalan) yang berkaitan dengan ketepatan waktu pelayanan.

Berdasarkan analisis yang dilakukan, permasalahan tersebut dapat diminimalkan melalui pengaturan pembagian tugas yang lebih jelas, penyusunan jadwal kerja yang terencana, penunjukan penanggung jawab catering, serta peningkatan koordinasi antar karyawan selama proses persiapan dan pelaksanaan catering.

5.2 Saran

- a. Bagian catering perlu membuat pembagian tugas yang lebih jelas sehingga karyawan yang bertanggung jawab terhadap persiapan nasi kotak tidak menerima tugas lain pada waktu yang bersamaan.
- b. Perlu dilakukan briefing sebelum kegiatan catering berlangsung untuk memastikan setiap karyawan memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.
- c. Bagian catering disarankan menyusun jadwal persiapan yang lebih terstruktur, terutama untuk pesanan dalam jumlah besar, sehingga pekerjaan dapat diselesaikan tepat waktu.
- d. Perlu ditunjuk seorang koordinator atau penanggung jawab catering yang bertugas mengawasi jalannya proses persiapan hingga distribusi produk catering.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainayya, L., & Ikhsani, S. S. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Grand Savero Bogor. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 288–296.
- Ayustini, P. E., & Trianasari, T. (2025). Eksplorasi Strategi Kualitas Pelayanan Berbasis pada Lima Dimensi Servqual di Palm Restoran Holiday Inn Resort Baruna Bali. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 8(1), 106–112.
- Ermawati, K. C., & Anggraini, F. D. (2026). Penerapan Fungsi Manajemen pada Operasional Hotel Bintang Tiga di Kota Yogyakarta. *JURNAL NUSANTARA*, 9(1), 31–40. <https://doi.org/10.63986/nsn.v9i1.134>
- Ismawan, A., Masyhudi, L., & Martayadi, U. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan Food and Beverage terhadap Kepuasan Pelanggan Hotel Golden Palace Lombok. *Journal Of Responsible Tourism*, 5(2), 813–822. <https://doi.org/10.47492/jrt.v5i2.3936>
- Kilbide, C. (2024). On vs Off-Premise Catering: Which to Choose. *Caterboss*. <https://www.caterboss.ie/article/on-vs-off-premise-catering-which-to-choose>
- Nugroho, I. A. (2015). *Tinjauan Yuridis tentang Penyediaan Jasa Catering dalam Teori dan Praktek serta Problematikanya di Kota Surakarta*. Uninversitas Muhammadiyah Surakarta.
- Rahayu, E., Adilase, B. P., Subrata, G., & Yuliamir, H. (2022). Pengaruh Kualitas Makanan dan Pelayanan terhadap Kepuasan Tamu Banquet Awan Sewu Hotel. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(1), 82–91.
- Sulistiono, & Sinastriyo, S. G. (2024). Analisis Operasional Hotel Pada Food and Beverage Departement Section Kitchen di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta. *JURNAL NUSANTARA*, 7(2), 75–81. <https://doi.org/10.63986/nsn.v7i2.92>
- Yustita, A. D., Purwaningtyas, A., & Ermawati, E. A. (2023). Evaluasi Kualitas Pelayanan Hotel terhadap Kepuasan Tamu menggunakan Importance Performance Analysis (IPA). *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 6(1), 33–41.
- Zahidah, U., & Sitio, Ri. P. (2022). Analisis Deskriptif atas Kepuasan Pelanggan Katering: Studi Kasus CV. Tidar Katering. *International Journal of Digital Entrepreneurship and Business*, 3(2), 114–126.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Hasil Observasi Pengelolaan Katering Hotel

Proses Persiapan dan Distribusi Catering



Ruangan Persiapan Nasi Kotak



Persiapan Pengiriman



Pengiriman Nasi Kotak

Dokumentasi Kegiatan PLE pada Bagian F&B



Lampiran 2. Dokumentasi kegiatan PLI



Dokumentasi Kegiatan PLI pada Bagian House Keeping

Lampiran 3. Surat Pengantar PLI



Nomor : 34a/UN35.1.7.8/PP/2026.

Padang, 3 Februari 2026

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan UNP Hotel & Convention

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan UNP Hotel & Convention untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 9 Februari – 9 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Wahyu Akbar Al Fajri'	22135084	Manajemen Perhotelan	FO	Azmen Kahar, S.E., M.M.
2.	Asyumadil Reski	22135054	Manajemen Perhotelan	Finance/ Purchasing	Azmen Kahar, S.E., M.M.
3.	Muhammad Haziq Aditya Ma'ruf	24135187	Manajemen Perhotelan	HK	Azmen Kahar, S.E., M.M.

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

a.n. Dekan,
Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri


a.n. Dekan, Kepala/Koordinator Unit Hubungan Industri
FPP UNP
NIP. 199502132022032020

Lampiran 4. Logbook

**LOGBOOK BULANAN MAGANG BERDAMPAK DEPARTEMEN
PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN FAKULTAS
PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

Nama : Muhammad Haziiq Aditya Ma'ruf
 NIM : 24135187
 Tempat PLI : UNP Hotel & Convention
 Waktu PLI : Februari 2026 – Juli 2026
 Pembimbing PLI : Azmen Kahar, S.E.,M.M.
 Supervisor : Oksi Ramayeni
 Departemen : Houskeeping

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	9-14 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Mengikuti morning briefing - Cleaning Room Area	Kerja
2.	15 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
3.	16-18 Februari 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	- Nyapu Parkiran - Bersihkan Lobby - Bersihkan Kooridor lantai 2-3	Kerja
4.	19-20 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Bersihkan Lobby - Mengikuti morning briefing - Bersihkan Kooridor - Closing Resto	Kerja
5.	21 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
6.	22 Februari 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	- Nyapu Parkiran - Bersihkan Lobby - Bersihkan Kooridor lantai 2-3	Kerja
7.	23-26 Februari 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Mengikuti morning briefing - Cleaning Public Area - Cleaning Resto	Kerja
8.	27 Februari 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
9.	28 Februari 2026	15.00 – 23.00	8 Jam	- Nyapu Parkiran - Bersihkan Lobby - Bersihkan kooridor lantai 1-3	Kerja
10.	1-4 Maret 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Cleaning Public Area - Cleaning Resturant	Kerja
11.	5 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
12.	6-11 Maret 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Cleaning Public Area	Kerja

				- Cleaning Resturant	
13.	OFF				
14	13-16 Maret 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Morning Briefing - Cleaning Public Area - Cleaning Resturant	Kerja
15	17 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
16	18-19 Maret 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Cleaning Public Area - Cleaning Resturant	Kerja
17	20 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
18	21 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
19	22-28 Maret 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Morning Briefing - Cleaning Public Area - Cleaning Resturant	Kerja
20.	29 Maret 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
21	30-31 Maret 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Briefing Morning - Cleaning Public Area - Stand by di kooridor	Kerja
22.	1-2 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Cleaning Public Area	Kerja
23.	3 April 2026	IZIN	IZIN	IZIN	IZIN
24.	4 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
25.	5-8 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Cleaning Public Area Cleaning Resturant	Kerja
26.	10-15 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Morning Briefing - Cleaning Public Area - Cleaning Resturant	Kerja
27	16 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
28	17-19 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Cleaning Public Area Cleaning Resturant	Kerja
29	20-21 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Morning Briefing - Laundry	Kerja
30.	22 April 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
31.	23 April 2026	15.00-23.00	8 Jam	- Nyapu Parkiran - Cleaning Lobby -Cleaning Kooridor Lantai 1-3	Kerja
32.	24-27 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby - Morning Briefing - Laundry - Cleaning Public Area - Stand by di kooridor	Kerja
33.	28 April	OFF	OFF	OFF	OFF
34.	29 April	SAKIT	SAKIT	SAKIT	SAKIT
35.	30 April 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Cleaning Lobby	Kerja

				- Cleaning Public Area	
36.	1-6 Mei 2026	07.00-15.00	8 Jam	Cleaning Lobby - Morning Briefing - Cleaning Public Area - Stand by di kooridor	Kerja
Jumlah Jam Kerja			288 Jam	Jumlah Hari Kerja	71

Mengetahui,
Supervisor



(Oksi Ramayeni)

Padang, 23 Juli 2026
Mahasiswa



Muhammad Haziiq Aditya Ma'ruf

LOGBOOK BULANAN MAGANG BERDAMPAK DEPARTEMEN
PARIWISATA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN FAKULTAS
PARIWISATA DAN PERHOTELAN
UNIVERSITAS NEGERI PADANG

Nama : Muhammad Haziiq Aditya Ma'ruf
NIM : 24135187
Tempat PLI : UNP Hotel & Convention
Waktu PLI : Februari 2026 – Juli 2026
Pembimbing PLI : Azmen Kahar, S.E.,M.M
Koordinator : Afdi Santoso
Departemen : F&B Service

No.	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Keterangan
1.	7-9 Mei 2026	08.00 – 15.00	8 Jam	- Prepare nasi kotak - Mengantarkan nasi kotak sesuai tujuan - Set up kotak nasi	Kerja
2.	OFF				OFF
3.	11-12 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Prepare nasi kotak - Mengantarkan nasi kotak sesuai tujuan - Set up kotak nasi	Kerja
4.	13 Mei 2026	IZIN	IZIN	IZIN	IZIN
5.	14-15 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Prepare nasi kotak - Mengantarkan nasi kotak sesuai tujuan - Set up kotak nasi	Kerja
6.	16-20 Mei 2026	IZIN	IZIN	IZIN	IZIN
7.	21 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Prepare nasi kotak - Mengantarkan nasi kotak sesuai tujuan - Set up kotak nasi - Ngurus Event	Kerja
8.	22 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
9.	23-26 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi	Kerja
10.	27 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
11.	28 Mei 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
12.	29-31 Mei 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi	Kerja
13.	1-2 Juni 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi	Kerja

18.	3 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
19.	4 Juni 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi	Kerja
20.	5 Juni	IZIN	IZIN	IZIN	IZIN
21.	6-8 Juni 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi	Kerja
22.	9 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	Kerja
23.	10-15 Juni 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Ngurus Event - Clear up dan poles peralatan F&B di resto	Kerja
24.	16 Juni 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	OFF	Kerja
25.	17-21 Juni 2026	07.00 – 15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B di resto - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi - Ngurus Event	Kerja
26.	22 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
27.	23-27 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B di resto - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi - Ngurus Event	Kerja
28.	28 Juni 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
29.	29-30 Juni 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi	Kerja
30.	1-3 Juli 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi	Kerja
31.	4 Juli 2026	OFF	OFF	OFF	OFF
32.	5-7 Juli 2026	07.00-15.00	8 Jam	- Clear up dan poles peralatan F&B - Prepare Nasi kotak - Set up kotak Nasi	Kerja
Jumlah Jam Kerja			256	Jumlah Hari Kerja	62

Mengetahui,
Supervisor


Afdi Santoso

Padang, 23 Juli 2026
Mahasiswa


Muhammad Haziiq Aditya Ma'ruf

Lampiran 5. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing PLI



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



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Muhammad Haziq Aditya Ma'nuf
Departemen /NIM : Pariwisata/24135187
Tempat PLI : UNP Hotel & Convention

Tanggal	Topik/Masalah yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
5- -2026	Diskusi soal proposal & pengarahannya untuk dikoreksi dari dosen pembimbing		
6-2-2026	Konfirmasi persetujuan proposal magang		
23-7-2026	Koreksi dari seorang dosen pembimbing untuk memperbaiki teks & paragraf laporan		
29-7-2026	Konfirmasi koreksi laporan PLI kepada dosen pembimbing		

Diketahui oleh:
Dosen Pembimbing

(Azmen Kahar S.E., M.M.)
NIP.198808162023211023

Lampiran 6. Lembar Konsultasi dengan PIC/Supervisor/Manager di Industri.



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

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



LEMBARAN KONSULTASI SUPERVISOR INDUSTRI

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Muhammad Haziq Aditya Ma'ruf
Unit Kegiatan Praktek : F&B Service
Nama Perusahaan/Industri : UNP HOTEL & Convention
Jadwal Kegiatan : 9 Februari 2026 – 7 Juli 2026
Nama Supervisor(Penilai) : Afdi Santoso
Jabatan Supervisor di Perusahaan : FBS Coordinator

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1	kom/7-5-2026	Pelayanan tamu hotel saat Sarapan pagi & Skema orderan nasi kotak		

Padang, 29 Juli 2026

Afdi Santoso

FBS Coordinator