

LAPORAN STUDI KASUS

Analisis Penanganan Complaint Guest dengan Metode LEARN (Listen, Empathize, Apologize, React, Notify) dalam Meningkatkan Service Excellence di Four Points by Sheraton Bandung

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



Oleh :

MEISI WAHYUNI PUTRI

NIM: 24135222

Dosen Pembimbing :

Rahmi Fadilah, M.Pd

Supervisor :

Niwan Suhendi

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
Pengalaman Lapangan Industri I FPP-UNP**

Semester Januari – Juli 2026

Oleh:

Meisi Wahyuni Putri

NIM: 24135222

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing


Rahmi Fadilah, M.Pd.
NIP. 199202272022032008

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri


Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

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

Semester Januari 2026 – Juli 2026

Oleh:

Meisi Wahyuni Putri

NIM: 24135222

Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Pembimbing dari Industri



Niwan Suhendi
Assistant Restaurant Manager



R. Iswan Haryadi
Restaurant Manager

FOUR
POINTS
BY SHERATON



Novi Kusumawardani
Assistant Human Resources Manager

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan YME, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat melaksanakan dan dapat menyelesaikan penyusunan laporan Pengalaman Lapangan Industri I yang dilaksanakan di Four Points By Sheraton Bandung. Laporan ini diselesaikan untuk memenuhi persyaratan pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang semester Januari – Juli 2026. Selama proses pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I berlangsung dan selesainya penyusunan pada penulisan laporan ini, penulis mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yulastri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Pasaribu S.ST.Par, M.Si.Par, CHE selaku Kepala Dapertemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang.
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.pd. selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd., selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri (PLI) Departemen Pariwisata Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang dan selaku dosen pembimbing Magang Berdampak.
5. Ibu Khairani Saladin, S.E, M.Sc, selaku Dosen Penasehat Akademik.
6. Dosen-dosen Jurusan Pariwisata, Fakultas Pariwisata Perhotelan Universitas Negeri Padang.
7. Ibu Emi Rusmiati selaku *General Manager* Four Points by Sheraton Bandung.
8. Ibu Novi Kusumawardani selaku Assistant Human Resources Manager Four Points by Sheraton Bandung.
9. Bapak R. Iswan Haryadi selaku Restaurant Manager Four Points by Sheraton Bandung
10. Bapak Irwan Suryono selaku Banquet Operations Manager Four Points by Sheraton Bandung

Laporan magang ini berisi uraian mengenai kegiatan magang yang telah penulis laksanakan selama enam bulan di Four Points By Sheraton Bandung. Penulis berharap laporan ini dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai pelaksanaan kegiatan magang serta manfaat yang diperoleh selama kegiatan tersebut berlangsung.

Akhir kata, penulis terbuka terhadap kritik dan saran yang membangun sebagai bahan perbaikan di masa yang akan datang.

Bandung, 25 Juni 2026

Penulis,

Meisi Wahyuni Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
ABSTRAK	11
BAB I	12
PENDAHULUAAN.....	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Identifikasi Masalah	14
1.3 Rumusan Masalah	14
1.4 Tujuan Studi Kasus	14
1.5 Manfaat Studi Kasus	14
BAB II.....	16
TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Landasan Teori	16
2.2 Penelitian Terdahulu.....	28
2.3 Kerangka Pemikiran	34
BAB III	36
METODE PENELITIAN.....	36
3.1 Jenis Penelitian	36
3.2 Lokasi dan Waktu.....	36
3.3 Profil Organisasi / Perusahaan.....	37
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	45
3.5 Teknik Pengumpulan Data	45
3.6 Teknik Analisis Data	46
BAB IV	48
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus	48
4.2 Temuan Studi Kasus.....	48
4.3 Analisis Permasalahan.....	50
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	54
BAB V.....	59
KESIMPULAN	59
5.1 Kesimpulan.....	59
5.2 Saran	60
DAFTAR PUSTAKA	61
Lampiran	62
Pedoman Wawancara	62
Hasil Observasi.....	64
Dokumentasi Praktek Lapangan Industri	68

DAFTAR TABEL

Tabel 1.....	28
Tabel 2.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Four Points by Sheraton Bandung.....	37
Gambar 2 The Late Checkout Café & Ristorante	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi saat Bertugas di Stand Laksa saat Wedding.....	68
Lampiran 2 Dokumentasi Bertugas sebagai Pass Around dalam Penyajian Makanan dan Minuman pada Acara Sepasar Manten.....	68
Lampiran 3 Dokumentasi saat Bertugas di Coffe Corner Meeting.....	68
Lampiran 4 Dokumentasi saat Ikut Perfome AAW	68
Lampiran 5 Dokumentasi saat Pemberian Sertifikat Best Trainne oleh GM dan HRD	68
Lampiran 6 Dokumentasi saat General Cleaning di TLC	68

ABSTRAK

Meisi Wahyuni Putri, 2026.

Analisis Penanganan Complaint Guest dengan Metode LEARN (Listen, Empathize, Apologize, React, Notify) dalam Meningkatkan Service Excellence di Four Points by Sheraton Bandung

Manajemen Perhotelan, Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.

Penanganan complaint guest merupakan aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Four Points by Sheraton Bandung. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan metode LEARN (Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify) dalam menangani keluhan tamu guna mendukung service excellence. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode LEARN membantu staf menangani keluhan secara sistematis, mulai dari mendengarkan keluhan hingga memberikan solusi dan melakukan tindak lanjut. Meskipun demikian, masih terdapat kendala berupa kurangnya koordinasi antarbagian dan belum konsistennya penerapan prosedur. Oleh karena itu, diperlukan pelatihan, komunikasi yang efektif, dan evaluasi berkala agar kualitas penanganan keluhan dan service excellence dapat terus ditingkatkan.

Kata kunci: complaint guest; service excellence; LEARN

BAB I

PENDAHULUAAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan industri jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan tamu. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan tersebut adalah *Food and Beverage Service*, khususnya pada outlet restoran dan kafe yang berinteraksi secara langsung dengan tamu. Kecepatan, ketepatan, dan keramahan dalam memberikan pelayanan menjadi faktor yang sangat memengaruhi kepuasan tamu.

Selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I di Four Points by Sheraton Bandung, penulis ditempatkan di beberapa outlet *Food and Beverage Service*, salah satunya The Late Checkout Café & Ristorante. The Late Checkout Café & Ristorante merupakan outlet yang menyajikan berbagai pilihan kopi, minuman, *pastry*, *bakery*, serta makanan ringan yang banyak dikunjungi oleh tamu hotel maupun pengunjung dari luar hotel. Tingginya jumlah pengunjung, terutama pada akhir pekan, musim liburan, dan jam-jam ramai, menyebabkan volume pesanan meningkat sehingga proses penyajian makanan terkadang membutuhkan waktu lebih lama dari yang diharapkan.

Berdasarkan hasil observasi selama Magang Berdampak, salah satu complaint yang cukup sering disampaikan tamu di The Late Checkout Café & Ristorante adalah keterlambatan penyajian makanan (*food delay*). Keluhan umumnya muncul ketika jumlah pesanan yang masuk ke dapur meningkat secara bersamaan, sementara beberapa menu membutuhkan waktu proses yang lebih lama dibandingkan menu lainnya. Kondisi tersebut mengakibatkan tamu harus menunggu lebih lama, terutama tamu yang memiliki keterbatasan waktu karena akan melanjutkan perjalanan, menghadiri rapat, atau memiliki agenda lainnya. Tidak jarang tamu menanyakan kembali status pesannya atau menyampaikan keluhan kepada staf yang bertugas.

Apabila *food delay* tidak ditangani dengan baik, kondisi tersebut dapat menurunkan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan. Selain memengaruhi pengalaman tamu selama berkunjung, keluhan yang tidak ditangani secara tepat juga dapat berdampak pada citra hotel serta menurunkan kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan. Oleh karena itu, setiap *complaint* yang diterima perlu ditangani secara cepat, tepat, dan profesional agar tamu tetap merasa dihargai dan memperoleh pengalaman pelayanan yang baik.

Dalam industri perhotelan, kemampuan menangani *complaint* merupakan bagian dari penerapan *service excellence*. *Service excellence* tidak hanya berfokus pada pemberian pelayanan yang berkualitas, tetapi juga pada kemampuan staf dalam merespons setiap permasalahan yang dialami tamu. Penanganan *complaint* yang baik diharapkan mampu mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman yang lebih positif sehingga kepuasan tamu tetap terjaga.

Salah satu metode yang diterapkan Four Points by Sheraton Bandung dalam menangani *complaint guest* adalah metode LEARN (*Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify*). Melalui metode ini, setiap staf diarahkan untuk mendengarkan keluhan tamu dengan baik, menunjukkan empati, menyampaikan permohonan maaf, memberikan solusi yang sesuai, serta menginformasikan penyelesaian kepada pihak yang berkepentingan. Penerapan metode tersebut menjadi pedoman dalam menjaga kualitas pelayanan dan memberikan pengalaman terbaik kepada tamu.

Berdasarkan fenomena yang penulis temukan selama melaksanakan Pengalaman Lapangan Industri I di The Late Checkout Café & Ristorante, *complaint* akibat *food delay* merupakan permasalahan yang cukup sering dijumpai dan memerlukan penanganan yang tepat untuk menjaga kualitas pelayanan. Oleh karena itu, penulis tertarik untuk mengkaji lebih lanjut mengenai "Analisis Penanganan Complaint Guest Akibat Food Delay dalam Meningkatkan Service Excellence di Four Points by Sheraton Bandung". Hasil studi kasus ini diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan penanganan *complaint* di The Late Checkout Café & Ristorante

serta menjadi bahan evaluasi dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Terjadinya *complaint guest* akibat *food delay* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.
2. *Food delay* berpotensi menurunkan kepuasan tamu serta memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.
3. Diperlukan penanganan *complaint* yang tepat untuk mendukung penerapan *service excellence* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

1.3 Rumusan Masalah

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

1. Bagaimana penanganan *complaint guest* akibat *food delay* dalam meningkatkan *service excellence* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung?
2. Kendala apa saja yang dihadapi dalam proses penanganan keluhan tamu (*guest complaint*) ?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan studi kasus ini adalah untuk menganalisis penanganan *complaint guest* akibat *food delay* dalam meningkatkan *service excellence* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung berdasarkan penerapan metode LEARN (Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify).

1.5 Manfaat Studi Kasus

1.5.1 Manfaat Teoritis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan mengenai penanganan keluhan tamu (*guest complaint*) serta penerapan metode LEARN dalam meningkatkan *service excellence* di industri perhotelan.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Bagi penulis, studi kasus ini dapat menambah pengalaman, pengetahuan, dan pemahaman mengenai penanganan keluhan tamu (*guest complaint*) di hotel.
- b. Bagi hotel, hasil studi ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penanganan keluhan tamu (*guest complaint*).
- c. Bagi pembaca, studi ini dapat menjadi referensi dan bahan acuan dalam penyusunan laporan atau penelitian sejenis di bidang perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Service Excellence

a. Pengertian Service Excellence

Service excellence atau pelayanan prima merupakan suatu konsep yang menekankan pemberian pelayanan terbaik kepada pengguna layanan dengan tujuan memenuhi bahkan melampaui harapan mereka. Menurut Tjiptono (2022), "Layanan prima adalah ekspektasi sekaligus tuntutan para pelanggan saat ini. Bagi setiap organisasi, layanan (service) bukan saja bermanfaat sebagai pelengkap produk yang ditawarkan, tetapi juga merupakan kunci diferensiasi efektif yang berpotensi menciptakan kepuasan dan loyalitas pelanggan." Pendapat tersebut menunjukkan bahwa pelayanan prima menjadi strategi penting bagi setiap organisasi dalam menciptakan nilai tambah melalui penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas. Sejalan dengan pendapat tersebut, Barata (2003) menyatakan bahwa "Pelayanan prima (service excellence) adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan." Pernyataan tersebut menegaskan bahwa pelayanan prima tidak hanya berorientasi pada penyampaian layanan, tetapi juga pada upaya membangun hubungan yang baik dengan pengguna layanan melalui pemenuhan kebutuhan dan penciptaan kepuasan.

Selain itu, ISO 23592:2021 mendefinisikan bahwa "Service excellence is defined as the capabilities of an organization to consistently deliver excellent services." Definisi tersebut dapat diartikan bahwa pelayanan prima merupakan kemampuan suatu organisasi untuk secara konsisten memberikan pelayanan yang unggul. Berdasarkan ketiga pendapat tersebut, dapat dipahami bahwa service excellence merupakan komitmen organisasi dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, tepat, responsif, profesional, dan berorientasi pada kebutuhan

pengguna layanan secara konsisten sehingga mampu menciptakan kepuasan, meningkatkan kepercayaan, serta membangun loyalitas masyarakat. Dalam konteks pelayanan publik, penerapan service excellence menjadi salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dapat berjalan secara efektif, efisien, transparan, dan akuntabel.

b. Prinsip-Prinsip Service Excellence

Pelaksanaan service excellence tidak hanya menuntut organisasi memberikan pelayanan yang baik, tetapi juga menerapkan prinsip-prinsip yang menjadi dasar terciptanya pelayanan berkualitas. Menurut Barata (2003), terdapat enam prinsip pelayanan prima yang dikenal dengan konsep A6, yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan), dan Accountability (tanggung jawab). Barata (2003) menyatakan bahwa "Konsep pelayanan prima dikenal dengan A6, yaitu Ability (kemampuan), Attitude (sikap), Appearance (penampilan), Attention (perhatian), Action (tindakan), dan Accountability (tanggung jawab)." Keenam prinsip tersebut saling berkaitan dalam mewujudkan pelayanan yang profesional dan berorientasi pada kepuasan pengguna layanan. Ability mengacu pada kemampuan petugas dalam melaksanakan tugas sesuai kompetensinya. Attitude berkaitan dengan sikap yang sopan, ramah, dan menghargai pengguna layanan. Appearance menunjukkan pentingnya penampilan yang rapi dan meyakinkan sehingga menumbuhkan kepercayaan masyarakat. Attention merupakan bentuk kepedulian terhadap kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Selanjutnya, Action berarti tindakan nyata dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan efektif. Adapun Accountability menekankan tanggung jawab petugas terhadap setiap pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan dan standar yang berlaku. Dengan menerapkan keenam prinsip tersebut secara konsisten, organisasi diharapkan mampu memberikan pelayanan yang berkualitas, meningkatkan kepuasan masyarakat, serta membangun kepercayaan publik terhadap penyelenggara pelayanan.

c. Dimensi *Service Excellence*

Dalam mengukur kualitas pelayanan, salah satu model yang paling banyak digunakan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Menurut Parasuraman et al. (1988), "*SERVQUAL is a multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality.*" Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa SERVQUAL merupakan instrumen yang dirancang untuk mengukur persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan. Lebih lanjut, Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan diukur melalui lima dimensi utama, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan mampu memenuhi harapan pengguna layanan sehingga menjadi dasar dalam mewujudkan *service excellence*.

Dimensi pertama adalah *tangibles* atau bukti fisik. Dimensi ini berkaitan dengan kondisi fasilitas, kebersihan, kelengkapan peralatan, penampilan staf, serta kenyamanan lingkungan pelayanan. Pada hotel, bukti fisik menjadi kesan pertama yang diterima tamu sehingga perlu dijaga agar tetap bersih, rapi, dan nyaman.

Dimensi kedua adalah *reliability* atau keandalan, yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan secara akurat, tepat waktu, dan sesuai dengan janji yang telah diberikan kepada pelanggan. Dalam operasional restoran hotel, keandalan terlihat dari ketepatan pesanan, ketepatan waktu penyajian makanan, serta kemampuan staf memberikan pelayanan sesuai standar.

Dimensi ketiga adalah *responsiveness* atau daya tanggap. Dimensi ini menunjukkan kesediaan dan kecepatan staf dalam membantu pelanggan serta merespons permintaan maupun keluhan yang disampaikan. Respons yang cepat terhadap complaint dapat mengurangi ketidakpuasan pelanggan dan meningkatkan kepercayaan terhadap perusahaan.

Dimensi keempat adalah *assurance* atau jaminan. Dimensi ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan profesionalisme staf dalam

memberikan pelayanan sehingga pelanggan merasa aman dan percaya terhadap layanan yang diterima.

Dimensi kelima adalah *empathy* atau empati, yaitu kemampuan staf memberikan perhatian secara personal kepada pelanggan, memahami kebutuhan mereka, serta menunjukkan kepedulian terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan. Dalam penanganan complaint, sikap empati menjadi salah satu faktor penting agar pelanggan merasa dihargai dan dipahami.

Kelima dimensi tersebut saling mendukung dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dalam penelitian ini, dimensi *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* menjadi dimensi yang paling berkaitan dengan penanganan complaint akibat *food delay* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

d. Hubungan *Service Excellence* dengan Penanganan *Complaint*

Penanganan *complaint* merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari penerapan *service excellence*. Keluhan yang disampaikan tamu menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan. Oleh karena itu, setiap complaint perlu ditangani secara cepat, tepat, dan profesional agar ketidakpuasan tamu tidak berkembang menjadi pengalaman yang lebih buruk.

Penanganan *complaint* yang efektif menunjukkan bahwa perusahaan memiliki komitmen dalam menjaga kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Apabila keluhan ditangani dengan baik melalui komunikasi yang sopan, sikap empati, penyampaian permohonan maaf, serta pemberian solusi yang sesuai, maka kepercayaan tamu terhadap hotel dapat tetap terjaga bahkan meningkat. Dengan demikian, kemampuan menangani complaint merupakan salah satu indikator penting dalam penerapan *service excellence*, termasuk pada penanganan *complaint* akibat *food delay* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

2.1.2 Keluhan Tamu (*Complaint Guest*)

a. Pengertian Keluhan Tamu (*Complaint Guest*)

Complaint guest merupakan keluhan yang disampaikan tamu sebagai bentuk ketidakpuasan terhadap pelayanan, fasilitas, maupun produk yang diterima selama menggunakan jasa hotel. Keluhan tersebut umumnya muncul ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan tamu sehingga menimbulkan rasa kecewa. Dalam industri perhotelan, complaint menjadi salah satu indikator penting untuk menilai kualitas pelayanan karena menunjukkan adanya kesenjangan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima tamu.

Complaint guest atau keluhan tamu merupakan bentuk ketidakpuasan yang disampaikan oleh tamu terhadap pelayanan, fasilitas, maupun produk yang diterima dari suatu perusahaan jasa. Menurut Tjiptono (2019), "Keluhan pelanggan merupakan bentuk ekspresi ketidakpuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa yang diterima." Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keluhan merupakan umpan balik yang diberikan pelanggan ketika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa "*A complaint is a result of customer dissatisfaction after a purchase.*" Artinya, keluhan merupakan akibat dari ketidakpuasan pelanggan setelah menerima produk atau jasa. Selain itu, Tax, Brown, dan Chandrashekar (1998) menjelaskan bahwa "*Customer complaints provide organizations with an opportunity to identify service failures and recover customer satisfaction.*" Pernyataan tersebut menegaskan bahwa keluhan pelanggan tidak hanya menunjukkan adanya kegagalan pelayanan (*service failure*), tetapi juga menjadi kesempatan bagi organisasi untuk melakukan perbaikan pelayanan (*service recovery*) sehingga kepuasan pelanggan dapat dipulihkan. Oleh karena itu, penanganan keluhan tamu yang cepat, tepat, dan profesional merupakan salah satu aspek penting dalam mewujudkan *service excellence* serta meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

b. Jenis-Jenis Complaint

Salah satu klasifikasi keluhan pelanggan dikemukakan oleh Barlow dan Møller (1996), yang menjelaskan bahwa keluhan merupakan bentuk penyampaian ketidakpuasan pelanggan terhadap produk atau jasa yang diterima. Menurut Barlow dan Møller (1996), "*A complaint is a statement about expectations that have not been met.*" Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keluhan muncul ketika pelayanan atau produk yang diterima pelanggan tidak sesuai dengan harapan yang diinginkan. Berdasarkan sumber penyebabnya, Barlow dan Møller (1996) mengelompokkan keluhan pelanggan menjadi empat jenis, yaitu *product complaint*, *service complaint*, *employee complaint*, dan *system complaint*. *Product complaint* merupakan keluhan yang berkaitan dengan kualitas atau kondisi produk yang diterima pelanggan. *Service complaint* adalah keluhan yang timbul akibat pelayanan yang tidak memuaskan, seperti keterlambatan pelayanan atau pelayanan yang tidak sesuai dengan standar. *Employee complaint* merupakan keluhan yang disebabkan oleh sikap, perilaku, atau kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Sementara itu, *system complaint* adalah keluhan yang muncul akibat kelemahan sistem atau prosedur pelayanan, seperti proses administrasi yang rumit, antrean yang terlalu lama, atau sistem pelayanan yang tidak efisien. Pengelompokan tersebut dapat membantu organisasi mengidentifikasi penyebab utama keluhan sehingga tindakan perbaikan dapat dilakukan secara lebih tepat dan efektif.

c. Penyebab Complaint

Complaint pada tamu hotel umumnya disebabkan oleh adanya kesenjangan antara harapan tamu dengan pelayanan yang diterima. Semakin besar kesenjangan tersebut, semakin besar pula kemungkinan tamu menyampaikan keluhan kepada pihak hotel.

Penyebab *complaint* dapat berasal dari berbagai faktor, antara lain keterbatasan fasilitas, kesalahan dalam proses pelayanan, kurangnya komunikasi antara staf dengan tamu, serta rendahnya koordinasi antar departemen. Selain itu, faktor sumber daya manusia seperti kurangnya pengetahuan produk, keterampilan komunikasi, dan kemampuan menangani tamu juga dapat memicu munculnya keluhan.

Dalam departemen *Food and Beverage Service*, salah satu penyebab *complaint* yang sering terjadi adalah keterlambatan penyajian makanan (*food delay*). Kondisi ini dapat disebabkan oleh tingginya jumlah pesanan pada waktu yang bersamaan, lamanya proses produksi makanan di dapur, keterbatasan tenaga kerja, maupun kurang optimalnya koordinasi antara bagian pelayanan dan dapur. Apabila tidak segera ditangani, kondisi tersebut dapat menurunkan kepuasan tamu dan memengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan.

d. Dampak *Complaint* terhadap Hotel

Keluhan tamu (*guest complaint*) merupakan salah satu indikator yang dapat mencerminkan kualitas pelayanan suatu hotel. Apabila keluhan tidak ditangani dengan baik, kondisi tersebut dapat menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti menurunnya tingkat kepuasan tamu, hilangnya loyalitas pelanggan, rusaknya citra hotel, hingga berkurangnya pendapatan perusahaan. Sebaliknya, apabila keluhan ditangani secara cepat dan tepat, hotel memiliki kesempatan untuk memperbaiki kualitas pelayanan serta meningkatkan kepercayaan tamu. Tax, Brown, dan Chandrashekar (1998) menyatakan bahwa "*Customer complaints provide organizations with an opportunity to identify service failures and recover customer satisfaction.*" Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa keluhan pelanggan tidak hanya mencerminkan adanya kegagalan pelayanan (*service failure*), tetapi juga menjadi peluang bagi organisasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan memulihkan kepuasan pelanggan. Sejalan dengan pendapat tersebut, Barlow dan Møller (1996) menyatakan bahwa "*A complaint is a gift.*" Makna dari pernyataan tersebut adalah bahwa setiap keluhan yang disampaikan pelanggan merupakan informasi berharga bagi perusahaan untuk mengetahui kelemahan pelayanan, melakukan evaluasi, dan meningkatkan kualitas layanan di masa mendatang. Oleh karena itu, penanganan keluhan secara profesional menjadi salah satu strategi penting dalam mempertahankan kepuasan tamu, meningkatkan loyalitas pelanggan, serta menjaga reputasi hotel di tengah persaingan industri perhotelan.

e. Penanganan *Complaint* dalam Industri Perhotelan

Penanganan *complaint* merupakan salah satu bagian penting dalam operasional hotel karena berhubungan langsung dengan kepuasan tamu. Setiap keluhan yang diterima harus ditangani secara cepat, sopan, dan profesional agar permasalahan yang dialami tamu tidak berkembang menjadi pengalaman negatif yang lebih besar.

Proses penanganan *complaint* diawali dengan mendengarkan keluhan tamu secara aktif, memahami penyebab permasalahan, menunjukkan empati, menyampaikan permohonan maaf, kemudian memberikan solusi yang sesuai dengan prosedur hotel. Setelah solusi diberikan, hotel perlu memastikan bahwa tamu merasa puas terhadap penyelesaian yang dilakukan serta melakukan evaluasi agar permasalahan serupa tidak kembali terjadi.

Dalam praktik operasional perhotelan, penanganan *complaint* juga memerlukan koordinasi yang baik antarbagian karena penyebab keluhan dapat berasal dari berbagai departemen. Oleh karena itu, hotel perlu memiliki prosedur penanganan *complaint* yang jelas agar setiap staf mampu memberikan respons yang cepat, konsisten, dan profesional. Salah satu metode yang banyak diterapkan dalam penanganan *complaint* adalah metode LEARN (*Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify*), yang akan dibahas pada subbab berikutnya sebagai landasan utama dalam menganalisis penanganan *complaint* guest akibat food delay di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

f. Metode LEARN

Metode LEARN (*Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify*) merupakan salah satu pendekatan yang digunakan dalam penanganan *complaint guest* di industri jasa, khususnya perhotelan. Metode ini menjadi pedoman bagi staf dalam menangani keluhan tamu secara sistematis, mulai dari mendengarkan keluhan, memahami kondisi tamu, menyampaikan permohonan maaf, memberikan solusi, hingga melakukan tindak lanjut melalui pencatatan dan pelaporan keluhan. Penerapan metode LEARN bertujuan agar setiap keluhan tidak hanya terselesaikan, tetapi juga

mampu memulihkan kepuasan serta kepercayaan tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

Dalam operasional hotel, complaint merupakan hal yang tidak dapat dihindari karena setiap tamu memiliki harapan dan persepsi yang berbeda terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, setiap staf perlu memiliki kemampuan menangani complaint secara profesional agar keluhan tidak berkembang menjadi pengalaman negatif yang dapat memengaruhi citra hotel. Melalui metode LEARN, proses penanganan complaint dilakukan secara terstruktur sehingga setiap tahapan memiliki tujuan yang jelas dalam menciptakan penyelesaian yang efektif.

Penerapan metode LEARN juga memiliki hubungan yang erat dengan *service excellence*. Setiap tahapan dalam metode ini mencerminkan prinsip pelayanan prima, seperti kemampuan mendengarkan kebutuhan tamu, menunjukkan empati, bertanggung jawab atas kesalahan yang terjadi, memberikan solusi yang tepat, serta melakukan evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Dengan demikian, metode LEARN tidak hanya berfungsi sebagai pedoman dalam menyelesaikan complaint, tetapi juga menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan tamu secara berkelanjutan.

Di Four Points by Sheraton Bandung, metode LEARN diterapkan sebagai pedoman bagi seluruh staf dalam menangani *complaint guest*. Melalui penerapan metode tersebut, setiap keluhan diharapkan dapat ditangani secara konsisten, profesional, dan sesuai dengan standar pelayanan hotel. Dalam penelitian ini, metode LEARN digunakan sebagai landasan utama untuk menganalisis penanganan *complaint guest* akibat *food delay* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

Metode LEARN terdiri atas lima tahapan yang saling berkaitan, yaitu *Listen*, *Empathize*, *Apologize*, *Resolve*, dan *Notify*. Setiap tahapan memiliki fungsi yang berbeda, namun saling melengkapi dalam proses penanganan complaint sehingga penyelesaian yang diberikan tidak hanya berorientasi pada penyelesaian masalah, tetapi juga pada pemulihan kepuasan tamu. Adapun penjelasan dari setiap tahapan metode LEARN adalah sebagai berikut.

1) *Listen*

Listen adalah tahap mendengarkan keluhan tamu secara aktif, penuh perhatian, dan tanpa menyela pembicaraan. Dalam penanganan *complaint*, tahap ini penting karena tamu ingin merasa bahwa masalahnya benar-benar diperhatikan, bukan sekadar diterima secara formal. Penelitian pada industri hotel menunjukkan bahwa mendengarkan dengan seksama membantu staf menangkap bukan hanya isi keluhan, tetapi juga emosi yang menyertai keluhan tersebut, sehingga analisis masalah menjadi lebih akurat. Secara akademik, *listen* dapat dipahami sebagai bentuk komunikasi awal yang menentukan arah penyelesaian masalah karena dari tahap inilah staf memperoleh informasi inti mengenai sumber keluhan.

Pada kasus *food delay*, staf perlu mendengarkan dengan jelas waktu tunggu, jenis makanan yang terlambat, dan situasi yang dialami tamu agar solusi yang diberikan tepat sasaran. Keberhasilan tahap ini terlihat ketika tamu merasa didengar, staf mampu mengulang inti masalah dengan benar, dan tidak terjadi miskomunikasi dalam proses penanganan.

2) *Empathize*

Empathize adalah tahap menunjukkan empati kepada tamu, yaitu kemampuan memahami perasaan, emosi, dan ketidaknyamanan yang sedang dialami. Empati menjadi unsur penting dalam *service recovery* karena keluhan tamu sering kali muncul bukan hanya akibat masalah teknis, tetapi juga karena rasa kecewa, marah, atau merasa diabaikan. Dalam penelitian hotel, empati disebut sangat penting ketika menghadapi tamu yang marah, karena sikap ini mampu meredakan ketegangan dan membantu membangun kembali hubungan yang positif.

Empati dalam praktik hotel berarti petugas tidak hanya memahami masalah secara logis, tetapi juga mengakui dampaknya bagi tamu. Pada kasus *food delay*, staf dapat menyampaikan bahwa keterlambatan makanan memang dapat mengganggu kenyamanan dan rencana tamu. Keberhasilan tahap ini

dapat dilihat dari perubahan suasana komunikasi menjadi lebih tenang, tamu merasa dipahami, dan resistensi emosional terhadap petugas mulai berkurang.

3) *Apologize*

Apologize merupakan tahap menyampaikan permintaan maaf secara tulus kepada tamu atas ketidaknyamanan yang terjadi. Permintaan maaf bukan sekadar formalitas, melainkan bentuk pengakuan bahwa hotel memahami adanya gangguan dalam pelayanan yang diterima tamu. Dalam literatur penanganan keluhan hotel, permintaan maaf menjadi bagian penting dari pemulihan layanan karena dapat menunjukkan tanggung jawab dan itikad baik hotel untuk memperbaiki situasi. Pada kasus *food delay*, staf dapat meminta maaf atas keterlambatan penyajian tanpa menyalahkan tamu maupun pihak lain di depan tamu. Permintaan maaf yang baik harus disampaikan dengan sopan, tulus, dan pada waktu yang tepat agar tidak terasa mekanis. Indikator keberhasilannya adalah tamu menerima permintaan maaf tersebut dengan lebih terbuka, suasana menjadi lebih kondusif, dan tamu bersedia melanjutkan komunikasi menuju penyelesaian.

4) *Resolve*

Resolve adalah tahap menyelesaikan masalah dengan tindakan yang cepat, tepat, dan realistis. Setelah tamu didengarkan, dipahami, dan diberikan permintaan maaf, staf wajib mengambil langkah konkret agar keluhan benar-benar terselesaikan. Dalam konteks hotel, penyelesaian masalah sering menuntut koordinasi lintas departemen, misalnya dengan kitchen, supervisor, atau room service, agar solusi yang diberikan tidak berhenti pada janji semata. Pada kasus *food delay*, *resolve* dapat diwujudkan dengan mempercepat proses penyajian, memprioritaskan pesanan tamu, menawarkan penggantian menu jika diperlukan, atau memberikan alternatif lain sesuai kebijakan hotel. Penelitian implementasi LEARN menunjukkan bahwa keberhasilan penanganan keluhan sangat dipengaruhi oleh kemampuan staf memberi respons dan solusi yang benar-benar dapat dilaksanakan. Tahap ini dikatakan

berhasil apabila masalah terselesaikan, tamu memperoleh kepastian, dan keluhan tidak berkembang menjadi konflik yang lebih besar.

5) *Notify*

Notify adalah tahap memberitahukan dan mencatat keluhan kepada pihak terkait agar masalah terdokumentasi dengan baik dan dapat dievaluasi. Dalam industri hotel, notifikasi penting karena setiap keluhan dapat menjadi bahan pembelajaran untuk mencegah terulangnya masalah serupa. Beberapa sumber hotel menyebut bahwa pencatatan keluhan melalui log book, sistem internal, briefing staf, atau laporan kepada manajemen merupakan bagian dari praktik LEARN yang baik.

Pada kasus *food delay*, *notify* dapat dilakukan kepada kitchen, supervisor, atau manajemen agar penyebab keterlambatan dapat diketahui, dianalisis, dan diperbaiki. Tahap ini juga membantu hotel menjaga kesinambungan informasi antarshift sehingga komplain yang sama tidak diulang penanganannya dari nol. Keberhasilan *notify* terlihat ketika keluhan tercatat secara resmi, tindak lanjut dilakukan, dan informasi tersebut dipakai sebagai dasar evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan.

Berdasarkan uraian tersebut, metode LEARN merupakan pendekatan penanganan *complaint guest* yang menekankan proses komunikasi yang efektif, penyelesaian masalah secara sistematis, serta evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan. Melalui tahapan *listen*, *empathize*, *apologize*, *resolve*, dan *notify*, hotel tidak hanya berupaya menyelesaikan keluhan tamu, tetapi juga membangun kembali kepercayaan serta meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, metode LEARN dipilih sebagai teori utama dalam penelitian ini karena setiap tahapan dapat digunakan sebagai dasar untuk menganalisis proses penanganan *complaint guest* akibat *food delay* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung. Analisis berdasarkan metode LEARN diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kesesuaian pelaksanaan penanganan

complaint dengan standar pelayanan yang diterapkan oleh hotel serta kontribusinya dalam mendukung terwujudnya *service excellence*.

2.2 Penelitian Terdahulu

Tabel 1

No.	Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
1	Firdaus Suwarta	2024	Analisis Penanganan Guest Complaint dalam Upaya Meningkatkan Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus F&B Service pada Matra 21 Resto, Grand Menteng Hotel Matraman)	Deskriptif kualitatif dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan <i>guest complaint</i> telah mengikuti SOP hotel. Penanganan dilakukan menggunakan pendekatan ILEAD (<i>Identify, Listen, Empathy, Apologize, Decide</i>). Kendala utama	Penelitian ini memiliki persamaan karena sama-sama membahas penanganan <i>guest complaint</i> pada departemen Food and Beverage Service. Perbedaannya, penelitian terdahulu menggunakan metode ILEAD, sedangkan penelitian ini

No.	Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
					yang dihadapi adalah permintaan tamu yang berada di luar SOP hotel.	menggunakan metode LEARN dengan fokus pada <i>complaint</i> akibat <i>food delay</i> di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.
2	Linda Desafitri RB & Vienna Artina	2024	Handling Complaints Against Revisit Intentions Through Satisfaction in Handling Guest Complaints at Hotel Artotel Thamrin Jakarta	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan <i>complaint</i> yang baik berpengaruh positif terhadap kepuasan tamu dan meningkatkan	Persamaannya sama-sama membahas penanganan <i>guest complaint</i> di hotel. Perbedaannya, penelitian terdahulu menguji pengaruh <i>complaint handling</i>

No.	Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
					<i>revisit intention.</i> Penanganan keluhan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan hotel.	terhadap kepuasan tamu dan <i>revisit intention</i> , sedangkan penelitian ini menganalisis proses penanganan <i>complaint</i> akibat <i>food delay</i> menggunakan metode LEARN.
3	Dewa Ayu Prajna Gayatri & Inti Krisnawati	2024	Pengaruh Kualitas Makanan Food and Beverage Department terhadap Kepuasan Pelanggan di Oena Restoran Grand Orchardz	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Variasi menu,	Persamaannya sama-sama dilakukan pada departemen Food and Beverage di hotel. Perbedaannya, penelitian terdahulu berfokus pada

No.	Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
			Hotel Jakarta		cita rasa, dan kualitas makanan menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan tamu restoran hotel.	kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian ini membahas penanganan <i>complaint</i> akibat <i>food delay</i> menggunakan metode LEARN.
4	Firdaus Suwarta	2024	Pengaruh Bukti Fisik terhadap Kepuasan Customer Hotel Novotel Jakarta Cikini	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik (<i>tangible</i>) berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan sehingga	Persamaannya sama-sama membahas kualitas pelayanan hotel. Perbedaannya, penelitian terdahulu meneliti pengaruh

No.	Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
					kualitas pelayanan hotel perlu terus ditingkatkan.	dimensi <i>tangible</i> terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian ini berfokus pada penanganan <i>guest complaint</i> akibat <i>food delay</i> menggunakan metode LEARN.
5	Vienna Artina & Linda Desafitri RB	2024	Handling Guest Complaints at Hotel Artotel Thamrin Jakarta	Kuantitatif	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan <i>complaint</i> yang cepat, tepat, dan sistematis mampu meningkatkan	Persamaannya sama-sama membahas penanganan <i>guest complaint</i> di hotel. Perbedaannya, penelitian terdahulu membahas <i>complaint</i>

No.	Penulis	Tahun	Judul Penelitian	Metode	Hasil Penelitian	Keterkaitan dengan Penelitian
					kepuasan tamu serta menjadi dasar dalam perbaikan kualitas pelayanan hotel.	<i>handling</i> secara umum, sedangkan penelitian ini secara khusus menganalisis penanganan <i>complaint</i> akibat <i>food delay</i> di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung menggunakan metode LEARN.

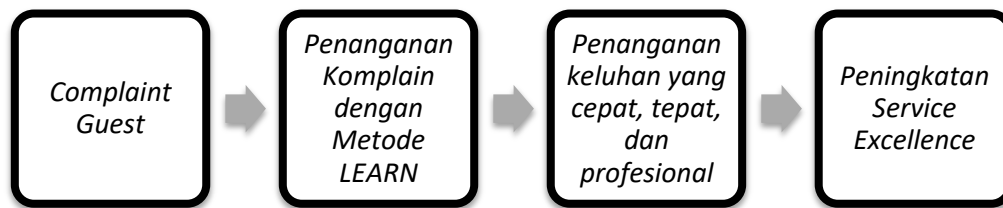
Berdasarkan penelitian terdahulu, sebagian besar penelitian membahas penanganan *guest complaint* sebagai upaya meningkatkan kepuasan tamu dan kualitas pelayanan di industri perhotelan. Penelitian Suwarta (2024) mengkaji penanganan *guest complaint* pada departemen Food and Beverage Service menggunakan pendekatan ILEAD, sedangkan Desafitri dan Artina (2024) menganalisis pengaruh *complaint handling* terhadap kepuasan tamu dan *revisit intention*. Sementara itu,

Gayatri dan Krisnawati (2024) lebih berfokus pada pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian lainnya membahas kualitas pelayanan hotel secara umum.

Meskipun penelitian-penelitian tersebut memberikan gambaran mengenai pentingnya penanganan keluhan dan kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan tamu, belum banyak penelitian yang secara khusus menganalisis penanganan *guest complaint* yang disebabkan oleh *food delay* pada departemen Food and Beverage Service menggunakan metode LEARN (*Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify*) sebagai landasan analisis. Selain itu, belum ditemukan penelitian yang mengkaji penerapan metode LEARN pada penanganan *food delay* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menganalisis penanganan *guest complaint* akibat *food delay* berdasarkan tahapan metode LEARN. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai penerapan metode LEARN dalam menangani keluhan tamu serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak hotel dalam meningkatkan *service excellence*, khususnya pada operasional The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

2.3 Kerangka Pemikiran



Kerangka pemikiran dalam studi kasus ini didasarkan pada adanya keluhan tamu (*guest complaint*) yang muncul dalam operasional pelayanan hotel. Keluhan tamu (*guest complaint*) merupakan salah satu bentuk ketidakpuasan tamu yang apabila tidak ditangani dengan baik dapat memengaruhi citra hotel, menurunkan

tingkat kepuasan tamu, serta menghambat terciptanya *service excellence*. Oleh karena itu, dibutuhkan penanganan komplain yang sistematis, profesional, dan berorientasi pada penyelesaian masalah.

Dalam penelitian ini, penanganan complaint guest dianalisis menggunakan metode LEARN, yaitu *Listen*, *Empathize*, *Apologize*, *Resolve*, dan *Notify*. Tahap *Listen* dilakukan dengan mendengarkan keluhan tamu secara penuh dan tanpa interupsi. Tahap *Empathize* bertujuan untuk menunjukkan kepedulian serta memahami perasaan tamu. Tahap *Apologize* dilakukan dengan menyampaikan permintaan maaf atas ketidaknyamanan yang dirasakan tamu. Tahap *Resolve* berfokus pada pemberian solusi yang tepat sesuai dengan permasalahan yang dihadapi. Sementara itu, tahap *Notify* dilakukan untuk melaporkan serta menindaklanjuti keluhan kepada pihak terkait agar masalah dapat diselesaikan secara tuntas.

Penerapan metode LEARN yang dilakukan secara konsisten diharapkan dapat membantu hotel dalam menangani complaint guest secara lebih efektif. Apabila keluhan tamu ditangani dengan cepat, tepat, dan profesional, maka kepuasan tamu dapat meningkat dan *service excellence* dapat tercapai. Dengan demikian, kerangka pemikiran penelitian ini menunjukkan bahwa keluhan tamu (*guest complaint*) yang ditangani melalui metode LEARN akan berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Four Points by Sheraton Bandung.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam studi kasus ini adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis dan mendalam mengenai penanganan complaint guest dalam meningkatkan *service excellence* di Four Points by Sheraton Bandung. Melalui pendekatan ini, peneliti dapat memahami proses penanganan keluhan tamu (*guest complaint*), penerapan metode LEARN, dampaknya terhadap kualitas pelayanan, serta upaya perbaikan yang dapat dilakukan berdasarkan kondisi nyata di lapangan.

3.2 Lokasi dan Waktu

Kegiatan PLI ini dilaksanakan di Four Points by Sheraton Bandung yang beralamat di Jalan Ir. H. Juanda No. 46, Citarum, Kecamatan Bandung Wetan, Kota Bandung, Jawa Barat 40115. Penulis ditempatkan di Departemen *Food & Beverage Service*, khususnya di outlet *Saffron Restaurant* dan *The Late Checkout Café & Ristorante* serta di bagian *Banquet* sebagai lokasi pelaksanaan praktik kerja lapangan.

Tabel 2

No	Tanggal	Kegiatan	Catatan
1.	06 Januari 2026	Kedatangan di perusahaan dan orientasi	<i>Tanggal dan lama kegiatan ini dapat berubah sesuai dengan kebijakan perusahaan</i>
2.	07 Januari 2026	Pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I	

3.	01 Juli 2026	Penyusunan Laporan Magang Berdampak	
4.	06 Juli 2026	Kembali ke kampus	

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan

3.3.1 Gambaran Umum Perusahaan



Gambar 1 Four Points by Sheraton Bandung

Four Points by Sheraton Bandung merupakan hotel berbintang empat yang berlokasi di Jalan Ir. H. Juanda No. 46, kawasan Dago, Kota Bandung. Lokasi hotel yang strategis memudahkan akses menuju berbagai pusat perbelanjaan, kawasan kuliner, serta destinasi wisata populer di Bandung. Hotel ini merupakan bagian dari jaringan Marriott Internasional dan menyediakan berbagai fasilitas dan layanan berstandar internasional untuk memenuhi kebutuhan wisatawan maupun pelaku perjalanan bisnis. Dengan fasilitas yang lengkap, lokasi yang strategis, serta pelayanan yang berkualitas, Four Points by Sheraton Bandung menjadi salah satu pilihan akomodasi bagi tamu yang berkunjung ke Kota Bandung. Profil Four Points by Sheraton Bandung disajikan pada uraian berikut.

Nama Perusahaan : Four Points by Sheraton Bandung

Tanggal Pembukaan : 15 Januari 2016

Pemilik : PT Dago Megah Cemerlang

Alamat : Jalan Ir. H. Juanda No. 46, Bandung 40115, Jawa Barat, Indonesia

Telepon : +62 22 8733 0330

Email : Fourpoints.Bandung@fourpoints.com

Website : www.fourpointsbandung.com

Sebagai bagian dari jaringan Marriott International, Four Points by Sheraton Bandung berkomitmen memberikan pelayanan yang berkualitas melalui penerapan standar operasional yang berorientasi pada kepuasan tamu. Komitmen tersebut diwujudkan dalam setiap departemen hotel, termasuk Food and Beverage Service yang menjadi lokasi pelaksanaan studi kasus mengenai penanganan complaint guest akibat food delay di The Late Checkout Café & Ristorante. The Late Checkout Café & Ristorante

3.3.2 Visi, Purpose, dan Core Values Marriott International

Sebagai bagian dari Marriott International, Four Points by Sheraton Bandung mengacu pada visi, *purpose*, dan nilai-nilai perusahaan yang diterapkan oleh Marriott International dalam menjalankan operasionalnya. Marriott International memiliki visi "*To Be the World's Favorite Travel Company*", yang mencerminkan komitmen perusahaan untuk menjadi perusahaan perjalanan dan perhotelan yang paling diminati di dunia melalui penyediaan layanan berkualitas, inovasi yang berkelanjutan, serta pengalaman terbaik bagi setiap tamu.

Selain memiliki visi, Marriott International juga mengusung *purpose* yaitu "*Open Doors to Opportunity*". *Purpose* tersebut menunjukkan komitmen perusahaan dalam membuka peluang bagi karyawan, tamu, pemilik hotel, dan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas, pengembangan sumber daya manusia, serta penciptaan lingkungan kerja yang positif dan inklusif.

Dalam mewujudkan visi dan *purpose* tersebut, Marriott International berpedoman pada lima nilai utama (*Core Values*), yaitu *Put People First*, *Pursue Excellence*, *Embrace Change*, *Act with Integrity*, dan *Serve Our World*. Nilai *Put People First* menekankan pentingnya mengutamakan kesejahteraan karyawan dan kepuasan tamu sebagai prioritas utama. *Pursue Excellence* menunjukkan komitmen perusahaan untuk terus memberikan pelayanan terbaik melalui peningkatan kualitas secara berkelanjutan. *Embrace Change* mencerminkan sikap terbuka terhadap perubahan, inovasi, dan perkembangan industri perhotelan. *Act with Integrity* mengandung makna bahwa setiap kegiatan operasional dijalankan dengan menjunjung tinggi kejujuran, etika, dan tanggung jawab. Sementara itu, *Serve Our World* menunjukkan kepedulian perusahaan terhadap masyarakat dan lingkungan melalui berbagai program keberlanjutan dan tanggung jawab sosial.

Penerapan visi, *purpose*, dan *core values* tersebut menjadi landasan bagi seluruh hotel yang berada di bawah naungan Marriott International, termasuk Four Points by Sheraton Bandung. Nilai-nilai tersebut diwujudkan dalam penyelenggaraan pelayanan yang profesional, responsif, dan berorientasi pada kepuasan tamu. Hal ini juga tercermin dalam operasional The Late Checkout Café & Ristorante sebagai lokasi pelaksanaan studi kasus, khususnya dalam upaya menangani *guest complaint* akibat *food delay* melalui penerapan *service excellence*.

3.3.3 The Late Checkout Café & Ristorante



Gambar 2 The Late Checkout Café & Ristorante

The Late Checkout Café & Ristorante merupakan salah satu outlet Food and Beverage yang berada di area lobi Four Points by Sheraton Bandung dan menjadi lokasi pelaksanaan studi kasus dalam penelitian ini. Outlet ini mengusung konsep kafe dan restoran (*café & ristorante*) dengan suasana yang modern, nyaman, dan santai sehingga cocok digunakan sebagai tempat bersantai, bekerja, maupun mengadakan pertemuan informal. Outlet ini melayani tamu yang menginap di hotel (*in-house guest*) serta masyarakat umum (*walk-in guest*).

The Late Checkout Café & Ristorante menyajikan beragam pilihan makanan dan minuman yang terdiri atas hidangan khas Indonesia, hidangan internasional, aneka kopi, teh, minuman non-kopi, serta berbagai pilihan *pastry* dan *bakery*. Beberapa produk yang menjadi daya tarik outlet ini antara lain *salt bread*, *bagel*, dan berbagai jenis roti serta *pastry* lainnya. Selain itu, outlet ini juga menghadirkan berbagai program promosi dan inovasi menu secara berkala, seperti program *Omakase Volume 4* bertema *Tilik Rasa* serta promo potongan harga sebesar 50% untuk seluruh produk *bakery* dan *pastry* setiap hari setelah pukul 18.00 WIB.

Sebagai salah satu outlet dengan tingkat kunjungan yang cukup tinggi, terutama pada jam sarapan, makan siang, akhir pekan, dan periode liburan, The Late Checkout Café & Ristorante dituntut untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas. Dalam operasionalnya, pelayanan melibatkan koordinasi yang erat antara staf Food and Beverage Service dan tim dapur (*kitchen*) agar setiap pesanan dapat disajikan sesuai dengan standar waktu penyajian yang telah ditetapkan. Namun, pada kondisi tertentu, seperti saat tingkat kunjungan tamu meningkat atau jumlah pesanan yang diterima sangat tinggi, dapat terjadi keterlambatan penyajian makanan (*food delay*) yang berpotensi menimbulkan *complaint* dari tamu. Oleh karena itu, penerapan *service excellence* dan penanganan *complaint* menggunakan metode LEARN menjadi aspek penting dalam menjaga kepuasan tamu serta kualitas pelayanan di The Late Checkout Café & Ristorante.

3.3.4 Struktur Organisasi Hotel

Struktur organisasi Four Points by Sheraton Bandung disusun untuk mendukung kelancaran operasional hotel melalui pembagian tugas dan tanggung jawab pada setiap departemen. Masing-masing departemen dipimpin oleh seorang *Head of Department* (HOD) yang bertanggung jawab kepada General Manager dalam menjalankan fungsi operasional sesuai bidangnya.

Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing *Head of Department* adalah sebagai berikut.

a. General Manager

General Manager bertanggung jawab atas keseluruhan operasional hotel, mulai dari perencanaan, pengawasan, hingga evaluasi kinerja setiap departemen agar seluruh kegiatan operasional berjalan sesuai standar perusahaan dan mampu mencapai target yang telah ditetapkan.

b. Executive Secretary

Executive Secretary bertugas membantu General Manager dalam mengelola administrasi, menyusun jadwal kegiatan, mengkoordinasikan korespondensi, serta mendukung kelancaran aktivitas manajerial hotel.

c. Director of Sales and Marketing

Director of Sales and Marketing bertanggung jawab merancang dan melaksanakan strategi pemasaran serta penjualan hotel untuk meningkatkan tingkat hunian kamar, pendapatan, dan citra hotel.

d. Assistant Financial Controller

Assistant Financial Controller bertugas membantu pengelolaan keuangan hotel, termasuk penyusunan laporan keuangan, pengawasan anggaran, serta memastikan seluruh transaksi keuangan berjalan sesuai prosedur.

e. Director of Sales

Director of Sales bertanggung jawab mengelola kegiatan penjualan hotel, menjalin hubungan dengan pelanggan maupun mitra bisnis, serta meningkatkan pendapatan melalui berbagai strategi penjualan.

f. Executive Housekeeper

Executive Housekeeper bertanggung jawab mengelola operasional housekeeping, memastikan kebersihan kamar dan area hotel, serta menjaga kualitas fasilitas sesuai standar hotel.

g. Front Office Manager

Front Office Manager bertanggung jawab mengawasi operasional Front Office, termasuk proses check-in, check-out, pelayanan informasi, serta penanganan kebutuhan tamu selama menginap.

h. Chief Engineer

Chief Engineer bertugas mengelola pemeliharaan seluruh fasilitas dan peralatan hotel agar tetap berfungsi dengan baik, aman, dan mendukung kelancaran operasional.

i. Executive Chef

Executive Chef bertanggung jawab atas seluruh operasional dapur, mulai dari perencanaan menu, pengawasan kualitas makanan, penerapan standar kebersihan, hingga pengelolaan tim kitchen.

j. Assistant Human Resources Manager

Assistant Human Resources Manager bertugas membantu pengelolaan sumber daya manusia, meliputi proses rekrutmen, pelatihan, administrasi karyawan, serta pengembangan kompetensi pegawai.

k. Loss Prevention Manager

l. Loss Prevention Manager bertanggung jawab menjaga keamanan hotel, melindungi aset perusahaan, serta memastikan lingkungan hotel tetap aman bagi tamu dan karyawan.

m. Restaurant Manager

Restaurant Manager bertanggung jawab mengelola operasional restoran, mengawasi kualitas pelayanan, mengoordinasikan tim Food and Beverage Service, serta memastikan kepuasan tamu selama menikmati layanan restoran.

n. Banquet Operation Manager

Banquet Operation Manager bertanggung jawab merencanakan, mengoordinasikan, dan mengawasi penyelenggaraan berbagai kegiatan banquet, seperti rapat, seminar, pesta pernikahan, dan acara lainnya agar berjalan sesuai standar pelayanan hotel.

3.3.5 Struktur Organisasi Food and Beverage Service

Departemen Food and Beverage Service merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu sesuai dengan standar operasional hotel. Struktur organisasi pada departemen ini disusun untuk memastikan setiap kegiatan operasional berjalan secara efektif, mulai dari persiapan pelayanan hingga penanganan kebutuhan dan keluhan tamu. Adapun tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan pada departemen Food and Beverage Service di Four Points by Sheraton Bandung adalah sebagai berikut.

a. Restaurant Manager

Restaurant Manager bertanggung jawab mengelola seluruh operasional restoran, mulai dari perencanaan, pengawasan, hingga evaluasi pelayanan. Selain itu, Restaurant Manager memastikan standar pelayanan, kualitas produk, serta kepuasan tamu tetap terjaga sesuai standar Marriott International.

b. Assistant Restaurant Manager

Assistant Restaurant Manager bertugas membantu Restaurant Manager dalam mengawasi kegiatan operasional restoran sehari-hari, mengoordinasikan karyawan, memastikan kesiapan operasional, serta membantu menyelesaikan permasalahan yang terjadi selama pelayanan berlangsung.

c. Bar Captain

Bar Captain bertanggung jawab mengawasi operasional bar, memastikan kualitas minuman yang disajikan sesuai standar, mengelola persediaan

bahan baku minuman, serta mengoordinasikan staf bar dalam memberikan pelayanan kepada tamu.

d. Food and Beverage Captain

Food and Beverage Captain bertanggung jawab mengawasi jalannya operasional pelayanan di area restoran, membagi tugas kepada staf, memastikan kesiapan area pelayanan, serta mengoordinasikan pelayanan agar berjalan secara efektif dan sesuai standar operasional.

e. Food and Beverage Service & Event Expert

Food and Beverage Service & Event Expert bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, memberikan informasi mengenai menu, menangani kebutuhan tamu, serta membantu penanganan *guest complaint* sesuai prosedur yang berlaku.

f. Daily Worker

Daily Worker merupakan tenaga kerja harian yang membantu kelancaran operasional restoran sesuai kebutuhan hotel. Tugasnya meliputi membantu persiapan operasional (*opening*), pelayanan kepada tamu, *clear up*, serta menjaga kebersihan area kerja.

g. Trainee

Trainee merupakan mahasiswa praktik kerja lapangan yang memperoleh kesempatan untuk mempelajari operasional Food and Beverage Service secara langsung di bawah bimbingan supervisor dan staf. Selama pelaksanaan Magang Berdampak, trainee terlibat dalam berbagai kegiatan operasional, seperti melakukan *opening* dan *closing*, menerima pesanan (*taking order*), menyajikan makanan dan minuman, menyiapkan minuman, melakukan *clear up*, mengoperasikan sistem Micros POS dan EDC, serta membantu menangani *guest complaint* sesuai arahan supervisor. Keterlibatan tersebut bertujuan untuk meningkatkan kompetensi teknis maupun keterampilan pelayanan sesuai standar operasional hotel.

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah staf Food and Beverage Service & Event Expert di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung yang terlibat secara langsung dalam proses penanganan *complaint guest*. Informan dipilih karena memiliki pengalaman dan pengetahuan mengenai pelayanan kepada tamu serta penanganan keluhan, khususnya *complaint* yang disebabkan oleh *food delay*.

Objek dalam studi kasus ini adalah proses penanganan complaint guest akibat food delay di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung. Penelitian difokuskan pada penerapan metode LEARN (Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify) dalam menangani keluhan tamu sebagai upaya meningkatkan service excellence.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam studi kasus ini dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

3.5.1 Observasi

Observasi dilakukan secara langsung di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri I yang berlangsung pada 6 Januari 2026 hingga 5 Juli 2026. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai proses operasional pelayanan, alur penyajian makanan dan minuman, serta proses penanganan *complaint guest* akibat *food delay*. Selama observasi, penulis terlibat secara langsung dalam kegiatan operasional sebagai trainee sehingga dapat mengamati penerapan *service excellence* dalam penanganan keluhan tamu.

3.5.2 Wawancara

Wawancara dilakukan secara semi terstruktur pada 5 Juli 2026 dengan satu orang narasumber, yaitu staf Food and Beverage Service & Event Expert di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung. Narasumber

dipilih karena terlibat secara langsung dalam operasional pelayanan serta memiliki pengalaman dalam menangani *complaint guest*, khususnya yang berkaitan dengan *food delay*. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab terjadinya *food delay*, proses penanganan keluhan tamu menggunakan metode LEARN, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan untuk meningkatkan *service excellence*.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan studi kasus, seperti pedoman wawancara, hasil observasi, foto kegiatan selama Praktik Lapangan Industri, logbook kegiatan, serta dokumen lain yang mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara sehingga data yang diperoleh menjadi lebih lengkap dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam studi kasus ini menggunakan model analisis data kualitatif Miles dan Huberman yang terdiri atas tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Model analisis ini digunakan untuk mengolah data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga menghasilkan informasi yang sesuai dengan fokus penelitian mengenai penanganan *complaint guest* akibat *food delay* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

3.6.1 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh selama proses penelitian. Pada tahap ini, penulis melakukan pemilihan informasi yang relevan dari hasil observasi, wawancara dengan staf Food and Beverage Service & Event Expert, serta dokumentasi yang berkaitan dengan penanganan *complaint guest*. Data yang tidak berkaitan dengan fokus penelitian akan disisihkan, sedangkan data yang mendukung analisis mengenai

penyebab *food delay*, proses penanganan keluhan, dan penerapan metode LEARN akan digunakan sebagai bahan pembahasan.

3.6.2 Penyajian Data

Penyajian data merupakan tahap menyusun data yang telah direduksi agar lebih mudah dipahami dan dianalisis. Dalam penelitian ini, data disajikan dalam bentuk uraian deskriptif yang menjelaskan hasil observasi dan wawancara mengenai proses penanganan *complaint guest* akibat *food delay*. Penyajian data dilakukan berdasarkan tahapan metode LEARN (*Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify*) sehingga dapat menggambarkan penerapan metode tersebut dalam meningkatkan *service excellence* di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

3.6.3 Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam proses analisis data, yaitu menemukan makna dan hasil dari data yang telah dikumpulkan. Pada tahap ini, penulis melakukan interpretasi terhadap hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk mengetahui bagaimana penanganan *complaint guest* akibat *food delay* dilakukan serta sejauh mana penerapan metode LEARN dapat mendukung peningkatan *service excellence*. Kesimpulan yang diperoleh kemudian digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi perbaikan terhadap pelayanan di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Studi Kasus

Studi kasus ini dilakukan di Four Points by Sheraton Bandung, khususnya pada bagian yang berkaitan dengan penanganan keluhan tamu (*guest complaint*) dalam mendukung peningkatan *service excellence*. Dalam pelaksanaannya, penanganan keluhan tamu menjadi salah satu aspek penting karena dapat memengaruhi kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Oleh karena itu, setiap *complaint guest* perlu ditangani dengan cepat, tepat, dan profesional agar pelayanan yang diberikan tetap sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Four Points by Sheraton Bandung adalah hotel berbintang yang menawarkan berbagai fasilitas untuk memenuhi kebutuhan tamu bisnis maupun rekreasi. Hotel ini dilengkapi ruang meeting, kolam renang, dan pusat kebugaran yang mendukung tamu yang ingin tetap produktif atau berolahraga selama menginap. Pilihan bersantap meliputi Saffron Restaurant serta The Late Checkout Café & Ristorante, memberikan variasi menu dan suasana untuk setiap selera. Sebagai pelengkap, hotel juga menghadirkan Best Brew Citrus Pool Bar yang buka khusus setiap hari Sabtu, menambah pengalaman menginap yang lebih menyenangkan.

Dalam kondisi tersebut, *complaint guest* dapat muncul dari berbagai bentuk pelayanan yang diterima tamu, sehingga diperlukan penanganan yang baik melalui metode LEARN. Metode ini membantu staf hotel dalam menangani keluhan tamu secara sistematis melalui tahapan Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify. Dengan demikian, gambaran umum studi kasus ini menekankan bahwa penanganan *complaint guest* di Four Points by Sheraton Bandung merupakan bagian penting dalam menjaga dan meningkatkan *service excellence*.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Magang Berdampak, penulis menemukan salah satu kasus *complaint guest* akibat *food delay* yang terjadi di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung pada 26 Maret

2026, bertepatan dengan periode libur Hari Raya Idulfitri. Pada periode tersebut, tingkat okupansi hotel mengalami peningkatan yang cukup signifikan sehingga sebagian besar tim *kitchen* difokuskan untuk melayani operasional sarapan (*breakfast*) di Saffron Restaurant yang sedang melayani tamu dalam jumlah besar.

Pada saat operasional berlangsung, The Late Checkout Café & Ristorante menerima kedatangan 10 orang tamu secara mendadak tanpa melakukan reservasi sebelumnya. Seluruh tamu memesan menu *main course* dengan jenis pesanan yang berbeda-beda. Kondisi tersebut menyebabkan proses produksi makanan membutuhkan waktu yang lebih lama karena jumlah pesanan yang cukup banyak, variasi menu yang berbeda, serta keterbatasan jumlah staf *kitchen* yang sedang bertugas di outlet tersebut.

Sementara menunggu proses penyajian makanan, pesanan minuman dan cake dapat disajikan lebih dahulu oleh penulis bersama seorang *daily worker*. Namun, pesanan *main course* harus disiapkan secara bertahap sehingga makanan keluar satu per satu sesuai dengan urutan penyelesaian di dapur. Kondisi tersebut mengakibatkan waktu tunggu tamu menjadi lebih lama dibandingkan waktu penyajian normal.

Seiring bertambahnya waktu tunggu, beberapa tamu mulai menanyakan perkembangan pesanan mereka kepada staf pelayanan. Berdasarkan hasil komunikasi dengan tamu, diketahui bahwa rombongan tersebut memiliki agenda untuk melanjutkan perjalanan ke salah satu destinasi wisata di Kota Bandung sehingga mereka berharap makanan dapat segera disajikan. Menanggapi kondisi tersebut, penulis bersama *daily worker* segera menyampaikan permintaan maaf atas keterlambatan yang terjadi, kemudian melakukan konfirmasi kepada pihak *kitchen* mengenai perkembangan pesanan dan estimasi waktu penyajian agar informasi yang diberikan kepada tamu tetap akurat.

Sebagai bentuk perhatian dan upaya mengurangi ketidaknyamanan selama menunggu, pihak restoran memberikan *complimentary* berupa cake dan makanan ringan kepada tamu. Selain itu, staf juga tetap melakukan komunikasi secara berkala dengan memberikan informasi mengenai perkembangan pesanan hingga seluruh makanan selesai disajikan. Setelah tamu selesai menikmati hidangan, pihak restoran

kembali memberikan *complimentary* sesuai dengan kebijakan hotel sebagai bentuk *service recovery* atas keterlambatan penyajian makanan yang terjadi.

Sebelum tamu meninggalkan restoran, penulis bersama staf Food and Beverage Service meminta umpan balik (*feedback*) mengenai pelayanan yang telah diberikan. Tamu menyampaikan bahwa kualitas makanan yang disajikan sudah baik dan pelayanan staf juga memuaskan karena tetap bersikap ramah, sopan, dan responsif selama menangani keluhan. Namun, tamu juga menyampaikan bahwa waktu penyajian makanan masih terlalu lama sehingga perlu menjadi perhatian untuk perbaikan pelayanan di masa mendatang.

Kasus tersebut menunjukkan bahwa *food delay* tidak hanya dipengaruhi oleh lamanya proses memasak, tetapi juga oleh kondisi operasional hotel, seperti tingginya tingkat okupansi, meningkatnya jumlah tamu secara mendadak tanpa reservasi, keterbatasan sumber daya manusia di bagian *kitchen*, serta banyaknya variasi pesanan yang harus disiapkan dalam waktu yang bersamaan. Meskipun demikian, melalui komunikasi yang baik, pemberian informasi secara berkala, penyampaian permintaan maaf, serta pemberian *complimentary* sebagai bentuk *service recovery*, keluhan tamu dapat ditangani dengan baik sehingga tamu tetap memberikan penilaian positif terhadap pelayanan yang diterima.

4.3 Analisis Permasalahan

4.3.1 Observasi

Berdasarkan hasil observasi pada kasus *food delay* yang terjadi di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung, permasalahan utama yang ditemukan adalah keterlambatan penyajian makanan akibat tingginya tingkat okupansi hotel selama periode libur Hari Raya Idulfitri. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian besar staf *kitchen* difokuskan untuk operasional breakfast di Saffron Restaurant sehingga jumlah tenaga kerja yang bertugas di The Late Checkout Café & Ristorante menjadi terbatas. Selain itu, kedatangan rombongan tamu tanpa reservasi dengan jumlah yang cukup banyak serta variasi menu yang berbeda turut meningkatkan beban kerja dapur dan memperpanjang waktu penyajian makanan.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa staf restoran telah berupaya menangani keluhan tamu dengan memberikan informasi mengenai perkembangan pesanan, menyampaikan permintaan maaf, serta memberikan complimentary sebagai bentuk service recovery. Tindakan tersebut menunjukkan bahwa penanganan keluhan telah mengedepankan komunikasi yang baik dan berorientasi pada kepuasan tamu. Meskipun demikian, koordinasi antara bagian Food and Beverage Service dengan kitchen masih perlu ditingkatkan agar estimasi waktu penyajian dapat disampaikan secara lebih akurat kepada tamu.

Apabila dianalisis menggunakan metode LEARN, tahapan Listen terlihat ketika staf mendengarkan keluhan tamu dengan baik, Empathize ditunjukkan melalui sikap ramah dan memahami kondisi tamu, Apologize dilakukan dengan menyampaikan permintaan maaf atas keterlambatan penyajian makanan, Resolve diwujudkan melalui pemberian complimentary serta penyampaian informasi mengenai perkembangan pesanan, sedangkan Notify dilakukan dengan mengoordinasikan keluhan kepada pihak kitchen dan memberikan informasi kepada tamu hingga seluruh pesanan selesai disajikan. Namun, pada tahap Notify masih ditemukan kendala berupa lambatnya koordinasi akibat tingginya beban operasional sehingga proses penyelesaian keluhan belum dapat dilakukan secara optimal.

Berdasarkan hasil observasi tersebut, dapat disimpulkan bahwa penanganan complaint guest telah dilaksanakan sesuai dengan prinsip metode LEARN. Akan tetapi, hotel masih perlu meningkatkan koordinasi antarbagian, pengelolaan sumber daya manusia pada periode okupansi tinggi, serta kesiapan operasional dalam menghadapi tamu walk-in dengan jumlah besar agar keterlambatan penyajian makanan dapat diminimalkan dan service excellence dapat tercapai secara lebih optimal.

4.3.2 Wawancara

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, diketahui bahwa food delay dipahami sebagai kondisi ketika penyajian makanan melebihi waktu yang diharapkan oleh tamu. Informan menjelaskan bahwa kondisi tersebut umumnya terjadi ketika restoran berada pada tingkat okupansi yang tinggi sehingga jumlah pesanan yang

masuk ke kitchen meningkat. Selain itu, beberapa menu yang membutuhkan waktu memasak lebih lama, perubahan pesanan dari tamu, keterbatasan jumlah staf, serta kurang optimalnya komunikasi antara tim Food and Beverage Service dengan kitchen juga menjadi faktor penyebab terjadinya food delay.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa Four Points by Sheraton Bandung telah menerapkan metode LEARN (Listen, Empathize, Apologize, Resolve, Notify) dalam menangani complaint guest. Tahap Listen dilakukan dengan mendengarkan keluhan tamu tanpa menyela pembicaraan. Selanjutnya, tahap Empathize dan Apologize diterapkan melalui sikap memahami ketidaknyamanan tamu serta menyampaikan permintaan maaf secara tulus. Pada tahap Resolve, staf segera melakukan koordinasi dengan pihak kitchen untuk mengetahui status pesanan, memprioritaskan penyelesaian makanan, serta memberikan solusi sesuai kondisi yang terjadi. Adapun tahap Notify dilakukan dengan memberikan informasi perkembangan pesanan kepada tamu secara berkala dan melaporkan kejadian tersebut kepada supervisor sebagai bahan evaluasi.

Selain itu, informan menjelaskan bahwa bentuk service recovery yang diberikan kepada tamu disesuaikan dengan tingkat keterlambatan yang terjadi. Apabila waktu tunggu sudah cukup lama, hotel memberikan complimentary berupa slice cake sebagai bentuk permohonan maaf sekaligus upaya mempertahankan kepuasan tamu. Selama proses menunggu, staf juga tetap melakukan follow up dan menjaga komunikasi agar tamu merasa diperhatikan.

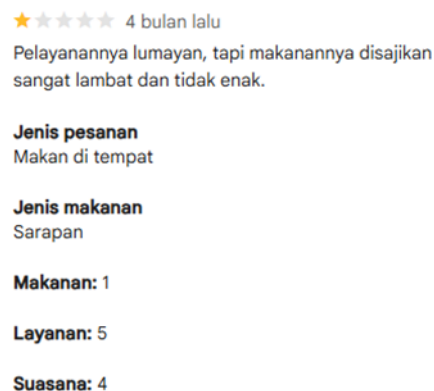
Meskipun demikian, hasil wawancara menunjukkan masih terdapat beberapa kendala dalam penanganan complaint guest, terutama ketika tamu memiliki keterbatasan waktu, seperti mengejar jadwal perjalanan atau membawa anak kecil yang sudah merasa lapar. Kondisi tersebut menuntut staf untuk tetap tenang, komunikatif, dan mampu berkoordinasi secara cepat dengan tim kitchen agar pesanan dapat diprioritaskan.

Berdasarkan hasil wawancara, upaya yang dilakukan hotel untuk meminimalkan food delay meliputi peningkatan komunikasi antara tim Food and Beverage Service dan kitchen, pelaksanaan briefing sebelum operasional,

penyampaian informasi kepada tamu mengenai estimasi waktu penyajian menu tertentu, serta pembagian tugas yang jelas kepada setiap staf. Upaya tersebut bertujuan untuk mengurangi potensi terjadinya complaint guest sekaligus menjaga kualitas service excellence di Four Points by Sheraton Bandung.

4.3.3 Dokumentasi

Berdasarkan hasil dokumentasi berupa ulasan tamu pada platform Google Reviews, ditemukan beberapa keluhan yang berkaitan dengan keterlambatan penyajian makanan (*food delay*). Salah satu tamu memberikan ulasan sebagai berikut:



Gambar 3

Ulasan tersebut menunjukkan bahwa meskipun pelayanan dari staf dinilai cukup baik, tamu tetap merasa kurang puas karena waktu penyajian makanan yang sangat lama serta kualitas makanan yang dianggap kurang baik. Kondisi ini menunjukkan bahwa kepuasan tamu tidak hanya dipengaruhi oleh keramahan pelayanan, tetapi juga oleh kecepatan penyajian dan kualitas produk yang diterima. Temuan tersebut sejalan dengan hasil observasi dan wawancara yang menunjukkan bahwa food delay dapat memicu complaint guest, terutama apabila disertai dengan kualitas makanan yang tidak sesuai dengan harapan tamu.

Apabila dianalisis berdasarkan metode LEARN, tahapan Listen dan Apologize telah diterapkan melalui penerimaan keluhan serta penyampaian permintaan maaf kepada tamu. Namun, pada tahap Resolve, penyelesaian masalah belum sepenuhnya

efektif karena keterlambatan penyajian dan kualitas makanan masih menjadi sumber ketidakpuasan tamu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi antara tim Food and Beverage Service dan Kitchen, pengawasan terhadap waktu penyajian makanan, serta evaluasi secara berkala terhadap kualitas makanan agar standar pelayanan dan kualitas produk tetap terjaga sehingga service excellence dapat tercapai..

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, penanganan *complaint guest* akibat *food delay* di The Late Checkout Café & Ristorante telah menerapkan tahapan dalam metode LEARN, yaitu *Listen*, *Empathize*, *Apologize*, *Resolve*, dan *Notify*. Penerapan metode tersebut dilakukan untuk meminimalkan dampak negatif akibat keterlambatan penyajian makanan serta menjaga kepuasan tamu.

Pada tahap *Listen*, staf Food and Beverage Service mendengarkan keluhan tamu tanpa memotong pembicaraan serta memberikan kesempatan kepada tamu untuk menjelaskan permasalahan yang dialami. Dalam kasus ini, tamu beberapa kali menanyakan perkembangan pesanan karena waktu penyajian makanan melebihi perkiraan. Staf kemudian mendengarkan keluhan tersebut dengan baik sebelum melakukan konfirmasi kepada kitchen mengenai status pesanan. Kondisi ini sejalan dengan teori LEARN yang menyatakan bahwa mendengarkan secara aktif merupakan langkah awal dalam memahami akar permasalahan sehingga solusi yang diberikan dapat sesuai dengan kebutuhan tamu.

Pada tahap *Empathize*, staf menunjukkan kepedulian terhadap kondisi tamu dengan memahami bahwa rombongan tersebut memiliki agenda untuk melanjutkan perjalanan ke tempat wisata setelah makan. Oleh karena itu, staf tidak hanya memberikan penjelasan mengenai penyebab keterlambatan, tetapi juga menunjukkan empati atas ketidaknyamanan yang dirasakan tamu. Hal tersebut sesuai dengan pendapat Barata yang menyatakan bahwa pelayanan prima tidak hanya berfokus pada pemenuhan kebutuhan tamu, tetapi juga memperhatikan aspek kepedulian dan hubungan interpersonal dalam proses pelayanan.

Selanjutnya, pada tahap *Apologize*, staf menyampaikan permintaan maaf secara sopan setiap kali tamu menanyakan perkembangan pesannya. Permintaan maaf disampaikan tanpa menyalahkan pihak kitchen maupun kondisi operasional hotel. Tindakan tersebut sesuai dengan teori complaint handling yang menjelaskan bahwa permintaan maaf merupakan bentuk tanggung jawab hotel terhadap ketidaknyamanan yang dialami tamu dan menjadi bagian penting dalam proses *service recovery*.

Pada tahap *Resolve*, staf segera melakukan koordinasi dengan kitchen untuk memperoleh informasi mengenai estimasi penyelesaian pesanan. Selain itu, selama tamu menunggu, pihak restoran memberikan *complimentary* berupa cake dan snack, kemudian memberikan complimentary tambahan setelah tamu selesai menikmati hidangan sebagai bentuk *service recovery*. Meskipun keterlambatan penyajian makanan tidak dapat dihindari karena keterbatasan staf kitchen dan tingginya volume pesanan, tindakan tersebut mampu mengurangi ketidakpuasan tamu. Hal ini menunjukkan bahwa penyelesaian complaint tidak selalu dilakukan dengan mempercepat proses produksi makanan, tetapi juga melalui komunikasi yang baik dan pemberian solusi yang sesuai dengan kebijakan hotel.

Tahap *Notify* dilakukan melalui komunikasi intensif antara staf Food and Beverage Service dengan kitchen untuk memperoleh informasi terbaru mengenai perkembangan pesanan. Informasi tersebut kemudian disampaikan kepada tamu agar mereka mengetahui kondisi yang sedang terjadi. Selain itu, kasus food delay juga menjadi bahan evaluasi operasional sehingga dapat digunakan sebagai dasar perbaikan pelayanan pada periode dengan tingkat okupansi tinggi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Firdaus Suwarta (2024) yang menyatakan bahwa penanganan complaint yang dilakukan secara cepat, komunikatif, dan sesuai prosedur dapat menjaga kepuasan tamu meskipun terjadi kendala dalam pelayanan. Persamaan penelitian terletak pada pentingnya komunikasi antara staf pelayanan dengan tamu sebagai upaya mempertahankan kualitas pelayanan. Perbedaanannya, penelitian Firdaus Suwarta menggunakan pendekatan ILEAD dalam penanganan complaint, sedangkan penelitian ini menggunakan metode LEARN

dengan fokus pada complaint akibat food delay di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung.

Hasil penelitian ini juga didukung oleh penelitian Linda Desafitri RB dan Vienna Artina (2024) yang menjelaskan bahwa penanganan complaint yang efektif berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan meningkatkan keinginan tamu untuk kembali menggunakan layanan hotel. Pada kasus yang ditemukan, meskipun tamu menyampaikan keluhan mengenai lamanya waktu penyajian makanan, mereka tetap memberikan penilaian positif terhadap kualitas makanan dan pelayanan staf. Hal ini menunjukkan bahwa *service recovery* yang dilakukan secara tepat mampu mempertahankan persepsi positif tamu terhadap kualitas pelayanan hotel.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, dapat dipahami bahwa *food delay* tidak selalu berdampak pada ketidakpuasan tamu apabila hotel mampu menerapkan *service excellence* melalui penanganan *complaint* yang tepat. Dalam studi kasus ini, penyebab utama food delay bukan hanya tingginya tingkat kunjungan tamu selama *peak season*, tetapi juga keterbatasan sumber daya manusia di kitchen, kedatangan rombongan tamu tanpa reservasi, serta banyaknya variasi menu yang harus diproses secara bersamaan. Oleh karena itu, koordinasi antarbagian, komunikasi yang efektif, dan penerapan metode LEARN menjadi faktor penting dalam menjaga kepuasan tamu meskipun terjadi keterlambatan penyajian makanan.

4.5 Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai penanganan complaint guest akibat food delay di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan untuk meminimalkan terjadinya *food delay* serta meningkatkan kualitas *service excellence*.

1. Melaksanakan briefing sebelum jam operasional sibuk (peak hour)

Sebelum memasuki periode pelayanan dengan tingkat kunjungan tamu yang tinggi, seperti saat sarapan, makan siang, akhir pekan, maupun musim liburan, perlu dilakukan briefing antara tim Food and Beverage Service dan kitchen. Briefing

bertujuan untuk menyampaikan perkiraan jumlah tamu, pembagian tugas, kesiapan bahan makanan, serta mengantisipasi kemungkinan terjadinya lonjakan pesanan sehingga koordinasi antarbagian dapat berjalan lebih efektif.

2. Meningkatkan koordinasi antara Food and Beverage Service dan kitchen

Komunikasi yang baik antara staf pelayanan dan kitchen perlu terus ditingkatkan, terutama ketika terjadi peningkatan jumlah pesanan. Koordinasi yang cepat mengenai status pesanan dan estimasi waktu penyajian akan membantu staf memberikan informasi yang akurat kepada tamu sehingga dapat mengurangi ketidakpuasan akibat waktu tunggu yang lama.

3. Menetapkan target maksimal waktu penyajian makanan

Hotel dapat menetapkan standar waktu penyajian (*maximum waiting time*) untuk setiap kategori menu sebagai acuan bagi kitchen dan Food and Beverage Service dalam memberikan pelayanan. Apabila waktu penyajian diperkirakan melebihi standar yang telah ditetapkan, staf dapat segera menginformasikan kondisi tersebut kepada tamu serta menyiapkan langkah penanganan sesuai prosedur hotel.

4. Menyusun SOP eskalasi complaint akibat *food delay*

Hotel perlu memiliki prosedur yang jelas mengenai penanganan complaint apabila terjadi *food delay*. SOP tersebut dapat mengatur batas waktu kapan staf harus melakukan konfirmasi kepada kitchen, kapan supervisor perlu dilibatkan, serta bentuk *service recovery* yang dapat diberikan kepada tamu. Dengan adanya SOP yang jelas, penanganan complaint dapat dilakukan secara lebih cepat, konsisten, dan sesuai standar pelayanan hotel.

5. Mengoptimalkan penerapan service recovery

Sebagai bentuk pemulihan pelayanan, hotel dapat memberikan *service recovery* sesuai dengan tingkat ketidaknyamanan yang dialami tamu, seperti complimentary snack, dessert, minuman, potongan harga, atau *guest recovery voucher* sesuai

kebijakan hotel. Pemberian *service recovery* yang tepat tidak hanya bertujuan mengurangi ketidakpuasan tamu, tetapi juga menunjukkan kepedulian hotel terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

6. Melakukan evaluasi operasional secara berkala

Setiap kejadian *food delay* perlu didokumentasikan dan dievaluasi melalui briefing atau rapat operasional. Evaluasi dilakukan untuk mengidentifikasi penyebab utama keterlambatan, mengevaluasi efektivitas penanganan complaint, serta menyusun langkah perbaikan agar kejadian serupa tidak terulang pada periode operasional berikutnya.

Melalui penerapan rekomendasi tersebut, diharapkan proses pelayanan di The Late Checkout Café & Ristorante dapat berjalan lebih efektif, kejadian *food delay* dapat diminimalkan, serta kualitas *service excellence* tetap terjaga sehingga kepuasan tamu dapat terus ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai penanganan complaint guest akibat food delay di The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung, dapat disimpulkan bahwa food delay yang terjadi tidak hanya disebabkan oleh tingginya jumlah tamu pada periode peak season, tetapi juga dipengaruhi oleh keterbatasan staf kitchen, kedatangan tamu dalam jumlah besar tanpa reservasi, serta banyaknya variasi menu yang harus diproses secara bersamaan. Kondisi tersebut menyebabkan waktu penyajian makanan menjadi lebih lama dan memunculkan complaint dari tamu.

Penanganan complaint guest telah dilakukan dengan menerapkan tahapan metode LEARN yang meliputi Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify. Staf Food and Beverage Service mendengarkan keluhan tamu dengan baik, menunjukkan empati terhadap kondisi tamu, menyampaikan permintaan maaf secara profesional, melakukan koordinasi dengan kitchen untuk memperoleh informasi mengenai perkembangan pesanan, serta memberikan service recovery berupa complimentary sesuai kebijakan hotel. Selain itu, komunikasi yang dilakukan secara berkala kepada tamu membantu mengurangi ketidakpastian selama menunggu pesanan.

Penerapan metode LEARN dalam penanganan complaint guest terbukti mendukung terciptanya service excellence. Meskipun tamu menyampaikan keluhan mengenai lamanya waktu penyajian makanan, pelayanan yang komunikatif, responsif, dan berorientasi pada penyelesaian masalah mampu menjaga kepuasan tamu. Hal ini terlihat dari umpan balik yang diberikan, di mana tamu menyatakan bahwa kualitas makanan dan pelayanan staf sudah baik, meskipun waktu penyajian masih perlu ditingkatkan.

5.2 Saran

1. Bagi pihak The Late Checkout Café & Ristorante Four Points by Sheraton Bandung, disarankan untuk meningkatkan koordinasi antara Food and Beverage Service dan kitchen, khususnya pada periode dengan tingkat okupansi yang tinggi, melalui briefing sebelum jam operasional sibuk serta pembagian staf yang lebih optimal agar proses penyajian makanan dapat berjalan lebih efektif.
2. Hotel disarankan menetapkan standar waktu penyajian makanan (maximum waiting time) dan menyusun SOP eskalasi complaint akibat food delay sebagai pedoman bagi staf dalam memberikan informasi kepada tamu, melakukan koordinasi dengan kitchen, serta menentukan bentuk service recovery yang sesuai.
3. Pihak hotel perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap setiap kejadian food delay untuk mengidentifikasi penyebab utama, memperbaiki alur kerja operasional, serta meningkatkan kualitas pelayanan sehingga kejadian serupa dapat diminimalkan di masa mendatang.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian mengenai penanganan complaint guest dengan cakupan yang lebih luas, seperti melibatkan lebih banyak informan atau membandingkan penanganan complaint pada beberapa outlet Food and Beverage, sehingga diperoleh hasil penelitian yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). Dasar-dasar pelayanan prima. PT Elex Media Komputindo.
- ISO. (2021). ISO 23592:2021 Tourism and related services—Service excellence—Principles and model. International Organization for Standardization.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). Marketing management (15th ed.). Pearson.
- Marriott International. (n.d.). About Marriott International. Diakses 22 Juli 2026, dari <https://www.marriott.com/about/>
- Marriott International. (n.d.). Four Points by Sheraton. Diakses 22 Juli 2026, dari <https://www.marriott.com/brands/four-points.mi>
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, 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.
- Suwarda, F. (2024). Analisis penanganan guest complaint dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan (Studi kasus F&B Service pada Matra 21 Resto, Grand Menteng Hotel Matraman). *Destinesia: Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 5(2). <https://ojs.stiami.ac.id/index.php/DESTINESIA/article/view/4702>
- Tax, S. S., Brown, S. W., & Chandrashekar, M. (1998). Customer evaluations of service complaint experiences: Implications for relationship marketing. *Journal of Marketing*, 62(2), 60–76.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan, dan penelitian. Andi.
- Tjiptono, F. (2022). Service management: Mewujudkan layanan prima (Edisi ke-4). Andi.
- Universitas Negeri Padang. (2024). Buku pedoman Pengalaman Lapangan Industri (PLI) dan Magang Bersertifikat. Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.

Lampiran

Pedoman Wawancara

A. Identitas Kegiatan

Kegiatan : Wawancara

Peserta : Staf Food and Beverage Service

Departemen : Food and Beverage Service

Tempat : Four Points by Sheraton Bandung

Tanggal :

B. Tujuan Wawancara

Pedoman wawancara ini disusun sebagai instrumen pengumpulan data untuk memperoleh informasi mengenai penanganan complaint guest akibat food delay di Four Points by Sheraton Bandung. Informasi yang diperoleh digunakan sebagai data pendukung dalam menganalisis penerapan metode LEARN (Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify) untuk meningkatkan service excellence.

C. Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana food delay dipahami dalam operasional restoran di Four Points by Sheraton Bandung?
2. Faktor-faktor apa saja yang umumnya menyebabkan terjadinya food delay?
3. Bagaimana alur penanganan complaint guest ketika terjadi food delay?
4. Bagaimana penerapan metode LEARN (Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify) dalam proses penanganan complaint guest?
5. Solusi atau tindakan apa yang umumnya diberikan kepada tamu sebagai bentuk penyelesaian complaint akibat food delay?

6. Bagaimana koordinasi antara tim Food and Beverage Service dengan Kitchen dalam menangani food delay?
7. Kendala apa saja yang umumnya dihadapi dalam proses penanganan complaint guest akibat food delay?
8. Upaya apa saja yang dilakukan oleh pihak hotel untuk meminimalkan terjadinya food delay serta meningkatkan kualitas service excellence?

D. Penutup

Pedoman wawancara ini digunakan sebagai acuan dalam pelaksanaan wawancara kelompok untuk memperoleh data mengenai penanganan complaint guest akibat food delay di Four Points by Sheraton Bandung. Informasi yang diperoleh akan digunakan sebagai data pendukung dalam penyusunan Laporan Pengalaman Lapangan Industri I serta sebagai bahan analisis terhadap penerapan metode LEARN dalam meningkatkan service excellence.

Hasil Observasi

Kegiatan : Wawancara

Peserta : Puji Ripaldi (FB Service & event expert)

Departemen : Food and Beverage Service

Tempat : Four Points by Sheraton Bandung

Tanggal : 05 Juli 2026

1. Bagaimana food delay dipahami dalam operasional restoran di Four Points by Sheraton Bandung?

Kalau di restoran, food delay berarti makanan tamu keluarnya lebih lama dari yang diharapkan. Biasanya ini terjadi saat kondisi restoran sedang ramai atau pesanan di kitchen menumpuk. Kalau tamu menunggu terlalu lama, biasanya mereka akan mulai bertanya atau menyampaikan keluhan. Karena itu, staf harus cepat memberikan penjelasan dan memastikan pesanan tamu tetap diproses secepat mungkin.

2. Faktor-faktor apa saja yang umumnya menyebabkan terjadinya food delay?

Biasanya food delay terjadi saat restoran sedang sangat ramai, misalnya ketika long weekend, libur Lebaran, atau perayaan Tahun Baru. Pada saat itu jumlah pesanan yang masuk ke kitchen meningkat sehingga waktu pengerjaan makanan menjadi lebih lama. Selain itu, ada beberapa menu yang memang membutuhkan waktu memasak lebih lama, seperti oxtail soup dan rendang lamb shank. Food delay juga bisa terjadi karena komunikasi antara tim service dan kitchen kurang lancar, adanya perubahan pesanan dari tamu, atau jumlah staf yang terbatas saat jam-jam sibuk.

3. Bagaimana alur penanganan complaint guest ketika terjadi food delay?

Kalau ada tamu yang menyampaikan keluhan karena makanannya belum datang, staf akan mendengarkan terlebih dahulu apa yang disampaikan tamu. Setelah itu staf meminta maaf atas ketidaknyamanan yang terjadi, lalu langsung mengecek status pesanan melalui HT (Handy Talky) atau datang langsung ke kitchen untuk memastikan sudah sampai mana proses pembuatannya. Setelah mendapatkan informasi dari kitchen, staf menjelaskan kondisi yang sebenarnya kepada tamu sekaligus menyampaikan perkiraan waktu makanan akan disajikan. Selanjutnya, staf meminta kitchen untuk memprioritaskan pesanan tersebut. Selama tamu masih menunggu, staf tetap melakukan follow up dan memberikan informasi perkembangan pesanan agar tamu merasa diperhatikan dan tidak merasa diabaikan.

4. Bagaimana penerapan metode LEARN (Listen, Empathize, Apologize, Resolve, dan Notify) dalam proses penanganan complaint guest?

Metode LEARN sebenarnya sudah menjadi bagian dari cara staf menangani keluhan tamu. Pertama, staf akan mendengarkan dulu apa yang dikeluhkan tamu tanpa menyela (Listen). Setelah itu, staf menunjukkan rasa memahami ketidaknyamanan yang dirasakan tamu dan meminta maaf dengan tulus (Empathize dan Apologize). Selanjutnya, staf segera mencari tahu penyebab keterlambatan dengan menghubungi atau mengecek langsung ke kitchen, kemudian memastikan pesanan diprioritaskan agar tamu tidak menunggu lebih lama (Resolve). Setelah masalah ditangani, staf akan memberikan informasi terbaru kepada tamu mengenai perkembangan pesannya dan, jika diperlukan, melaporkan kejadian tersebut kepada supervisor atau pihak terkait sebagai bahan evaluasi agar kejadian serupa tidak terulang kembali (Notify).

5. Solusi atau tindakan apa yang umumnya diberikan kepada tamu sebagai bentuk penyelesaian complaint akibat food delay?

Solusi yang diberikan biasanya disesuaikan dengan kondisi yang terjadi. Staf akan memastikan pesanan tamu segera diprioritaskan oleh kitchen dan

memberikan informasi mengenai perkiraan waktu makanan akan disajikan. Selama tamu masih menunggu, staf juga tetap melakukan follow up agar tamu mengetahui perkembangan pesannya. Apabila keterlambatan sudah cukup lama, pihak hotel biasanya memberikan complimentary berupa satu potong slice cake sebagai bentuk permohonan maaf kepada tamu. Hal ini dilakukan agar tamu tetap merasa diperhatikan dan mendapatkan pengalaman pelayanan yang baik meskipun sempat mengalami keterlambatan pesanan.

6. Bagaimana koordinasi antara tim Food and Beverage Service dengan Kitchen dalam menangani food delay?

Koordinasi antara tim Food and Beverage Service dan kitchen dilakukan melalui komunikasi yang terus berjalan selama operasional. Saat ada tamu yang mengeluhkan makanannya belum datang, staf service akan langsung menghubungi kitchen melalui HT atau datang langsung ke kitchen untuk menanyakan perkembangan pesanan. Setelah mengetahui statusnya, kitchen akan memberikan informasi, misalnya makanan masih dalam proses atau sudah hampir selesai. Jika memang pesanan tamu sudah terlambat, kitchen akan berusaha memprioritaskan penyelesaiannya, sementara staf service menyampaikan informasi tersebut kepada tamu dan terus melakukan follow up sampai makanan berhasil disajikan.

7. Kendala apa saja yang umumnya dihadapi dalam proses penanganan complaint guest akibat food delay?

Kendala yang paling sering dihadapi adalah ketika tamu sudah terburu-buru sehingga ingin makanannya segera datang. Misalnya, ada tamu yang baru selesai check out dan ingin segera melanjutkan perjalanan pulang, ada juga yang mengejar jadwal kereta atau transportasi lainnya. Selain itu, tidak jarang ada tamu yang membawa anak kecil dan anaknya sudah mulai rewel atau menangis karena lapar. Dalam kondisi seperti ini, staf harus tetap tenang, memberikan penjelasan dengan sopan, serta terus berkoordinasi dengan kitchen agar pesanan tamu bisa diprioritaskan dan segera disajikan.

8. Upaya apa saja yang dilakukan oleh pihak hotel untuk meminimalkan terjadinya food delay serta meningkatkan kualitas service excellence?

Untuk mengurangi terjadinya food delay, pihak hotel terus meningkatkan komunikasi antara tim Food and Beverage Service dan kitchen, terutama saat jam operasional yang ramai. Sebelum operasional dimulai juga selalu dilakukan briefing untuk menyampaikan informasi penting, seperti perkiraan jumlah tamu, reservasi, menu yang membutuhkan waktu memasak lebih lama, serta pembagian tugas masing-masing staf. Selain itu, staf service juga selalu menginformasikan kepada tamu apabila ada menu yang membutuhkan waktu penyajian lebih lama, sehingga tamu sudah memiliki ekspektasi sejak awal. Dengan cara tersebut, pelayanan dapat berjalan lebih lancar dan complaint akibat food delay dapat diminimalkan, sehingga kualitas service excellence tetap terjaga.

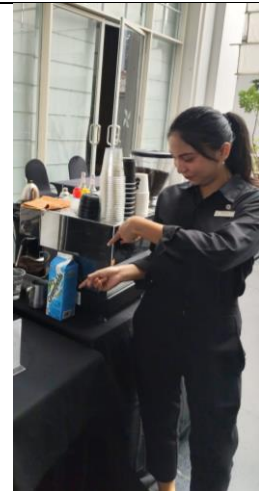
Dokumentasi PLI



Lampiran 1
Dokumentasi saat
Bertugas di Stand
Laksa saat Wedding



Lampiran 2 Dokumentasi
Bertugas sebagai Pass Around
dalam Penyajian Makanan
dan Minuman pada Acara
Sepasar Manten



Lampiran 3
Dokumentasi saat
Bertugas di Coffe
Corner Meeting



Lampiran 4
Dokumentasi saat Ikut
Perfome AAW



Lampiran 5 Dokumentasi
saat Pemberian Sertifikat Best
Trainne oleh GM dan HRD



Lampiran 6
Dokumentasi saat
General Cleaning di
TLC



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



SURAT TUGAS

No. 302c /UN35.1.7.8/PP/2025

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

Nama	NIM	Program Studi	Tempat Magang Berdampak	Waktu Pelaksanaan
Meisi Wahyuni Putri	24135222	Manajemen Perhotelan	Four Points Sheraton Bandung	6 Januari s.d 5 Juli 2026

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

Rahmi Fadilah, M.Pd

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

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



Vischa Mansyera Pratama. M.Pd.
NIP. 199502132022032020

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
PERIODE 2025 / 2026
TAHUN 2026

Nama : Meisi Wahyuni Putri

NIM : 24135222

Program Studi : Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083809692544

Supervisor : Bapak Niwan Suhendi

Nama Industri : Four Points By Sheraton Bandung

Waktu Pelaksanaan PLI : 05 januari 2026 sd 05 Juli 2026

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Selasa, 6 Januari 2026	07.00–16.00	Mengikuti kegiatan orientasi sebagai pengenalan lingkungan kerja, budaya perusahaan, standar operasional, serta tugas dan tanggung jawab pada Departemen Food and Beverage Service.		
2	Rabu, 7 Januari 2026	-	Off Day		
3	Kamis, 8 Januari 2026	06.00–15.00	Melayani tamu saat breakfast, melakukan clear up area restoran, moles, serta closing area kerja.		
4	Jumat, 9 Januari 2026	-	Off Day		
5	Sabtu, 10 Januari 2026	06.00–15.00	Melayani tamu saat breakfast, melakukan clear up, moles, mengambil salt paper, serta closing area kerja.		
6	Minggu, 11 Januari	06.00–15.00	Melayani tamu saat breakfast, melakukan clear up, moles, mengambil salt paper, closing area kerja, serta menyiapkan		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
	2026		berbagai jenis minuman.		
7	Senin, 12 Januari 2026	06.00–15.00	Melayani tamu saat breakfast, melakukan clear up, moles, mengambil salt paper, closing area kerja, menyiapkan berbagai jenis minuman, melakukan dusting, serta menyiapkan amenities.		
8	Selasa, 13 Januari 2026	-	Off Day		
9	Rabu, 14 Januari 2026	-	Off Day		
10	Kamis, 15 Januari 2026	06.00–15.00	Bertugas sebagai in charge di The Late Check Out Coffee, melakukan opening, menyiapkan berbagai jenis minuman, taking order, clear up area, membuat laporan manual TLC, mengoperasikan sistem Micros dan mesin EDC.		
11	Jumat, 16 Januari 2026	06.00–15.00	Bertugas sebagai in charge di The Late Check Out Coffee, melakukan opening, menyiapkan berbagai jenis minuman, taking order, clear up area, membuat laporan manual TLC, mengoperasikan sistem Micros dan mesin EDC, menyiapkan meja untuk Omakase, serta membuat hand towel.		
12	Sabtu, 17 Januari 2026	06.00–15.00	Bertugas sebagai in charge di The Late Check Out Coffee, melakukan opening, menyiapkan berbagai jenis minuman, taking order, clear up area, membuat laporan manual TLC, mengoperasikan sistem Micros dan mesin EDC, menyiapkan meja untuk Omakase, serta membuat hand towel.		
13	Minggu, 18 Januari 2026	06.00–15.00	Melayani tamu saat breakfast, melakukan clear up, moles, mengambil salt paper, closing area kerja, menyiapkan berbagai jenis minuman, melakukan dusting, menyiapkan amenities, melakukan pengecekan floor, soaking peralatan dusting, serta drop napkin.		
14	Senin, 19 Januari	-	Off Day		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
	2026				
15	Selasa, 20 Januari 2026	-	Off Day		
16	Rabu, 21 Januari 2026	06.00–15.00	Melayani tamu saat breakfast, melakukan clear up, moles, mengambil salt paper, closing area kerja, menyiapkan berbagai jenis minuman, melakukan dusting, menyiapkan amenities, melakukan pengecekan floor, soaking peralatan dusting, drop napkin, serta membuat welcome drink untuk tamu.		
17	Kamis, 22 Januari 2026	06.00–15.00	Melayani tamu saat breakfast, melakukan clear up, moles, mengambil salt paper, closing area kerja, menyiapkan berbagai jenis minuman, melakukan dusting, menyiapkan amenities, melakukan pengecekan floor, soaking peralatan dusting, drop napkin, menyiapkan minuman untuk lunch (Sweet Apple Tea dan Fruit Punch), melayani In Room Dining (IRD), serta menangani operasional lunch.		
18	Jumat, 23 Januari 2026	06.00–15.00	Bertugas sebagai in charge di The Late Check Out Coffee, melakukan opening, menyiapkan berbagai jenis minuman, taking order, clear up area, membuat laporan manual TLC, mengoperasikan sistem Micros dan mesin EDC, menyiapkan meja untuk Omakase, serta membuat hand towel.		

19	Sabtu, 24 Januari 2026	06.00–16.00	Bertugas di Late Checkout Coffee dengan melaksanakan prosedur opening, membuat berbagai jenis minuman (beverage), menerima pesanan tamu (taking order), melakukan clear up area kerja, menyusun laporan manual TLC, mengoperasikan sistem Micros dan		
----	------------------------	-------------	--	--	--

			mesin EDC, melakukan set up meja untuk kegiatan Omakase, menyiapkan hand towel, mempersiapkan kebutuhan belanja operasional, serta mempelajari teknik pouring draft beer menggunakan beer tap sesuai standar pelayanan Food and Beverage Service.		
20	Minggu, 25 Januari 2026	06.00–16.00	Off Day.		
21	Senin, 26 Januari 2026	-	Off Day.	-	
22	Selasa, 27 Januari 2026	06.00–16.00	Bertugas di area Late Checkout Coffee dengan melaksanakan prosedur opening, menyiapkan dan membuat berbagai jenis minuman (beverage), menerima pesanan tamu (taking order), memberikan pelayanan kepada tamu sesuai standar operasional, serta melakukan pembersihan dan perapian area kerja setelah operasional berlangsung guna menjaga kebersihan dan kenyamanan area pelayanan.		
23	Rabu, 28 Januari 2026	06.00–16.00	Bertugas di area Late Checkout Coffee dengan melaksanakan prosedur opening, menyiapkan dan membuat berbagai jenis minuman (beverage), menerima pesanan tamu (taking order), memberikan pelayanan kepada tamu, serta melakukan pembersihan dan perapian area kerja setelah operasional berlangsung. Selain itu, mempelajari teknik penyajian wine (wine service) yang meliputi prosedur pembukaan botol, penyajian kepada tamu, serta standar pelayanan wine yang baik dan benar.		
24	Kamis, 29 Januari 2026	-	Off Day.	-	
25	Jumat, 30 Januari 2026	07.00–16.00	Melaksanakan pelayanan sarapan kepada tamu dengan memastikan kebutuhan tamu terpenuhi selama jam		

			operasional breakfast. Selain itu, melakukan clear up area kerja, menyiapkan kebutuhan operasional restoran, membuat berbagai jenis minuman (beverage), melakukan dusting pada area pelayanan, menyiapkan amenities, memeriksa kebersihan area lantai, menata napkin, serta membantu pembuatan welcome drink untuk menyambut tamu hotel sesuai standar pelayanan yang berlaku.		
26	Sabtu, 31 Januari 2026	07.00– 16.00	Bertugas di Late Checkout Coffee dengan melaksanakan prosedur opening, membuat berbagai jenis minuman (beverage), menerima pesanan tamu (taking order), melakukan clear up area kerja, menyusun laporan manual TLC, serta mengoperasikan sistem Micros dan mesin EDC untuk mendukung kelancaran proses transaksi. Selain itu, melakukan set up meja untuk kegiatan Omakase, menyiapkan hand towel, serta mempersiapkan kebutuhan belanja operasional guna mendukung kelancaran kegiatan pelayanan di Late Checkout Coffee.		

Mengetahui,



Niwan Suhendi

Assistant Restaurant Manager

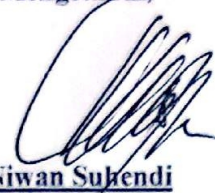
No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Minggu, 1 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan menggunakan MICROS, mengoperasikan EDC, melakukan clear up, serta memastikan kebersihan dan kesiapan outlet selama operasional berlangsung.		
2	Senin, 2 Februari 2026	-	Off Day.		
3	Selasa, 3 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan menggunakan MICROS, mengoperasikan EDC, melakukan clear up, serta memastikan kebersihan dan kesiapan outlet selama operasional berlangsung.		
4	Rabu, 4 Februari 2026	07.00–16.00	In charge di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan seluruh utility dan amenities, mengantarkan amenities untuk VIP guest, menangani pesanan In Room Dining (IRD), melakukan check floor, clear up table, serta menjaga kebersihan area restoran sesuai standar operasional.		
5	Kamis, 5 Februari 2026	-	Off Day.		
6	Jumat, 6 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan menggunakan MICROS, mengoperasikan EDC, melakukan clear up, serta memastikan kebersihan dan kesiapan outlet selama operasional berlangsung.		
7	Sabtu, 7 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat berbagai minuman, melayani tamu,		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
			menerima pesanan, melakukan clear up, serta menjaga kebersihan area outlet selama operasional berlangsung.		
8	Minggu, 8 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan kebutuhan operasional, membuat berbagai minuman, melayani tamu, mengoperasikan MICROS dan EDC, serta melakukan clear up.		
9	Senin, 9 Februari 2026	-	Off Day.		
10	Selasa, 10 Februari 2026	-	Off Day.		
11	Rabu, 11 Februari 2026	07.00–16.00	In charge di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan seluruh utility dan amenities, mengantarkan amenities untuk VIP guest, menangani pesanan In Room Dining (IRD), melakukan check floor, clear up table, serta menjaga kebersihan area restoran sesuai standar operasional.		
12	Kamis, 12 Februari 2026	07.00–16.00	In charge di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan seluruh utility dan amenities, mengantarkan amenities untuk VIP guest, menangani pesanan In Room Dining (IRD), melakukan check floor, clear up table, serta menjaga kebersihan area restoran sesuai standar operasional.		
13	Jumat, 13 Februari 2026	07.00–16.00	In charge di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan seluruh utility dan amenities, mengantarkan amenities untuk VIP guest, menangani pesanan In Room Dining (IRD), melakukan check floor, clear up table, serta menjaga kebersihan area restoran sesuai standar operasional.		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
14	Sabtu, 14 Februari 2026	-	Off Day.		
15	Minggu, 15 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan menggunakan MICROS, mengoperasikan EDC, melakukan clear up, serta memastikan kebersihan dan kesiapan outlet selama operasional berlangsung.		
16	Senin, 16 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan, mengoperasikan MICROS dan EDC, serta melakukan clear up area outlet.		
17	Selasa, 17 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan kebutuhan operasional, membuat berbagai minuman, melayani tamu, melakukan clear up, serta menjaga kebersihan area kerja.		
18	Rabu, 18 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan menggunakan MICROS, mengoperasikan EDC, serta melakukan clear up.		
19	Kamis, 19 Februari 2026	-	Off Day.		
20	Jumat, 20 Februari 2026	-	Off Day.		
21	Sabtu, 21 Februari 2026	-	Off Day.		
22	Minggu, 22 Februari	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman,		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
	2026		melayani tamu, menerima pesanan menggunakan MICROS, mengoperasikan EDC, melakukan clear up, serta memastikan kebersihan dan kesiapan outlet selama operasional berlangsung.		
23	Senin, 23 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan, mengoperasikan MICROS dan EDC, serta melakukan clear up area outlet.		
24	Selasa, 24 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan kebutuhan operasional, membuat berbagai minuman, melayani tamu, melakukan clear up, serta menjaga kebersihan area kerja.		
25	Rabu, 25 Februari 2026	06.00–15.00	In charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan menggunakan MICROS, mengoperasikan EDC, serta melakukan clear up.		
26	Kamis, 26 Februari 2026	-	Off Day.		
27	Jumat, 27 Februari 2026	-	Off Day.		
28	Sabtu, 28 Februari 2026	07.00–16.00	In charge di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan seluruh utility dan amenities, mengantarkan amenities untuk VIP guest, menangani pesanan In Room Dining (IRD), melakukan check floor, clear up table, serta menjaga kebersihan area restoran sesuai standar operasional.		

Mengetahui,



Niwan Sukendi

Assistant Restaurant Manager

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Minggu, 1 Maret 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan melaksanakan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, melakukan clear up, serta memastikan outlet siap digunakan selama operasional berlangsung.		
2	Senin, 2 Maret 2026	06.00–15.00	Bertugas di Saffron Restaurant selama operasional Ramadan dengan membantu breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan seluruh utility dan amenities, melakukan check floor, menangani pesanan In Room Dining (IRD), serta mengantarkan amenities untuk VIP Guest.		
3	Selasa, 3 Maret 2026	06.00–15.00	Melaksanakan pelayanan di Saffron Restaurant dengan memberikan pelayanan kepada tamu saat breakfast, memastikan kesiapan utility, melakukan clear up table, mengecek kebersihan area restoran, serta membantu pengiriman amenities ke kamar VIP Guest.		
4	Rabu, 4 Maret 2026	-	Off Day.		
5	Kamis, 5 Maret 2026	-	Off Day.		
6	Jumat, 6 Maret 2026	06.00–15.00	Mendukung operasional Saffron Restaurant dengan melakukan breakfast service, mise en place, penyiapan amenities dan utility, check floor, menangani pesanan In Room Dining (IRD), serta menjaga kebersihan area restoran selama operasional berlangsung.		
7	Sabtu, 7 Maret 2026	10.00–19.00	Bertugas di The Late Check Out dengan mempersiapkan operasional iftar melalui pengecekan reservation, menyiapkan beverage station, menyusun table setup beserta cutleries, serta memastikan seluruh reservasi telah diinformasikan kepada kitchen sebelum pelayanan dimulai.		
8	Minggu, 8 Maret	10.00–	Membantu kelancaran pelayanan buka		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
	2026	19.00	puasa di The Late Check Out dengan menerima reservasi tamu, menyiapkan minuman untuk iftar, mengatur kebutuhan meja sesuai jumlah reservasi, serta memberikan pelayanan selama sesi iftar berlangsung.		
9	Senin, 9 Maret 2026	10.00–19.00	Melaksanakan persiapan operasional iftar dengan melakukan opening outlet, menyiapkan cutleries, membuat minuman, melakukan koordinasi dengan kitchen terkait reservasi tamu, serta menangani pelayanan selama sesi berbuka puasa.		
10	Selasa, 10 Maret 2026	06.00–15.00	Bertugas di Saffron Restaurant dengan membantu breakfast service, melakukan mise en place, menyiapkan amenities dan utility, melakukan check floor, menangani In Room Dining (IRD), serta memastikan area restoran tetap bersih dan rapi.		
11	Rabu, 11 Maret 2026	10.00–19.00	Menjalankan operasional The Late Check Out dengan mempersiapkan reservation iftar, menyusun table setup, membuat berbagai minuman, memastikan koordinasi dengan kitchen berjalan baik, serta melayani tamu selama operasional berbuka puasa.		
12	Kamis, 12 Maret 2026	-	Off Day.		
13	Jumat, 13 Maret 2026	-	Off Day.		
14	Sabtu, 14 Maret 2026	10.00–19.00	Bertanggung jawab dalam persiapan pelayanan iftar di The Late Check Out dengan menyiapkan beverage, cutleries, area makan tamu, melakukan pengecekan reservation, serta membantu kelancaran pelayanan hingga sesi berbuka selesai.		
15	Minggu, 15 Maret 2026	10.00–19.00	Membantu operasional The Late Check Out dengan menerima reservasi tamu, menyiapkan kebutuhan pelayanan iftar, memastikan informasi reservasi telah		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
			diteruskan kepada kitchen, serta memberikan pelayanan kepada tamu selama jam operasional.		
16	Senin, 16 Maret 2026	10.00–19.00	Melaksanakan opening outlet, mempersiapkan beverage untuk berbuka puasa, melakukan table setup, memastikan kesiapan cutleries, membantu taking order, serta melakukan clear up setelah pelayanan selesai.		
17	Selasa, 17 Maret 2026	10.00–19.00	Bertugas di The Late Check Out dengan mempersiapkan operasional iftar melalui pengecekan reservation, menyiapkan beverage untuk berbuka puasa, melakukan table setup, menyusun cutleries, memastikan seluruh reservasi telah diinformasikan kepada kitchen, serta memberikan pelayanan kepada tamu selama sesi iftar berlangsung.		
18	Rabu, 18 Maret 2026	10.00–19.00	Melaksanakan operasional The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, mengatur kesiapan area pelayanan iftar, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, membantu koordinasi dengan kitchen, serta melakukan clear up setelah operasional selesai.		
19	Kamis, 19 Maret 2026	-	Off Day.		
20	Jumat, 20 Maret 2026	-	Off Day.		
21	Sabtu, 21 Maret 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan menggunakan sistem MICROS, mengoperasikan EDC, melakukan clear up, serta memastikan kebersihan outlet tetap terjaga selama operasional berlangsung.		
22	Minggu, 22 Maret	-	Off Day.		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
	2026				
23	Senin, 23 Maret 2026	-	Off Day.		
24	Selasa, 24 Maret 2026	-	Off Day.		
25	Rabu, 25 Maret 2026	06.00–15.00	Menjalankan operasional The Late Check Out dengan membuka outlet, menyiapkan kebutuhan operasional, membuat minuman sesuai pesanan tamu, melakukan taking order, mengoperasikan MICROS dan EDC, serta menjaga kebersihan area kerja selama operasional.		
26	Kamis, 26 Maret 2026	06.00–15.00	Bertanggung jawab sebagai in charge di The Late Check Out dengan memastikan kesiapan outlet sebelum operasional, melayani tamu, membuat berbagai minuman, melakukan clear up, serta memberikan pelayanan sesuai standar Four Points by Sheraton Bandung.		
27	Jumat, 27 Maret 2026	06.00–15.00	Melaksanakan opening outlet, mempersiapkan area pelayanan, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, menggunakan sistem MICROS dan EDC, serta memastikan seluruh perlengkapan operasional tetap tertata dengan baik.		
28	Sabtu, 28 Maret 2026	-	Off Day.		
29	Minggu, 29 Maret 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat minuman, melayani tamu, melakukan taking order, mengoperasikan MICROS dan EDC, melakukan clear up, serta menjaga kebersihan outlet selama jam operasional.		
30	Senin, 30 Maret 2026	07.00–16.00	Bertugas di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan utility dan amenities, melakukan check floor, menangani In		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
			Room Dining (IRD), mengantarkan amenities untuk VIP Guest, serta mengikuti kegiatan Training Gathering sebagai upaya meningkatkan pengetahuan dan kerja sama tim.		
31	Selasa, 31 Maret 2026	07.00–16.00	Melaksanakan operasional di Saffron Restaurant dengan memberikan pelayanan kepada tamu saat breakfast, melakukan clear up table, menyiapkan utility dan amenities, mengantarkan amenities untuk VIP Guest, menangani pesanan In Room Dining (IRD), melakukan check floor, serta menjaga kebersihan area restoran sesuai standar operasional.		

Mengetahui,



Niwan Syhendi
Assistant Restaurant Manager

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Rabu, 1 April 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, mengoperasikan sistem MICROS dan EDC, melakukan clear up, serta menjaga kebersihan area kerja selama operasional berlangsung.		
2	Kamis, 2 April 2026	07.00–16.00	Bertugas di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan utility dan amenities, menangani pesanan In Room Dining (IRD), melakukan check floor, serta mengantarkan amenities untuk VIP Guest.		
3	Jumat, 3 April 2026	-	Off Day.		
4	Sabtu, 4 April 2026	-	Off Day.		
5	Minggu, 5 April 2026	06.00–15.00	Melaksanakan operasional di The Late Check Out dengan membuka outlet, membuat berbagai minuman sesuai pesanan tamu, melakukan taking order, mengoperasikan MICROS dan EDC, serta memastikan area pelayanan tetap bersih dan rapi.		
6	Senin, 6 April 2026	06.00–15.00	Bertanggung jawab sebagai in charge di The Late Check Out dengan menyiapkan kebutuhan operasional, melayani tamu, membuat minuman, melakukan clear up area kerja, serta memastikan seluruh perlengkapan outlet siap digunakan.		
7	Selasa, 7 April 2026	07.00–16.00	Membantu operasional Saffron Restaurant melalui breakfast service, melakukan clear up table, menyiapkan seluruh utility dan amenities, melakukan check floor, menangani In Room Dining (IRD), serta memastikan pelayanan kepada		

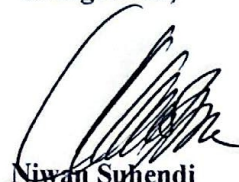
			tamu berjalan dengan baik.		
8	Rabu, 8 April 2026	-	Off Day.		
9	Kamis, 9 April 2026	-	Off Day.		
10	Jumat, 10 April 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, mengoperasikan sistem MICROS dan EDC, melakukan clear up, serta menjaga kualitas pelayanan selama operasional berlangsung.		
11	Sabtu, 11 April 2026	06.00–15.00	Menjalankan operasional The Late Check Out dengan menyiapkan area pelayanan, membuat minuman, melayani tamu, melakukan transaksi pembayaran menggunakan EDC, serta menjaga kebersihan outlet selama jam operasional.		
12	Minggu, 12 April 2026	06.00–15.00	Melaksanakan opening outlet, melakukan pengecekan kesiapan peralatan operasional, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, melakukan clear up, serta memastikan operasional berjalan sesuai standar pelayanan hotel.		
13	Senin, 13 April 2026	06.00–15.00	Memberikan pelayanan kepada tamu di The Late Check Out dengan membuat minuman sesuai pesanan, mengoperasikan MICROS, melakukan clear up area pelayanan, serta menjaga kebersihan dan kerapian outlet.		
14	Selasa, 14 April 2026	07.00–16.00	Bertugas di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place, menyiapkan amenities dan utility, mengantarkan amenities untuk VIP Guest, melakukan check floor, serta menangani pesanan In Room Dining (IRD).		
15	Rabu, 15 April	-	Off Day.		

	2026				
16	Kamis, 16 April 2026	-	Off Day.		
17	Jumat, 17 April 2026	06.00– 15.00	Bertugas sebagai in charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area kerja, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, mengoperasikan MICROS dan EDC, serta melakukan clear up setelah pelayanan.		
18	Sabtu, 18 April 2026	06.00– 15.00	Melaksanakan operasional The Late Check Out dengan memberikan pelayanan kepada tamu, membuat minuman, menjaga kebersihan area outlet, melakukan taking order, serta memastikan kebutuhan operasional selalu tersedia.		
19	Minggu, 19 April 2026	06.00– 15.00	Membantu kelancaran operasional The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat minuman, menerima pesanan, mengoperasikan sistem MICROS dan EDC, serta melakukan clear up area pelayanan.		
20	Senin, 20 April 2026	06.00– 15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan menyiapkan operasional outlet, melayani tamu, membuat berbagai minuman, melakukan transaksi pembayaran, serta memastikan area kerja tetap bersih dan tertata dengan baik.		
21	Selasa, 21 April 2026	07.00– 16.00	Melaksanakan operasional di Saffron Restaurant dengan membantu breakfast service, melakukan clear up table, menyiapkan seluruh utility dan amenities, menangani pesanan In Room Dining (IRD), melakukan check floor, serta mengantarkan amenities untuk VIP Guest.		
22	Rabu, 22 April 2026	-	Off Day.		
23	Kamis, 23 April	-	Off Day.		

	2026				
24	Jumat, 24 April 2026	07.00–16.00	Bertugas di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan amenities dan utility, melakukan check floor, menangani In Room Dining (IRD), serta menjaga kebersihan area restoran selama operasional berlangsung.		
25	Sabtu, 25 April 2026	06.00–15.00	Menjalankan operasional The Late Check Out dengan membuka outlet, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, mengoperasikan MICROS dan EDC, melakukan clear up, serta memastikan pelayanan berjalan sesuai standar hotel.		
26	Minggu, 26 April 2026	06.00–15.00	Bertanggung jawab sebagai in charge di The Late Check Out dengan menyiapkan area operasional, membuat minuman, melayani tamu, melakukan taking order, menjaga kebersihan outlet, serta memastikan seluruh perlengkapan operasional siap digunakan.		
27	Senin, 27 April 2026	06.00–15.00	Melaksanakan opening outlet, membuat berbagai minuman sesuai pesanan tamu, melakukan transaksi menggunakan MICROS dan EDC, melakukan clear up area pelayanan, serta memberikan pelayanan yang optimal kepada tamu.		
28	Selasa, 28 April 2026	07.00–16.00	Bertugas di Saffron Restaurant dengan membantu breakfast service, melakukan mise en place, menyiapkan utility dan amenities, menangani In Room Dining (IRD), mengantarkan amenities untuk VIP Guest, serta melakukan check floor secara berkala.		
29	Rabu, 29 April 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, melakukan clear up area kerja, mengoperasikan		

			sistem MICROS dan EDC, serta menjaga kebersihan outlet selama operasional berlangsung.		
30	Kamis, 30 April 2026	-	Off Day.		

Mengetahui,



Niwan Suhendi

Assistant Restaurant Manager

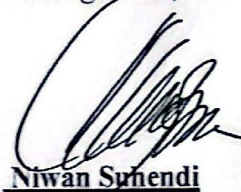
No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Jumat, 1 Mei 2026	-	Off Day.		
2	Sabtu, 2 Mei 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, mengoperasikan sistem MICROS dan EDC, serta melakukan clear up area pelayanan selama operasional berlangsung.		
3	Minggu, 3 Mei 2026	06.00–15.00	Menjalankan operasional The Late Check Out dengan memberikan pelayanan kepada tamu, membuat minuman sesuai pesanan, menjaga kebersihan outlet, melakukan taking order, serta memastikan seluruh kebutuhan operasional tersedia dengan baik.		
4	Senin, 4 Mei 2026	07.00–16.00	Bertugas di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan utility dan amenities, melakukan check floor, menangani pesanan In Room Dining (IRD), serta mengantarkan amenities untuk VIP Guest.		
5	Selasa, 5 Mei 2026	06.00–15.00	Bertugas di Lily Meeting Room dengan menyiapkan coffee break, membuat urn coffee dan tea, memastikan kebersihan serta kesiapan ruangan sebelum digunakan, melakukan refresh meeting room, dan menjaga kondisi ruangan tetap rapi selama kegiatan berlangsung.		
6	Rabu, 6 Mei 2026	06.00–15.00	Melaksanakan operasional di Lily Meeting Room dengan mempersiapkan coffee break, menata perlengkapan pelayanan, membuat urn coffee dan tea, melakukan pengecekan kebersihan ruangan, serta memastikan seluruh fasilitas siap digunakan oleh tamu.		
7	Kamis, 7 Mei 2026	06.00–15.00	Bertugas di Cardamom Meeting Room dengan menyiapkan coffee break, membuat urn coffee dan tea, melakukan refresh ruangan, memastikan kebersihan area meeting, serta menjaga kelancaran operasional selama acara berlangsung.		
8	Jumat, 8	06.00–	Membantu melakukan pengecekan kondisi		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
	Mei 2026	15.00	meeting room, menyiapkan dan melakukan set up ruangan sesuai kebutuhan acara, serta memastikan seluruh perlengkapan tersusun rapi sebelum tamu datang.		
9	Sabtu, 9 Mei 2026	11.00–20.00	Menangani acara engagement di Lily Meeting Room dengan melakukan clear up, memastikan buffet telah siap sebelum tamu hadir, melayani permintaan tamu selama acara berlangsung, kemudian melanjutkan operasional malam hari dengan membantu pelayanan acara wedding di Orchid Ballroom.		
10	Minggu, 10 Mei 2026	-	Off Day.		
11	Senin, 11 Mei 2026	-	Off Day.		
12	Selasa, 12 Mei 2026	06.00–15.00	Bertugas di Lily Meeting Room dengan menyiapkan coffee break, membuat urn coffee dan tea, memastikan seluruh perlengkapan meeting tersedia, melakukan refresh ruangan, serta menjaga kebersihan area selama operasional.		
13	Rabu, 13 Mei 2026	06.00–15.00	Bertanggung jawab di Meeting Room Ginger, Pepper, dan Clove dengan melakukan pengecekan kesiapan ruangan, menyiapkan coffee break, menjaga kebersihan area meeting, serta memastikan seluruh kegiatan berjalan dengan lancar.		
14	Kamis, 14 Mei 2026	06.00–15.00	Bertugas di Clove Meeting Room dengan melakukan persiapan ruangan sebelum acara dimulai, menjaga kebersihan area meeting, melakukan refresh ruangan, serta memastikan seluruh fasilitas siap digunakan oleh tamu.		
15	Jumat, 15 Mei 2026	-	Off Day.		
16	Sabtu, 16 Mei 2026	-	Off Day.		
17	Minggu, 17 Mei	08.00–17.00	Membantu melakukan pengecekan beberapa meeting room, memastikan kesiapan		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
	2026		perlengkapan operasional, serta membantu penataan ruangan sesuai kebutuhan kegiatan yang akan berlangsung.		
18	Senin, 18 Mei 2026	06.00–15.00	Bertugas di Orchid Ballroom 1 dengan menjaga coffee corner, memastikan ketersediaan urn coffee dan tea, melakukan refill sesuai kebutuhan, serta menjaga kebersihan area coffee break selama acara berlangsung.		
19	Selasa, 19 Mei 2026	-	Off Day.		
20	Rabu, 20 Mei 2026	06.00–15.00	Bertugas di Orchid Ballroom 1 dan 2 dengan menyiapkan area ballroom sebelum acara dimulai, menjaga coffee corner, memastikan perlengkapan coffee break selalu tersedia, serta memberikan pelayanan kepada tamu selama kegiatan berlangsung.		
21	Kamis, 21 Mei 2026	06.00–15.00	Membantu operasional di Orchid Ballroom 1 dan 2 dengan melakukan pengecekan ballroom, menjaga coffee station, melakukan refresh area pelayanan, serta memastikan kebutuhan tamu selama acara terpenuhi dengan baik.		
22	Jumat, 22 Mei 2026	06.00–15.00	Melaksanakan pelayanan di Orchid Ballroom 1 dan 2 dengan mengawasi coffee break, menjaga kebersihan area ballroom, membantu kebutuhan operasional selama acara, serta melakukan clear up setelah kegiatan selesai.		
23	Sabtu, 23 Mei 2026	-	Off Day.		
24	Minggu, 24 Mei 2026	-	Off Day.		
25	Senin, 25 Mei 2026	-	Off Day.		
26	Selasa, 26 Mei 2026	11.00–20.00	Melakukan persiapan Orchid Ballroom untuk acara wedding keesokan harinya dengan menata area ballroom, memastikan kelengkapan cutleries dan chinaware,		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
			melakukan pengecekan seluruh perlengkapan banquet, serta memastikan area acara bersih dan siap digunakan.		
27	Rabu, 27 Mei 2026	11.00–20.00	Bertugas pada acara wedding di Orchid Ballroom dengan memberikan pelayanan kepada tamu, menjaga coffee station, membantu kelancaran jalannya acara, serta melakukan clear up setelah kegiatan selesai.		
28	Kamis, 28 Mei 2026	-	Off Day.		
29	Jumat, 29 Mei 2026	06.00–15.00	Bertugas di Meeting Room dengan melakukan persiapan ruangan sebelum acara, menyiapkan coffee break, memastikan kebersihan area meeting, melakukan refresh ruangan, serta menjaga kesiapan fasilitas selama kegiatan berlangsung.		
30	Sabtu, 30 Mei 2026	06.00–15.00	Melaksanakan operasional di Meeting Room dengan menjaga ruangan tetap bersih dan rapi, menyiapkan coffee break, membantu kebutuhan peserta meeting, serta memastikan seluruh perlengkapan meeting berfungsi dengan baik.		
31	Minggu, 31 Mei 2026	-	Off Day.		

Mengetahui,



Niwan Syhendi
Assistant Restaurant Manager

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Senin, 1 Juni 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, mengoperasikan sistem MICROS dan EDC, serta melakukan clear up area pelayanan selama operasional berlangsung.		
2	Selasa, 2 Juni 2026	06.00–15.00	Menjalankan operasional The Late Check Out dengan memastikan kesiapan outlet sebelum dibuka, membuat minuman sesuai pesanan tamu, memberikan pelayanan, serta menjaga kebersihan dan kerapian area kerja selama operasional berlangsung.		
3	Rabu, 3 Juni 2026	-	Off Day.		
4	Kamis, 4 Juni 2026	-	Off Day.		
5	Jumat, 5 Juni 2026	07.00–16.00	Bertugas di Saffron Restaurant dengan melaksanakan breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan utility dan amenities, melakukan check floor, menangani pesanan In Room Dining (IRD), serta mengantarkan amenities untuk VIP Guest.		
6	Sabtu, 6 Juni 2026	07.00–16.00	Memberikan pelayanan kepada tamu selama breakfast service, melakukan clear up table, memastikan seluruh utility tersedia, melakukan pengecekan area restoran, serta membantu operasional In Room Dining (IRD).		
7	Minggu, 7 Juni 2026	06.00–15.00	Bertugas sebagai in charge di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, mengoperasikan MICROS dan EDC, serta memastikan operasional outlet berjalan sesuai standar pelayanan hotel.		
8	Senin, 8 Juni 2026	06.00–15.00	Melaksanakan operasional di The Late Check Out dengan menyiapkan kebutuhan outlet, melayani tamu, membuat minuman,		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
			melakukan clear up, serta menjaga kebersihan area pelayanan selama jam operasional.		
9	Selasa, 9 Juni 2026	06.00–15.00	Membantu kelancaran operasional The Late Check Out dengan membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, melakukan transaksi menggunakan sistem MICROS dan EDC, serta memastikan seluruh perlengkapan outlet tertata dengan baik.		
10	Rabu, 10 Juni 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan mempelajari penggunaan aplikasi Onex untuk melakukan permintaan pengiriman barang (delivery request) dan payment request, serta tetap membantu operasional outlet melalui pembuatan minuman, pelayanan kepada tamu, dan melakukan clear up area kerja.		
11	Kamis, 11 Juni 2026	-	Off Day.		
12	Jumat, 12 Juni 2026	-	Off Day.		
13	Sabtu, 13 Juni 2026	07.00–16.00	Bertugas di Saffron Restaurant dengan membantu breakfast service, melakukan mise en place, menyiapkan amenities dan utility, melakukan check floor, menangani pesanan In Room Dining (IRD), serta menjaga kebersihan area restoran selama operasional berlangsung.		
14	Minggu, 14 Juni 2026	06.00–15.00	Melaksanakan operasional The Late Check Out dengan membuka outlet, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menerima pesanan menggunakan sistem MICROS, mengoperasikan EDC, serta melakukan clear up setelah pelayanan selesai.		
15	Senin, 15 Juni 2026	06.00–15.00	Bertanggung jawab dalam operasional The Late Check Out dengan memastikan kesiapan area pelayanan, membuat minuman sesuai pesanan tamu, menjaga kebersihan outlet, serta memberikan		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
			pelayanan yang ramah dan profesional kepada tamu.		
16	Selasa, 16 Juni 2026	06.00–15.00	Membantu kegiatan operasional The Late Check Out mulai dari opening outlet, melakukan taking order, membuat berbagai minuman, mengoperasikan MICROS dan EDC, hingga melakukan clear up area pelayanan.		
17	Rabu, 17 Juni 2026	06.00–15.00	Memberikan pelayanan kepada tamu di The Late Check Out dengan menyiapkan berbagai minuman, menerima pesanan, memastikan area outlet tetap bersih, serta mendukung kelancaran operasional selama jam kerja.		
18	Kamis, 18 Juni 2026	06.00–15.00	Melaksanakan opening outlet, melakukan pengecekan kesiapan peralatan operasional, membuat minuman, melayani tamu, serta memastikan seluruh proses pelayanan berjalan sesuai standar operasional hotel.		
19	Jumat, 19 Juni 2026	-	Off Day.		
20	Sabtu, 20 Juni 2026	-	Off Day.		
21	Minggu, 21 Juni 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan menyiapkan kebutuhan operasional outlet, menerima pesanan tamu, membuat minuman, melakukan clear up, serta menjaga kebersihan area pelayanan selama operasional berlangsung.		
22	Senin, 22 Juni 2026	06.00–15.00	Menjalankan operasional The Late Check Out dengan membuka outlet, memberikan pelayanan kepada tamu, mengoperasikan sistem MICROS dan EDC, membuat minuman, serta memastikan seluruh kebutuhan operasional tersedia dengan baik.		
23	Selasa, 23 Juni 2026	06.00–15.00	Membantu operasional outlet dengan melakukan opening, membuat berbagai minuman sesuai pesanan tamu, menerima transaksi pembayaran, melakukan clear up area kerja, serta menjaga kualitas pelayanan kepada tamu.		

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
24	Rabu, 24 Juni 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan memastikan kesiapan area outlet sebelum operasional dimulai, membuat berbagai minuman, melayani tamu, melakukan taking order, serta menjaga kebersihan dan kerapian area pelayanan.		
25	Kamis, 25 Juni 2026	-	Off Day.		
26	Jumat, 26 Juni 2026	-	Off Day.		
27	Sabtu, 27 Juni 2026	06.00–15.00	Melaksanakan operasional The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, membuat berbagai minuman, melayani tamu, mengoperasikan sistem MICROS dan EDC, serta melakukan clear up area pelayanan setelah digunakan.		
28	Minggu, 28 Juni 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan memberikan pelayanan kepada tamu, membuat minuman sesuai pesanan, menjaga kebersihan area kerja, serta memastikan seluruh kegiatan operasional berjalan dengan lancar.		
29	Senin, 29 Juni 2026	06.00–15.00	Membantu kelancaran operasional The Late Check Out melalui kegiatan opening outlet, pembuatan minuman, taking order, penggunaan sistem MICROS dan EDC, serta melakukan clear up area pelayanan.		
30	Selasa, 30 Juni 2026	06.00–15.00	Menjalankan operasional The Late Check Out dengan menyiapkan area pelayanan, membuat berbagai minuman, melayani tamu, menjaga kebersihan outlet, serta memastikan pelayanan diberikan sesuai standar Four Points by Sheraton Bandung.		

Mengetahui,

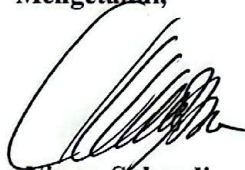


Niwan Suhendi

Assistant Restaurant Manager

No	Hari / Tanggal	Waktu	Kegiatan / Studi Kasus	Dokumentasi Kegiatan	Paraf Supervisor
1	Rabu, 1 Juli 2026	06.00–15.00	Bertugas di The Late Check Out dengan melakukan opening outlet, menyiapkan area operasional, membuat berbagai minuman, menerima pesanan tamu, mengoperasikan sistem MICROS dan EDC, melakukan clear up area pelayanan, serta memastikan operasional berjalan sesuai standar pelayanan hotel.		
2	Kamis, 2 Juli 2026	-	Off Day.		
3	Jumat, 3 Juli 2026	-	Off Day.		
4	Sabtu, 4 Juli 2026	-	Off Day.		
5	Minggu, 5 Juli 2026	07.00–16.00	Melaksanakan operasional di Saffron Restaurant pada hari terakhir program magang dengan membantu breakfast service, melakukan mise en place (moles), menyiapkan utility dan amenities, melakukan check floor, menangani pesanan In Room Dining (IRD), mengantarkan amenities untuk VIP Guest, serta menyelesaikan seluruh tugas operasional sesuai standar Four Points by Sheraton Bandung sebagai penutup masa Praktik Lapangan Industri (PLI).		

Mengetahui,


Niwan Suhendi

Assistant Restaurant Manager



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)

Meisi Wahyuni Putri

Unit Kegiatan Praktek

Food & Beverage Service

Nama Perusahaan/Industri

Four Points by Sheraton Bandung

Jadwal Kegiatan

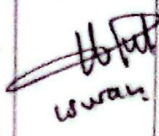
Januari - Juli

Nama Supervisor (Penilai)

R. Iswan Haryadi

Jabatan Supervisor di Perusahaan

Restaurant Manager

No	Har/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
		- kurangnya ketelitian dalam proses peng-inputan Menu item order sehingga menyebabkan kesalahan pada data Pesanan yang di input.	- Teliti dalam proses peng-inputan item - Double check Order sebelum peng-inputan	 R. Iswan H.

R. Iswan. H



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

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



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : Meisi Wahyuni Putri
Unit Kegiatan Praktek : Fnb Service
Nama Perusahaan/Industri : Four Points by Sheraton Bandung
Jadwal Kegiatan : Januari - Juli
Nama Dosen Pembimbing : Rahmi Fadilah, M.Pd.

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Haraf
1.	Senin/11-05	Acc Judul Laporan	Perbaiki kembali sama	✓
2.	Rabu/22-07	Bimbingan online	Perbaiki semua sesuai	
3.	Kamis/23-07	Bimbingan langsung	perbaikan sesuai	

Padang, Juli 2026


Rahmi Fadilah, M.Pd.