

**PENGARUH KURANGNYA WAITERS TERHADAP  
PELAYANAN DI F&B SERVICE PADA EATERY RESTORAN  
SAAT WEEKEND DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON  
MANADO**

**SKRIPSI**

**Oleh:**

**DEISY NATALIA TOHATU**

**NIM 18 064 037**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN RISET DAN  
TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN  
PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
MANAJEMEN PERHOTELAN**

**2022**

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL</b> .....	
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	i
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN</b> .....	iii
<b>BIOGRAFI</b> .....	iv
<b>MOTTO</b> .....	v
<b>PERSEMBAHAN</b> .....	vi
<b>ABSTRAK</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	xiv

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	2
1.4 Manfaat Penelitian .....	2
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	3
1.4.2 Manfaat Praktis .....	3

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 Pengertian Hotel.....	4
2.2 Pengertian Food & Beverage Department .....	4
2.2.1 Pengertian F&B Product .....	6
2.2.2 Pengertian F&B Service .....	6
2.3 Pengertian Restoran .....	7
2.3.1 Jenis-Jenis Restoran .....	7
2.4 Waiter atau Waitress .....	8
2.4.1 Perhitungan Kebutuhan Tenaga Kerja .....	9
2.5 Pengertian Kinerja.....	13
2.5.1 Indikator Kinerja Karyawan .....	13
2.6 Pengertian Pelayanan .....	16
2.7 Weekend.....	18
2.8 Penelitian Terdahulu .....	18
2.9 Oprational Variable.....	20
2.10 Kerangka Berpikir.....	23

2.11 Hipotesis Penelitian.....	24
--------------------------------	----

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	25
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	25
3.4 Populasi dan Sampel .....	26
3.5 Objek Penelitian .....	27
3.6 Metode Pengumpulan Data .....	27
3.7 Teknik Analisis Data.....	28
3.7.1 Uji Validitas .....	29
3.7.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.7.3 Uji Normalitas .....	30
3.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	31
3.7.5 Uji Signifikansi (Uji t).....	31
3.7.6 Koefisiensi Korelasi .....	33
3.7.7 Koefisiensi Determinasi ( $R^2$ ) .....	34

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Sejarah Singkat Perusahaan .....	35
4.1.1 Sejarah Marriot.....	35
4.1.2 Sejarah Four Points By Sheraton Manado .....	37
4.2 Visi Dan Misi Hotel .....	38
4.2.1 Visi Hotel .....	38
4.2.3 Misi Hotel.....	38
4.3 Lokasi hotel.....	38
4.4 Struktur Organisasi .....	39
4.4.1 Struktur Organisasi FourPoints By Sheraton Manado .....	39
4.5 Fasilitas Four Points By Sheraton Manado.....	39
4.5.1 Food & Beverage.....	39
4.6 Hasil .....	43
4.6.1 Klasifikasi Responden.....	43
4.6.2 Deskripsi Variabel Penelitian .....	45
4.7 Analisis.....	48
4.7.1 Uji Validitas .....	48
4.7.2 Uji Reabilitas .....	50
4.7.3 Uji Normalitas .....	52
4.7.4 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	53
4.7.5 Uji Hipotesis (Uji t).....	54
4.7.6 Koefisien Korelasi.....	55
4.7.7 Koefisien Determinasi .....	55
4.8 Hasil Observasi .....	56

4.9 Jumlah Staff Eatery Restaurant .....	57
4.10 Jam Kerja Waiters .....	58
4.11 Pembahasan.....	58
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1 Kesimpulan .....	59
5.2 Saran.....	59
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>61</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>63</b>

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Hotel merupakan badan usaha akomodasi atau perusahaan yang menyediakan pelayanan jasa bagi masyarakat umum. Jasa yang di sediakan yaitu jasa penginapan dan juga penyedia makanan dan minuman serta layanan kamar. Dalam *oprasional* sebuah Hotel terdapat beberapa departemen yang berhubungan langsung dengan tamu, salah satunya adalah *Food & Beverage Service Department*.

*Food & Beverage Service Department* adalah bagian yang memproduksi, menyajikan dan menjual makanan serta minuman, *Food & Beverage Service Department* terdiri dari *room service, bar, banquet, dan restaurant*. Dalam *Restaurant* terdapat *Waiters* yang bertugas dalam melayani tamu secara langsung, *waiters* juga berperan sangat penting dalam *F&B Service* karena menentukan kepuasan tamu selama berada di *Restaurant*. Akan tetapi, pada bulan Desember tahun 2019 industri pariwisata mengalami penurunan yang disebabkan oleh munculnya *Coronavirus disease (Covid-19)*, Pandemi Covid-19 menjadi permasalahan global yang tidak hanya menghantam sektor kesehatan namun juga pariwisata. Penurunan di sektor pariwisata diantaranya adalah ditunjukkan dengan menurunnya jumlah tingkat penghuni kamar dan rata-rata lama tamu menginap di hotel. Penurunan tersebut membuat pendapatan hotel berkurang banyak dan harus menanggung biaya operasional yang tinggi. Sehingga terjadi pengurangan pegawai yang berdampak juga pada pengurangan *Waiters*.

Pada bulan Maret tahun 2020, industri perhotelan mulai beroperasi kembali namun dengan menerapkan protokol Kesehatan yang sudah di tentukan oleh pemerintah yaitu 5M (Mencuci tangan, Menjaga jarak, Menjauhi kerumunan, Memakai masker, Mengurangi mobilitas) Begitu juga dengan pelayanan di restoran hotel Four Points by Sheraton Manado, mereka menerapkan 5M dengan strategi kerja yang baru.

Pada bulan Agustus 2021 Hotel Four Points by Sheraton Manado sudah siap menerima tamu untuk menginap dengan kapasitas 254 kamar (100% *Occupancy*),

dalam hal ini *Eatery Restaurant* juga sudah siap menerima 100% *Occupancy* untuk *breakfast* saat *weekend*. Berdasarkan hasil wawancara dari Supervisor F&B Service rata-rata *occupancy* dari bulan Agustus hingga bulan January sudah menerima 77% *Occupancy rate*. *Restaurant* yang luasnya 21x17 Meter dengan kapasitas *eatery* restoran hanya mampu menampung 154 pax. *Waiters* pada saat *breakfast* dibagi dengan *job desk* masing-masing yaitu *greeter 1*, *greeter 2*, *cashier*, *server station A*, *server station B*, *server station C*, *server station D*, *server station E*, *server station F*, *buffet attendant*, *buffet beverage*, *back area*, *busser* dan *in room dinning sever*, yang jumlah keseluruhan 9 *staff*. Yang *in charge breakfast* atau yang bertugas pada saat sarapan hanya 2 orang, dibantu dengan 4 anak *training*. Namun dalam realita lapangan oprasional kerja *waiters* terhambat di karena perbandingan *staff* pada jam oprasional *breakfast* saat *weekend* tidak dapat *mengcover* seluruh tamu berupa keterlambatan dalam pengantaran makanan sehingga pekerjaan *after breakfast* *waiters* juga sering terhambat yang mengakibatkan *overtime* di setiap harinya. Berdasarkan permasalahan di atas peneliti mengusung judul **“PENGARUH KURANGNYA WAITERS TERHADAP PELAYANAN DI F&B SERVICE PADA EATERY RESTORAN SAAT WEEKEND DI HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MANADO”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Apakah kurangnya *waiters* berpengaruh terhadap pelayanan di *F&B Service* Pada *Eatery* Restoran saat *Weekend* di Hotel Four Points by Sheraton Manado?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah yang ada di atas, tujuan dari penelitian ini adalah :  
Mengetahui pengaruh positif atau negatif dari kurangnya *waiters* terhadap pelayanan pada *Eatery* Restoran saat *Weekend* di Hotel Four Points by Sheraton Manado.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Jika tujuan penelitian ini dapat dicapai, maka penelitian ini akan memberikan dua macam manfaat, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis sebagai berikut:

#### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya wawasan tentang pengaruh kurangnya staff (*waiters*) pada pelayanan di *Food & Beverage Service Department* pada saat *Weekend*..

#### **1.4.2 Manfaat Praktis**

##### 1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memberikan pengalaman bagi peneliti serta menambah wawasan peneliti dalam bidang *Food & Beverage Service Department*.

##### 2. Bagi Industri

Sebagai bahan pertimbangan dan evaluasi untuk hotel Four Points by Sheraton Manado, dalam meningkatkan jumlah *waiters* dan pelayanan *Food & Beverage Service Department* pada saat *weekend*.

##### 3. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber pembelajaran dan sebagai sarana menambah pengetahuan juga wawasan dalam menerapkan teori yang diterima serta kelanjutan penelitian kedepannya.