

**LAPORAN STUDI KASUS
ANALISIS KETERLAMBATAN PELAYANAN MAKANAN
SAAT BREAKFAST DI HOTEL TRUNTUM PADANG**

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



Oleh :

Vyiola Permata Sari / 24135142

**Dosen Pembimbing : Yuke Permata Lisna, SST, M. Par
Supervisor : Medrizal (Supervisor Restaurant)**

**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
Penyelesaian Praktik Lapangan Industri (PLI)**

FPP-UNP Padang

Semester Januari – Juni 2026

Oleh :

Vyiola Permata Sari

NIM: 24135142

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh :

Dosen Pembimbing



Yuke Permatasari Lisna, SST. M. Par
NIP. 198910252024062001

**a.n Dekan FPP-UNP
Kepala Unit Hubungan Industri**



Vischa Mansyera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

**Laporan ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Praktik Lapangan Industri (PLI)
Semester Januari - Juni 2026**

Oleh :

**Vyiola Permata Sari
NIM: 24135142**

**Program Studi D4 Manajemen Perhotelan
Departemen Pariwisata**

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri

Food and Beverage Manager



(Andy Azwar Azis)

Supervisor



(Medrizal)

Human Capital Manager



(Yessy Herlinda)

KATA PENGANTAR

Puji Syukur trainee ucapkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan Karunia-Nya, sehingga trainee dapat menyelesaikan Praktik Lapangan Industri (PLI) beserta laporan studi kasus yang berjudul “***Analisis Keterlambatan Pelayanan Makanan Saat Breakfast Di Hotel Truntum Padang***”.

Penulisan laporan studi kasus ini merupakan salah satu persyaratan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang pada umumnya dan Program Studi D4 Manajemen Perhotelan pada khususnya. Dalam penulisan laporan studi kasus ini *trainee* mendapat banyak bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Untuk itu menulis 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 ketua Departemen Pariwisata dan Perhotelan
3. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M.Pd., selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan Universitas Negeri Padang
4. Ibu Rahmi Fadillah, M.Pd., selaku Koordinator Pengalaman Lapangan Industri I Fakultas Pariwisata dan Perhotelan
5. Bapak Sukma Yudistira, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Penasehat Akademik
6. Ibu Yuke Permata Lisna SST, M.Par., selaku Dosen Pembimbing Magang Berdampak I yang telah membantu dalam proses pembuatan laporan ini
7. Seluruh dosen-dosen Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang
8. Bapak Rafizon Chaniago sebagai *General Manager* Truntum Hotel Padang
9. Ibu Yessy Herlinda sebagai *Human Resources Manager* Truntum Hotel Padang
10. Bapak Andy Azwar Azis sebagai *F&B Manager* Truntum Hotel Padang
11. Bapak Medrizal sebagai supervisor bagian *Restaurant* Truntum Hotel Padang
12. Seluruh *staff* Truntum Hotel Padang

13. Ucapan terimakasih kepada orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan, *support*, semangat serta material kepada *trainee*

Semoga laporan ini bermanfaat bagi pembaca terutama bagi mahasiswa Fakultas Pariwisata dan Perhotelan.

Padang, 12 Juli 2026

Vyiola Permata Sari

DAFTAR ISI

COVER

HALAMAN PENGESAHAN FAKULTAS

HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
ABSTRAK	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	2
C. Rumusan Masalah.....	3
D. Tujuan Studi Kasus.....	3
E. Manfaat Studi kasus.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
A. Landasan Teori	5
B. Penelitian Terdahulu	11
C. Kerangka Pemikiran.....	12
BAB III METODE STUDI KASUS.....	14
A. Jenis Penelitian.....	14
B. Lokasi dan Waktu PLI	14
C. Profil Organisasi/Perusahaa.....	15
D. Subjek dan Objek Studi Kasus.....	33
E. Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)	34
F. Teknik Analisis Data.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	37
A. Gambaran Umum Kasus.....	37
B. Temuan Studi Kasus	38
C. Analisis Permasalahan	39
D. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu	40

E. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan	41
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	43
A. KESIMPULAN.....	43
B. SARAN.....	43
DAFTAR PUSTAKA.....	46
LAMPIRAN.....	49

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Healthy Club Facility Truntum Padang.....	23
Tabel 2 Jenis Kamar Truntum Hotel Padang.....	23

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Logo Hotel Truntum Padang	15
Gambar 2 Gedung Truntum Hotel Padang	16
Gambar 3 Ranah Minang <i>Coffee Shop</i>	19
Gambar 4 Batandang <i>Executive Lounge</i>	19
Gambar 5 Muaro <i>Terrace Café</i>	20
Gambar 6 PCC <i>Ballroom</i>	20
Gambar 7 Anai Meeting Room	21
Gambar 8 Ombilin	21
Gambar 9 Tarusan <i>Meeting Room</i>	22
Gambar 10 Kuantan <i>Meeting Room</i>	22
Gambar 11 Arau <i>Meeting Room</i>	22
Gambar 12 Struktur Organisasi	25
Gambar 13 Meja <i>Buffet</i>	30
Gambar 14 <i>Greeter</i> menyambut dan menyapa tamu	30
Gambar 15 <i>Clear Up</i> piring dan peralatan makan	32
Gambar 16 <i>Guest Comment Form</i>	32
Gambar 17 <i>Dusting Table</i>	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	49
Lampiran 2 Hasil Observasi.....	57
Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI.....	60
Lampiran 4 Surat Keterangan PLI	64
Lampiran 5 Logbook.....	65
Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing PLI.....	70
Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dengan Supervisor	71

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penyebab keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* di Hotel Truntum Padang, mengetahui dampak yang ditimbulkan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, serta mengidentifikasi upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Departemen Food & Beverage Service* Hotel Truntum Padang.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* disebabkan oleh tingginya jumlah tamu pada jam sibuk (*peak hours*), kurangnya koordinasi antara *waiter/waitress* dengan bagian *kitchen*, keterlambatan pengisian ulang (*refill*) makanan pada area *buffet*, serta keterbatasan jumlah karyawan yang bertugas. Permasalahan tersebut mengakibatkan waktu tunggu tamu lebih lama, munculnya keluhan pelanggan, serta berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel. Upaya yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut antara lain meningkatkan koordinasi antar bagian melalui *briefing* sebelum operasional, mempersiapkan kebutuhan makanan sebelum jam *breakfast*, mengoptimalkan proses *refill* makanan, serta menyesuaikan jumlah karyawan pada jam-jam sibuk. Penerapan upaya tersebut diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat proses penyajian makanan, dan menjaga kepuasan tamu di Hotel Truntum Padang.

Kata kunci: *Breakfast, Food & Beverage Service, Keterlambatan Pelayanan, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Tamu.*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang sangat mengutamakan kualitas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Persaingan yang semakin ketat di bidang perhotelan menuntut setiap hotel untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas agar mampu mempertahankan kepercayaan dan loyalitas tamu. Salah satu departemen yang memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah *Food and Beverage Service (F&B Service)*, khususnya pada pelayanan makanan saat *Breakfast*. Pelayanan *breakfast* menjadi salah satu layanan utama hotel karena merupakan pengalaman pertama yang dirasakan tamu pada awal aktivitas mereka setiap hari. Oleh karena itu, kualitas pelayanan saat *breakfast* dapat memengaruhi kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel secara keseluruhan.

Pelayanan *breakfast* di hotel tidak hanya berkaitan dengan ketersediaan makanan, tetapi juga mencakup kecepatan penyajian, ketepatan waktu pengisian ulang (*refill*) makanan, kebersihan area restoran, serta keramahan dan responsif karyawan dalam melayani tamu. Pelayan yang berjalan dengan baik akan memberikan pengalaman positif bagi tamu, sedangkan keterlambatan pelayanan dapat menimbulkan ketidakpuasan, keluhan, bahkan memengaruhi citra hotel. Oleh karena itu, setiap hotel memastikan bahwa pelayanan *breakfast* berlangsung secara efektif dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan.

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PKL) di Hotel Truntum Padang, penulis menemukan permasalahan yang cukup sering terjadi, yaitu keterlambatan pelayanan makanan pada saat *breakfast*, terutama saat kunjungan sedang tinggi atau pada jam sibuk (*Peak Hours*), keterlambatan tersebut terlihat dari lambatnya pengisian ulang makanan pada area *buffet*, meningkatnya waktu tunggu tamu, serta keterlambatan pelayanan ketika jumlah tamu yang datang cukup banyak. Selain itu,

koordinasi antara *waiter/waitress* dengan bagian *kitchen* belum berjalan secara optimal sehingga beberapa kebutuhan tamu tidak dapat dipenuhi dengan cepat.

Permasalahan tersebut berdampak pada munculnya keluhan tamu mengenai lamanya waktu menunggu makanan tersedia kembali. Apabila kondisi ini terjadi secara berulang, maka akan menurunkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu terhadap Hotel Truntum Padang. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap proses pelayanan *breakfast* untuk mengetahui faktor-faktor penyebab keterlambatan serta upaya yang dapat dilakukan guna meningkatkan efektivitas pelayanan.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis tertarik untuk melakukan studi kasus dengan judul “Analisis Keterlambatan Pelayanan Makanan Saat *Breakfast* di Hotel Truntum Padang”. Melalui penelitian ini diharapkan dapat diketahui penyebab keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast*, dampaknya terhadap kepuasan tamu, serta memberikan rekomendasi yang dapat dijadikan bahan evaluasi pihak hotel dalam meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada *Departemen Food & Beverage Service*.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Departemen Food and Beverage Service* Hotel Truntum Padang, penulis mengidentifikasi beberapa permasalahan sebagai berikut:

1. Terjadinya keterlambatan pelayanan makanan pada saat *breakfast*, terutama pada saat jam sibuk (*Peak Hours*).
2. Kurangnya koordinasi dan komunikasi antara *waiters* dan bagian *kitchen* dalam proses penyajian dan pengisian ulang (*refill*) makanan.
3. Tingginya jumlah tamu saat waktu *breakfast* menyebabkan pelayanan menjadi kurang optimal dan waktu tunggu tamu meningkat.
4. Keterbatasan jumlah karyawan yang bertugas pada waktu tertentu sehingga pelayanan kepada tamu menjadi kurang optimal.
5. Meningkatnya keluhan tamu akibat waktu tunggu yang terlalu lama dalam mengisi ulang (*refill*) makanan pada saat *breakfast*.

6. Keterlambatan pelayanan berpotensi memengaruhi citra dan reputasi Hotel Truntum Padang sebagai penyedia jasa perhotelan.

C. Rumusan Masalah

1. Apa penyebab terjadinya keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* di restoran Hotel Truntum Padang?
2. Bagaimana dampak keterlambatan pelayanan makanan pada saat *breakfast* terhadap kepuasan tamu?
3. Apa solusi yang dapat dilakukan untuk mengatasi permasalahan tersebut?

D. Tujuan Studi Kasus

Adapun tujuan dari studi kasus ini adalah :

1. Untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* di restoran Hotel Truntum Padang.
2. Untuk menganalisis dampak keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* terhadap kepuasan tamu di restoran Hotel Truntum Padang.
3. Untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan di *Departemen Food and Beverage Service*.
4. Untuk memberikan solusi dan rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pihak hotel dalam mengatasi permasalahan keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu.

E. Manfaat Studi kasus

Adapun manfaat dari studi kasus ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Mahasiswa

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman mahasiswa mengenai permasalahan yang terjadi dalam operasional *Food and Beverage Service*, khususnya terkait keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* serta cara mengatasi permasalahan tersebut secara profesional.

2. Bagi Hotel Truntum Padang

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi evaluasi dan masukan bagi pihak hotel Truntum Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanan, memperbaiki koordinasi antar bagian, serta meningkatkan kepuasan tamu terhadap pelayanan restoran.

3. Bagi Program Studi Manajemen Perhotelan

Studi kasus ini dapat menjadi referensi dan bahan pembelajaran bagi mahasiswa Program Studi Manajemen Perhotelan mengenai penerapan teori dan praktik di dunia industri perhotelan, khususnya pada *Departemen Food and Beverage Service*.

4. Bagi Peneliti Selanjutnya

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi sumber referensi dan bahan perbandingan bagi peneliti lain yang ingin melakukan penelitian mengenai kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, atau permasalahan operasional di bidang perhotelan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Hotel

Hotel merupakan suatu usaha yang menyediakan jasa akomodasi, makanan, minuman, dan pelayanan lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersial. Tujuan utama hotel adalah memberikan pengalaman terbaik kepada tamu sehingga mereka merasa nyaman, aman, dan puas selama menggunakan fasilitas hotel. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan tamu dan meningkatkan daya saing hotel.

Menurut Sanjaya (2022), hotel adalah perusahaan yang di kelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang di terima tanpa adanya perjanjian khusus.

Menurut Faiq (2023), hotel merupakan sarana akomodasi yang menyediakan berbagai fasilitas dan pelayanan, seperti kamar sebagai tempat menginap, restoran, ruang pertemuan, serta fasilitas pendukung lainnya. Hotel dikelola secara profesional untuk memberikan pelayanan kepada tamu sekaligus memperoleh keuntungan.

Selain itu, menurut Soputan (2022), menjelaskan bahwa hotel merupakan suatu usaha akomodasi komersial yang menyediakan fasilitas penginapan, makanan dan minuman, serta berbagai pelayanan lainnya bagi masyarakat umum. Berdasarkan pengertian tersebut, hotel memiliki beberapa unsur utama, yaitu bangunan atau usaha akomodasi, pelayanan menginap, pelayanan makanan dan minuman, serta pengelolaan secara komersial.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu usaha akomodasi yang menyediakan tempat menginap, makanan dan minuman, serta berbagai fasilitas dan pelayanan lainnya bagi tamu yang dikelola secara profesional dan komersial. Dalam

kaitannya dengan studi kasus ini, pelayanan makanan saat *breakfast* merupakan salah satu bentuk pelayanan hotel yang memiliki peranan penting dalam memberikan pengalaman dan kepuasan kepada tamu.

2. *Food and Beverage Service*

Food and Beverage Service merupakan salah satu departemen operasional hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Departemen ini meliputi restoran, *coffee shop*, *banquet*, *room service*, dan *outlet* lainnya yang menyediakan makanan dan minuman.

Menurut Sanjaya (2022), *Food and Beverage* merupakan departemen hotel yang bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Pelayanan yang di berikan meliputi proses menyambut tamu, menerima pesanan, menyajikan makanan dan minuman, hingga menangani keluhan pelanggan.

Menurut Anggraini (2022), *Food and Beverage Service* merupakan bagian yang bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman bagi tamu. Karyawan yang berkerja pada bagian ini dituntut untuk memiliki penampilan yang rapi, sikap ramah dan sopan, kemampuan berkomunikasi yang baik, serta ketangkasan dalam memberikan pelayanan kepada tamu. Hal tersebut menunjukan bahwa kualitas pelayanan *Food and Beverage Service* tidak hanya dipengaruhi oleh makanan dan minuman yang disajikan, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat dan profesional.

Selain itu, menurut Fauzzia (2023), menjelaskan bahwa *Food and Beverage Service* merupakan salah satu bagian dari *Food and Beverage Departement* yang bertanggung jawab dalam melayani dan memenuhi kebutuhan makanan serta minuman tamu, baik dalam proses penyediaan maupun penyajiannya. Pelaksanaan pelayanan *Food and Beverage Service* perlu dilakukan berdasarkan prosedur kerja yang telah ditetapkan agar pelayanan dapat berjalan secara teratur dan memberikan pengalaman yang baik bagi tamu.

Berdasarkan beberapa pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Service* adalah bagian dari operasional hotel

yang bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional, cepat, ramah, dan sesuai dengan standar operasional yang berlaku. Dalam penelitian ini, *Food and Beverage Service* menjadi bagian yang penting karena berkaitan langsung dengan pelayanan makanan saat *breakfast*. Keterlambatan dalam proses penyajian maupun pengisian ulang (*refill*) makanan dapat memengaruhi kelancaran operasional restoran serta kepuasan tamu.

3. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan melalui pelayanan yang diberikan. Dalam industri perhotelan, kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor utama yang menentukan kepuasan tamu.

Menurut Rahmadina (2022), kualitas pelayanan identik dengan fasilitas, keramahan, kecepatan pelayanan, kenyamanan dan kemampuan hotel dalam menjalin komunikasi yang baik dengan pelanggan.

Menurut Ainayya (2022), kualitas pelayanan *Food and Beverage* memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan pelanggan Hotel Grand Savero Bogor. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang cepat, tepat, dan sesuai harapan pelanggan merupakan bagian penting dalam menciptakan pengalaman yang positif bagi tamu hotel.

Selain itu, menurut Ningsih (2022), menjelaskan bahwa kualitas pelayanan pada sektor *Food and Beverage* berperan penting dalam membentuk kepuasan pelanggan. Penelitian yang dilakukan pada pelanggan *Food and Beverage* MaxOne Ascent Hotel Malang menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki hubungan dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan. Hal ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan serta mendorong pelanggan untuk tetap menggunakan atau merekomendasikan suatu layanan.

Berdasarkan dari beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan

pelanggan secara cepat, tepat, ramah, dan profesional. Dalam studi kasus ini, kualitas pelayanan berkaitan dengan pelayanan makanan saat *breakfast* di Hotel Truntum Padang. Keterlambatan dalam pengisian ulang (*refill*) makanan, lambatnya pelayanan, serta kurangnya koordinasi antar bagian dapat memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, peningkatan kecepatan pelayanan dan koordinasi antara *waiter/waitress* dengan bagian *kitchen* menjadi hal penting untuk menjaga kepuasan tamu.

4. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa setelah membandingkan pelayanan yang di terima dengan harapan sebelumnya.

Menurut Rina Suprina (2022), kepuasan pelanggan merupakan faktor penting dalam pengelolaan industri perhotelan karena pelanggan yang puas cenderung akan datang kembali dan akan memberikan rekomendasi kepada yang lain sehingga dapat menguntungkan untuk hotel.

Menurut Tinamberan (2021), kepuasan pelanggan pada industri perhotelan berkaitan dengan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang meliputi bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang mampu memenuhi harapan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap hotel.

Selain itu, menurut Rahmadina (2022), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan pada industri perhotelan. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan pelanggan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap hotel. Sebaliknya, pelayanan yang lambat atau tidak sesuai harapan dapat menimbulkan ketidakpuasan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul setelah pelanggan membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima. Dalam studi kasus ini, kepuasan pelanggan berkaitan dengan pelayanan makanan saat *breakfast* di Hotel Truntum Padang. Keterlambatan penyajian atau

pengisian ulang makanan dapat menyebabkan waktu tunggu tamu menjadi lebih lama dan berpotensi menurunkan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, kecepatan, ketetapan, dan kualitas pelayanan menjadi hal penting dalam menciptakan kepuasan tamu.

5. *Breakfast*

Breakfast atau sarapan merupakan salah satu pelayanan makanan dan minuman yang penting dalam operasional hotel. Pelayanan *breakfast* biasanya diberikan kepada tamu hotel pada pagi hari dan menjadi salah satu fasilitas yang dapat memengaruhi pengalaman serta kepuasan tamu. Dalam pelaksanaannya, pelayanan *breakfast* membutuhkan persiapan yang baik, mulai dari persiapan makanan, area *buffet*, peralatan makan, hingga kesiapan karyawan dalam melayani tamu.

Menurut Kasih (2020), pelayanan *breakfast* merupakan salah satu kegiatan penting dalam operasional *Food and Beverage Service* karena berhubungan langsung dengan kepuasan tamu hotel. Pelaksanaan *breakfast* membutuhkan pengawasan dan koordinasi yang baik agar pelayanan dapat berjalan sesuai prosedur. Pelayanan yang tidak sesuai standar dapat menimbulkan keluhan dan ketidakpuasan tamu.

Menurut Nurhayati (2024), menjelaskan bahwa kelancaran operasional *breakfast* membutuhkan kerja sama antar bagian, kualitas makanan yang baik, kebersihan dan higienitas, persiapan yang tepat, serta komunikasi dan koordinasi yang efektif. Koordinasi tersebut diperlukan agar makanan dapat disiapkan dan disajikan tepat waktu sehingga dapat meminimalkan terjadinya keluhan dari tamu.

Selain itu, Wasillah (2024), menunjukan bahwa kualitas makanan dan pelayanan karyawan memiliki kaitan dengan kepuasan tamu *breakfast* di hotel. Hal ini menunjukan bahwa pelayanan *breakfast* tidak hanya dipengaruhi oleh kualitas makanan, tetapi juga oleh kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan kebutuhan tamu.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa *breakfast* merupakan pelayanan makanan dan minuman yang diberikan kepada tamu pada pagi hari dan menjadi salah satu bagian penting dalam

operasional *Food and Beverage Service* di hotel. Kelancaran pelayanan *breakfast* dipengaruhi dengan kesiapan makanan, ketersediaan tenaga kerja, koordinasi antar bagian *kitchen* dan *food and beverage service*, serta kecepatan dalam melakukan pengisian ulang makanan. Oleh karena itu, keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* dapat memengaruhi pengalaman dan kepuasan tamu.

6. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Tamu

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang sangat erat dengan kepuasan tamu. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan tamu.

Menurut Rohaeni (2018), kualitas pelayanan yaitu pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai harapan sehingga dapat memenuhi kepuasan tamu.

Menurut Arthana (2024), kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa beberapa dimensi kualitas pelayanan, seperti bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh hotel, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan oleh tamu.

Selanjutnya, menurut Geba (2024), mengenai kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran hotel menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang lebih signifikan terhadap kepuasan tamu dibandingkan kualitas produk. Hasil tersebut memperlihatkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh karyawan, termasuk kecepatan, ketepatan, dan kemampuan dalam memenuhi kebutuhan tamu, merupakan faktor penting dalam menciptakan kepuasan.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memiliki hubungan yang positif dengan kepuasan tamu. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin besar kemungkinan tamu merasa puas. Dalam studi kasus ini, keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* dapat memengaruhi kepuasan tamu karena menyebabkan waktu tunggu menjadi lebih lama. Oleh karena itu,

kecepatan pelayanan, ketepatan penyajian makanan, koordinasi antara *waiter/waitress* dengan *kitchen*, serta kemampuan karyawan dalam menangani kebutuhan tamu merupakan hal penting dalam meningkatkan kepuasan tamu di Hotel Truntum Padang.

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan dalam penyusunan studi kasus ini. Selain itu, penelitian terdahulu membantu penulis dalam mengetahui hasil penelitian yang telah dilakukan sebelumnya serta menjadi dasar untuk membandingkan dengan penelitian yang akan dilakukan.

Penelitian yang dilakukan oleh Dharma (2025), berjudul “Efektivitas Penyajian *Breakfast A La Carte* dan *Buffet* pada Restoran Hotel: Studi Kasus di Prego K Gallery Hotel.” Penelitian ini membahas efektivitas pelayanan *breakfast* dengan membandingkan metode penyajian *A La Carte* dan *buffet*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode penyajian makanan memiliki hubungan dengan alur operasional pelayanan dan pengalaman tamu. Pelayanan *breakfast* membutuhkan pengelolaan yang baik agar proses penyajian dapat berjalan efektif dan kebutuhan tamu dapat terpenuhi.

Penelitian yang dilakukan oleh Gogani (2024), berjudul “Pengaruh Variasi Menu *Buffet Breakfast* Terhadap Kepuasan Tamu di Hotel Ijen Suites Malang.” Penelitian ini membahas pelayanan *buffet breakfast* dan hubungan dengan kepuasan tamu. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variasi menu *buffet breakfast* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan tamu. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan *breakfast* tidak hanya berkaitan dengan makanan yang disediakan, tetapi juga dengan pengalaman tamu selama menikmati layanan *breakfast*.

Penelitian yang dilakukan oleh Pratiwi (2024), berjudul “Analisis Kepuasan Pelanggan dan Pengaruh Variasi Menu Terhadap Loyalitas Tamu pada *Buffet Breakfast* di Verandah Restaurant, Hotel Eastparc Yogyakarta.” Penelitian ini menambah kepuasan dan loyalitas tamu pada pelayanan *buffet breakfast*. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pelayanan *buffet breakfast* menjadi salah satu bagian penting dalam pengalaman tamu selama menginap di hotel. Kualitas pengalaman tamu

selama menikmati *breakfast* dapat berhubungan dengan kepuasan dan loyalitas mereka.

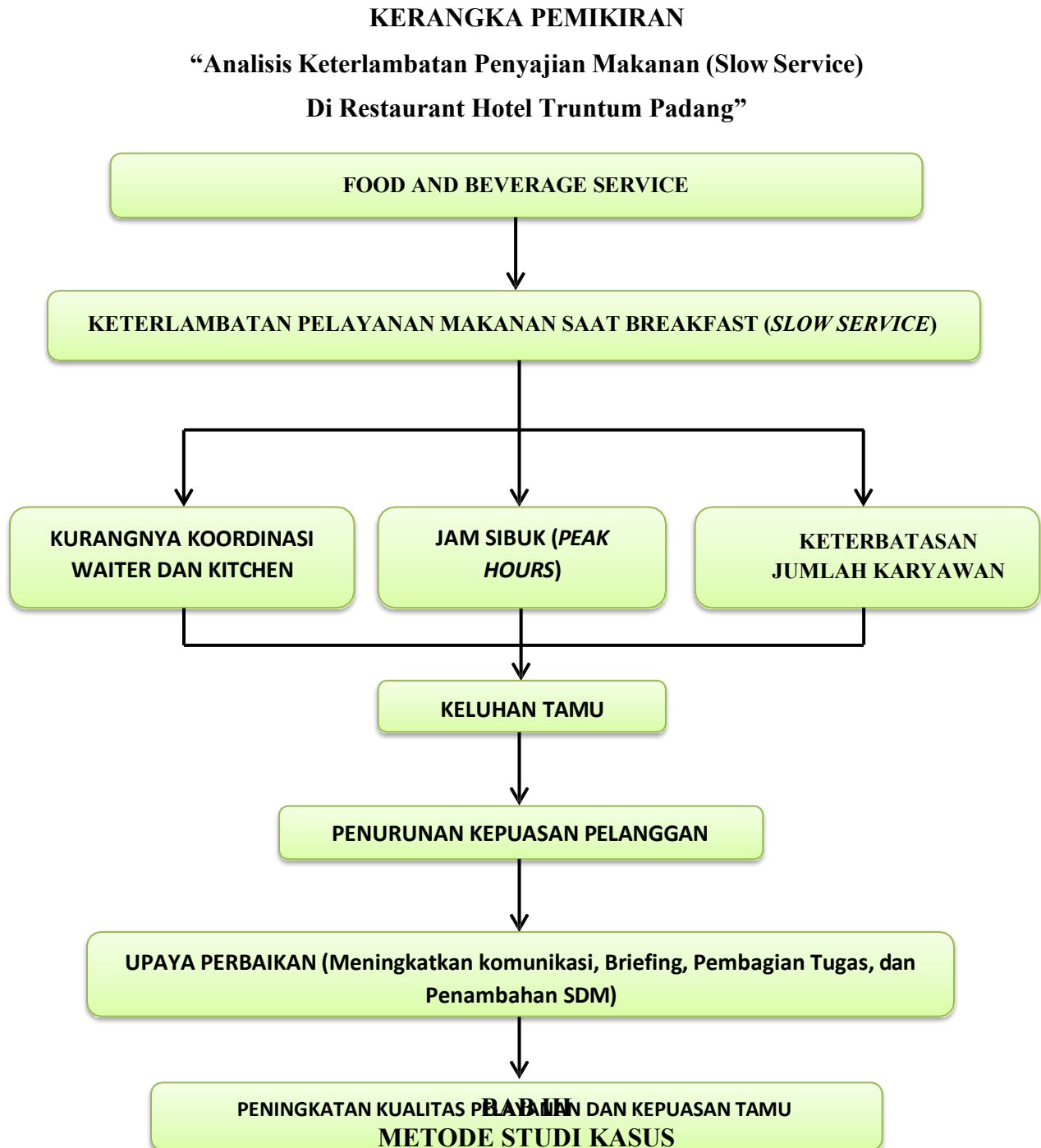
Berdasarkan pada penelitian terdahulu tersebut, dapat dilihat bahwa pelayanan *breakfast* merupakan salah satu bagian penting dalam operasional restoran hotel. Penelitian Dharma (2025), membahas efektivitas metode penyajian *breakfast*. Sedangkan penelitian Gogani (2025), membahas pengaruh variasi menu *buffet breakfast* terhadap kepuasan tamu. Sementara itu, penelitian Pratiwi (2024), membahas kepuasan dan loyalitas tamu yang berkaitan dengan variasi menu pada pelayanan *buffet breakfast*. Dari ketiga penelitian tersebut, dapat dipahami bahwa pelayanan *breakfast* tidak hanya berkaitan dengan makanan yang disediakan, tetapi juga mencakup bagaimana makanan tersebut dipersiapkan, disajikan, dan diterima oleh tamu.

C. Kerangka Pemikiran

Pelayanan *Food and Beverage Service* merupakan salah satu faktor penting yang memengaruhi kepuasan tamu di industri perhotelan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah ketepatan waktu dalam menyajikan makanan kepada tamu.

Berdasarkan hasil observasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Restaurant Hotel Truntum Padang, keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kurangnya koordinasi antara *waiter* dan *kitchen*, tingginya jumlah tamu pada jam sibuk (*peak hours*), serta keterbatasan jumlah karyawan yang bertugas. Permasalahan tersebut berdampak pada munculnya keluhan tamu, menurunnya kualitas pelayanan, dan berkurangnya kepuasan pelanggan.

Bagan Kerangka Pemikiran



(Sumber : Penulis, 2026)

BAB III

METODE STUDI KASUS

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian kualitatif dipilih karena bertujuan untuk memahami dan menganalisis secara mendalam permasalahan keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* yang sering terjadi di Restaurant Hotel Truntum Padang selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

Menurut Siregar (2024), studi kasus merupakan salah satu pendekatan dalam penelitian kualitatif yang digunakan untuk memahami suatu permasalahan secara mendalam berdasarkan kondisi nyata di lapangan. Dalam pelaksanaannya, data dapat diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Menurut Prawanti (2025), penelitian kualitatif dapat digunakan untuk memahami fenomena manusia dan proses sosial berdasarkan sudut pandang subjek yang diteliti. Jenis penelitian kualitatif dapat berupa studi kasus, *fenomenologi*, *etnografi*, studi historis, dan beberapa bentuk penelitian lainnya. Pengumpulan data dalam penelitian kualitatif dapat dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pendekatan studi kasus digunakan untuk mengkaji suatu permasalahan secara mendalam pada objek penelitian tertentu. Data diperoleh melalui observasi langsung di hotel, wawancara dengan karyawan *Food and Beverage Service*, serta dokumentasi selama kegiatan PLI. Melalui metode ini, penulis dapat mengidentifikasi penyebab terjadinya *slow service*, dampaknya terhadap kepuasan tamu, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Restaurant Hotel Truntum Padang.

B. Lokasi dan Waktu PLI

Praktik Lapangan Industri (PLI) ini dilaksanakan di Hotel Truntum Padang, khususnya pada *Departemen Food and Beverage Service* (Restaurant). Hotel Truntum Padang beralamat di Kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Gereja No. 34, Belakang Tangsi, Kecamatan

Padang Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada kesesuaian dengan bidang praktik serta adanya kesempatan bagi penulis untuk mengamati secara langsung proses pelayanan makanan dan minuman, termasuk permasalahan keterlambatan penyajian makanan (*slow service*) yang menjadi fokus studi kasus.

Pelaksanaan Praktik Lapangan Industri berlangsung selama 6 bulan, yaitu mulai pada 12 Januari 2026 sampai 12 Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis mengikuti kegiatan operasional restaurant, melakukan observasi, wawancara, serta mengumpulkan data yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

C. Profil Organisasi/Perusahaan



Gambar 1 Logo Hotel Truntum Padang

(Sumber: *Human Capital Department* Truntum Hotel Padang, 2026)

Berdasarkan data dari *Human Capital Department* Truntum Hotel Padang (2026), Truntum Hotel Padang merupakan sebuah hotel bintang empat yang baru saja melakukan *re-branding* dari Grand Inna Padang Hotel *Convention & Exhibition*. Terletak di Kota Padang yang hanya berjarak beberapa menit dari bisnis kota, aktivitas komersial dan Pantai Padang, 50 menit dari Bandara Internasional Minangkabau. Hotel Truntum Padang Berlokasi di Kota Padang, Sumatera Barat, tepatnya di Jalan Gereja No. 34, Belakang Tangsi, Kecamatan Padang Barat.



Gambar 2 Gedung Truntum Hotel Padang

(Sumber: *Human Capital Department* Truntum Hotel Padang, 2026)

Hotel ini menawarkan kesempatan yang sangat baik bagi *client* untuk menggabungkan bisnis dan kesenangan. Tempat wisata di dekatnya termasuk Monumen Bencana Gempa Sumatra Barat dan Museum Adityawarman. Disamping petualangan budaya, kuliner dan luar ruangan lainnya yang tak terhitung jumlahnya. Setelah memasuki Hotel Truntum Padang, para tamu akan menemukan senyuman dan sapaan hangat. “Selamat datang di Hotel Truntum Padang member of Hotel Indonesia Group”. Salah satu grup hotel terbesar di Indonesia, dengan puluhan tahun berada di tangan profesional perhotelan berpengalaman.

Dikutip dari data *Human Capital Department* Hotel Truntum Padang (2026), sejarah hotel ini dimulai sejak didirikannya sebuah hotel pada tahun 1918 dengan nama *Oranje Hotel* milik perorangan warga Belanda bernama Wilhemus Franciscus Johannes Jansen. Sejak tahun berdirinya hingga tahun 1959, hotel ini dikuasai oleh pemilik/pewaris-pewarisnya. Sedangkan pada masa penjajahan Jepang terjadi penggantian nama *Oranje Hotel* menjadi *Hotel Muara*. (HRD Truntum Padang, 2026).

Pada tahun 1959 Pemerintah Republik Indonesia mengambil alih semua perusahaan milik Belanda (Nasionalisasi), termasuk Hotel Muara Padang. Hotel ini berada di dalam lingkungan Departemen Perhubungan Darat, POS Telekomunikasi dan Pariwisata (1962-1966), Lembaga Pariwisata Nasional (1967-1970), Direktorat Jendral Pariwisata (1971-1973). Lalu pada tahun 1974, sesuai dengan PP.4/73 Operasional sebanyak 14 hotel diserahkan kepada PT. Natour termasuk Hotel Muara Padang.

Pada tahun 2000 PT. Natour resmi bergabung dengan PT. Hotel Indonesia, dan berganti nama menjadi Inna Muara Padang. (HRD Truntum Padang, 2026).

Sesudah melakukan renovasi pada bagian bagian yang rusak akibat gempa yang melanda Sumatra Barat pada 2009 lalu, Hotel Grand Inna Muara bangkit kembali dengan segala perubahan yang lebih baik dan mulai beroperasi lagi pada Juni 2010, yang mana semua fasilitas tamu- tamu sudah lebih lengkap daripada sebelumnya dan bekerja sama dengan group PT. Indonesia Natour Persero. Pada 7 tanggal 8 Maret 2013, kerjasama dengan PT. Indonesia Natour Persero dilanjutkan dengan memakai brand sendiri yaitu “Grand Inna Padang Hotel *Convention & Exhibition*”.

Beberapa waktu lalu, tepatnya pada tanggal 8 April 2021 Hotel Grand Inna Padang melakukan *Re-branding* menjadi upgrade hotel terbaru dan bergerak dibawah naungan Hotel Indonesia Group bernama “Truntum Hotel Padang”. Bersamaan dengan *re-branding* dua hotel lainnya yang saat itu berada dibawah naungan PT. Indonesia Natour, yaitu Inna Parapat (khas Parapat), Inaya Putri Bali (Merusaka Bali). (HRD Hotel Truntum Padang, 2026).

1. Visi & Misi

Berikut ini adalah visi dan misi Truntum Hotel Padang dikutip dari HRD Truntum Hotel Padang (2026) :

a. Visi

Menjadi perusahaan dengan jaringan perhotelan bertaraf internasional, berbudaya, dan berkepribadian indonesia yang berbasis integritas dan pengembangan potensi karyawan untuk menghasilkan shareholders value yang memuaskan dimanapun kami berada.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi di atas, Hotel Truntum Padang mempunyai misi sebagai berikut.

- 1) Memuaskan konsumen individu, baik wisatawan domestik, maupun mancanegara dan konsumen institusi baik

perusahaan nasional, multinational maupun lembaga pemerintah maupun non pemerintah.

- 2) Menyediakan pelayanan perhotelan MICE, dan pariwisata yang membanggakan bagi mereka yang menginap dan berkualitas dengan standard internasional.
- 3) Menawarkan lingkungan kerja yang menyenangkan dan membanggakan bagi anggota perusahaan.
- 4) Terlibat mengembangkan lingkungan sosial dan bertumbuh bersama Inna Hotel Group.

2. Food & Beverage Facility

Truntum Hotel Padang memiliki 168 kamar, dengan 5 tipe kamar, yaitu *deluxe twin room*, *deluxe double room*, *junior suite room*, *executive royal suite*, *premiere suite*, dan *Truntum suite room*. Hotel ini juga memiliki fasilitas lainya berupa *restaurant*, *meeting room*, dan *healthy club*.

Berikut ini adalah *Food & Beverage Facility* yang terdapat di Truntum Hotel Padang dikutip dari data *Human Capital Manager* Truntum Padang (2026):

a. Ranah Minang Coffe Shop

Ranah Minang *Coffe Shop* merupakan restoran di Hotel Truntum Padang yang buka 24 jam. Di restoran Ranah Minang *Coffe Shop* ini disediakan hidangan lokal maupun internasional dalam suasana hangat dan nyaman. Disini juga menyediakan *Breakfast*, *Lunch*, *Dinner*, *supper*, *room service order* dan menu yang ditawarkan adalah *Buffet*, *set menu*, *alacarte*, *family set* dan *take away*.



Gambar 3 Ranah Minang *Coffee Shop*

(Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang, 2026)

b. Batandang *Executive Lounge*

Ideal untuk pertemuan kasual, Batandang *Executive Lounge* menawarkan suasana yang lebih santai dimana para tamu dapat menikmati aneka roti, kue, dan minuman favorit, yang dilengkapi dengan *Live Piano*, *Sound System*, *Indonesian Food*, *Italian Food*.



Gambar 4 Batandang *Executive Lounge*

(Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang, 2026)

c. Muaro *Terrace Café*

Muaro *Terrace Cafe* adalah *café* yang ada di Hotel Truntum Padang yang buka 24 Jam, dan menyediakan berbagai macam makanan dan minuman, dan dilengkapi dengan *Live Accoustic*.



Gambar 5 Muaro Terrace Café

(Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang, 2026)

d. Meeting Room

Hotel Truntum Padang mempunyai beberapa *Function Room* yang terletak di lantai dasar dan di lantai 1, *Function Room* ini sering digunakan untuk keperluan MICE (*Meeting, Incentife, Converence, and Exhibition*) yang pada umumnya berasal dari grup lokal. *Function Room* ini dilengkapi dengan meja, kursi, akses internet (*wifi*), *LCD*, *projector*, dan masih banyak alat penunjang MICE yang lainnya. Hotel juga menyediakan *Coffe/Tea break* saat ada grup. Berikut penjelasan masing- masing *ballroom*, yaitu :

1) PCC Ballroom

Kapasitas dari *PCC Ballroom* ini bisa menampung 1000 orang, untuk ruangan ini bisa dibagi menjadi dua dengan kata lain ruangan ini memiliki sekat.



Gambar 6 PCC Ballroom

(Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang, 2026)

2) *Anai Meeting Room*

Merupakan ruangan *meeting* yang terletak di lantai dasar atau *groud floor* ruangan ini dapat menampung sekitar 70 orang.



Gambar 7 Anai Meeting Room

(Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang, 2026)

3) *Ombilin Meeting Room*

Merupakan ruangan yang dapat menampung 100 Orang untuk *Round Table*, 200 Orang untuk *Theater*, 100 Orang untuk *U Shape*, 200 Orang untuk *Double U Shape*.



Gambar 8 Ombilin

(Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang, 2026)

4) *Tarusan Meeting Room*

Kapasitas 50 orang untuk *Round Table*, 110 orang untuk *Theater*, 110 orang untuk *U Shape*, 80 orang untuk *Class room*, 60 orang untuk *Double U Shape*.



Gambar 9 Tarusan Meeting Room

(Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang, 2026)

5) Kuantan Meeting Room

Kapasitas 150 orang.



Gambar 10 Kuantan Meeting Room

(Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang, 2026)

6) Arau Meeting Room

Kapasitas 50 orang.



Gambar 11 Arau Meeting Room

(Sumber : *Human Capital Manager* Truntum Padang, 2026)

7) *Healthy Club Facility*

Berikut ini adalah fasilitas olahraga dan kesehatan yang terdapat di Truntum Hotel Padang dikutip dari data *Human Capital Department* Truntum Padang (2026).

Tabel 1 *Healthy Club Facility* Truntum Padang

NO	Nama fasilitas Kesehatan	Jam Buka	Fasilitas
1.	<i>Muaro Pool Side</i> 	07.00 – 18.00	<i>Swimming pool adult, swimming pool children, free towel, free soft drink, toilet, dan beberapa pilihan makanan</i>
2.	<i>Gym Fitness</i> 	07.00 – 18.00	<i>Instruktur, gym, mineral water, towel, toilet</i>

(Sumber : Human Capital Departement Truntum Padang, 2026)

3. *Room Facility*

Truntum Hotel Padang memiliki 168 kamar, dengan 5 tipe kamar. Berikut adalah jenis-jenis kamar yang ada di Truntum Hotel Padang.

Tabel 2 Jenis Kamar Truntum Hotel Padang

No	Jenis Kamar	Jumlah	Fasilitas	Room Rate
1.	<i>Deluxe Twin Bed</i> 	131 Unit	<i>2 Bed Rooms for 2 persons, minibar catlle jug, Wife</i>	Rp. 1.600.000

2.	<i>Deluxe King Size</i> 	28 Unit	<i>1 Bed Rooms (Double bed for 2 persons), minibar, cattle jug, Wifi</i>	Rp. 1.650.000
3.	<i>Junior Suite Room</i> 	3 Unit	<i>1 Bed Rooms (1 Double Bed) for 2 persons, living and dining rooms</i>	Rp. 4.700.000
4.	<i>Executive Royal Suite</i> 	3 Unit	<i>1 Bed Room (double bed) for 2 persons, living and dining rooms, bathtub, balcony</i>	Rp. 7.500.000
5.	<i>Premier Suite</i> 	1 Unit	<i>1 Bed Room (double bed) for 2 persons, living and dining rooms, bathtub, balcony</i>	Rp. 7.500.000
6.	<i>Truntum Suite</i> 	1 unit	<i>1 Bed Rooms (1 double Bed) for 2 persons, living and dining room, bathube, mini kitchen, table bussines</i>	Rp. 13.000.000

(Sumber : Human Capital Department Truntum Padang, 2026)

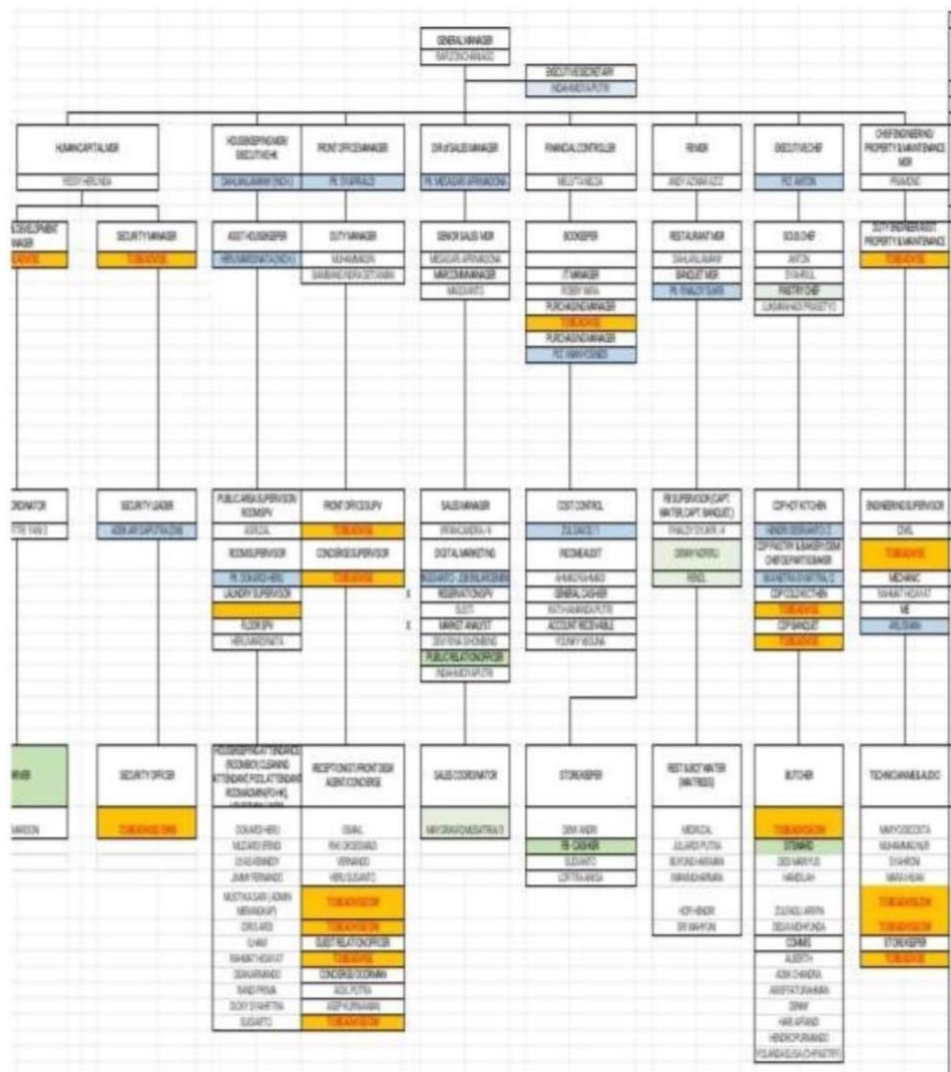
4. Struktur Organisasi

Dalam upaya mendukung kelancaran operasional hotel, diperlukan dukungan suatu organisasi yang baik serta struktur organisasi yang jelas.

Adapun struktur organisasi dalam sebuah hotel adalah merupakan suatu hal yang mutlak. Seperti halnya organisasi yang lain, Truntum Hotel Padang juga mempunyai struktur organisasi yang memperlihatkan job description dari setiap departemen.

Adapun struktur organisasi Hotel Truntum Padang adalah sebagai berikut:

Gambar 12 Struktur Organisasi



(Sumber : *Human Capital Departement* Truntum Padang, 2026)

Berdasarkan Stuktur Organisasi di atas, berikut dijabarkan tugas dan tanggung jawab masing-masing jabatan dalam struktur organisasi Truntum Hotel Padang.

a. *General Manager*

General Manager di Truntum Hotel Padang merupakan pimpinan tertinggi di Truntum Hotel Padang, yang bertanggung jawab atas operasional hotel secara keseluruhan dan menerima semua laporan dari masing-masing *Head Department*. *General Manager* dalam menjalankan tugasnya mengepalai beberapa department yaitu *Front Office Department*, *Housekeeping Department*, *Food & Beverage Service Department*, *Food & Beverage Product Department*, *Accounting Department*, *Human Resource Department*, *Sales & Marketing Department*, dan *Property & Maintenance Department*. Dan dibantu oleh seorang *Executive Secretary*.

b. *Executive Secretary*

Executive Secretary di Truntum Hotel Padang bertindak sebagai pembantu *General Manager* untuk mengawasi pelaksanaan operasional perusahaan setiap hari. Adapun tugas dan tanggung jawabnya adalah sebagai berikut :

- 1). Bertanggung jawab kepada *General Manager*.
- 2). Membuat laporan kepada atasan mengenai perkembangan
- 3). Diperusahaan setiap bulan.
- 4). Mengawasi kerja setiap departemen.
- 5). Mengadakan rapat dengan *Head Department*.
- 6). Untuk memperoleh informasi dan masalah.

c. *Human Capital Manager*

Human Capital Manager di Truntum Hotel Padang bertindak sebagai penanggung jawab di *Human Resource Department* untuk mengurus administrasi kepegawaian, permohonan untuk melamar pekerjaan, pengangkatan, promosi, memberi peringatan, mutasi dan pemberhentian karyawan. Dalam

melaksanakan tugasnya, *Human Capital Manager* dibantu oleh seorang *Human Resource Secretary*.

d. *Chief Accountant*

Chief Accountant di Truntum Hotel Padang bertanggung jawab mengepalai *Accounting Department*. Dalam menjalankan tugasnya, *Chief Accountant* dibantu oleh *Assistant Chief Accountant*. *Chief Accountant* ini bertugas mengawasi pengelolaan keuangan dan pembukuan hotel yang pada akhirnya menghasilkan laporan keuangan (*Financial Statemen*).

e. *Sales & Marketing Manager*

Sales & Marketing Manager di Truntum Hotel Padang bertindak mengepalai *Sales & Marketing Department* untuk mempromosikan hotel kepada masyarakat luar dengan tujuan mendapatkan pelanggan dan mempromosikan fasilitas-fasilitas yang dimiliki hotel dan memegang peranan penting dalam meningkatkan *occupancy hotel*. Dalam menjalankan tugasnya *Sales & Marketing Manager* dibantu oleh *MICE Sales Manager* dan *Reservation Manager*.

f. *Front Office Manager*

Front Office Manager di Truntum Hotel Padang bertindak mengepalai. *Front office Department* berperan penting dalam kantor depan hotel. *Front Office Manager* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh seorang *Assistant Front Office Manager* yang bertugas memantau operasional *Front Office* sehari-hari.

g. *Executive Housekeeper*

Executive Housekeeper di Truntum Hotel Padang bertindak sebagai penanggung jawab atas keseluruhan operasional *Housekeeping Department*. *Executive Housekeeper* bertugas memantau pelayanan *Housekeeping Department* untuk mempersiapkan kamar, kebersihan kamar tamu dan kebersihan Public Area di hotel. Dalam menjalankan tugasnya, *Executive Housekeeper* dibantu oleh *Assistant Housekeeper* dan *Supervisor*.

h. *Food & Beverage Manager*

Food & Beverage Manager bertindak sebagai penanggung jawab atas pengelolaan dan pelayanan makanan dan minuman di hotel. *Food & Beverage Manager* di Truntum Hotel Padang bertugas mengepalai dua departemen sekaligus, yaitu *Food & Beverage Service* dan *Food & Beverage product*. *Food & Beverage Manager* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh *Restaurant & Bar Manager* dan *Executive Chef*.

i. *Property & Maintenance Manager*

Property & Maintenance Manager di Truntum Hotel Padang bertindak mengepalai *Engeenering Department* yang mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal mengawasi pemeliharaan, perawatan, serta perbaikan terhadap kerusakan-kerusakan yang terdapat di area hotel maupun kamar. *Property & Maintenance Manager* dalam menjalankan tugasnya dibantu oleh seorang *Supervisor*.

5. Tugas dan Tanggung Jawab di Industri

Trainee dalam pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) yang dilakukan di Hotel Truntum Padang di bagian *Food and beverage Service* memiliki tugas dan peran antara lain.

1. *Waitress*

Merupakan seorang yang bertugas untuk melayani tamu yang datang dan membantu dalam pemesanan menu serta mengantarkan menu yang dipesan langsung ke atas meja. Selain itu seorang *waitress* juga bertugas untuk ikut menjaga kebersihan tempat makan dan meja tamu.

2. *Order Taker*

Merupakan seorang yang bertugas untuk melayani tamu dalam pemesanan makanan dan minuman langsung dari kamar hotel melalui telepon, kemudian mengantarkan orderan/pesanan makanan tersebut ke kamar.

3. *Admin F&B Service*

Adalah seorang admin yang bertugas untuk membuat dan menginput dokumen serta melakukan stok bahan-bahan baku dan peralatan yang diperlukan di *F&B Service Store*.

4. *Cashier*

Adalah seorang yang bertugas untuk mencatat tamu yang datang ke restoran serta melayani pembayaran dan membuat laporan untuk diserahkan ke bagian *department accounting*.

Di *Food and Beverage Department* Truntum Hotel Padang Memiliki 4 shift yang dilaksanakan oleh karyawan, yaitu *Morning Shift* yang dilaksanakan dari jam 07.00 sampai dengan 15.00, *Middle Shift* dari jam 12.00 sampai dengan jam 20.00, *Afternoon Shift* dari jam 15.00 sampai dengan 23.00, *Night shift* dari jam 23.00 sampai dengan jam 07.00. Berdasarkan kebijakan Hotel Indonesia Group, seluruh karyawan dan *trainee F&B Service* harus mengikuti tata cara untuk mengawali masuk kerja dan berakhirnya waktu kerja.

Di awal waktu kerja, setiap karyawan dan *trainee* mengikuti Standar Operasional Prosedur saat *Breakfast* berupa :

1. Persiapan meja *buffet*

Persiapan meja *buffet*, melengkapi *serving dish*, *foodtag* dan menyesuaikan *equipment* yang digunakan untuk suatu hidangan *beverage* oleh *waiter* di section *buffet*. Biasanya untuk persiapan *buffet* ini karyawan maupun *trainee* akan melakukan *prepare* setelah *breakfast* selesai ataupun setelah *dinner* di restoran.



Gambar 13 Meja *Buffet*

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)

2. *Greeting the gues*

Greteer menyambut dan menyapa tamu dengan ramah dan hangat. Biasanya untuk *greteer waiter* akan menyambut tamu di depan restoran dengan menanyakan nomor kamar dan membantu tamu memilih meja yang diinginkan.



Gambar 14 *Greeter* menyambut dan menyapa tamu

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)

3. Menanyakan nomor kamar

Greeter menanyakan nomor kamar tamu untuk data pada *form guest in house* kemudian mempersilahkan tamu untuk masuk. Menanyakan nomor kamar tamu juga untuk mempermudah *waiter* untuk mengetahui berapa jumlah tamu yang akan *breakfast* dengan jumlah data yang sudah *include* dengan *Room Breakfast*. Biasanya

tamu yang jumlahnya lebih dari *Room Breakfast* yang terdata akan dikenakan *incase* sebesar Rp 110.000 / org untuk orang dewasa dan Rp 85.000 / org untuk anak-anak, bagi anak-anak yang tinggi badannya dibawah 120 cm tidak dikenakan biaya.

4. *Escorting the guest*

Sebelum mengantarkan tamu ke meja yang diinginkan tamu atau mengantarkan tamu ke meja yang mungkin sudah dipesan sebelumnya *greeter* harus menjelaskan sedikit mengenai makanan di *buffet* seperti letak *egg station* atau makanan tradisional dan yang lainnya.

5. Menawarkan *tea or coffee* kepada tamu

Setelah *waiter* mengantarkan tamu ke meja yang dipilih, kemudian *waiter* menawarkan *tea or coffee* kepada tamu. Biasanya *trainee* akan menawarkan *tea or coffee* kepada tamu yang datang.

6. Menawarkan menu *breakfast* lainnya yang belum ada di meja tamu

Tanyakan kepada tamu apabila menginginkan *omelette*, *toast* atau menu lainnya untuk diambulkan atau dipesankan di *food section*. *Trainee* akan menawarkan beberapa *food section* kepada tamu, biasanya tamu akan meminta *omelette* dan *fresh milk*.

7. *Clear-up* piring-piring atau peralatan kotor di atas meja

Waiter segera melakukan *clear-up* pada setiap meja tamu yang sudah terdapat piring atau alat makan yang kotor dan sudah tidak digunakan lagi. *Trainee* biasanya akan meminta izin kepada tamu pada saat *clear-up* piring maupun alat makan yang sudah digunakan oleh tamu untuk diizinkan membereskan alat makan tersebut.



Gambar 15 Clear Up piring dan peralatan makan

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)

8. *Guest satisfaction*

Waiter menanyakan mengenai pendapat atau jika ada kritikan dan saran, biasanya *waiter* restoran akan memberikan *guest comment form* untuk diisi mengenai penilaian dan kesan ketika *breakfast* di restoran.

Gambar 16 Guest Comment Form

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)

9. Ketika tamu telah selesai *breakfast*, ucapkan terimakasih dengan senyuman.

Ucapan terimakasih jika sudah selesai *breakfast* dan meninggalkan restoran. Ketika tamu beranjak pergi meninggalkan restoran *waiter* maupun *greeter* mengucapkan terimakasih. *Staff restoran* harus memperhatikan dan menunjukkan kepedulian agar tamu merasa dihargai.

10. *Dusting* dan *reset-up table*

Waiter mendusting meja dengan menggunakan *dust cloth* dan kotoran ditampung dengan *B&B Plate* kemudian melakukan *table set-up* agar meja dapat segera digunakan kembali oleh tamu berikutnya.



Gambar 17 *Dusting Table*

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)

D. Subjek dan Objek Studi Kasus

1. Subjek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah pihak-pihak yang terlibat secara langsung dalam proses pelayanan makanan saat *breakfast* di *Restaurant Hotel Truntum Padang*. Subjek penelitian meliputi *Supervisor Restaurant*, *Waiter/Waitress*, serta pihak *kitchen* yang berperan dalam proses persiapan, penyajian, serta pengisian ulang (*refill*) makanan selama operasional *breakfast*.. Selain itu, informasi pendukung juga diperoleh dari tamu yang menyampaikan keluhan

terkait keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* selama periode Praktik Lapangan Industri (PLI).

2. Objek studi Kasus

Objek dalam studi kasus ini adalah "Keterlambatan Pelayanan makanan saat *breakfast* di Hotel Truntum Padang". Fokus penelitian meliputi faktor-faktor penyebab terjadinya keterlambatan pelayanan makanan, seperti koordinasi antara *waiter/waitress* dan *kitchen*, keterlambatan pengisian ulang makanan (*refill*), tingginya jumlah tamu pada jam sibuk (*peak hours*), serta keterbatasan jumlah karyawan. Selain itu, penelitian ini juga mengkaji dampak keterlambatan pelayanan terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan *breakfast* di Hotel Truntum Padang.

E. Teknik Pengumpulan Data (Observasi, Wawancara, Dokumentasi)

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang dilakukan penulis untuk memperoleh informasi yang akurat mengenai permasalahan keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* di Hotel Truntum Padang. Dalam studi kasus ini, teknik pengumpulan data yang dilakukan meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi.

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati secara langsung proses pelayanan makanan saat *breakfast* di Restoran Hotel Truntum Padang selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI). Pengamatan dilakukan mulai dari persiapan operasional restoran, penerimaan tamu, penyajian makanan pada area *buffet*, proses pengisian ulang (*refill*) makanan, hingga pelayanan yang diberikan oleh *waiter/waitress* kepada tamu. Melalui observasi, penulis memperoleh informasi mengenai kondisi pelayanan, faktor-faktor yang menyebabkan keterlambatan pelayanan makanan, serta dampaknya terhadap kelancaran operasional restoran dan kepuasan tamu.

2. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak yang terlibat dalam pelayanan *breakfast*, seperti *Restaurant Supervisor*,

waiter/waitress, dan karyawan bagian *kitchen*. Wawancara bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai penyebab keterlambatan pelayanan makanan, kendala yang dihadapi selama operasional *breakfast*, serta upaya yang telah dilakukan oleh pihak hotel untuk meningkatkan kualitas dan kecepatan pelayanan kepada tamu.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan data dan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan pelayanan *breakfast* di Hotel Truntum Padang. Dokumentasi meliputi foto kegiatan operasional restoran, proses pelayanan makanan, pengisian ulang (*refill*) makanan, jadwal kerja karyawan, serta dokumentasi pendukung lainnya yang relevan dengan studi kasus. Data dokumentasi digunakan sebagai bukti pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara dalam menganalisis permasalahan keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast*.

F. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam studi kasus ini adalah analisis data kualitatif dengan metode *miles dan huberman*. Analisis data dilakukan secara berkesinambungan sejak proses pengumpulan data hingga penelitian selesai. Tahapan analisis data dalam penelitian ini meliputi:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Miles (2014), reduksi data merupakan proses memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Sedangkan menurut Qomaruddin (2024), reduksi data merupakan tahap memilih, memfokuskan, menyederhanakan, dan mengelompokkan data yang diperoleh dari lapangan. Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi.

Pada tahap ini, penulis memfokuskan data yang berkaitan dengan keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* di Hotel Truntum Padang, seperti faktor penyebab keterlambatan, kendala yang

dihadapi selama operasional, serta dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Menurut Miles (2014), penyajian data dilakukan dengan menyusun data hasil penelitian secara sistematis dalam bentuk uraian deskriptif agar mudah dipahami.

Menurut Qomaruddin (2024), penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi yang telah dipilih agar lebih mudah dipahami dan dianalisis.

Data yang telah disajikan meliputi hasil observasi, wawancara, dokumentasi mengenai proses pelayanan *breakfast*, penyebab keterlambatan makanan, serta upaya yang dilakukan oleh pihak hotel dalam mengatasi permasalahan tersebut.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*)

Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah diperoleh. Kesimpulan disusun dengan menghubungkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi sehingga dapat menjawab rumusan masalah penelitian. Selanjutnya dilakukan verifikasi untuk memastikan bahwa kesimpulan yang diperoleh sesuai dengan fakta dan data yang ditemukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Truntum Padang.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kasus

Selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Departemen Food and Beverage Service* Hotel Truntum Padang, penulis menemukan adanya permasalahan berupa keterlambatan pelayanan makanan pada saat *breakfast*. Pelayanan *breakfast* merupakan salah satu layanan utama yang diberikan hotel kepada tamu menginap dan dilaksanakan setiap pagi dalam bentuk *buffet*. Pada waktu tertentu, terutama pada jam sibuk (*peak hours*), jumlah tamu yang datang untuk sarapan meningkat sehingga aktivitas pelayanan menjadi lebih padat.

Berdasarkan hasil observasi, keterlambatan layanan terlihat ketika beberapa menu makanan pada *buffet* habis dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk diisi kembali (*refill*). Selain itu, terdapat keterlambatan dalam penyajian makanan yang dipesan langsung oleh tamu karena tingginya beban kerja di bagian *kitchen*. Kondisi tersebut menyebabkan sebagian tamu harus menunggu lebih lama untuk memperoleh makanan yang diinginkan.

Hasil wawancara dengan beberapa karyawan menunjukkan bahwa keterlambatan pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor, antara lain meningkatnya jumlah tamu pada jam *breakfast*, kurang optimalnya koordinasi *waiter/waitress* dengan bagian *kitchen*, serta keterbatasan jumlah karyawan yang bertugas. Kondisi tersebut berdampak pada kelancaran operasional restoran dan berpotensi menimbulkan keluhan dari tamu.

Berdasarkan permasalahan tersebut, penulis melakukan analisis untuk mengidentifikasi penyebab keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast*, dampaknya terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu, serta upaya yang dapat dilakukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan di Restoran Hotel Truntum Padang.

B. Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di *Departemen Food and Beverage Service* Hotel Truntum Padang, diperoleh beberapa temuan terkait keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast*, yaitu sebagai berikut:

1. Terjadinya keterlambatan pengisian ulang (*refill*) makanan pada area *buffet*. Pada saat jumlah tamu meningkat, beberapa menu makanan habis dan memerlukan waktu yang cukup lama untuk diisi kembali sehingga tamu harus menunggu hingga makanan tersedia.
2. Meningkatnya tamu pada jam sibuk (*peak hours*). Waktu *breakfast* antara pukul 07.00 – 09.00 WIB merupakan periode jumlah tamu terbanyak. Kondisi ini menyebabkan beban kerja karyawan meningkat dan proses pelayanan menjadi kurang optimal.
3. Kurangnya koordinasi antara *waiter/waitress* dan bagian *kitchen*. Komunikasi yang belum berjalan secara maksimal mengakibatkan keterlambatan dalam penyampaian informasi mengenai makanan yang habis dan kebutuhan pengisian ulang, sehingga pelayanan kepada tamu menjadi lebih lambat.
4. Keterbatasan jumlah karyawan yang bertugas. Jumlah karyawan pada saat *breakfast* belum sepenuhnya sebanding dengan banyaknya tamu yang datang, sehingga proses pelayanan, khususnya pengawasan area *buffet* dan pelayanan kepada tamu belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Apalagi karyawan juga harus menghandle orderan *room service* yang mengakibatkan pelayanan menjadi kurang optimal.
5. Munculnya keluhan dari tamu. Keterlambatan makanan menyebabkan beberapa tamu menyampaikan keluhan mengenai lamanya waktu menunggu makanan tersedia kembali. Meskipun keluhan ditangani dengan baik oleh karyawan, kondisi ini berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan temuan tersebut, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* dipengaruhi oleh faktor operasional, sumber daya manusia, dan koordinasi antar bagian. Oleh

karena itu, diperlukan upaya perbaikan agar proses pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan kepuasan tamu lebih terjaga.

C. Analisis Permasalahan

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Truntum Padang, diketahui bahwa keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* disebabkan oleh beberapa faktor yang saling berkaitan.

Faktor pertama adalah tingginya jumlah tamu pada jam *breakfast* (*peak hours*). Pada pukul 07.00 – 09.00 WIB, jumlah tamu yang datang untuk sarapan meningkat sehingga permintaan terhadap makanan dan pelayanan juga semakin tinggi. Kondisi tersebut menyebabkan proses pengisian ulang (*refill*) makanan di area *buffet* tidak dapat dilakukan dengan cepat, sehingga beberapa menu mengalami kekosongan dalam waktu tertentu.

Faktor kedua adalah kurangnya koordinasi antara *waiter/waitress* dengan bagian *kitchen*. Komunikasi yang kurang efektif mengakibatkan informasi mengenai menu yang habis atau perlu segera diisi ulang tidak tersampaikan dengan cepat. Akibatnya, proses penyajian makanan menjadi terlambat dan waktu tunggu tamu semakin lama.

Faktor ketiga adalah keterbatasan jumlah karyawan yang bertugas saat *breakfast*. Jumlah karyawan yang tersedia belum sepenuhnya sebanding dengan banyaknya tamu yang datang pada jam sibuk. Hal ini menyebabkan karyawan harus menangani beberapa pekerjaan sekaligus, seperti melayani tamu, membersihkan meja, memantau area *buffet*, menghandle orderan *room service*, dan membantu proses pelayanan lainnya. Kondisi tersebut berdampak pada menurunnya efektivitas pelayanan.

Keterlambatan pelayanan makanan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan dan kepuasan tamu. Beberapa tamu harus menunggu lebih lama hingga makanan tersedia kembali, sehingga muncul keluhan terhadap pelayanan restoran. Apabila kondisi ini terus terjadi, maka dapat mempengaruhi citra Hotel Truntum Padang serta menurunkan tingkat kepuasan tamu.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian Ismawan (2025), yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan *Food and Beverage* berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, Rohaeni (2018) juga menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan, sedangkan pelayanan yang kurang optimal dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, peningkatan koordinasi antar bagian, pengaturan jumlah karyawan sesuai kebutuhan operasional, serta percepatan proses pengisian ulang makanan menjadi langkah yang perlu dilakukan untuk mengurangi keterlambatan pelayanan saat *breakfast* di Hotel Truntum Padang.

D. Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di Hotel Truntum Padang, diketahui bahwa keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu tingginya jumlah tamu pada jam sibuk (*peak hours*), kurangnya koordinasi antara *waiter/waitress* dengan bagian *kitchen*, keterlambatan pengisian ulang (*refill*) makanan pada area *buffet*, serta keterbatasan jumlah karyawan yang bertugas. Faktor-faktor tersebut menyebabkan tamu harus menunggu lebih lama untuk memperoleh makanan sehingga berpotensi menimbulkan keluhan dan menurunkan kepuasan tamu.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Rohaeni (2018), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan kemampuan perusahaan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, tepat, dan memuaskan. Dalam konteks pelayanan *breakfast* di Hotel Truntum Padang, keterlambatan penyajian makanan menunjukkan bahwa aspek kecepatan pelayanan (*responsiveness*) belum berjalan secara optimal sehingga memengaruhi penilaian tamu terhadap kualitas pelayanan restoran.

Selain itu, hasil penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Ismawan (2025) yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan *Food and Beverage* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan hotel. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, termasuk kecepatan

penyajian makanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan tamu. Sebaliknya, apabila pelayanan mengalami keterlambatan, kepuasan tamu dapat menurun dan berpotensi mempengaruhi citra hotel.

Temuan dalam penelitian ini juga didukung oleh Suprina (2022), yang menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan di industri perhotelan dipengaruhi oleh kualitas pelayanan, pengalaman pelanggan, serta kemampuan hotel dalam menangani keluhan. Oleh karena itu, keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* perlu menjadi perhatian karena dapat memengaruhi pengalaman tamu selama menginap.

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu tersebut, dapat disimpulkan bahwa permasalahan keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* di Hotel Truntum Padang tidak hanya disebabkan oleh faktor operasional, tetapi juga berkaitan dengan pengelolaan sumber daya manusia dan koordinasi kerja antar bagian. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, pihak hotel perlu meningkatkan komunikasi antara *waiter/waitress* dan *kitchen*, melakukan *briefing* sebelum operasional dimulai, memastikan kesiapan makanan sebelum jumlah jam *breakfast*, serta menyesuaikan jumlah karyawan pada jam sibuk. Dengan penerapan upaya tersebut, diharapkan kualitas pelayanan dapat meningkat, waktu tunggu tamu diminimalkan, dan kepuasan tamu terhadap pelayanan Hotel Truntum Padang tetap terjaga.

E. Solusi atau Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis studi kasus, terdapat beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh pihak Hotel Truntum Padang untuk mengatasi keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast*, yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan koordinasi antara *waiter/waitress* dan bagian *kitchen*. Komunikasi yang baik perlu dibangun melalui *briefing* sebelum operasional dimulai serta penyampaian informasi secara cepat mengenai kondisi makanan di area *buffet*. Dengan koordinasi yang baik, proses pengisian ulang (*refill*) makanan dapat dilakukan lebih cepat sehingga keterlambatan pelayanan dapat diminimalkan.

2. Mempersiapkan makanan sebelum jam operasional *breakfast*. Bagian *kitchen* perlu memastikan bahwa seluruh menu *breakfast* telah dipersiapkan dengan baik sebelum restoran dibuka. Selain itu, stok makanan cadangan juga perlu disiapkan agar proses *refill* dapat dilakukan dengan segera ketika makanan mulai berkurang atau habis.
3. Menyesuaikan jumlah karyawan pada jam sibuk (*peak hours*). Pihak hotel dapat melakukan pengaturan jadwal kerja dengan menambah jumlah *waiter/waitress* maupun *staff kitchen* pada saat jam *breakfast* yang memiliki tingkat kunjungan tamu tinggi. Langkah ini bertujuan agar beban kerja karyawan lebih seimbang dan pelayanan dapat berjalan lebih efektif.
4. Meningkatkan pengawasan selama operasional *breakfast*. Supervisor perlu melakukan pemantauan secara berkala terhadap kondisi area *buffet*, ketersediaan makanan, serta kelancaran pelayanan kepada tamu. Pengawasan yang baik akan membantu mengidentifikasi permasalahan sejak dini sehingga dapat segera ditangani.
5. Melakukan evaluasi pelayanan secara rutin. Evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan *breakfast* perlu dilakukan secara berkala melalui rapat dan diskusi antar bagian. Evaluasi ini bertujuan untuk mengetahui kendala yang terjadi selama operasional serta merumuskan langkah perbaikan agar kualitas pelayanan terus meningkat.

Dengan menerapkan rekomendasi tersebut, diharapkan keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* dapat dikurangi, proses operasional restoran menjadi lebih efektif, serta kualitas pelayanan dan kepuasan tamu di Hotel Truntum Padang dapat terus ditingkatkan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

1. Keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* dipengaruhi oleh beberapa faktor, yaitu tingginya jumlah tamu pada jam sibuk (*peak hours*), kurang optimalnya koordinasi antara *waiter/waitress* dengan bagian *kitchen*, keterlambatan pengisian ulang (*refill*) makanan pada area *buffet*, serta keterbatasan jumlah karyawan yang bertugas.
2. Keterlambatan pelayanan makanan memberikan dampak terhadap kualitas pelayanan restoran, seperti munculnya keluhan tamu, meningkatnya waktu tunggu, serta berpotensi menurunkan tingkat kepuasan tamu terhadap pelayanan hotel.
3. Hotel Truntum Padang perlu meningkatkan koordinasi antara *waiter/waitress* dan bagian *kitchen*, mempersiapkan makanan sebelum operasional *breakfast* dimulai, memastikan proses *refill* makanan berjalan tepat waktu, menyesuaikan jumlah karyawan pada jam sibuk, serta melakukan evaluasi pelayanan secara berkala.

B. SARAN

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai "**Analisis Keterlambatan Pelayanan Makanan saat *Breakfast* di Hotel Truntum Padang**". Penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Bagi pihak Hotel Truntum Padang

- a. Pihak hotel diharapkan dapat meningkatkan persiapan makanan sebelum pelayanan *breakfast* dimulai, terutama untuk menu yang banyak diminati oleh tamu agar proses *refill* dapat dilakukan dengan lebih cepat.
- b. Pihak hotel diharapkan dapat meningkatkan koordinasi antara bagian *Food and Beverage Service* dengan bagian *kitchen*, terutama dalam penyampaian informasi mengenai makanan yang mulai habis atau perlu segera dilakukan pengisian ulang.

- c. Pada saat jumlah tamu sedang ramai, pembagian tugas antara karyawan sebaiknya dilakukan dengan lebih jelas agar pelayanan tamu, pemantauan *buffet*, pembersihan meja, dan proses *refill* dapat berjalan secara lebih teratur.
- d. Pihak hotel diharapkan dapat melakukan evaluasi secara berkala terhadap pelayanan *breakfast* untuk mengetahui kendala yang masih terjadi dan mencari solusi agar keterlambatan pelayanan makanan dapat dikurangi.

2. Bagi karyawan Hotel Truntum Padang

- a. Karyawan diharapkan dapat melakukan pemantauan makanan di area *buffet* secara berkala sehingga makanan yang mulai habis dapat segera diketahui dan dilaporkan.
- b. Karyawan diharapkan dapat meningkatkan komunikasi dan kerja sama antar bagian agar informasi tentang kebutuhan *refill* makanan dapat disampaikan dan di tangani dengan lebih cepat.
- c. Karyawan diharapkan dapat mengatur prioritas pekerjaan pada saat kondisi restoran sedang ramai, sehingga pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik.
- d. Karyawan diharapkan tetap memberikan pelayanan yang ramah dan memberikan informasi yang baik kepada tamu apabila terjadi keterlambatan dalam penyediaan makanan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

- a. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan waktu observasi yang lebih lama agar dapat memperoleh data yang lebih lengkap mengenai permasalahan pelayanan *breakfast*.
- b. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian dengan membahas faktor lain yang berkaitan dengan pelayanan *breakfast*, seperti tingkat kepuasan tamu, beban kerja karyawan, atau efektivitas sistem *buffet*.
- c. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melibatkan lebih banyak informan, seperti supervisor, *waiter/waitress*, bagian *kitchen*, dan tamu hotel, sehingga informasi yang diperoleh dapat dilihat dari berbagai sudut pandang.

- d. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat melakukan penelitian dengan metode yang berbeda, seperti menggunakan kuesioner atau pendekatan kuantitatif untuk mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap kecepatan pelayanan makanan saat *breakfast*.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainayya, L., & Ikhsan, S. S. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Grand Savero Bogor*. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 5(3), 288-292.
- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). *Upaya meningkatkan kinerja waiter atau waitress dalam menunjang keberhasilan operasional Food and Beverage Service terhadap penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta*. Mabha Jurnal, 3(1), 10-18.
- Arthana, I. P. G. B., & Widhyandanta, I. G. D. S. A. (2024). *Analisis kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis, 3(10), 1705-1710.
- Dharma, L. E. A., Hadi, B. M., Taufiq, A., & Mau, D. P. (2025). *Efektivitas Penyajian Breakfast A La Carte dan Buffet pada restoran Hotel. Studi kasus di prego K Gallery Hotel*. The Sages Journal: Culinary Science and Business, 4(1). 1-7.
- Faiq, N., & Listyorini, H. (2023). *Strategi gross operating profit (GOP) hotel*. Badan penerbit STIEPARI Press, 2(1).
- Fauzzia, W., & Pradana, R. (2023). *Prosedur pelayanan banquet waiter dalam menangani tamu event di Hotel Aston Pasteur Bandung*. jurnal Perhotelan dan Pariwisata, 1(2), 51-56.
- Geba, A.S., & Aswan, M. K. (2024). *Pengaruh kualitas produk dan pelayanan terhadap kepuasan tamu di restoran Hotel Grand Arkenso Semarang*. Journal of Education, Humaniora and Social Sciences (JEHSS), 6(4), 1508-1515.
- Gogani, Z. N., Sani, F. E. A., Puspitasari, R., & Sugeha, A. Z. (2025). *Pengaruh variasi menu buffet breakfast terhadap kepuasan tamu di Hotel Ijen Suites Malang*. Jurnal Pariwisata Tourista, 4(2), 80-84.
- Ismawan, A., Masyhudi, L., & Martayadi, U. (2025). *Pengaruh kualitas pelayanan food and beverage terhadap kepuasan pelanggan Hotel Golden Palace Lombok*. Journal of Responsible Tourism, 5(2), 813-822.

- Kasih, T. A., & Andriani, R. (2020). *Peran F&B supervisor pada jamuan breakfast di Mosaic Restaurant Hotel Crowne Plaza Bandung*. Jurnal Kajian Pariwisata, 2(1).
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (3rd ed). Sage Publications.
- Ningsih, A. S., & Nurfarida, I. N. (2022). *Efek kualitas layanan pada loyalitas pelanggan: Peran mediasi kepuasan pelanggan*. MBR (Management and Business Review), 6(1), 81-90.
- Nurhayati, N., & Chaliq, A.F. (2024). *Sistem penanganan kualitas section cold kitchen dalam memperlancar operasional breakfast di Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung*. Jurnal Nusantara, 7(2), 47-61.
- Pratiwi, M. D., Taufiq, A., Mahmudi, Prabowo, I. D. P., & Mau, D. P. (2024). *Analisis kepuasan pelanggan dan pengaruh variasi menu terhadap loyalitas tamu pada buffet breakfast di Verandah Restaurant, Hotel Eastparc Yogyakarta*. The Sages Journal: Culinary Science and Business, 2(2), 84-93.
- Prawanti, A. A., Kumala, I., Damanik, M. N. F., Damanik, R. Y. S., & Lubis, R. N. (2025). *Desain, jenis, metode, dalam penelitian kualitatif*. Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan dan Pengajaran, 4(1).
- Qomaruddin, Q., & Sa'diyah, H. (2024). *Kajian teoritis tentang teknik analisis data dalam penelitian kualitatif: Perspektif Spradley, Miles dan Huberman*. Journal of Management, Accounting, and Administration, 1(2), 77-84.
- Rahmadina, R., & Millanyani, H. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Hotel Tebu*. Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA), 6(3), 857-877.
- Rohaeni, H., & Marwa, N. (2018). *Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan*. Jurnal Ecodemica: Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, 2(2).
- Sanjaya, S. (2022). *Service Quality to Customers in Food and Beverage Service Departement Ardan Hotel*. Jurnal Pariwisata Vokasi, 3(1), 68-80.

- Siregar, A. Y., & Murhayati, S. (2024). *Metodologi studi kasus dalam penelitian kualitatif: Kajian konsep, desain, dan manfaatnya*. Jurnal Pendidikan Tambusai, 8(3), 45305-45314.
- Soputan, N. E. J., Kumenaung, A. G., & Kawung, G. M. V. (2022). *Analisis pengaruh sektor industri pariwisata terhadap produk domestik regional bruto di kota Manado*. Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi, 22(4), 13-24.
- Suprina, R., Hendrayati, H., Gaffar, V., & Hurriyati, R. (2022). *Memahami Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Hotel: Suatu Tinjauan Pustaka Sistematis*. Jurnal Manajemen dan Organisasi 13(3), 233-243.
- Tinamberan, I., Tampi, J. R. E., & Mukuan, D. D. S. (2021). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Hotel Grand Puri Manado*. Productivity, 2(2), 108-113.
- Wasillah, N., & Yuliana. (2024). *Pengaruh kualitas makanan dan pelayanan karyawan terhadap kepuasan tamu breakfast di Hotel Pangeran City Padang*. Jurnal Manajemen Pariwisata dan Perhotelan, 2(4), 125-134.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

A. Identitas wawancara

Judul studi kasus : "Analisis Keterlambatan Pelayanan Makanan Saat *Breakfast* di Hotel Truntum Padang"

Nama Pewawancara : Vyiola Permata Sari

Tempat Wawancara : Hotel Truntum Padang

B. Daftar pertanyaan wawancara

Informan 1

Nama :

Jabatan : *Waiter Food and Beverage Service*

Hari/Tanggal : Rabu/15 Juli 2026

Pertanyaan wawancara

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan breakfast di Hotel Truntum Padang secara umum?
2. Apa saja persiapan yang dilakukan sebelum pelayanan *breakfast* dimulai?
3. Pada waktu atau kondisi seperti apa biasanya pelayanan *breakfast* lebih ramai?
4. Apakah pernah terjadi keterlambatan dalam pelayanan makanan saat *breakfast*?
5. Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab utama terjadinya keterlambatan pelayanan makanan?
6. Apakah jumlah karyawan yang bertugas sudah sesuai dengan jumlah tamu yang datang?
7. Bagaimana pembagian tugas karyawan saat kondisi *restaurant* sedang ramai?
8. Bagaimana koordinasi antara *waiter/waitress* dengan bagian *kitchen* dalam proses pelayanan makanan?

9. Bagaimana prosedur pengisian ulang (*refill*) makanan yang dilakukan di area *buffet*?
10. Apa kendala yang biasanya terjadi dalam proses pengisian ulang makanan?
11. Apakah keterlambatan pelayanan pernah menimbulkan keluhan tamu?
12. Bagaimana cara karyawan menangani keluhan tamu terkait keterlambatan makanan?
13. Menurut Bapak/ibu, apakah keterlambatan makanan dapat memengaruhi kepuasan tamu?
14. Apa saja upaya yang telah dilakukan untuk mengurangi terjadinya keterlambatan pelayanan makanan?
15. Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pelayanan breakfast di Hotel Truntum Padang?

Informan 2

Nama :
Jabatan : Kitchen
Hari/Tanggal : Rabu/22 Juli 2026

Pertanyaan wawancara

1. Bagaimana persiapan makanan yang dilakukan oleh bagian *kitchen* sebelum pelayanan *breakfast* dimulai?
2. Kapan biasanya persiapan makanan untuk *breakfast* mulai dilakukan?
3. Bagaimana bagian *kitchen* menentukan jumlah makanan yang harus disiapkan?
4. Apakah jumlah makanan yang disiapkan biasanya sudah sesuai dengan jumlah tamu yang datang?
5. Apa yang biasanya terjadi apabila jumlah tamu yang datang lebih banyak dari perkiraan?
6. Bagaimana proses pengisian ulang makanan (*refill*) apabila makanan di area *buffet* mulai habis?

7. Beberapa lama biasanya waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan makanan yang akan di *refill*?
8. Apa saja kendala yang biasanya dihadapi bagian *kitchen* saat harus melakukan *refill* makanan?
9. Bagaimana komunikasi antara bagian *kichen* dan *waiter* ketika makanan di *buffe* mulai habis?
10. Apakah kondisi *kichen* yang ramai dapat memengaruhi kecepatan pengisian ulang makanan di *buffe*?

C. Hasil Wawancara

Informan 1 : Dean Armando
 Jabatan : Waiter Food and Beverage Service
 Hari/Tanggal : Rabu/15 Juli 2026

Table 1

no	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana pelaksanaan pelayanan <i>breakfast</i> di Hotel Truntum Padang secara umum?	“Biasanya dimulai dari persiapan restaurant, cleaning area restaurant, prepare buffet, menyiapkan makanan di buffet sebelum tamu datang, setelah tamu datang melayani tamu dan memastikan kebutuhan tamu selama breakfast terpenuhi”.
2.	Apa saja persiapan yang dilakukan sebelum pelayanan <i>breakfast</i> dimulai?	”Biasanya cek area restoran, menata meja, menyiapkan cutlery, tissue, glass dan memastikan area <i>buffe</i> sudah siap dan bersih. Biasanya juga abang cek makanan dan minuman yang mau disajikan supaya waktu tamu datang semuanya udah tersedia”.

3.	Pada waktu atau kondisi seperti apa biasanya pelayanan <i>breakfast</i> menjadi lebih ramai?	“Biasanya paling ramai itu sekitar pukul 08.00 sampai 09.00 pagi. Apalagi kalau waktu weekend kamar full atau ada acara grup biasanya turun buat makan sama-sama”.
4.	Apakah pernah terjadi keterlambatan dalam pelayanan makanan saat <i>breakfast</i> ?	“Pernah, apalagi waktu lagi ramai-ramainya dan tamunya tamu grup yang turun bareng-bareng biasanya beberapa makanan cepet habis jadi harus cepat di- <i>refill</i> ulang. Karena keterbatasan karyawan jadi proses pengisian makanan butuh waktu yang lama, jadi tamu harus menunggu”.
5.	Menurut Bapak/Ibu, apa penyebab utama terjadinya keterlambatan pelayanan makanan?	“Biasanya karena jumlah tamu yang datang banyak dalam waktu yang bersamaan. Biasanya juga kalau makanan sudah habis dan butuh di- <i>refill</i> waktu restoran lagi padat-padatunya, komunikasi antara waiter dan kitchen jadi terhambat. Sehingga mengakibatkan makanan lama di- <i>refill</i> ”.
6.	Apakah jumlah karyawan yang bertugas sesuai dengan jumlah tamu yang datang?	“Kalau kondisi hotel normal biasanya cukup. Tapi kalau tamu sedang ramai, kamar lagi full pekerjaan jadi banyak jadi karyawan harus bekerja lebih cepat dan mengatur tugas lebih baik”.
7.	Bagaimana pembagian tugas karyawan saat kondisi restoran sedang ramai?	“Biasanya setiap karyawan punya tugas masing-masing, tapi kalau hotel lagi ramai biasanya kami

		saling membantu.ada yang fokus melayani tamu, membersihkan meja, mengecek buffet, mempolish peralatan restoran, dan berkoordinasi dengan kitchen apabila ada makanan yang perlu diisi”.
8.	Bagaimana koordinasi antara <i>waiter/waitress</i> dengan bagian <i>kitchen</i> dalam proses pelayanan makanan?	“Koordinasi dilakukan secara langsung. Biasanya supervisor memantau buffe apabila ada makanan yang perlu di- <i>refill</i> dan langsung disampaikan kepada bagian kitchen”.
9.	Bagaimana prosedur pengisian ulang makanan yang dilakukan di area <i>buffet</i> ?	“Biasanya <i>waiter</i> atau orang bagian <i>kitchen</i> memantau <i>buffet</i> kalau sekiranya udah mau habis langsung di- <i>refill</i> ”.
10.	Apa kendala yang biasanya terjadi dalam proses pengisian ulang makanan?	“Kendalanya biasanya kalau beberapa menu makanan habis secara bersamaan, kitchen harus menyiapkan beberapa makanan, sedangkan tamu terus datang. Jadi prosesnya membutuhkan waktu”.
11.	Apakah keterlambatan pelayanan makanan menimbulkan keluhan dari tamu?	“Pernah ada beberapa tamu yang bertanya mengenai makanan yang belum tersedia bahkan ada tamu yang sampai mengeluh karena lama menunggu makanan tersedia kembali di buffet. Biasanya tamu hanya menunggu dan kami memberikan informasi mengenai kondisi makanan tersebut”.
12.	Bagaimana cara karyawan	“Biasanya kami langsung meminta

	menangani keluhan tamu terkait keterlambatan makanan?	maaf kepada tamu dan menjelaskan bahwa makanan sedang disiapkan atau sedang dalam proses refill. Selain itu kami langsung berkoordinasi dengan kitchen agar makanan segera di refill”.
13.	Menurut Bapak/Ibu, apakah keterlambatan makanan dapat memengaruhi kepuasan tamu?	“Menurut saya bisa, karna tamu pasti mengharapkan pelayanan yang cepat, terutama saat breakfast. Kalau terlalu lama menunggu, tamu biasanya merasa kurang nyaman”.
14.	Apa saja upaya yang dilakukan untuk mengurangi terjadinya keterlambatan pelayanan makanan?	“Kami biasanya melakukan persiapan lebih awal sebelum breakfast dimulai dan melakukan briefing untuk membagi tugas. Selain itu, kami juga selalu mengingatkan karyawan untuk selalu memantau area buffe dan segera memberikan informasi jika makanan sudah mulai habis”.
15.	Apa saran Bapak/Ibu untuk meningkatkan pelayanan breakfast di Hotel Truntum Padang?	“Menurut saya persiapan harus lebih maksimal dan komunikasi antarbagian harus lebih maksimal atau ditingkatkan. Selain itu, saat kondisi hotel sedang ramai, harusnya ada penambahan tenaga kerja pembantu (DW), dan pembagian tugasnya harus jelas supaya semua pekerjaan bisa berjalan dengan baik”.

Informan 2 : Alde Fahrezi
 Jabatan : Kitchen
 Hari/Tanggal : Rabu/22 Juli 2026

Table 2

No	PERTANYAAN	JAWABAN
1.	Bagaimana persiapan makanan yang dilakukan oleh bagian <i>kitchen</i> sebelum pelayanan breakfast dimulai?	“Biasanya kami sudah mulai melakukan persiapan dari sebelum waktu breakfast dimulai. Makanan disiapkan sesuai menu yang akan disajikan, kemudian kami juga menyiapkan makanan untuk di buffet. Kami juga memastikan makanan yang sudah siap bisa langsung dikeluarkan ketika pelayanan breakfast dimulai”.
2.	Kapan biasanya persiapan makanan untuk breakfast mulai dilakukan?	“Tergantung menu makanannya, biasanya kami menyiapkan makana pada malam hari lalu di letakkan di food warmer, ada juga makanan yang harus disiapkan sebelum breakfast dimulai”.
3.	Bagaimana bagian kitchen menentukan jumlah makanan yang harus disiapkan?	“Biasanya kami melihat jumlah tamu yang menginap atau perkiraan jumlah tamu yang akan breakfast. Dari jumlah tersebut, kami menyesuaikan jumlah maakanan yang akan di siapkan. Namun terkadang jumlah tamu yang datang bisa lebih banyak dari perkiraan”.
4.	Apakah jumlah makanan yang	“Biasanya sudah disesuaikan, tapi

	disiapkan biasanya sudah sesuai dengan jumlah tamu yang datang?	kadang kondisi lapangan berbeda. Kalau tamu yang datang lebih banyak atau ada menu yang lebih banyak diminati, makanan tersebut biasanya cepat habis sehingga perlu segera dilakukan refill”.
5.	Apa yang biasanya terjadi apabila jumlah tamu yang datang lebih banyak dari perkiraan?	“Kalau tamu lebih banyak, biasanya kami segera menyiapkan tambahan makanan. Dalam kondisi seperti ini pekerjaan di kitchen jadi lebih banyak dan kami harus atur pekerjaan supaya makanan yang kosong segera tersedia kembali”.
6.	Bagaimana proses pengisian ulang makanan (<i>refill</i>) apabila makanan di area buffet mulai habis?	“Biasanya waiter memberikan informasi kepada kitchen bahwa makanan di buffe sudah mulai berkurang atau habis. Biasanya juga kichen ada yang memantau buffet di restoran”.
7.	Beberapa lama biasanya waktu yang dibutuhkan untuk menyiapkan makanan yang akan di- <i>refill</i> ?	“Tergantung jenis makanannya yang akan disiapkan. Kalau makanan sudah tersedia atau hanya perlu menambahkan prosesnya bisa lebih cepat. Tapi kalau harus masak dari awal, tentu butuh waktu yang cukup lama”.
8.	Apa saja kendala yang biasanya dihadapi bagian kitchen saat harus melakukan <i>refill</i> makanan?	“Kendalanya biasanya ketika beberapa makanan habis dalam waktu bersamaan. Kami harus menyiapkan beberapa menu sekaligus. Selain itu, apabila ada orderan room service juga kami harus menyiapkan makanan buffe

		dan juga orderan, kalau kondisi seperti ini, pekerjaan kitchen jadi lebih banyak sehingga waktu untuk menyiapkan makanan bisa bertambah”.
9.	Bagaimana komunikasi antara bagian kichen dan waiter ketika makanan di buffe mulai habis?	“Biasanya waiter langsung menginfokan ke kichen secara langsung, apa saja menu yang habis, kemudian kami mulai menyiapkan makanan tersebut”.
10.	Apakah kondisi kichen yang ramai dapat memengaruhi kecepatan pengisian ulang makanan di buffe?	“Kalau banyak pekerjaan yang harus dilakukan dalam waktu bersamaan, proses refill makanan bisa membutuhkan waktu yang lebih lama. Karena itu, kami berusaha mengatur pekerjaan berdasarkan makanan yang paling dibutuhkan terlebih dahulu”.

Lampiran 2 Hasil Observasi

A. Hasil observasi

Berdasarkan observasi yang dilakukan, pelayanan *breakfast* di Hotel Truntum Padang secara umum sudah berjalan dengan baik. Sebelum tamu datang, *waiter* menyiapkan area restoran, seperti menata meja, menyiapkan peralatan makan, dan memastikan area *buffet* siap digunakan. Selain itu, makanan dan minuman juga dipersiapkan agar dapat disajikan kepada tamu sesuai dengan waktu pelayanan yang telah ditentukan.

Namun, pada saat jumlah tamu mulai ramai, terutama pada jam sibuk *breakfast*, terdapat beberapa kendala dalam proses pelayanan. Salah satu kendala yang terlihat adalah keterlambatan pengisian ulang makanan dapat habis lebih cepat karena banyaknya tamu yang mengambil makanan dalam waktu yang hamper bersamaan.

Dalam kondisi restoran yang ramai, proses *refill* makanan terkadang membutuhkan waktu. Hal ini, menyebabkan beberapa tamu harus menunggu sampai makanan tersedia kembali. Pada beberapa kesempatan, tamu terlihat menanyakan kepada *waiter* mengenai makanan yang belum tersedia.

Koordinasi antara *waiter* dengan bagian *kichen* juga salah satu hal yang berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan. Komunikasi dilakukan ketika makanan sudah mulai habis atau perlu pengisian ulang. Namun, pada saat kondisi restoran sedang ramai, proses komunikasi dan penyediaan makanan dapat mengalami keterlambatan.

Berdasarkan hasil observasi, dapat diketahui bahwa keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* tidak hanya disebabkan oleh satu faktor. Beberapa faktor yang ditemukan yaitu, tingginya jumlah tamu pada jam sibuk, makanan yang cepat habis, proses *refill* yang membutuhkan waktu, banyaknya tugas *waiter*, serta koordinasi antar bagian *Food and Beverage Service* dengan *kitchen* yang perlu ditingkatkan.

B. Table hasil observasi

No	Aspek Yang Diamati	Hasil Observasi
1.	Persiapan sebelum breakfast	<i>Waiter</i> menyiapkan meja, peralatan makan, dan area <i>buffe</i> sebelum tamu datang.
2.	Kondisi saat jam ramai	Jumlah tamu meningkat sehingga aktivitas pelayanan jadi lebih sibuk.
3.	Ketersediaan makanan	Beberapa makanan dapat habis lebih cepat dan perlu dilakukan <i>refill</i> .
4.	Proses refill makanan	<i>Refill</i> terkadang mengalami keterlambatan karena makanan masih dalam proses persiapan di <i>kitchen</i> .
5.	Beban kerja karyawan	<i>Waiter</i> melakukan beberapa pekerjaan secara bersamaan, seperti melayani tamu, handle orderan, membersihkan meja, dan memantau <i>buffe</i> .

6.	Koordinasi dengan kitchen	Informasi mengenai makanan yang habis disampaikan kepada <i>kitchen</i> , tetapi saat kondisi ramai prosesnya kadang membutuhkan waktu.
7.	Respon tamu	Beberapa tamu menanyakan makanan yang belum tersedia dan harus menunggu makanan diisi kembali.
8.	Dampak keterlambatan	Waktu tunggu tamu menjadi lebih lama dan dapat menimbulkan keluhan atau rasa kurang nyaman.

C. Kesimpulan Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama pelaksanaan PLI, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast* di Hotel Truntum Padang terutama terjadi pada saat jumlah tamu sedang ramai. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa makanan lebih cepat habis dan proses *refill* membutuhkan waktu. Selain itu, *waiter* juga harus melakukan tugas secara bersamaan sehingga diperlukan pembagian tugas dan koordinasi yang baik.

Hasil observasi ini menjadi dasar dalam menganalisis permasalahan keterlambatan pelayanan makanan saat *breakfast*. Untuk mengurangi permasalahan tersebut, diperlukan persiapan yang lebih matang sebelum operasional, pemantauan makanan secara berkala, komunikasi yang lebih cepat antara *waiter* dan *kitchen*, serta kerja sama tim yang baik selama jam pelayanan *breakfast*.

Lampiran 3 Dokumentasi Kegiatan PLI



Dokumentasi wawancara dengan informan 1

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)



Dokumentasi Wawancara dengan Informan 2

(Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026)



Waiter cek Buffe

(Sumber : Dokumentasi Pribadi,2026)

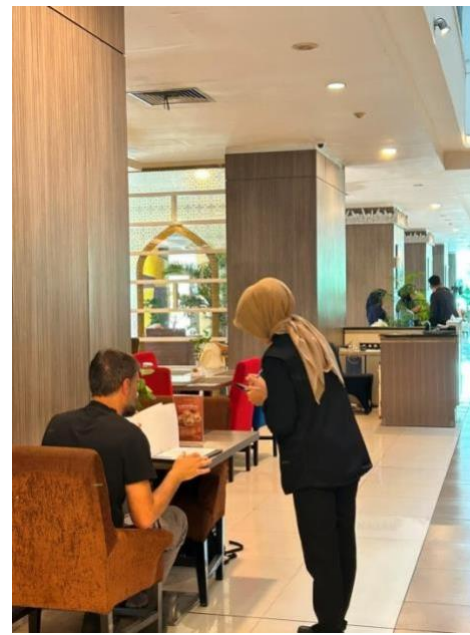


Menghandle *Table Manner*

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026



***Rijsttafle* Tamu VIP**
 Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026



Handle Tamu A La Carte
 Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026



Hadle Telepon Room Service
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026



Membuat & Mencetak Bill
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2026

Lampiran 4 Surat Keterangan PLI



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



Nomor : 279a/UN35.1.7.8/PP/2025
 Lamp. : 1 lembar
 Hal : Magang Berdampak
 Mahasiswa FPP UNP

Padang, 5 Januari 2026

Kepada Yth : Pimpinan Truntum Padang

Di Tempat

Dengan hormat,
 Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan Truntum Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 12 Jan-12 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasi mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Viola Permata Sari	24135142	Manajemen Perhotelan	FBS	Yuke Permata Lisna, SST, M. Par.
2	Chaira Salsabila	24135160	Manajemen Perhotelan	FBS	Yuke Permata Lisna, SST, M. Par.

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

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



Yischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

Lampiran 5 Logbook

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN KERJA INDUSTRI
Periode Januari 2026 - Juli 2026
Tahun 2026

Nama : Vytida Permata Sari
NIM : 24131142
Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan
Nomor HP : 083709440386
Supervisor / Mentor / Coach : Mediatid
Nama Industri : Transnam Hotel Padang
Waktu Pelaksanaan FLI : 12 Januari 2026 - 12 Juli 2026

No	Hari/Tanggal	Waktu	Kegiatan/Studi Kasus	Paraf Supervisor
1	12 Januari 2026	08.00-10.00	- Pekerjaan diri dan di jelaskan SOP kerja di Departemen F&B Service Transnam Hotel Padang. - Pembagian Departemen Magang. - Pengantar lapangan hotel dan Tour Hotel bersama ibu lula selaku HRD Transnam Hotel Padang.	
2	13 Januari 2026	08.00 - 16.00	- Di antar oleh ibu Lidyia selaku HRD ke Departemen F&B Service. - Pekerjaan diri dan di jelaskan pekerjaan di Restaurant Rantai Mingang Cyber Shop Transnam Hotel Padang. - Di berikan cara menjadi Greeter & Restaurant Rantai Mingang Cyber Shop. - Clear up PK di semua meja dan mendampingi meja Restaurant. - Antar orderan ke Food dan Room Service. - Cleaning buffet breakfast dan set up ulang buffet.	

			- Polishing semua peralatan makanan di restaurant. - Buffet Amenity Restaurant. - Briefing sebelum pulang.	
3	14 Januari 2026	07.00 - 16.00	- Handle breakfast - Menjadi Greeter - Clear up PK di semua meja & mendampingi meja Restaurant - Handle orderan pool & Room Service - Cleaning Buffet Breakfast & Prepare Buffet Lunch. - Handle lunch PNP 30 Pax - Polishing peralatan makan Restaurant - Cek Piring kotor all floor & pool.	
4	15 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, Clear up table, Disting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle orderan pool & room service, piring air minum untuk lunch, handle lunch PNP 20 Pax & lunch raya 40 Pax, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor di semua lantai & pool.	
5	16 Januari 2026	-	off	
6	17 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, menjadi greeter, clear up table, Disting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle lunch lunch Raya 55 pax, handle orderan pool, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	
7	18 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, menjadi greeter, clear up table, Disting meja, close buffet breakfast, prepare buffet lunch, handle lunch lunch Raya 60 pax, handle orderan pool & room Service, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	
8	19 Januari 2026	-	off	

9	20 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, menjadi Greeter, clear up table, Disting meja, close buffet breakfast, set up buffet untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 52 pax & Semen Padang 25 pax, polishing peralatan restaurant, handle orderan pool dan room service, refill amenities di restaurant seperti gula pasir, brown sugar, & creamer, cek piring kotor all floor & pool.	
10	21 Januari 2026	10.00 - 18.00	Handle breakfast, clear up table, Disting meja, close buffet breakfast, set up buffet untuk lunch, handle lunch Bank Nagari 52 pax & Semen Padang 28 pax, polishing peralatan restaurant, handle orderan pool dan room service, cek piring kotor all floor & pool.	
11	22 Januari 2026	-	off	
12	23 Januari 2026	-	off	
13	24 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, menjadi Greeter, clear up table, Disting meja, close buffet breakfast, set up buffet untuk lunch, piring air untuk lunch, handle lunch Armada 23 pax & RS/ID Rantai 23 pax, polishing peralatan restaurant, handle orderan pool dan room service, refill amenities di restaurant seperti gula pasir, brown sugar, & creamer, cek piring kotor all floor & pool.	
14	25 Januari 2026		Handle breakfast, menjadi Greeter, clear up table, Disting meja, close buffet breakfast, set up buffet untuk breakfast, polishing peralatan restaurant, handle orderan ala carte, pool dan room service, refill amenities di restaurant seperti gula pasir, brown sugar, & creamer, cek piring kotor all floor & pool.	

15	26 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, disting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	
16	27 Januari 2026	-	off	
17	28 Januari 2026	-	off	
18	29 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, disting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, refill amenities restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	
19	30 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja breakfast, disting meja, closing buffet breakfast, cleaning area restaurant, refill air di van bunga di semua meja restaurant, polishing peralatan restaurant, cek piring kotor all floor & pool.	
20	31 Januari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, menjadi Greeter, clear up table, Disting meja, close buffet breakfast, set up buffet untuk lunch, piring air untuk lunch, handle lunch Sidanor 20 pax & Wacare 10 pax, polishing peralatan restaurant, handle orderan pool dan room service, refill amenities di restaurant seperti gula pasir, brown sugar, & creamer, cek piring kotor all floor & pool.	
21	01 Februari 2026	07.00 - 16.00	Handle breakfast, clear up meja restaurant, disting meja restaurant, clear buffet breakfast & set up buffet untuk lunch, piring air 10 gelas untuk lunch, handle lunch Wacare 10 pax, handle orderan pool, room service & ala carte, polishing peralatan restaurant, cek PK all floor & pool.	
22	02 Februari 2026	-	off	
23	03 Februari 2026	-	off	

24	04 February 2024	07:00 – 16:30	• Handle breakfast, mengadun, gres, clear up meja, dusting meja, closing buffet breakfast, prepare lunch 12A pas, polishing perantara, restaurant after breakfast, handle lunch PT, Elmore 1 pas (Rijndal), Total 17 pas, PNP 23 pas & Mandi Taper, closing buffet lunch, polishing perantara restaurant, set up ulang buffet breakfast, cek pk all floor & pool.	
25	05 February 2024	07:00 – 16:00	• Handle breakfast, clear up meja, dusting meja, handle order pool & room service, closing buffet breakfast, polishing perantara restaurant, prepare buffet lunch, puting air untuk lunch 67 pas, handle lunch PT, Elmore 1 pas (Rijndal), PNP 43 pas & PT, Total 17 pas, closing buffet lunch & set up ulang buffet breakfast, polishing perantara restaurant, cek pk all floor.	
26	06 February 2024	-	off	
27	07 February 2024	07:00 – 16:00	• Handle breakfast, mengadun, gres, clear up meja, dusting meja, handle order pool & room service, closing buffet breakfast, set up ulang buffet lunch 48 pas, puting air untuk lunch, handle lunch Room 100 48 pas, clear up meja & dusting meja, closing buffet lunch & set up ulang buffet breakfast, polishing perantara restaurant, cek pk all floor, overhande dengan shift sore	
28	08 February 2024	07:00 – 16:00	• Handle breakfast, clear up meja & dusting meja, closing buffet breakfast & prepare buffet lunch, handle lunch Room 100 48 pas & Elmore 100 pas, clear up meja & dusting meja, closing buffet lunch & set up ulang buffet breakfast, polishing perantara restaurant, cek pk all floor & pool, overhande dengan shift sore	
29	09 February 2024	-	off	

30	10 February 2024	07:00 – 16:00	• Handle breakfast, mengadun, gres, clear up meja, dusting meja, closing buffet breakfast & prepare buffet lunch, handle lunch Room 100 48 pas & Elmore 100 pas, clear up meja & dusting meja, closing buffet lunch & set up ulang buffet breakfast, polishing perantara restaurant, cek pk all floor & pool, overhande dengan shift sore	
31	11 February 2024	-	off	
32	12 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
33	13 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, pergi flying untuk persiapan makan di restaurant, cek pk all floor, buka puasa, handle order room service, polishing perantara restaurant.	
34	14 February 2024	-	off	
35	15 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
36	16 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, pergi flying untuk persiapan makan di restaurant, cek pk all floor, buka puasa, handle order room service, polishing perantara restaurant.	
37	17 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
38	18 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, pergi flying untuk persiapan makan di restaurant, cek pk all floor, buka puasa, handle order room service, polishing perantara restaurant.	
39	19 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
40	20 February 2024	-	off	
41	21 February 2024	-	off	

42	22 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
43	23 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, pergi flying untuk persiapan makan di restaurant, cek pk all floor, buka puasa, handle order room service, polishing perantara restaurant.	
44	24 February 2024	-	off	
45	25 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
46	26 February 2024	-	off	
47	27 February 2024	-	off	
48	28 February 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
49	01 March 2024	07:00 – 16:00	• Menyiapkan breakfast untuk tamu yang tidak punya ke kamar di restaurant, clear up & dusting meja, polishing perantara restaurant, closing area restaurant, puting air 44 pas untuk floor, overhande shift sore.	
50	02 March 2024	07:00 – 16:00	• Menyiapkan breakfast untuk tamu yang tidak punya ke kamar di restaurant, clear up & dusting meja, polishing perantara restaurant, closing area restaurant, puting air 44 pas untuk floor, overhande shift sore.	
51	03 March 2024	-	off	

52	04 March 2024	-	off	
53	05 March 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
54	06 March 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
55	07 March 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
56	08 March 2024	-	off	
57	09 March 2024	07:00 – 16:00	• Menyiapkan & menyiapkan sarapan ke kamar, polishing perantara restaurant after shift, closing area restaurant, nuffi sah & paper, puting air untuk 42 pas, overhande shift sore.	
58	10 March 2024	-	off	
59	11 March 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	

60	12 March 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
61	13 March 2024	-	off	
62	14 March 2024	-	off	
63	15 March 2024	-	off	
64	16 March 2024	-	off	
65	17 March 2024	12:00 – 20:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
66	18 March 2024	07:00 – 16:00	• Cleaning area restaurant, cek pk all floor, puting air untuk 42 pas, set buffet untuk buka bersama di restaurant, handle floor, clear up meja & dusting meja, berbekal puasa, polishing gubler after floor, closing buffet floor & set up ulang buffet untuk sehari.	
67	19 March 2024	-	off	
68	20 March 2024	-	off	
69	21 March 2024	-	off	
70	22 March 2024	-	off	
71	23 March 2024	-	off	
72	24 March 2024	-	off	
73	25 March 2024	-	off	

74	26 March 2024	-	off	
75	27 March 2024	-	off	
76	28 March 2024	-	off	
77	29 March 2024	-	off	
78	30 March 2024	-	off	
79	31 March 2024	-	off	

128	20 Mei 2024	-	07.00 - 23.00	Off	
129	21 Mei 2024	15.00 - 23.00	-	Overhanding dengan shift pagi, clearing area lantai, buang sampah, handle orderan room service, stand by area restan, overhanding dengan shift malam	
130	22 Mei 2024	07.00 - 16.00	-	Handle laundry, Clear up table, clearing area lantai, buang sampah, handle orderan room service, handle laundry PWD 22 room service, putting air room, umah hachi, handle lunch PWD 22 Pk, polishing perlatan rooman, shift piring karc di semua lantai di pool	
131	23 Mei 2024	07.00 - 16.00	-	Handle laundry, Clear up table, clearing area lantai, buang sampah, handle orderan room service, putting air room, umah hachi, handle lunch PWD 23 room service, polishing perlatan rooman, shift piring karc di semua lantai di pool	
132	24 Mei 2024	15.00 - 23.00	-	Overhanding dengan shift pagi, clearing area lantai, buang sampah, handle orderan room service, stand by area restan, overhanding dengan shift malam	
133	24 Mei 2024	15.00 - 23.00	-	Overhanding dengan shift pagi, clearing area lantai, buang sampah, handle orderan room service, stand by area restan, overhanding dengan shift malam	
134	25 Mei 2024	15.00 - 23.00	-	Overhanding dengan shift pagi, clearing area lantai, buang sampah, handle orderan room service, stand by area restan, overhanding dengan shift malam	
135	26 Mei 2024	-	-	Off	
136	27 Mei 2024	-	-	Off	
137	28 Mei 2024	15.00 - 23.00	-	Overhanding dengan shift pagi, clearing area lantai, buang sampah, handle orderan room service, stand by area restan, overhanding dengan shift malam	

[illegible]

				pool, overbando shift sore.	
156	16 Juni 2026	07:00 – 16:00	• Handie breakfast, merajadi greener, clear up meja & dusting meja, handle orderer pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch, handle lunch event Dirika Sawah Luno 22 put + DAP travel 30 put & Istimag Mahabun 24 put, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, pelatingan restaurant, prepare sembah untuk lunch sore 131 put, cek pk all floor & pool, overbando shift sore.		
157	17 Juni 2026	07:00 – 16:30	• Handie breakfast, merajadi greener, clear up meja & dusting meja, handle orderer pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch, handle lunch event Dirika Sawah Luno 22 put + DAP travel 30 put & Istimag Mahabun 26 put, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, pelatingan restaurant, cek pk all floor & pool, overbando shift sore.		
158	18 Juni 2026	07:00 – 16:00	• Handie breakfast, merajadi greener, clear up meja & dusting meja, handle orderer pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 177 put, handle lunch event Dirika Sawah Luno 22 put & Dirika per. Sumbar 150 put + 5 rijnatire, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, pelatingan restaurant, cek pk all floor & pool, overbando shift sore.		
159	19 Juni 2026			off	

160	20 Juni 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, stand by area restaurant, cek pk floor, overhandle dengan shift malam.	
161	21 Juni 2026	07.00 – 16.30	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dusting meja, handle orderan pool, room service, cleaning buffet breakfast & set up ulang buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, bantu untuk handle orderan untuk room baring di cafe Momo Terrace, cek pk all floor & pool, overhandle dengan shift sore.	
162	22 Juni 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dusting meja, handle orderan pool, dan room service, cleaning buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 50 pax & sipanda 7 pax, handle lunch event Tsur life empire 10 pax & PT MIRC.V 7 pax, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor & pool, overhandle shift sore.	
163	23 Juni 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, stand by area restaurant, cek pk floor, overhandle dengan shift malam.	
164	24 Juni 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, handle Dinner Dina Khataman 55 pax & Maba TND 186 pax, stand by area restaurant, closing buffet Dinner & set up buffet breakfast, polishing gubris, polishing peralatan restaurant, overhandle dengan shift malam.	

165	25 Juni 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, handle Dinner Dina Khataman 55 pax, stand by area restaurant, closing buffet Dinner & set up buffet breakfast, polishing gubris, polishing peralatan restaurant, overhandle dengan shift malam.	
166	26 Juni 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, stand by area restaurant, cek pk floor, overhandle dengan shift malam.	
167	27 Juni 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, stand by area restaurant, cek pk floor, overhandle dengan shift malam.	
168	28 Juni 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dusting meja, handle orderan pool, dan room service, cleaning buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 100 pax, handle lunch event Tirdaga 100 pax, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, cek pk all floor & pool, overhandle shift sore.	
169	29 Juni 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dusting meja, handle orderan pool, dan room service, cleaning buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 30 pax, handle lunch event Dikem anak 39 pax, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, polishing peralatan restaurant, overhandle shift sore.	
170	30 Juni 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dusting meja, handle orderan pool, dan room service, cleaning buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 49 pax, handle lunch event Dikem anak 39 pax dan QASIRA 50 pax, closing buffet lunch & set up buffet Dinner, overhandle dengan shift sore.	

171	01 Juli 2026	-	polishing peralatan restaurant, overhandle shift sore.	
172	02 Juli 2026	-	Off	
173	03 Juli 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area restaurant, handle orderan pool, room service, stand by area restaurant, overhandle dengan shift malam.	
174	04 Juli 2026	07.00 – 16.00	• Overhandle dengan shift malam, handle breakfast, clear up meja & dusting meja, handle orderan pool, room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, ganti table top, cek pk all floor & pool, overhandle dengan shift sore.	
175	05 Juli 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dusting meja, handle orderan pool, dan room service, cleaning buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 75 pax, handle lunch event Bank Nipati 75 pax, closing buffet lunch & set up buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, overhandle shift sore.	
176	06 Juli 2026	15.00 – 23.00	• Overhandle dengan shift pagi, cleaning area buffet, polish glass pax, handle orderan room service, stand by area restaurant, overhandle dengan shift malam.	
177	07 Juli 2026	-	Off	
178	08 Juli 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up & dusting meja, closing buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cleaning area restaurant, cek pk all floor, overhandle dengan shift sore.	

179	09 Juli 2026	07.00 – 15.30	• Handle breakfast, clear up & dusting meja, closing buffet breakfast, set up ulang buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cleaning area restaurant, cek pk all floor, overhandle dengan shift sore.	
180	10 Juli 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, clear up & dusting meja, closing buffet breakfast, set up ulang buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, cleaning area restaurant, cek pk all floor, overhandle dengan shift sore.	
181	11 Juli 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dusting meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 207 pax, handle lunch event OBGYM 52 pax dan Hagi 1&2 155 pax, closing buffet lunch & set up buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, overhandle shift sore.	
182	12 Juli 2026	07.00 – 16.00	• Handle breakfast, menjadi greeter, clear up meja & dusting meja, handle orderan pool, dan room service, closing buffet breakfast & set up ulang buffet lunch 27 pax, handle lunch event Vidara 27 pax, closing buffet lunch & set up buffet breakfast, polishing peralatan restaurant, ganti table top restaurant, overhandle shift sore.	

Padang, 12 Juli 2026

Supervisor

MELIPZAL

Lampiran 6 Lembar Konsultasi Dengan Dosen Pembimbing PL



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



CATATAN KONSULTASI DENGAN DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa : Vylora Permata Sari
 Jurusan/NIM : Perhotelan / 24155192
 Program Studi : DI Manajemen Perhotelan
 Tempat PLI : Hotel Truntum Padang

Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf Dosen
21 /- 2026 07	Bimbingan laporan studi kasus PLI	Penambahan materi di bagian landasan teori dan gambar pada struktur organisasi.	
22 /- 2026 07	Acc judul laporan studi kasus PLI		
23 /- 2026 07	Bimbingan laporan studi kasus PLI	Perbaikan Spasi, Lstilah using dimiringkan, menambah teori di bab 3.	
24 /- 2026 07	Bimbingan laporan studi kasus PLI	Acc studi kasus PLI.	

Diketahui Oleh,
 Dosen Pembimbing

(Yuke Permata Lisha, SST, M. Par)
 NIP.198910252024062001

Lampiran 7 Lembar Konsultasi Dengan Supervisor



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) : Viola Permata Sari
 Unit Kegiatan Praktek : Food & Beverage Service
 Nama Perusahaan/Industri : Hotel Truntum Padang
 Jadwal Kegiatan : Januari - Juni
 Nama Supervisor (Penilai) : Medrizal
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : Restaurant Supervisor

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	30 Juni 2016	Mengajukan judul laporan studi kasus Praktik lapangan Industri (PLI) ke supervisor.	Penerimaan judul studi kasus oleh Supervisor.	
2.	02. Juli 2016	Bimbingan 1 • Menambahkan teori pada bab III. • Menambahkan gambar pada teori.		
3.	08. Juli 2016	Bimbingan 2 • konsultasi mengenai hasil pengamatan dan analisis permasalahan.		
4.	12 Juli 2016	Bimbingan 3 • pengesahan laporan studi kasus	Pengesahan laporan studi kasus oleh Supervisor.	

Supervisor

 Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan