

**ANALISIS KETERSEDIAAN PERALATAN
CHINAWARE DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN DI BANQUET SECTION HOTEL FOUR
POINTS BY SHERATON MANADO**

SKRIPSI

Disusun oleh :

JERIVO NAJOAN

NIM. : 18-064-052



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI D4 MANAJEMEN PERHOTELAN**

TAHUN 2022

Daftar Isi

LEMBAR PERSETUJUAN.....	Error! Bookmark not defined.
LEMBAR PENGESAHAN.....	Error! Bookmark not defined.
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	Error! Bookmark not defined.
BIOGRAFI	iii
Kata Pengantar.....	iv
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar	viii
Daftar Tabel.....	ix
ABSTRAK	x
BAB I.....	12
PENDAHULUAN	12
1.1 Latar Belakang	12
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian.....	13
1.4 Manfaat Penelitian.....	14
BAB II.....	15
LANDASAN TEORI.....	15
2.1 Definisi Ketersediaan.....	15
2.2 Pengertian Peralatan Chinaware.....	15
2.3 Pengertian Pelayanan.....	17
2.3.1 Kualitas Pelayanan.....	18
2.3.2 Kriteria Kualitas Pelayanan	18
BAB III.....	20
METODOLOGI PENELITIAN	20
3.1 Jenis Penelitian	20
3.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	20
3.3 Jenis Dan Sumber Data.....	20
3.4 Bahan dan alat penelitian	21
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	21
a. Observasi	21
b. Wawancara	21

c. Dokumentasi	21
3.6 Analisis Data	22
BAB 4	23
HASIL DAN PEMBAHASAN	23
4.1 Deskripsi Tempat Penelitian	23
4.1.1 Sejarah Hotel Four Points By Sheraton Manado	23
4.1.2 Organisasi Hotel Four Points By Sheraton Manado	24
4.1.3 Job Description F&B Departement	25
4.1.4 Aktifitas Manajemen di Hotel Four Points By Sheraton Manado	27
4.2 Hasil Penelitian	30
4.2.1 Chinaware di Hotel Four Points By Sheraton.....	30
Sumber : Steward Hotel Four Points By Sheraton Manado.....	31
4.2.2 Kapasitas Ruangan Di Hotel Four Points By Sheraton Manado	31
4.2.3 Event di Hotel four points by Sheraton Manado	32
4.2.4 Hasil Wawancara	33
4.2.5 Hasil Observasi	44
4.2.6 Hasil Dokumentasi	45
4.3 Analisis dan Pembahasan.....	46
4.3.1 analisis hasil wawancara	46
4.3.2 Analisis hasil observasi	50
4.4 Pembahasan.....	51
4.4.1 Analisis ketersediaan peralatan chinaware	52
BAB V.....	53
PENUTUP.....	53
5.1 Kesimpulan	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN	56

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan memiliki dua bagian paling penting yaitu *food service industry* (penjualan makan dan minum di restoran) dan juga *accommodation industry* (penjualan kamar-kamar hotel). Bagian *food and beverage* merupakan salah satu departemen yang sangat penting dalam urusan pelayanan makan dan minum. Dalam pelayanannya, *Food and Beverage* Departement secara umum dibagi menjadi dua yakni, *food beverage service* dan *food and beverage product*. *Food beverage service* memiliki tugas yaitu menjual dan menyajikan makanan dan minuman yang telah siap dikelola oleh bagian *product*, sedangkan *food and beverage product* memiliki tugas yaitu mengelola makanan dan minuman. *Food and beverage* di hotel pada dasarnya terbagi oleh beberapa section, salah satunya adalah *banquet section*.

Banquet merupakan salah satu bagian yang masuk dalam *Food and beverage service* yang memiliki tanggung jawab atas berbagai event, kegiatan hotel sehari-hari dan juga acara yang diadakan di hotel baik dari dalam maupun luar hotel Melasari (2021). Dalam pelayanan tamu di hotel, banquet memiliki peran penting dalam melayani tamu dalam jumlah yang banyak dan dalam waktu yang bersamaan dan peraturan pelayanan tetap berlaku sebagaimana saat dalam melakukan pelayanan, tapi seringkali pramusaji jarang terlibat dalam percakapan dengan tamu Putera (2018).

Dalam Hotel Four Points By Sheraton Manado ini penulis mendapati kurangnya peralatan *chinaware* selama penulis melaksanakan kegiatan training dan sangat mempengaruhi pelayanan di *banquet section*. Peralatan *chinaware* yang sudah dipersiapkan mengalami kekurangan akibat dari jumlah tamu yang datang tidak sesuai dengan pemesanan function atau salah satu *chinaware* kekurangan stok dari store hotel sehingga dapat membuat pelayanan menjadi tidak maksimal sesuai dengan standar yang diberikan oleh hotel. Maka dari itu setiap hotel harus ada proses pengecekan dan perawatan peralatan *chinaware* yang lengkap dan memadai untuk menjalankan pelayanan service di *banquet section*.

Peralatan chinaware juga berperan penting dalam menentukan kelancaran saat bekerja di banquet section, kekurangan peralatan chinaware saat event berlangsung menimbulkan dampak yang sangat besar bagi kelancaran dan pelayanan kerja di banquet service. Dengan melihat pengaruh ketersediaan peralatan chinaware menjadi salah satu aspek penting yang harus diperhatikan bagi setiap hotel, maka penulis tertarik untuk membahas masalah ini sebagai judul yang akan diajukan dalam kertas karya yaitu :”**ANALISIS KETERSEDIAAN PERALATAN CHINAWARE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI BANQUET SECTION HOTEL FOUR POINTS BY SHERATON MANADO**”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis merumuskan persoalan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimanakah ketersediaan peralatan *Chinaware* dalam meningkatkan pelayanan di *Banquet Service* Hotel Four Points By Sheraton Manado?
2. Bagaimana kondisi stok dari peralatan di *Banquet Service* Hotel Four Points By Sheraton Manado?
3. Bagaimana proses pengecekan dan perawatan peralatan Chinaware di *Banquet Service* Hotel Four Points By Sheraton Manado?

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut merupakan tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk menganalisis bagaimana ketersediaan peralatan *Chinaware* dalam pelayanan di *Banquet Service* Hotel Four Points By Sheraton Manado.
2. Untuk menganalisis kondisi stok dari peralatan di *Banquet Service* Hotel Four Points By Sheraton Manado.
3. Untuk menganalisis bagaimana proses pengecekan dan perawatan perlengkapan *Chinaware* di *Banquet Service* Hotel Four Points By Sheraton Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat bagi penulis

Menjadi syarat akademik untuk menyelesaikan pendidikan program studi D4 Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado

2. Manfaat bagi pembaca

Penulis berharap hasil penelitian ini bisa menambah motivasi dan meningkatkan wawasan bagi pembaca tentang ilmu pengetahuan mengenai pengaruh ketersediaan perlengkapan terhadap pelayan.

3. Manfaat bagi akademis

Diharapkan hasil penelitian ini bisa menjadi bahan referensi betapa pentingnya analisis ketersediaan peralatan *Chinaware* dalam meningkatkan pelayanan *Banquet service* bagi mata kuliah *Food And Beverage Services*, dan bisa menjadi sumber acuan untuk diterapkan sebagai salah satu pedoman dalam proses perkuliahan oleh Politeknik Negeri Manado terlebih khusus di Jurusan Pariwisata.

4. Manfaat bagi industry

Di harapkan hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi oleh perusahaan dalam peningkatan ketersediaan perlengkapan *chinaware* dan melancarkan pelayanan di *Food and Beverage Departement* di hotel.