

**SKRIPSI**

**PERANAN *FOOD AND BEVARAGE MANAGER* DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *BANQUET*  
*SECTION* DI HOTEL GRAN PURI MANADO**

**Oleh:**

**NAFTALY FALY KALVARY LOLOWANG**

**NIM : 18064044**



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET dan  
TEKNOLOGI POLITEKNIK NEGERI MANADO URUSAN  
PARIWISATA PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN  
MANAJEMEN PERHOTELAN**

**TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	<b>i</b>
<b>JUDUL</b> .....	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>BIODATA MAHASISWA</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>15</b>
1.1 Latar Belakang .....	15
1.2 Rumusan Masalah .....	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b> .....	<b>19</b>
2.1 Pengertian Hotel.....	19
a. Klasifikasi Hotel.....	19
b. Karakteristik Hotel .....	23
c. Kualitas Pelayanan .....	23
d. Pelayanan Prima.....	24
e. Kepuasan Pelanggan.....	26
f. <i>Department</i> dalam Hotel .....	26
2.1.1 Pengertian <i>Food &amp; Beverage Department</i> .....	28
a. <i>Food and Beverage Service</i> .....	29
b. Tugas & Tanggung Jawab <i>F&amp;B Service Manager</i> .....	31
c. Pengertian <i>Banquet</i> .....	31
d. Pramusaji Hotel.....	32
e. Fasilitas Perlengkapan/Peralatan <i>Banquet</i> .....	35
f. Penyelenggaraan <i>Event</i> di Hotel.....	45
g. Jenis Pelayanan <i>Banquet</i> .....	48
h. Tahap Pelaksanaan <i>Banquet</i> .....	49
2.1.2 Penelitian Sebelumnya.....	56
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>57</b>

3.1 Jenis Penelitian.....	57
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	57
3.3 Jenis dan Sumber Data .....	57
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	58
3.5 Metode Analisa Data .....	59
3.6 Populasi dan Sampel.....	59

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

4.1 Gambaran Umum Hotel .....	60
a. Sejarah Hotel.....	60
b. Struktur Organisasi dan <i>Job Description</i> Hotel Gran Puri Manado ...	61
c. <i>SOP Food and Beverage Service</i> Hotel Gran Puri Manado .....	66
d. Struktur Organisasi dan <i>Job Description Banquet</i> Hotel Gran Puri Manado.....	69
e. <i>SOP Banquet</i> Hotel Gran Puri Manado.....	70
f. Visi Misi Hotel Gran Puri Manado.....	71
g. Fasilitas Hotel Gran Puri Manado .....	72
4.2 Hasil Penelitian .....	78
4.2.1 Hasil Tugas dan Tanggung Jawab <i>F&amp;B Manager</i> .....	78
4.2.2 Hasil Wawancara Karyawan <i>Banquet Section</i> .....	82
4.3 Pembahasan .....	82

#### **BAB V PENUTUP .....84**

5.1 kesimpulan.....	84
5.2 Saran.....	84

#### **DAFTAR PUSTAKA.....85**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Di era globalisasi saat ini, teknologi menjadi kebutuhan mutlak bagi masyarakat untuk mendapatkan akses informasi salah satunya untuk mendapatkan informasi tentang tempat berwisata. Ada begitu banyak tempat wisata di Indonesia. Wisata adalah suatu kegiatan perjalanan baik individu maupun grup dari tempat tinggal ke tempat tertentu untuk mendapatkan kenyamanan, *refreshing*, dan pengalaman lainnya. Bab 1, pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang kepariwisataan menurut Octavia, (2015:30-31) pariwisata adalah berbagai macam wisata dan di dukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. Pariwisata berkontribusi pada peningkatan mata uang asing negara, industri pariwisata menawarkan peluang besar yang sangat menarik bagi pengusaha yang ingin berinvestasi di industri pariwisata. Fasilitas pendukung industri pariwisata dalam meningkatkan pendapatan negara yaitu akomodasi hotel, *cottage*, *resort*, vila dan apartemen.

Dalam Sulastiyono, (2011:6) tentang peraturan usaha dan penggolongan hotel. Bab I, pasal I, ayat (b) dalam SK (Surat keputusan) hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil. Hal ini disebabkan karena banyaknya destinasi wisata yang ada di Indonesia sehingga mengakibatkan banyak cabang pembangunan hotel dan naiknya jumlah kunjungan wisatawan disetiap daerah di Indonesia. Dari evaluasi produk, hotel memiliki empat ciri khas yaitu: nyata (*tangible*), tidak nyata (*intangibile*), bersifat *perishable*, dan *non-perishable*. Produk nyata termasuk kamar, makanan, minuman, kolam renang, dan banyak lagi. Produk tidak nyata yang bisa dirasakan oleh tamu meliputi keramahan, kenyamanan, keindahan, keamanan, dll. Produk yang mudah rusak *perishable*, bahan makanan segar yang tidak bisa diawetkan, seperti sayur dan buah. Produk yang tidak mudah rusak *non-perishable* seperti anggur, minuman ringan, perlengkapan dan fasilitas tamu. Hotel memiliki satu tujuan, yaitu memperoleh pendapatan yang optimal dengan memuaskan kebutuhan dan keinginan tamu sambil memastikan kelangsungan hidup jangka panjang hotel.

Dalam jasa perhotelan, *food and beverage department* secara umum terbagi menjadi dua, yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and beverage product* bertanggung jawab untuk mengelola makanan dan minuman, sedangkan *food and beverage service* bertanggung jawab untuk menjual dan menyajikan makanan yang telah siap dikelola oleh bagian *product*.

*Food and beverage service* umumnya dibagi menjadi beberapa bagian *section*, salah satunya adalah *banquet section*.

Untuk mengelola *banquet section* dibutuhkan peran seorang *manager food and beverage*. Secara umum dunia manajemen menggunakan prinsip POAC yaitu *Planning, Organizing, Actuating, Controlling*. Prinsip ini telah banyak digunakan oleh berbagai organisasi termasuk organisasi perhotelan. POAC telah menjadi pedoman kerja bagi *f&b manager* agar tujuan tercapai maka dibutuhkan pengorganisasian. Dalam organisasi biasanya diwujudkan dalam bentuk bagan organisasi yang kemudian dipecah menjadi berbagai jabatan. Pada setiap jabatan biasanya memiliki tugas, tanggung jawab, wewenang dan uraian jabatan (*Job Description*). *F&B manager* bertanggung jawab untuk mengurus masalah yang tidak dapat diselesaikan oleh bawahannya, menyusun rencana kerja, melatih bawahan dan pekerjaan teknis lainnya.

Sementara manajer melakukan keragaman kegiatan manajerial, apa yang mereka lakukan atau apa yang mereka pilih untuk dilakukan sampai batas tertentu, tidak dapat diprediksi dan berubah-ubah. Cara melaksanakan kerja yang dipilih manajer untuk melakukan tugas tidak selalu konsisten karena pekerjaan *F&B manager* dapat dicirikan oleh variabilitas, variasi, dan volatilitas, yang mewakili elemen informal pekerjaan manajer perhotelan. Namun, setiap aktivitas manajerial sering dikaitkan dengan fungsi manajemen tertentu. Dengan kata lain, tujuan perilaku manajerial dapat dikaitkan dengan salah satu fungsi utama manajemen. Misalnya, *f&b manager* restoran dapat memilih untuk berbicara dengan pelanggan untuk mengetahui bagaimana mereka melihat layanan tersebut ditawarkan. Manajer kemudian akan dapat melaporkan kepuasan pelanggan. Manajer mungkin juga mengenali beberapa kelemahan dalam layanan dan akibatnya memperkenalkan kegiatan pelatihan yang tepat untuk karyawan. Karena para manajer, termasuk mereka yang berada di industri perhotelan, bertanggung jawab atas keberhasilan organisasi mereka atau unit organisasi, mereka juga perlu melaksanakan tugas fungsional tersebut. Ini merupakan formal sifat pekerjaan *f&b manager*.

Berdasarkan observasi awal penulis di *banquet section*, peran *f&b manager* untuk karyawan banquet masih kurang efisien, dapat dilihat dari beberapa indikasi antara lain. Dari segi perencanaan, rencana kerja untuk melakukan pelatihan karyawan, belum dapat dilaksanakan karena tidak ada perencanaan mengatur waktu untuk melaksanakannya. Perencanaan kerja dilakukan secara bersama-sama untuk mengambil masukan dari berbagai masukan manajemen dalam hal pelatihan karyawan. Dari segi pengorganisasian, setiap jabatan memiliki tugas dan tanggung jawab uraian jabatan, *f&b manager* membawahi *captain banquet* kemudian *captain* membawahi *waitress*, jika ada kurangnya pembagian tugas pada karyawan maka *f&b manager* bertanggung jawab untuk mengkoordinasi, melatih dan mengevaluasi setiap kinerja dari karyawan.

Dari segi pelaksanaan, perencanaan dan pengorganisasian yang baik tidak ada artinya jika tidak diikuti dengan pelaksanaan pekerjaan. Butuh kerja keras, kerja cerdas, dan kerja sama. Semua sumber daya manusia yang ada harus dioptimalkan untuk mencapai agenda organisasi. Pelaksanaan pekerjaan harus sesuai dengan rencana kerja yang telah disusun. Kecuali ada hal-hal khusus yang perlu penyesuaian. Begitu pun dalam banquet, dimana pelaksanaan kerja masih kurang dalam melatih karyawan untuk kedisiplinan dan *product knowledge*. Juga diperlukan f&b manager untuk sering menyurvei perlengkapan dan peralatan yang ada di banquet demi kelancaran pekerjaan.

Hotel Gran Puri Manado berbintang empat merupakan salah satu hotel yang menjadi tujuan para tamu yang datang untuk menginap juga untuk menggunakan tempat mengadakan meeting bisnis event ataupun pesta formal. Saat ini untuk menarik perhatian para tamu, pengelola hotel menyediakan berbagai fasilitas untuk dinikmati para tamu seperti kolam renang, restoran, *room service*, spa dan lainnya. *Banquet service* merupakan salah satu penunjang pendapatan bagi hotel karena selain *room service*, tamu juga membutuhkan tempat mengadakan *event*, makanan dan minuman dan lainnya.

Selama menjalani PKL 4 bulan di hotel Gran Puri Manado, penulis mengobservasi permasalahan yang ada di di *banquet section* yaitu disaat ramai *event*, *f&b manager* kadang kurang mengkoordinasikan kembali dan mengawasi kegiatan yang ada di *banquet*, *f&b manager* melakukan komunikasi dengan para tamu hanya jika perlu, kadang menjaga hubungan komunikasi dengan para karyawan dan rekan kerja, mengajukan laporan suplay perlengkapan dan peralatan hanya saat sangat dibutuhkan atau *urgent* seperti kurangnya *linen velvet*, alat elektronik dan *equipment* untuk makan dan minum sehingga penunjang kegiatan *event* yang ada kurang maksimal beroperasi, pengajuan tenaga kerja *casual* kadang tidak sesuai dengan jumlah tamu yang ada di *event* sehingga para karyawan kejar waktu bekerja hingga tak jarang menerima komplain, agar meningkatkan ataupun menjaga kualitas pelayanan karyawan, *f&b manager* kadang melakukan evaluasi kinerja karyawan.

Berdasarkan latar belakang masalah diatas penulis tertarik membahas mengenai ruang lingkup *banquet*. Dengan mengangkat judul

**“PERANAN *FOOD AND BEVERAGE MANAGER* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN *BANQUET SECTON* DI HOTEL GRAN PURI MANADO”**

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka yang menjadi permasalahan penelitian ini adalah:

Sejauh mana peranan *food and beverage manager* dalam meningkatkan kualitas pelayanan *banquet section* di hotel Gran Puri Manado?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Mendeskripsikan kualitas pelayanan seperti apa yang diperlukan untuk meningkatkan *banquet section* di hotel Gran Puri Manado. Untuk mengetahui sejauh mana peranan *food and beverage manager* dalam meningkatkan kualitas *banquet section* di hotel Gran Puri Manado

## 1.4 Manfaat Penelitian

- 1) Manfaat bagi penulis, mendapatkan wawasan bagi penulis melalui perbandingan teori dan melatih secara praktek lapangan
- 2) Manfaat bagi hotel, menjadi masukan bagi pihak hotel Gran Puri Manado tentang bagaimana seharusnya peranan *food and beverage manager* dalam meningkatkan kualitas *banquet section*.
- 3) Manfaat bagi Politeknik Negeri Manado, jurusan pariwisata program studi perhotelan yaitu dapat menjadi pedoman dan panduan dalam menambah dan melengkapi bahan referensi pada perpustakaan Politeknik Negeri Manado