

LAPORAN STUDI KASUS

PROSEDUR PENANGANAN KETERBATASAN EQUIPMENT SAAT TAMU HIGH SEASON PADA OPERASIONAL BREAKFAST DI RESTORAN THE ZHM PREMIERE HOTEL PADANG

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



Oleh:

Zaskia Junisa Safitri / 24135209

Dosen Pembimbing : Prof. Dr. Yuliana, SP, M.Si
Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

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

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS

Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I

FPP-UNP Padang

Semester Januari – Juni 2026

Oleh

Zaskia Junisa Safitri

NIM/BP : 24135209/2024

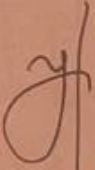
Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Fakultas

Dosen Pembimbing Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I


Prof. Dr. Yuliana, S.P., M.Si

NIP.197007271997032003

a.n Dekan FPP-UNP

Kepala Unit Hubungan Industri


Vischa Mangvera Pratama, M.Pd.

NIP.199502132022032020



HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI

Laporan Ini Disampaikan Untuk Memenuhi Sebagian dari Persyaratan
Penyelesaian Pengalaman Lapangan Industri (PLI) I

FPP-UNP Padang

Semester Januari – Juni 2026

Oleh

Zaskia Junisa Safitri

NIM/BP : 24135209/2024

Program Studi D-IV Manajemen Perhotelan

Departemen Pariwisata

Diperiksa dan Disahkan oleh:

Pembimbing dari Industri



Robby Hendratmo

Food & Beverage Manager

Pembimbing dari Industri



Yuanita Effendi

Human Resource Manager

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat melaksanakan Praktek Lapangan Industri (PLI) I serta dapat menyelesaikan laporannya tepat waktu dan tanpa adanya halangan. Laporan ini dibuat berdasarkan kegiatan penulis selama menjalani Praktek Lapangan Industri (PLI) I di The ZHM Premiere Hotel Padang pada tanggal 12 Januari – 12 Juli 2026.

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

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

1. Ibu Prof. Dra. Asmar Yuliasatri, M.Pd, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
2. Ibu Vischa Mansyera Pratama, M. Pd, selaku Kepala Unit Hubungan Industri Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang, serta Dosen Penasehat Akademik.
3. Bapak Pasaribu, M.Si.Par, CHE, selaku Kepala Departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
4. Ibu Rahmi Fadilah, M.Pd, selaku Koordinator PLI 1 Departemen Pariwisata, Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Prof. Dr. Yuliana, SP, M.Si selaku Dosen Pembimbing Praktek Lapangan Industri (PLI) I.
6. Seluruh dosen–dosen departemen Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan, Universitas Negeri Padang.
7. Ibu Surni Yanti selaku General Manager di The ZHM Premiere Hotel Padang.

8. Ibu Yuanita Effendi selaku Human Resources Manager di The ZHM Premiere Hotel Padang.
9. Bapak Robby Hendratmo selaku Food & Beverage Manager di The ZHM Premiere Hotel Padang.
10. Bapak Yudo Eko Prasetyo selaku Supervisor Food & Beverage *Service* di The ZHM Premiere Padang.
11. Dan seluruh staff di The ZHM Premiere Hotel Padang.
12. Ucapan terima kasih kepada orang tua yang sudah banyak memberikan dukungan, semangat serta material kepada penulis.

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

Padang, 05 Juli 2026

Zaskia Junisa Safitri

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN DARI FAKULTAS	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN INDUSTRI	Error! Bookmark not defined.
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
ABSTRAK	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Studi Kasus	5
1.5 Manfaat Studi Kasus	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
2.1 Landasan Teori	7
2.2 Penelitian Terdahulu.....	10
2.3 Kerangka Pemikiran.....	11
BAB III METODE STUDI KASUS	13
3.1 Jenis Penelitian.....	13
3.2 Lokasi dan Waktu PLI.....	13
3.3 Profil Organisasi / Perusahaan.....	14
3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus	15
3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi ,Dokumentasi)	15
3.6 Teknik Analisis Data	16
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	18
4.1 Gambaran Umum Kasus	18
4.2 Temuan Studi Kasus	20
4.3 Analisis Permasalahan.....	22
4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu.....	23
4.5 Solusi Rekomendasi Perbaikan	24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	26
5.1 Kesimpulan	26
5.2 Saran	27
DAFTAR PUSTAKA	28
LAMPIRAN.....	30

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Hasil Observasi	31
--------------------------------	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pemikiran.....	12
Gambar 2. The ZHM Premiere Hotel Padang.....	14
Gambar 3. Area Buffet Restoran The ZHM Premiere Hotel Padang.....	18
Error! Bookmark not defined.	
Gambar 4. Antrean Tamu di area Buffet	Error! Bookmark not defined.
Gambar 5. Waiter melakukan Preapering Area Buffet.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

A. Hasil Observasi	30
B. Dokumentasi Kegiatan PLI	31
C. Surat Keterangan PLI	33
D. Logbook	34
E. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing.....	46
F. Lembar Konsultasi dengan Supervisor	47
G. Data Pendukung Lainnya	48

ABSTRAK

Zaskia Junisa Safitri , NIM 24135209. Prosedur Penanganan Keterbatasan Equipment Saat Tamu High Season Pada Operasional Breakfast di Restoran The ZHM Premiere Hotel Padang. Program Studi D4 Manajemen Perhotelan, Department Pariwisata, Fakultas Pariwisata dan Perhotelan. Universitas Negeri Padang. 2026

Restoran merupakan bagian dari Food and Beverage Service Department yang bertanggung jawab menyediakan pelayanan makan dan minum kepada tamu, termasuk pelayanan breakfast yang menjadi salah satu layanan utama bagi tamu yang menginap. Ketersediaan equipment yang memadai menjadi faktor penunjang utama kelancaran operasional breakfast, terutama pada periode high season ketika jumlah tamu meningkat signifikan sehingga sering kali memicu keterbatasan equipment seperti dinner plate, bowl, glassware, dan cutleries di Restoran The ZHM Premiere Hotel Padang. Studi kasus ini bertujuan untuk mendeskripsikan prosedur penanganan keterbatasan equipment, mengidentifikasi kendala yang menyebabkan keterbatasan tersebut, serta memberikan rekomendasi perbaikan operasional breakfast di Restoran The ZHM Premiere Hotel Padang. Penelitian menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) pada periode Januari–Juli 2026, dengan informan utama yaitu waiter, waitress, supervisor, dan steward yang terlibat langsung dalam operasional breakfast. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keterbatasan equipment disebabkan oleh jumlah inventaris yang belum memadai untuk mengimbangi lonjakan tamu pada high season, persiapan (preparing) antar-shift yang belum optimal, serta penumpukan pencucian equipment di bagian steward akibat tingginya volume peralatan kotor. Kondisi tersebut mengakibatkan kekosongan equipment di area buffet yang berpotensi menghambat kelancaran pelayanan dan menurunkan kepuasan tamu. Meski demikian, berkat koordinasi yang sigap antara waiter, waitress, supervisor, dan steward, operasional breakfast tetap dapat berjalan lancar. Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan ke depan, penelitian ini merekomendasikan penambahan unit equipment, penerapan checklist persiapan, penyediaan buffer stock, evaluasi berkala, serta penguatan koordinasi antarbagian.

Kata kunci: Breakfast service, equipment, Food and Beverage Service, high season, prosedur penanganan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang mengutamakan kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam menciptakan kepuasan tamu. Di tengah persaingan industri yang semakin ketat, hotel tidak hanya dituntut menyediakan fasilitas yang lengkap, tetapi juga mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan berkualitas agar dapat memenuhi harapan tamu. Pelayanan yang baik akan memberikan pengalaman menginap yang positif, membangun citra hotel, serta meningkatkan loyalitas tamu untuk kembali menggunakan jasa hotel. Menurut Sudarmayasa (2022), hotel merupakan suatu perusahaan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, serta pelayanan lainnya kepada tamu. Oleh karena itu, seluruh departemen di hotel memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan. (Annida Khoiriani., 2022)

Salah satu departemen yang berperan langsung dalam memberikan pelayanan kepada tamu adalah *Food and Beverage Service Department*. Departemen ini bertanggung jawab memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada tamu melalui berbagai outlet yang dimiliki hotel, seperti restoran, coffee shop, room service, maupun banquet. Menurut Safitri (2020), *Food and Beverage Service* merupakan bagian hotel yang berfungsi memenuhi kebutuhan tamu melalui pelayanan makanan dan minuman sehingga kualitas pelayanan yang diberikan oleh waiter dan waitress menjadi salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan tamu. Agar pelayanan berjalan secara efektif dan efisien, waiter dan waitress tidak hanya dituntut memiliki keterampilan dalam melayani tamu, tetapi juga harus didukung oleh kesiapan fasilitas dan peralatan operasional. (Tedi, 2023)

Salah satu faktor yang menentukan kelancaran operasional restoran adalah ketersediaan *equipment*. *Equipment* merupakan berbagai peralatan makan dan minum seperti piring, mangkuk, gelas, cangkir, sendok, garpu, pisau, serta perlengkapan pelayanan lainnya yang digunakan selama operasional berlangsung. Menurut Herniwanti dan Jayanti (2022), *equipment* merupakan unsur penting

dalam operasional restoran karena berpengaruh terhadap kelancaran pelayanan. Apabila equipment tersedia dalam jumlah yang cukup dan selalu siap digunakan, pelayanan kepada tamu dapat berlangsung dengan lancar. Sebaliknya, apabila jumlah equipment terbatas atau proses penyediaannya mengalami keterlambatan, pelayanan kepada tamu juga akan ikut terhambat.

Pentingnya pengelolaan equipment juga didukung oleh beberapa penelitian terdahulu. Fitri dan Asnur (2023) menjelaskan bahwa kesiapan equipment sebelum operasional dimulai menjadi salah satu faktor yang menentukan kelancaran pelayanan restoran. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa keterbatasan peralatan menyebabkan waiter dan waitress kesulitan memenuhi kebutuhan tamu pada saat jam pelayanan yang padat. Selain itu, Langit dan Insanita (2022) menyatakan bahwa koordinasi antara waiter, waitress, steward, dan supervisor sangat berpengaruh terhadap kecepatan penyediaan equipment. Herniwanti dan Jayanti (2022) juga menegaskan bahwa pengelolaan inventory equipment yang baik dapat mengurangi hambatan operasional dan meningkatkan efektivitas pelayanan restoran. (Sangari, 2020)

Kebutuhan terhadap equipment menjadi semakin penting pada saat operasional *breakfast*. *Breakfast* merupakan salah satu layanan utama yang diberikan hotel kepada tamu yang menginap sekaligus menjadi salah satu fasilitas yang sering dijadikan pertimbangan tamu dalam memilih hotel. Menurut Leite-Pereira dkk. (2022), breakfast merupakan salah satu atribut yang memengaruhi pengalaman dan kepuasan tamu selama menginap. Pada waktu breakfast, tamu datang dalam waktu yang hampir bersamaan sehingga restoran dituntut mampu memberikan pelayanan secara cepat tanpa mengurangi kualitas pelayanan. (Leite., 2022)

Kondisi tersebut juga dijelaskan menurut Egan (2025) yang menyatakan bahwa pelayanan breakfast merupakan salah satu periode operasional dengan tingkat aktivitas tertinggi di restoran hotel. Keberhasilan pelayanan breakfast dipengaruhi oleh kesiapan equipment, kecepatan penyediaan kembali peralatan, serta koordinasi antara waiter, waitress, steward, dan supervisor.

Tantangan dalam penyediaan equipment akan semakin besar ketika hotel memasuki periode *high season*. Pada periode ini jumlah tamu yang menginap meningkat sehingga aktivitas pelayanan breakfast menjadi lebih padat dibandingkan hari biasa. Meningkatnya jumlah tamu menyebabkan penggunaan equipment juga meningkat, sementara sebagian peralatan masih berada dalam proses pencucian dan penyiapan kembali. Jika kondisi tersebut tidak dikelola dengan baik, pelayanan dapat terhambat dan waktu tunggu tamu menjadi lebih lama.

The ZHM Premiere Hotel Padang merupakan salah satu hotel yang menyediakan pelayanan breakfast setiap pagi bagi tamu yang menginap. Restoran hotel memiliki kapasitas pelayanan sekitar 250 orang dalam satu waktu sehingga membutuhkan kesiapan sumber daya manusia, koordinasi antarkaryawan, serta ketersediaan equipment yang memadai. Pada saat jumlah tamu meningkat, terutama selama periode *high season*, kebutuhan terhadap equipment juga meningkat sehingga pengelolaan peralatan menjadi aspek yang sangat penting dalam menjaga kelancaran pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis selama melaksanakan program magang sebagai trainee pada bagian waitress di The ZHM Premiere Hotel Padang, masih ditemukan keterbatasan equipment pada saat operasional breakfast selama *high season*. Keterbatasan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu jumlah equipment yang belum mampu mengimbangi peningkatan jumlah tamu, kegiatan preparing equipment pada saat pergantian shift yang belum dilakukan secara maksimal, serta keterlambatan proses pencucian equipment oleh tim steward karena tingginya volume peralatan kotor. Kondisi tersebut menyebabkan waiter dan waitress harus menunggu ketersediaan equipment sebelum mendistribusikannya kembali ke area buffet. Akibatnya, beberapa peralatan makan dan minum di area buffet sempat mengalami kekosongan sehingga tamu harus menunggu sebelum dapat menggunakan peralatan tersebut. Meskipun kondisi ini dapat diatasi melalui koordinasi antara waiter, waitress, steward, dan supervisor, situasi tersebut tetap berpotensi menghambat kelancaran operasional breakfast dan memengaruhi persepsi tamu terhadap kualitas pelayanan hotel. Oleh karena itu, diperlukan

prosedur penanganan yang jelas agar keterbatasan equipment dapat segera diatasi dan pelayanan kepada tamu tetap berjalan secara optimal.

Untuk mengatasi kondisi tersebut, pihak The ZHM Premiere Hotel Padang melakukan beberapa upaya penanganan, antara lain meningkatkan koordinasi antara supervisor, waiter, waitress, dan steward, memprioritaskan pencucian equipment yang paling dibutuhkan selama breakfast, melakukan monitoring ketersediaan equipment secara berkala, serta mempercepat proses distribusi peralatan yang telah selesai dicuci ke area restoran. Langkah-langkah tersebut dilakukan agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan baik meskipun terjadi peningkatan jumlah tamu pada periode high season.

Berdasarkan uraian tersebut, dapat diketahui bahwa berbagai penelitian terdahulu telah membahas pentingnya pengelolaan equipment, koordinasi operasional, dan pelayanan breakfast. Namun, penelitian yang secara khusus membahas prosedur penanganan keterbatasan equipment pada operasional breakfast saat high season di The ZHM Premiere Hotel Padang masih sangat terbatas. Kondisi ini menjadi dasar bagi penulis untuk mengkaji lebih lanjut mengenai prosedur yang diterapkan hotel dalam mengatasi keterbatasan equipment sehingga operasional breakfast tetap berjalan secara efektif. Atas dasar tersebut, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul "Prosedur Penanganan Keterbatasan Equipment Saat Tamu High Season Pada Operasional Breakfast Di Restoran The Zhm Premiere Hotel Padang"

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, dapat diidentifikasi beberapa permasalahan yang terjadi pada operasional pelayanan *Breakfast* di restoran The ZHM Premiere Hotel Padang, yaitu sebagai berikut:

1. Waiter dan waitress harus melakukan proses *clear up* secara lebih cepat dan berulang untuk mendukung ketersediaan *equipment* selama breakfast berlangsung..
2. Keterlambatan penyediaan *Equipment* menyebabkan *waiter* dan *waitress* tidak dapat segera melengkapi kebutuhan peralatan di area *buffet*.

3. Terjadinya kekosongan *Equipment* di area *buffet* mengakibatkan tamu harus menunggu untuk menggunakan peralatan makan, sehingga berpotensi menurunkan kualitas pelayanan dan tingkat kepuasan tamu.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah tersebut, maka rumusan masalah dalam studi kasus ini adalah Bagaimana prosedur penanganan keterbatasan *Equipment* pada saat *high season* di restoran The ZHM Premiere Hotel Padang?

1.4 Tujuan Studi Kasus

Tujuan yang ingin dicapai dalam studi kasus ini adalah :

1. Mendeskripsikan prosedur penanganan keterbatasan equipment pada operasional breakfast di Restoran The ZHM Premiere Hotel Padang saat high season.
2. Mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan prosedur penanganan keterbatasan equipment.
3. Menjelaskan upaya yang dilakukan pihak hotel dalam mengatasi keterbatasan equipment agar pelayanan breakfast tetap berjalan secara efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan kepada tamu.

1.5 Manfaat Studi Kasus

1. Manfaat Teoritis

Studi kasus ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan kajian operasional Food and Beverage Service khususnya mengenai pengelolaan *Equipment* pada pelayanan breakfast, serta menjadi referensi bagi mahasiswa Program Studi D4 Manajemen Perhotelan dalam mempelajari kasus serupa.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Penulis

Studi kasus ini diharapkan dapat menambah wawasan, pengetahuan, dan pengalaman penulis mengenai prosedur penanganan keterbatasan *Equipment* pada operasional *Breakfast* di restoran hotel. Selain itu, studi kasus ini menjadi sarana bagi penulis untuk mengaplikasikan teori yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam kondisi operasional yang sebenarnya.

b. **Bagi The ZHM Premiere Hotel Padang**

Hasil studi kasus ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan dan evaluasi bagi manajemen, khususnya *Food and Beverage Department*, dalam meningkatkan efektivitas prosedur penanganan keterbatasan *Equipment* selama periode *high season*. Dengan demikian, kualitas pelayanan *Breakfast* dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan sehingga kepuasan tamu tetap terjaga.

c. **Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan**

Studi kasus ini diharapkan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian atau penyusunan laporan mengenai operasional *Food and Beverage Service* , khususnya yang berkaitan dengan pengelolaan *Equipment* di restoran hotel.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

1. Pengertian Hotel

Hotel merupakan salah satu jenis usaha akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta berbagai fasilitas pendukung lainnya bagi masyarakat umum dengan tujuan memperoleh keuntungan. Menurut Sudarmayasa et al (2022) hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola secara komersial dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman, serta pelayanan lainnya kepada tamu.

Keberhasilan operasional hotel sangat ditentukan oleh kemampuan setiap departemen dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu. Industri perhotelan merupakan industri jasa yang berorientasi pada kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, setiap aktivitas operasional hotel harus dilaksanakan berdasarkan standar operasional prosedur (*Standard Operating Procedure/ SOP*) agar pelayanan yang diberikan berjalan secara efektif, efisien, dan konsisten (Abdullah et al., 2023). Salah satu departemen yang berperan penting dalam menunjang kualitas pelayanan hotel adalah *Food and Beverage Department*.

2. *Food and Beverage Department*

Food and Beverage Department merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam menyediakan, mengolah, dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu hotel. Menurut Safitri et al (2023), *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian utama, yaitu *Food and Beverage Product* yang bertugas mengolah makanan dan minuman, serta *Food and Beverage Service* yang bertanggung jawab terhadap pelayanan kepada tamu. Keberhasilan pelayanan pada departemen ini sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarbagian, seperti waiter, waitress, supervisor, captain, steward, dan kitchen. Kerja sama yang baik akan mendukung kelancaran operasional restoran sehingga

pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara optimal (Jung et al., 2023).

3. *Breakfast Service*

Breakfast merupakan pelayanan makan pagi yang umumnya disediakan bagi tamu yang menginap di hotel. Pelayanan *Breakfast* biasanya berlangsung pada pukul 06.00 hingga 10.00 dan menjadi salah satu pelayanan yang memiliki tingkat aktivitas paling tinggi karena hampir seluruh tamu datang dalam waktu yang bersamaan. Menurut Egan et al (2025), *Breakfast service* merupakan pelayanan yang membutuhkan persiapan operasional secara matang karena tingginya volume tamu dalam waktu yang relatif singkat. Oleh karena itu, seluruh kebutuhan operasional seperti makanan, minuman, tenaga kerja, serta *Equipment* harus tersedia sebelum restoran dibuka. Pelayanan *Breakfast* yang berjalan lancar akan memberikan kesan pertama yang baik kepada tamu sehingga berpengaruh terhadap tingkat kepuasan selama menginap (Leite-Pereira et al., 2022).

4. *Equipment* pada Food and Beverage Service

Equipment adalah seluruh peralatan operasional yang digunakan untuk menunjang proses pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. *equipment* meliputi *dinner plate, side plate, bowl, soup spoon, fork, knife, tea cup, coffee cup, glass, serving spoon, tray, chafing dish*, dan berbagai perlengkapan lainnya. Menurut Herniwanti & Jayanti (2022), *Equipment* merupakan aset operasional restoran yang harus tersedia dalam jumlah yang cukup, bersih, dan siap digunakan setiap saat. Ketersediaan *equipment* sangat menentukan kelancaran pelayanan kepada tamu. Sementara itu, Jackson (2025) menjelaskan bahwa pengelolaan *Equipment* meliputi proses inventarisasi, penyimpanan, penggunaan, pembersihan, serta pemeliharaan agar umur pakai peralatan menjadi lebih panjang dan operasional restoran tidak mengalami hambatan.

5. *High season*

High season merupakan periode ketika tingkat hunian hotel mengalami peningkatan secara signifikan dibandingkan hari-hari biasa (Mitra, 2020). Kondisi ini umumnya terjadi pada masa libur sekolah, hari raya, akhir tahun, maupun saat terdapat kegiatan berskala nasional atau internasional. Menurut Lozano et al (2021), peningkatan jumlah tamu selama *High season* mengakibatkan meningkatnya kebutuhan sumber daya

manusia, persediaan makanan, maupun *equipment*. Oleh karena itu, pihak hotel harus melakukan perencanaan operasional secara matang agar pelayanan tetap berjalan sesuai standar. Pada saat *high season*, restoran hotel menghadapi beban kerja yang lebih tinggi sehingga diperlukan koordinasi yang baik antarpegawai untuk menjaga kualitas pelayanan.

2.1.1 Prosedur Penanganan Keterbatasan *Equipment*

Prosedur merupakan serangkaian langkah kerja yang disusun secara sistematis sebagai pedoman dalam melaksanakan suatu kegiatan. Menurut Xavier et al (2025), prosedur adalah urutan kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam suatu organisasi untuk menjamin penanganan transaksi dilakukan secara seragam. Dalam operasional restoran hotel, prosedur penanganan keterbatasan *equipment* bertujuan agar kekurangan peralatan dapat segera diatasi tanpa mengganggu pelayanan kepada tamu.

1) Langkah-langkah Prosedur Penanganan Keterbatasan Equipment

Penanganan kekurangan alat (*equipment shortage*) di restoran The ZHM Premiere Hotel Padang bertujuan agar kendala operasional dapat diatasi dengan cepat tanpa merusak *guest experience* atau mengganggu alur pelayanan. Alur penanganan keterbatasan alat kerja secara umum terbagi ke dalam lima tahapan teknis: (Sangari et al., 2025).

- a) Pengecekan dan Inventarisasi Stok (*Equipment Check*): Tahap Persiapan / Pre-Service.

Staf *waiter/waitress* melakukan inventarisasi awal (*inventory count*) sebelum operasional dimulai (*cutlery, crockery, glassware*, dan *chafing dish*). Langkah ini bertujuan mengidentifikasi potensi kekurangan alat sejak awal.

- b) Koordinasi Berkelanjutan dengan Tim Steward: Tahap Komunikasi Operasional.

Ketika alur penggunaan alat mulai meningkat, staf pelayanan wajib berkomunikasi secara aktif dengan tim *steward* untuk mengoordinasikan prioritas pencucian alat (*quick wash*) yang paling dibutuhkan di *buffet* atau *dining area*.

- c) Pengambilan dan Mobilisasi Equipment Cadangan: Tahap Penanganan Pertama.

Apabila ketersediaan alat di *service station* mulai menipis, staf mengambil stok cadangan (*back-up stock*) yang tersimpan di gudang operasional F&B (*store room*) sesuai dengan batasan kuota persediaan.

- d) Percepatan Alur Pencucian dan Sanitasi (*Fast-Track Dishwashing*): Tahap Respon Cepat.

Tim *steward* menjalankan prosedur *fast-track dishwashing* menggunakan mesin pencuci piring (*dishwashing machine*) dengan suhu sanitasi yang sesuai, sehingga alat yang kotor dapat segera dibersihkan, dikeringkan, dan dikembalikan ke area pelayanan secara cepat dan higienis.

- e) *Escalation* & Pelaporan kepada *Supervisor*: Tahap Penanganan Darurat.

Jika terjadi kondisi *critical shortage* (kekurangan fatal yang berpotensi memperlambat pelayanan), staf wajib segera melapor kepada *F&B Outlet Manager* atau *Supervisor*. Penyedia akan mengambil keputusan taktis, seperti melakukan peminjaman alat inter-departemen (misalnya dari *Banquet*) atau penyesuaian penataan meja (*table setup*).

2.2 Penelitian Terdahulu

Penelitian mengenai operasional *Food and Beverage Service* telah banyak dilakukan, terutama yang berkaitan dengan efektivitas pelayanan *Breakfast* di hotel. Penelitian oleh Langit & Insanita (2022) menunjukkan bahwa efektivitas operasional *Breakfast* dipengaruhi oleh kesiapan proses pelayanan, pengelolaan peralatan, serta koordinasi antardepartemen. Penelitian tersebut menekankan pentingnya perbaikan proses kerja untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Selanjutnya, Fitri & Asnur (2023) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan makanan *Breakfast* dipengaruhi oleh penerapan standar operasional dan kebersihan peralatan yang

digunakan selama operasional berlangsung. Pengelolaan *equipment* yang baik menjadi salah satu faktor pendukung terciptanya kepuasan tamu.

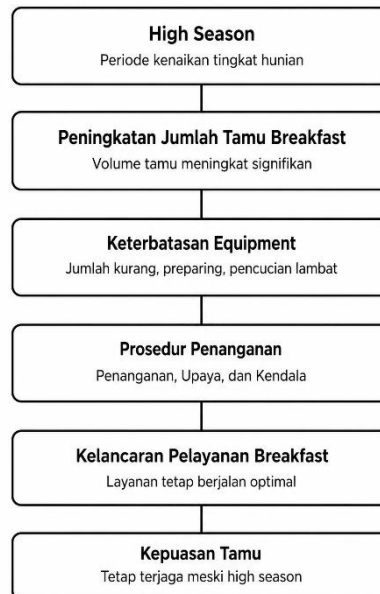
Penelitian Panggabean & Lubis (2024) juga menunjukkan bahwa kelengkapan fasilitas *Breakfast* berpengaruh terhadap kepuasan tamu dalam memilih hotel. Oleh karena itu, ketersediaan fasilitas dan *equipment* perlu menjadi perhatian manajemen hotel agar pelayanan dapat berjalan secara optimal. Berdasarkan beberapa penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa kesiapan *equipment* merupakan faktor penting dalam mendukung kelancaran operasional restoran hotel, terutama pada saat jumlah tamu meningkat. Namun demikian, penelitian mengenai prosedur penanganan keterbatasan *equipment* selama *High season* di The ZHM Premiere Hotel Padang belum banyak dilakukan, sehingga penelitian ini memiliki nilai kebaruan dalam mengkaji prosedur penanganan yang diterapkan pada kondisi operasional sebenarnya.

2.3 Kerangka Pemikiran

Pelayanan *Breakfast* merupakan salah satu aktivitas operasional restoran yang memiliki tingkat kunjungan tamu cukup tinggi, terutama pada periode *high season*. Dalam kondisi tersebut, ketersediaan *equipment* menjadi faktor yang sangat penting untuk mendukung kelancaran pelayanan. Namun, berdasarkan hasil observasi di The ZHM Premiere Hotel Padang, masih ditemukan keterbatasan *equipment* yang disebabkan oleh jumlah peralatan yang belum memadai, *preparing equipment* yang kurang optimal pada pergantian shift, serta keterlambatan proses pencucian oleh tim *steward*.

Permasalahan tersebut mengakibatkan waiter dan waitress mengalami kesulitan dalam memenuhi kebutuhan *equipment* di area buffet sehingga pelayanan kepada tamu menjadi kurang maksimal. Untuk mengatasi kondisi tersebut diperlukan prosedur penanganan yang melibatkan koordinasi antara waiter, waitress, supervisor, dan *steward* agar *equipment* dapat segera tersedia kembali. Melalui penerapan prosedur penanganan yang tepat diharapkan pelayanan *Breakfast* tetap berlangsung secara efektif dan efisien sehingga kualitas pelayanan tetap terjaga serta kepuasan tamu dapat dipertahankan meskipun jumlah tamu meningkat selama periode *high season*.

Secara sederhana, kerangka pemikiran penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

BAB III

METODE STUDI KASUS

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai suatu fenomena atau kondisi yang terjadi di lapangan tanpa melakukan manipulasi terhadap objek yang diteliti. Pendekatan studi kasus dipilih karena penelitian ini berfokus pada satu kasus tertentu, yaitu prosedur penanganan keterbatasan *Equipment* di restoran pada saat tamu *High season* di The ZHM Premiere Hotel Padang.

Melalui pendekatan ini, penulis berupaya mendeskripsikan secara rinci proses penanganan keterbatasan *Equipment*, faktor-faktor penyebab terjadinya keterbatasan, pihak-pihak yang terlibat dalam proses penanganan, serta upaya yang dilakukan agar operasional pelayanan *Breakfast* tetap berjalan dengan baik. Data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI).

3.2 Lokasi dan Waktu PLI

Penelitian ini dilaksanakan di The ZHM Premiere Hotel Padang, yang beralamat di Jalan Thamrin No. 27, Kota Padang, Sumatera Barat. Penelitian difokuskan pada *Food and Beverage Service Department*, khususnya operasional restoran saat pelayanan breakfast. Pelaksanaan penelitian dilakukan bersamaan dengan kegiatan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) yang dilaksanakan mulai Januari 2026 sampai Juli 2026. Selama periode tersebut, penulis ditempatkan sebagai trainee waitress sehingga memiliki kesempatan untuk mengamati secara langsung proses operasional restoran, khususnya pada saat terjadi peningkatan jumlah tamu (*high season*).

3.3 Profil Organisasi / Perusahaan



Gambar 2. The ZHM Premiere Hotel Padang

Dikutip dari Website Resmi The Zhm Premiere Hotel Padang tahun 2025, hotel ini memiliki 202 kamar yang modern dalam desain, menggabungkan tampilan gaya kontemporer sederhana dengan kenyamanan yang luar biasa dan kenyamanan dengan fasilitas lainnya. Zuri Hospital Management (ZHM) menargetkan membangun 20 Hotel Grand Zuri yang tersebar di Provinsi Indonesia.

ZHM mulai membangun Grand Zuri Hotel pertama kali di Pekanbaru pada tahun 1997. Namun karena krisis ekonomi, hotel itu baru selesai pada tahun 2003. The ZHM Premiere Hotel Kota Padang merupakan cabang yang ke-13 di Indonesia. Manajemen Grand Zuri Hotel mempunyai 3 brand bisnis dengan skala yang berbeda yaitu Premiere untuk bintang 5, Grand Zuri bintang 4, dan Zuri Express dengan konsep smart hotel bintang 3. ZHM Mendirikan The ZHM Premiere Hotel di Padang berbintang 4 dengan memiliki kamar konsep hotel bisnis dan design modern minimalis. Membangun hotel berlantai 15 dengan struktur 6 dijadikan seperti pembangkit listrik, jadi setiap terjadi gempa listrik yang padam 2-3 hari bisa hidup kembali. Struktur tersebut dibuat oleh ahli gempa Prof. Dr. Ir. Iman Syatyarno ME dari UGM. Pada bagian rooftop The ZHM Premiere Hotel menyediakan helipad untuk kondisi darurat. Disamping menyediakan makanan nasional dan internasional yang bercita rasa tinggi juga menyediakan makanan khas Padang dielaborasi oleh chef yang berpengalaman tanpa mengubah rasa khas dari makanan tersebut. Adapun Visi dan Misi The ZHM Premiere Hotel, Kota Padang yang ingin dituju yaitu:

1. Visi dari The ZHM Premiere Hotel ialah “Hotel Chain Plus” Nasional yang membanggakan dengan kualitas internasional
2. Misi The ZHM Premiere Hotel adalah:
 - a) Menciptakan dan mengembangkan brand (*People, Product, Service*) and value yang terpercaya dan diakui secara nasional dan bertaqwa kepada Tuhan Yang Maha Esa.
 - b) Bertumbuh dan berkembang menjadi jaringan yang kuat, kokoh dan diakui eksistensinya.
 - c) Memberi manfaat terhadap lingkungan baik dalam bidang sosial, budaya maupun lingkungan hidup di sekitarnya.
 - d) Turut serta dalam pembangunan terutama penyediaan lapangan kerja

3.4 Subjek dan Objek Studi Kasus

Subjek dalam studi kasus ini adalah karyawan yang terlibat secara langsung dalam operasional pelayanan *Breakfast* di *Food and Beverage Service* Department The ZHM Premiere Hotel Padang, yaitu:

1. Supervisor Food and Beverage *Service* .
2. Waiter dan waitress.
3. Steward yang bertanggung jawab terhadap pencucian dan penyediaan *equipment* .

Objek dalam penelitian ini adalah prosedur penanganan keterbatasan *equipment* di restoran pada saat tamu high season, yang meliputi proses identifikasi kekurangan *equipment* , koordinasi antarbagian, penyediaan *Equipment* pengganti, percepatan pencucian *equipment* , serta langkah-langkah yang dilakukan untuk menjaga kelancaran pelayanan breakfast.

3.5 Teknik Pengumpulan Data (Observasi ,Dokumentasi)

Untuk memperoleh data yang sesuai dengan tujuan penelitian, penulis menggunakan beberapa teknik pengumpulan data sebagai berikut.

1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian. Dalam penelitian ini, observasi dilakukan selama pelaksanaan Praktik Lapangan Industri (PLI) di The ZHM Premiere Hotel Padang. Penulis mengamati

secara langsung proses operasional pelayanan breakfast, mulai dari kegiatan preparing *equipment*, penataan area buffet, pelayanan kepada tamu, koordinasi antara waiter, waitress, supervisor, dan steward, hingga prosedur yang dilakukan ketika terjadi keterbatasan *equipment*. Melalui observasi tersebut diperoleh gambaran nyata mengenai kondisi operasional yang terjadi di lapangan.

2. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data melalui pengumpulan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Dokumen yang digunakan dalam penelitian ini antara lain foto kegiatan operasional restoran, struktur organisasi perusahaan, Standard Operating Procedure (SOP) Food and Beverage *Service*, data pendukung mengenai operasional breakfast, serta dokumen lain yang relevan dengan penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai data pendukung untuk memperkuat hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu teknik analisis yang bertujuan untuk menggambarkan dan menjelaskan hasil penelitian secara sistematis berdasarkan data yang diperoleh di lapangan. Analisis data dilakukan melalui tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data (Data Reduction)

Reduksi data dilakukan dengan memilih, memusatkan perhatian, menyederhanakan, serta mengelompokkan data yang diperoleh dari hasil observasi dan dokumentasi sesuai dengan fokus penelitian. Data yang tidak berkaitan dengan tujuan penelitian tidak digunakan dalam proses analisis.

2. Penyajian Data (Data Display)

Data yang telah direduksi kemudian disusun dalam bentuk uraian deskriptif sehingga memudahkan penulis dalam memahami hubungan antarpermasalahan yang terjadi. Penyajian data dilakukan secara sistematis berdasarkan tahapan prosedur penanganan keterbatasan *equipment* yang diterapkan di The ZHM Premiere Hotel Padang.

3. Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Tahap terakhir adalah menarik kesimpulan berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan. Kesimpulan disusun untuk menjawab rumusan masalah mengenai bagaimana prosedur penanganan keterbatasan *equipment* di restoran pada saat tamu *High season* di The ZHM Premiere Hotel Padang, serta mengidentifikasi kendala dan upaya yang dilakukan agar pelayanan *Breakfast* tetap berjalan secara efektif, efisien, dan mampu memberikan kepuasan kepada tamu.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Kasus

Pelayanan breakfast merupakan salah satu kegiatan operasional yang dilaksanakan setiap hari di Restoran The ZHM Premiere Hotel Padang mulai pukul 06.00 WIB sampai 10.00 WIB dengan sistem buffet. Pelayanan ini diperuntukkan bagi tamu yang menginap maupun tamu luar hotel pada kondisi tertentu. Kelancaran operasional breakfast sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, makanan dan minuman, serta ketersediaan equipment yang digunakan selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI), operasional breakfast melibatkan kerja sama antara Supervisor Food and Beverage Service, waiter, waitress, dan steward. Waiter dan waitress bertugas menyiapkan area buffet, melengkapi equipment, serta memberikan pelayanan kepada tamu, sedangkan steward bertanggung jawab mencuci, menyimpan, dan mendistribusikan kembali equipment yang telah digunakan sehingga kebutuhan operasional restoran tetap terpenuhi.

Penggunaan equipment seperti *dinner plate*, *dessert plate*, *bowl*, *tea cup*, *coffee cup*, *water glass*, *dinner fork*, *soup spoon*, serta berbagai *serving equipment* berlangsung secara terus-menerus selama operasional breakfast. Pada saat tingkat hunian hotel meningkat, jumlah tamu yang datang untuk menikmati breakfast juga bertambah sehingga penggunaan equipment menjadi lebih tinggi. Proses preparing area buffet dapat dilihat pada Gambar 4.1



Gambar 3 Area Buffet Restoran The ZHM Premiere Hotel Padang

Sumber: Dokumentasi Penulis (2026).

Prosedur penanganan keterbatasan equipment dilakukan melalui koordinasi antara supervisor, waiter, waitress, dan steward. Waiter dan waitress secara berkala memantau ketersediaan equipment di buffet, mengambil peralatan cadangan yang tersedia, serta berkoordinasi dengan steward apabila stok equipment mulai menipis. Steward kemudian memprioritaskan proses pencucian dan pendistribusian equipment agar kebutuhan operasional breakfast tetap terpenuhi. Pada saat high season, jumlah tamu breakfast mengalami peningkatan sehingga antrean sering terjadi di area buffet, terutama pada jam-jam sibuk. Kondisi tersebut menyebabkan penggunaan equipment berlangsung lebih cepat dibandingkan hari biasa. Akibatnya, waiter dan waitress harus lebih sering melakukan pengecekan serta pengisian ulang equipment agar kebutuhan tamu tetap terpenuhi dan pelayanan tidak terganggu. Kondisi antrean tamu pada saat operasional breakfast dapat dilihat pada Gambar 4.2



Gambar 4. Antrean Tamu di Area Buffet Saat Operasional Breakfast

Sumber: Dokumentasi Penulis (2026).

Sebelum operasional breakfast dimulai, waiter dan waitress melakukan preparing area buffet dengan menata serta memeriksa kelengkapan equipment yang akan digunakan. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan seluruh peralatan makan tersedia dan siap digunakan sebelum tamu datang. Namun, pada saat high season, kebutuhan equipment yang meningkat sering kali menyebabkan persediaan yang telah disiapkan sejak awal cepat berkurang sehingga diperlukan penambahan

equipment selama operasional berlangsung. Proses preparing area buffet oleh waiter sebelum operasional breakfast ditunjukkan pada Gambar 4.3



Gambar 5. Waiter Melakukan Preparing Area Buffet Sebelum Operasional Breakfast

Sumber: Dokumentasi Penulis (2026)

Meskipun prosedur penanganan keterbatasan equipment telah diterapkan, berdasarkan hasil observasi masih ditemukan beberapa kondisi yang memerlukan perhatian. Jumlah equipment yang tersedia belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan operasional pada saat tingkat hunian hotel tinggi, proses pencucian equipment oleh steward membutuhkan waktu lebih lama karena meningkatnya volume peralatan kotor, serta waiter dan waitress harus melakukan pengambilan equipment secara berulang untuk menjaga ketersediaan peralatan di buffet. Kondisi tersebut menjadi dasar dalam menganalisis temuan studi kasus, kendala yang dihadapi, serta upaya penanganan yang dilakukan oleh The ZHM Premiere Hotel Padang agar pelayanan breakfast tetap berjalan dengan baik.

4.2 Temuan Studi Kasus

Berdasarkan hasil observasi dan dokumentasi selama pelaksanaan Pengalaman Lapangan Industri (PLI) di Food and Beverage Service Department The ZHM Premiere Hotel Padang, ditemukan bahwa operasional breakfast telah dilaksanakan sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Sebelum restoran dibuka, waiter dan waitress melakukan kegiatan preparing dengan menyiapkan seluruh equipment yang dibutuhkan, seperti dinner plate, side plate, bowl, cup and saucer, sendok, garpu, pisau, dan gelas agar siap digunakan selama pelayanan breakfast.

Berdasarkan hasil observasi, pada saat tingkat hunian hotel memasuki periode high season, jumlah tamu yang menikmati breakfast mengalami peningkatan sehingga penggunaan equipment menjadi lebih tinggi dibandingkan hari biasa. Kondisi tersebut menyebabkan beberapa jenis equipment cepat habis digunakan, terutama dinner plate, bowl, sendok, garpu, dan gelas. Untuk menjaga kelancaran pelayanan, waiter dan waitress segera melakukan replenishment equipment dari service station ke area buffet sesuai dengan kebutuhan operasional.

Selama proses operasional berlangsung, apabila jumlah equipment yang tersedia mulai berkurang, waiter dan waitress melakukan koordinasi dengan bagian steward agar equipment yang telah digunakan tamu segera dicuci dan dipoles (polishing). Setelah proses pencucian dan polishing selesai, equipment dikembalikan ke service station untuk kemudian didistribusikan kembali ke area buffet sehingga kebutuhan pelayanan tetap dapat terpenuhi.

Meskipun prosedur penanganan keterbatasan equipment telah diterapkan, hasil observasi menunjukkan bahwa masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Jumlah equipment yang tersedia belum sepenuhnya mampu memenuhi peningkatan kebutuhan pada saat periode high season. Selain itu, tingginya volume equipment yang harus dicuci menyebabkan proses penyediaan kembali membutuhkan waktu lebih lama, sehingga waiter dan waitress harus lebih sering melakukan pengecekan dan pengambilan equipment dari stewarding area. Kondisi tersebut menyebabkan aktivitas waiter dan waitress menjadi lebih padat karena harus melakukan replenishment secara berulang selama operasional breakfast berlangsung.

Berdasarkan analisis tersebut, dapat diketahui bahwa permasalahan utama dalam penanganan keterbatasan equipment bukan disebabkan oleh tidak adanya prosedur operasional, melainkan karena jumlah equipment yang tersedia belum sepenuhnya mampu memenuhi peningkatan kebutuhan selama periode high season. Selain itu, tingginya intensitas penggunaan equipment menyebabkan proses pencucian, polishing, dan pendistribusian kembali harus dilakukan secara cepat melalui koordinasi yang baik antara waiter, waitress, steward, dan supervisor. Dengan pelaksanaan prosedur penanganan yang lebih optimal serta pengelolaan equipment

yang lebih efektif, ketersediaan equipment selama operasional breakfast dapat tetap terjaga sehingga pelayanan kepada tamu berlangsung secara lancar, efisien, dan kualitas pelayanan hotel tetap terpelihara.

4.3 Analisis Permasalahan

Analisis Permasalahan Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi selama Praktik Lapangan Industri (PLI) di The ZHM Premiere Hotel Padang, diketahui bahwa permasalahan utama dalam operasional breakfast saat high season adalah keterbatasan *equipment* yang berdampak pada kelancaran pelayanan kepada tamu. Permasalahan ini disebabkan oleh jumlah equipment yang belum mencukupi, preparing equipment yang belum optimal, serta keterlambatan proses pencucian oleh tim steward. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan sehingga menyebabkan ketersediaan equipment tidak mampu memenuhi kebutuhan operasional ketika jumlah tamu meningkat.

Permasalahan pertama adalah jumlah equipment yang belum memadai. Meningkatnya tingkat hunian hotel menyebabkan penggunaan peralatan makan dan minum semakin tinggi, sehingga persediaan equipment bersih cepat habis. Akibatnya, waiter dan waitress harus menunggu equipment yang selesai dicuci sebelum dapat melengkapi kebutuhan di area buffet. Kondisi ini menunjukkan bahwa jumlah equipment belum sebanding dengan kebutuhan operasional selama periode high season. Permasalahan berikutnya adalah preparing equipment yang belum dilakukan secara maksimal pada pergantian shift. Stok awal equipment yang tersedia sering kali belum mencukupi kebutuhan breakfast karena persiapan belum sesuai standar. Kondisi tersebut menyebabkan beban kerja waiter, waitress, dan steward meningkat selama operasional berlangsung.

Selain itu, keterlambatan proses pencucian equipment oleh tim steward juga menjadi penyebab terjadinya kekurangan equipment. Tingginya volume peralatan kotor saat high season membuat proses pencucian, pengeringan, polishing, dan distribusi membutuhkan waktu lebih lama. Akibatnya, waiter dan waitress harus menunggu equipment bersih sebelum dapat mengisi kembali kebutuhan buffet. Meskipun demikian, koordinasi antara waiter, supervisor, dan steward menjadi faktor penting dalam mengatasi keterbatasan equipment.

Waiter atau waitress segera melaporkan kekurangan equipment kepada supervisor, kemudian supervisor berkoordinasi dengan steward untuk memprioritaskan pencucian equipment yang paling dibutuhkan. Koordinasi tersebut membantu mempercepat ketersediaan equipment sehingga pelayanan kepada tamu tetap dapat berjalan. Selama operasional berlangsung, pelayanan kepada tamu tetap menjadi prioritas utama. Seluruh karyawan berupaya mengganti equipment yang kosong, membantu tamu memperoleh peralatan makan, serta menyampaikan permohonan maaf apabila tamu harus menunggu.

Upaya tersebut dilakukan untuk menjaga kualitas pelayanan meskipun terdapat kendala operasional. Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan equipment pada operasional breakfast dipengaruhi oleh jumlah equipment yang belum memadai, preparing equipment yang belum optimal, serta keterlambatan proses pencucian oleh steward. Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan berupa penambahan jumlah equipment, peningkatan disiplin dalam preparing equipment pada setiap pergantian shift, serta penguatan koordinasi antarbagian agar operasional breakfast selama high season dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan tetap memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu.

4.4 Pembahasan Berdasarkan Teori dan Penelitian Terdahulu

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan equipment merupakan salah satu faktor yang menentukan kelancaran operasional pelayanan breakfast. Temuan tersebut sejalan dengan teori Herniwanti dan Jayanti (2022) yang menyatakan bahwa equipment merupakan aset operasional restoran yang harus tersedia dalam kondisi bersih, lengkap, dan siap digunakan agar pelayanan kepada tamu dapat berlangsung secara optimal. Selain itu, Jackson (2025) menjelaskan bahwa pengelolaan equipment tidak hanya berkaitan dengan jumlah peralatan, tetapi juga meliputi proses penyimpanan, distribusi, pencucian, pemeliharaan, serta pengawasan penggunaan equipment selama operasional berlangsung. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan pencucian equipment menjadi salah satu penyebab utama terjadinya kekurangan peralatan pada saat breakfast. Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian Safitri et al. (2023) yang menyatakan bahwa keberhasilan Food and Beverage Service sangat dipengaruhi oleh koordinasi antarbagian.

Pada kasus di The ZHM Premiere Hotel Padang, koordinasi antara waiter, supervisor, dan steward menjadi langkah utama dalam mengatasi keterbatasan equipment sehingga pelayanan kepada tamu tetap berjalan. Selanjutnya, penelitian Jung et al. (2023) menjelaskan bahwa komunikasi yang efektif antarpegawai mampu meningkatkan efisiensi operasional restoran terutama pada kondisi pelayanan dengan volume tamu yang tinggi. Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa komunikasi yang cepat antara waiter dan steward mampu mempercepat distribusi equipment ke area buffet. Temuan penelitian ini juga mendukung hasil penelitian Panggabean dan Lubis (2024) yang menyatakan bahwa kelengkapan fasilitas restoran memiliki hubungan positif terhadap kepuasan tamu hotel. Ketika equipment tidak tersedia, tamu harus menunggu sehingga kualitas pelayanan berpotensi mengalami penurunan. Di sisi lain, penelitian Langit dan Insanita (2022) menjelaskan bahwa efektivitas breakfast service dipengaruhi oleh kesiapan operasional sebelum restoran dibuka.

Temuan tersebut sesuai dengan kondisi di The ZHM Premiere Hotel Padang, dimana preparing equipment yang kurang maksimal menyebabkan stok awal breakfast menjadi terbatas. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian ini memperkuat teori dan penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa keberhasilan operasional breakfast sangat dipengaruhi oleh kesiapan equipment, koordinasi antarpegawai, efektivitas proses stewarding, serta pelaksanaan SOP secara konsisten.

4.5 Solusi Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa rekomendasi yang dapat diterapkan oleh The ZHM Premiere Hotel Padang adalah sebagai berikut.

1. Menambah jumlah equipment Manajemen hotel perlu melakukan evaluasi jumlah inventory equipment berdasarkan tingkat okupansi hotel pada periode high season sehingga kebutuhan operasional dapat terpenuhi tanpa harus menunggu proses pencucian.
2. Memperketat pelaksanaan preparing equipment Supervisor perlu menerapkan checklist preparing equipment pada setiap pergantian shift agar seluruh kebutuhan breakfast telah tersedia sebelum restoran dibuka.

3. Meningkatkan koordinasi antarbagian Komunikasi antara waiter, supervisor, dan steward perlu dilakukan secara berkala selama operasional breakfast melalui briefing singkat maupun penggunaan alat komunikasi internal sehingga kebutuhan equipment dapat segera diketahui.
4. Menentukan buffer stock equipment Restoran perlu menyediakan buffer stock atau cadangan equipment yang hanya digunakan ketika jumlah tamu meningkat secara signifikan sehingga pelayanan tidak terganggu apabila terjadi keterlambatan proses pencucian.
5. Monitoring penggunaan equipment secara berkala Supervisor disarankan melakukan pengecekan stok equipment setiap 15–30 menit selama operasional breakfast untuk mengantisipasi terjadinya kekosongan equipment di area buffet.
6. Evaluasi pasca-operasional Setelah breakfast selesai, perlu dilakukan evaluasi bersama antara supervisor, waiter, waitress, dan steward mengenai kendala yang terjadi selama operasional sebagai dasar perbaikan pada pelayanan berikutnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil studi kasus mengenai Prosedur Penanganan Keterbatasan Equipment pada Operasional Breakfast di Restoran The ZHM Premiere Hotel Padang saat High Season, dapat disimpulkan bahwa keterbatasan equipment merupakan salah satu kendala yang memengaruhi kelancaran operasional pelayanan breakfast. Permasalahan tersebut disebabkan oleh beberapa faktor, yaitu jumlah equipment yang belum mencukupi untuk mengimbangi peningkatan jumlah tamu pada periode high season, preparing equipment pada pergantian shift yang belum dilaksanakan secara optimal, serta keterlambatan proses pencucian equipment oleh tim steward akibat tingginya volume peralatan kotor.

Meskipun demikian, operasional breakfast tetap dapat berjalan karena adanya koordinasi yang baik antara waiter, waitress, supervisor, dan steward. Ketika terjadi kekurangan equipment, waiter atau waitress segera melaporkan kepada supervisor, kemudian supervisor berkoordinasi dengan steward untuk memprioritaskan pencucian equipment yang paling dibutuhkan. Selain itu, seluruh karyawan tetap mengutamakan pelayanan kepada tamu dengan segera melengkapi buffet, membantu tamu memperoleh peralatan makan, serta memberikan penjelasan dan permohonan maaf apabila tamu harus menunggu.

Berdasarkan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan penanganan keterbatasan equipment tidak hanya bergantung pada jumlah peralatan yang tersedia, tetapi juga dipengaruhi oleh kesiapan operasional, efektivitas koordinasi antarbagian, kedisiplinan dalam preparing equipment, serta pelaksanaan Standard Operating Procedure (SOP). Oleh karena itu, perbaikan pada aspek-aspek tersebut diperlukan agar operasional breakfast pada saat high season dapat berlangsung lebih efektif, efisien, dan tetap mampu memberikan pelayanan yang berkualitas kepada tamu.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut.

1. Bagi The ZHM Premiere Hotel Padang
 - a. Manajemen hotel disarankan melakukan evaluasi terhadap jumlah inventory equipment sesuai dengan tingkat okupansi hotel, terutama pada periode high season, sehingga kebutuhan operasional breakfast dapat terpenuhi secara optimal.
 - b. Supervisor Food and Beverage Service perlu meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan preparing equipment pada setiap pergantian shift melalui penggunaan checklist sebagai pedoman kerja.
 - c. Koordinasi antara waiter, waitress, supervisor, dan steward perlu terus ditingkatkan agar kebutuhan equipment dapat diketahui dan dipenuhi dengan lebih cepat selama operasional breakfast berlangsung.
 - d. Hotel disarankan menyediakan buffer stock (cadangan) equipment yang dapat digunakan ketika terjadi lonjakan jumlah tamu sehingga pelayanan tidak terganggu.
 - e. Supervisor perlu melakukan monitoring ketersediaan equipment secara berkala selama operasional breakfast untuk mengantisipasi terjadinya kekosongan equipment di area buffet.

2. Bagi Mahasiswa

Mahasiswa yang akan melaksanakan Praktik Lapangan Industri diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan mengenai operasional Food and Beverage Service, khususnya mengenai pengelolaan equipment, sehingga mampu memahami prosedur kerja serta beradaptasi dengan kondisi operasional hotel, terutama pada saat high season.

3. Bagi Program Studi D4 Manajemen Perhotelan

Program Studi diharapkan dapat menjadikan hasil studi kasus ini sebagai referensi pembelajaran mengenai operasional Food and Beverage Service, khususnya dalam penanganan keterbatasan equipment selama pelayanan breakfast, serta mendorong penelitian lanjutan mengenai manajemen operasional restoran hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, O., Sufi, T., & Kumar, S. (2023). Impact of Food and Beverage Quality and Service Quality Towards Customer Satisfaction and Customer Retention, A Study of Five-Star Hotels. *International Journal of Professional Business Review*, 8(5), e01994. <https://doi.org/10.26668/businessreview/2023.v8i5.1994>
- Annida Khoiriani, Pronika Asni, Vita Ardiyani, Evi Emilia Kholina, Christina Enny, & Agung Widiyanto. (2022). Analisis Penerapan Standard Operasional Procedure Main Kitchen Di Hotel Royal Ambarrukmo Yogyakarta Tahun 2022. *Jurnal Dimensi*, 4(2), 62–71. <http://journal.poltekapi.ac.id/jlwisatababarsaritbxv/15Yogyakarta>
- Dondolot, F., & Sangari, F. (2022). View of Analisis Ketersediaan Cutleries terhadap Operasional Restoran di Paradise Golf & Resort. *Indo Jurnal*, 1(3), 1211–1218. <https://indojurnal.com/index.php/jisoh/article/view/1063/944>
- Egan, L., Dharma, A., Hadi, B. M., & Mau, D. P. (2025). Efektivitas Penyajian Breakfast À La Carte Dan Buffet Pada Restoran Hotel : Studi Kasus Di Prego K Gallery Hotel. *Culinary Science and Business E-ISSN*., 04(01), 1–7.
- Fitri, D., & Asnur, L. (2023). Pengaruh Hygiene Makanan Terhadap Kualitas Makanan Breakfast Pada Restoran the Axana Hotel Padang. *Jurnal Daya Saing*, 9(3), 742–745. <https://doi.org/10.35446/dayasaing.v9i3.1471>
- Herniwanti, & Jayanti, D. (2022). Hygiene Sanitation and Food Safety in Employee Restaurants. *Muhammadiyah International Public Health and Medicine Proceeding*, 2(1), 130–139. <https://doi.org/10.61811/miphmp.v1i2.288>
- Jackson, L. A. (2025). Hotel asset managers as catalysts for sustainable change. *International Hospitality Review*, 1–7. <https://doi.org/10.1108/ihr-07-2025-0066>
- Jung, H., Lee, S. H., & Lim, S. G. (Edward). (2023). Enhancing teamwork in the hospitality industry: The importance of empathy. *International Journal of Hospitality Management*, 114, 103557. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2023.103557>
- Langit, P. S., & Insanita, R. (2022). Penerapan Praktik Lean Service Melalui Value Stream Mapping pada Departemen Food and Beverage Service Hotel X. *Jurnal Manajemen Dan Usahawan Indonesia*, 45(2). <https://doi.org/10.7454/jmui.v45i2.1032>
- Leite-Pereira, F., Brandão, F., & Costa, R. (2022). the Role of Breakfast in Hotel Selection, Satisfaction and Intention To Return: a Two-Fold Approach Looking At Guests and Managers' Perspectives. *Geojournal of Tourism and Geosites*, 44(4), 1472–1481. <https://doi.org/10.30892/gtg.44435-967>
- Lozano, J., Rey-Maqueira, J., & Sastre, F. (2021). An Integrated Analysis of Tourism Seasonality in Prices and Quantities, with an Application to the Spanish Hotel Industry. *Journal of Travel Research*, 60(7), 1581–1597. <https://doi.org/10.1177/0047287520947807>
- Mitra, S. K. (2020). Estimating the duration of different seasons and their impact on hotel room prices. *International Journal of Hospitality Management*, 90, 102604. <https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102604>
- Panggabean, D. P. S., & Lubis, D. S. W. (2024). Pengaruh Fasilitas Dan Variasi

- Menu Breakfast Terhadap Keputusan Tamu Menginap Di Hotel Grand Central Medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 8(3), 161–176. <https://doi.org/10.31955/mea.v8i3.4417>
- Safitri, R. H. R., Fadilah, O. A., & Halim, V. (2023). Service skills in solving hotel guest problems in the food and beverage service department in the post-COVID-19 pandemic in the hospitality world. *Journal of Gastro Tourism*, 1(1), 21–27. <https://doi.org/10.52465/jogasto.v1i1.125>
- Sangari, F., Lumare, M. A., Tuwaidan, A. E., & Sambeka, V. L. (2025). Analisis Kinerja Steward Dalam Proses Maintenance Equipment Pada Food and Beverage Service Yuan Garden Hotel Jakarta. *Jurnal Hospitaliti Dan Pariwisata*, 8(1). <https://doi.org/10.35729/jhp.v8i1.151>
- Sudarmayasa, I. W., Indriani, N., Musdalifah, M., Hira, T., & Susanti, N. P. (2022). Execution of Representative Cleanliness and Sanitation in Keeping up the Quality of Hotel Rooms. *Proceedings of the International Conference on Applied Science and Technology on Social Science 2021 (ICAST-SS 2021)*, 647. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.220301.112>
- Tedi. (2023). *Tugas Waiter Waitress, Tingkat Pelayanan Tamu* 56. 11(2), 56–65. <https://jurnal.stpsahidsurakarta.ac.id/index.php/JPI/article/view/341/277>
- Xavier, S. K. da S., Jurema, Y. C., D'avila, M. A., & Lima, O. P. A. D. F. L. P. de. (2025). Management Of Internal Procedures as A Tool for Organizational Efficiency: A Study in The Public Defender's Office of The State of Amazonas – Alto Rio Negro Unit. *IOSR Journal of Business and Management*, 27(6), 50–68. <https://doi.org/10.9790/487x-2706085068>

LAMPIRAN

A. Hasil Observasi

Hari/Tanggal : Januari–Juli 2026 (selama Praktik Lapangan Industri)

Lokasi : Restaurant The ZHM Premiere Hotel Padang

Objek Observasi : Prosedur penanganan keterbatasan equipment pada operasional breakfast saat high season.

Hasil Observasi

NO	Aspek yang Diamati	Hasil Observasi
1.	Jumlah tamu breakfast	Jumlah tamu meningkat signifikan pada periode high season sehingga restoran lebih ramai dibandingkan hari biasa.
2.	Ketersediaan equipment	Jumlah dinner plate, dessert plate, tea cup, coffee cup, water glass, bowl, dan cutleries sering tidak mencukupi kebutuhan operasional.
3.	Preparing equipment	Preparing equipment pada pergantian shift belum dilakukan secara maksimal sehingga stok awal breakfast masih terbatas.
4.	Proses pencucian	Steward mengalami peningkatan volume peralatan kotor sehingga proses washing, drying, polishing, dan distribusi equipment menjadi lebih lama.
5.	Koordinasi antarbagian	Waiter melaporkan kekurangan equipment kepada supervisor, kemudian supervisor mengoordinasikan steward agar memprioritaskan pencucian equipment yang paling dibutuhkan.
6.	Pelayanan kepada tamu	Waiter dan waitress tetap mengutamakan pelayanan dengan segera melengkapi buffet, membantu tamu memperoleh peralatan makan, dan meminta maaf apabila tamu harus menunggu.
7.	Dampak operasional	Terjadi kekosongan sementara pada beberapa equipment di area buffet sehingga tamu harus menunggu sebelum memperoleh peralatan makan.

8.	Upaya penanganan	Dilakukan koordinasi, percepatan pencucian equipment, monitoring stok, serta distribusi equipment secara bertahap hingga operasional breakfast selesai.
----	------------------	---

Tabel 1. Hasil Observasi

Kesimpulan Observasi

Berdasarkan hasil observasi, keterbatasan equipment pada saat high season dipengaruhi oleh tingginya tingkat okupansi hotel, jumlah equipment yang belum memadai, preparing equipment yang belum optimal, dan keterlambatan proses pencucian oleh steward. Meskipun demikian, melalui koordinasi yang baik antara waiter, supervisor, dan steward, operasional breakfast tetap dapat berlangsung hingga selesai dan pelayanan kepada tamu tetap menjadi prioritas utama.

B. Dokumentasi Kegiatan PLI





C. 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 : 247b/UN35.1.7.8/PP/2025.

Padang, 18 Desember 2025

Lamp. : 1 lembar

Hal : Magang Berdampak
Mahasiswa FPP UNP

Kepada Yth : Pimpinan The ZHM Premiere Padang

Di Tempat

Dengan hormat,

Kami mengucapkan terima kasih atas persetujuan Pimpinan The ZHM Premiere Padang untuk menerima mahasiswa kami melaksanakan program Magang Berdampak periode 5 Januari – 5 Juli 2026. Selanjutnya, kami konfirmasikan mahasiswa yang akan datang melaksanakan kegiatan dimaksud yaitu :

No.	Nama	NIM	Program Studi	Departemen	Dosen Pembimbing
1.	Muthiara Elviza	24386019	Manajemen Perhotelan	HK	Waryono, S.Pd., MM.Par
2.	Fajar Rhamadan	24135015	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
3.	Elsa Anjelina Putri	24135010	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
4.	Leo Panca Putra	24135180	Manajemen Perhotelan	FO	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
5.	Salsa Ravida	24135031	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
6.	Silvina Putri Zaima	24135035	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si
7.	Zaskia Junisa safitri	24135209	Manajemen Perhotelan	FBS	Prof. Dr. Yuliana, SP.,M.Si

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



Vischa Mansvera Pratama, M.Pd.
NIP. 199502132022032020

D. Logbook

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni2026
Tahun: 2026**

Nama : Zaskia Junisa Safitri

NIM : 24135209

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083845643172

FB Admin : Raysa

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Jan-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	13-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
2	14-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
3	15-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
4	16-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
5	17-Jan-26				
6	18-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
7	19-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
8	20-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
9	21-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
10	22-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
11	23-Jan-26				
12	24-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
13	25-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
14	26-Jan-26	07.00–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
15	27-Jan-26	06.30–17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA

16	28-Jan-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
17	29-Jan-26				
18	30-Jan-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
19	31-Jan-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			160	Jumlah Hari Kerja	16
				Jumlah Hari Libur	3

Padang, 31 Januari 2026
Mengetahui

FB Admin



Raysa

Mahasiswa



Zaskia Junisa Safitri

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni2026
Tahun: 2026**

Nama : Zaskia Junisa Safitri

NIM : 24135209

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083845643172

FB Admin : Raysa

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Feb-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
2	02-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
3	03-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
4	04-Feb-26				
5	05-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
6	06-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
7	07-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
8	08-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
9	09-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
10	10-Feb-26				
11	11-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
12	12-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
13	13-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
14	14-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
15	15-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA

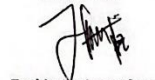
16	16-Feb-26				
17	17-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
18	18-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
19	19-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
20	20-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
21	21-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
22	22-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
23	23-Feb-26				
24	24-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
25	25-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
26	26-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
27	27-Feb-26				
28	28-Feb-26	07.00 –17:00	10	Daily Report, Prepare name table reservasi buka puasa, Membuat SR, ML, PR, Report GIH, Check Stroe	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			230	Jumlah Hari Kerja	23
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 28 Februari 2026
Mengetahui

FB Admin


Raysa

Mahasiswa


Zaskia Junisa Safitri

LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni2026
Tahun: 2026

Nama : Zaskia Junisa Safitri

NIM : 24135209

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083845643172

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Mar-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
2	02-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
3	03-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
4	04-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
5	05-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
6	06-Mar-26				
7	07-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
8	08-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
9	09-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
10	10-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
11	11-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
12	12-Mar-26				
13	13-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
14	14-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA

15	15-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
16	16-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
17	17-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
18	18-Mar-26				
19	19-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
20	20-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
21	21-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
22	22-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
23	23-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
24	24-Mar-26				
25	25-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
26	26-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
27	27-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
28	28-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
29	29-Mar-26				
30	30-Mar-26	06.30 –17:00		Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
31	31-Mar-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			260	Jumlah Hari Kerja	26
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 31 Maret 2026
Mengetahui

Supervisor

Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa

Zaskia Junisa Safitri

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Zaskia Junisa Safitri

NIM : 24135209

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083845643172

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

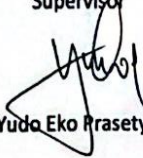
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : Apr-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
2	02-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
3	03-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
4	04-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
5	05-Apr-26				
6	06-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
7	07-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
8	08-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
9	09-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
10	10-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
11	11-Apr-26				
12	12-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
13	13-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
14	14-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
15	15-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA

16	16-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
17	17-Apr-26				
18	18-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
19	19-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
20	20-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
21	21-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
22	22-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
23	23-Apr-26				
24	24-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
25	25-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
26	26-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
27	27-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
28	28-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
29	29-Apr-26				
30	30-Apr-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			250	Jumlah Hari Kerja	25
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 30 April 2026
Mengetahui

Supervisor

Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa

Zaskia Junisa Safitri

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni2026
Tahun: 2026**

Nama : Zaskia Junisa Safitri

NIM : 24135209

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083845643172

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

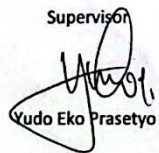
Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

Bulan : May-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
2	02-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
3	03-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
4	04-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
5	05-May-26				
6	06-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
7	07-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
8	08-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
9	09-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
10	10-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
11	11-May-26				
12	12-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
13	13-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
14	14-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
15	15-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA

16	16-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
17	17-May-26				
18	18-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
19	19-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
20	20-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
21	21-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
22	22-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
23	23-May-26				
24	24-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
25	25-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
26	26-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
27	27-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
28	28-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
29	29-May-26				
30	30-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
31	31-May-26	06.30 –17:00	10	Handle Breakfast, polishing, daily cleaning, room service	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			260	Jumlah Hari Kerja	26
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 31 Mei 2026
Mengetahui

Supervisor

Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa

Zaskia Junisa Safitri

**LOGBOOK KEGIATAN
PENGALAMAN LAPANGAN INDUSTRI
Periode: Januari-Juni 2026
Tahun: 2026**

Nama : Zaskia Junisa Safitri

NIM : 24135209

Program Studi : D4 Manajemen Perhotelan

Nomor HP : 083845643172

Supervisor : Yudo Eko Prasetyo

Nama Industri : The ZHM Premiere Hotel Padang

Waktu Pelaksanaan Magang : 12 Januari-12 Juli 2026

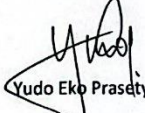
Bulan : Jun-26

No	Tanggal	Waktu	Jam	Kegiatan	Ket
1	01-Jun-26				
2	02-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
3	03-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
4	04-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
5	05-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
6	06-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
7	07-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
8	08-Jun-26				
9	09-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
10	10-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
11	11-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
12	12-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
13	13-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
14	14-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
15	15-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA

16	16-Jun-26				
17	17-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
18	18-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
19	19-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
20	20-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
21	21-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
22	22-Jun-26				
23	23-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
24	24-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
25	25-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
26	26-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
27	27-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
28	28-Jun-26				
29	29-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
30	30-Jun-26	06.30-17.00	10	Handale Breakfast, Handle Lunch, Daily Cleaning, Polishing	KERJA
Total Jumlah Jam Kerja			250	Jumlah Hari Kerja	25
				Jumlah Hari Libur	5

Padang, 30 Juni 2026
Mengetahui

Supervisor


Yudo Eko Prasetyo

Mahasiswa


Zaskia Juhisa Safitri

E. Lembar Konsultasi dengan Dosen Pembimbing



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



LEMBARAN KONSULTASI DOSEN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa (Praktekan) : ZASKA JUMUA JALMA
 Unit Kegiatan Praktek : F & B Service
 Nama Perusahaan/Industri : THE JUM PREMIERE HOTEL PADANG
 Jadwal Kegiatan : 10 Januari - 10 Juli
 Nama Dosen Pembimbing (Penilai) : Prof. Dr. Yusrona, S.P., M.Si

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Senin / 6 Juli 26	ACC Judul	Perbaikan judul laporan yang diujutakan	
2.	Selasa / 10 Juli 26	Revisi BAB I	Perbaikan bab 1 dan saran.	
3.	Rabu / 11 Juli	Menyerahkan bab 1	Revisi sesuai arahan Ibu.	
4.	Kamis / 16 Juli	menyerahkan bab 1 (online)	Revisi sesuai arahan Ibu.	
5.	Selasa / 21 Juli	Revisi Bab 1	Sudah revisi	
6.	Senin / 27 Juli	Bimbingan laporan + revisi	Bagian Bab 1, abstrak, bab 3-5	
7.	Selasa / 28 Juli	ACC Laporan.		

Padang, Juli 2026

Prof. Dr. Yusrona, S.P., M.Si

Tanda tangan nama penilai stempel Perusahaan

F. 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) : AKRIA JUNA KATTA
 Unit Kegiatan Praktek : F & B SERVICE
 Nama Perusahaan/Industri : The 2inn Premiere
 Jadwal Kegiatan :
 Nama Supervisor (Penilai) : MUO EKO PRASETYO
 Jabatan Supervisor di Perusahaan : SUPERVISOR

No	Hari/Tanggal	Topik/ Masalah Yang Dibahas	Saran Perbaikan	Paraf
1.	Sabtu 13 Mei 21	Sebagai staff belum memahami seluruh menu dan ingredient.	Sebaiknya staff lebih banyak mengetahui, mempelajari product knowledge.	✓
2.	21/06/2021	Sebagai seorang staff masih belum lancar berkomunikasi dengan tamu	lebih sering melatih lagi penempatan untuk bisa berkomunikasi dengan para tamu	✓

.....

MUO EKO PRASETYO
 Tanda tangan mahasiswa penilai stempel
 Perusahaan

G. Data Pendukung Lainnya