

**ANALYSIS STRATEGI PELAYANAN DI FOOD AND  
BEVERAGE DEPARTMENT DALAM MENINGKATKAN  
KEPUASAN TAMU DI SINTESA PENINSULA HOTEL  
MANADO**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**NI MADE WARINI**

**NIM : 18064038**



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

**TAHUN 2022**

## DAFTAR ISI

LEMBAR JUDUL	
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN .....	v
BIOGRAFI.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
ABSTRAK.....	viii
ABSTRACT.....	ix
KATA PENGANTAR .....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1.LATAR BELAKANG .....	1
1.2.RUMUSAN MASALAH.....	4
1.3.TUJUAN PENELITIAN.....	4
1.4.MANFAAT PENELITIAN .....	5
<b>BAB II KAJIAN PUSTAKA</b>	
2.1. LANDASAN TEORI.....	6
2.1.1. PENGERTIAN HOTEL .....	6
2.1.2. PENGERTIAN FOOD & BEVERAGE DEPARTMENT .	7
2.1.3. PENGERTIAN RESTORAN .....	8
2.1.4. PENGERTIAN TAMU.....	9
2.1.5. PENGERTIAN SEQUENCE OF SERVICE.....	12

2.1.6. STRATEGI PELAYANAN.....	13
2.1.7. PENGERTIAN PELAYANAN.....	14
2.1.8. KEPUASAN PELANGGAN.....	15
2.1.9. FAKTOR – FAKTOR DALAM MENINGKATKAN KEPUASAN PELANGGAN.....	17
2.2. KERANGKA BERPIKIR .....	20
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1. JENIS PENELITIAN .....	21
3.2. LOKASI DAN WAKTU PENELITIAN.....	21
3.3. SUMBER DATA.....	21
3.4. TEKNIK PENGUMPULAN DATA.....	22
3.5. ANALISIS DATA.....	23
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1. GAMBARAN UMUM TEMPAT PENELITIAN.....	25
4.1.1. SEJARAH HOTEL.....	26
4.1.2. VISI DAN MISI HOTEL.....	26
4.1.3. LOKASI HOTEL.....	26
4.1.4. FASILITAS HOTEL .....	27
4.1.5. TYPE KAMAR HOTEL.....	33
4.1.6. STRUKTUR ORGANISASI .....	34
4.1.7. JOB DESCRIPTION .....	35
4.2. PENYAJIAN DATA .....	39
4.2.1. HASIL DATA OBSERVASI .....	39

4.2.2. HASIL DATA WAWANCARA .....	49
4.2.3. STRATEGI – STRATEGI YANG DILAKUKAN DI SINTESA PENINSULA HOTEL MANADO.....	60
4.3. PEMBAHASAN.....	51
<b>BAB V PENUTUP</b>	
5.1. KESIMPULAN .....	67
5.2. SARAN.....	69
DAFTAR PUSTAKA .....	62
LAMPIRAN.....	65

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1.Latar Belakang

Bisnis perhotelan merupakan salah satu faktor penting dalam menunjang suatu perkembangan di dunia pariwisata. Hotel merupakan suatu industry atau bangunan yang menyediakan jasa pelayanan, yang menjual kamar sebagai produk utama. Selain itu, hotel juga menjual produk berupa makanan dan minuman. Pelayanan hotel adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan hotel untuk tujuan memenuhi kebutuhan orang-orang yang datang ke hotel, baik untuk menginap maupun hanya datang sekedar untuk menikmati jasa hotel. Di samping memenuhi kebutuhan tersebut sekaligus menciptakan kepuasan melalui jasa pelayanan yang diberikan pihak hotel. Pelayanan hotel bersifat jasa dan produk yang ditawarkan kepada orang-orang yang memiliki kepentingan dalam berbagai hal seperti: melakukan perjalanan wisata, atau pun orang-orang yang melakukan kegiatan bisnis agar berminat untuk memilih hotel yang diselenggarakan sebagai tempat tinggal sementara.

Hotel Sintesa Peninsula Manado merupakan hotel berbintang 5 yang terletak di Kota Manado, yang berdiri sejak Desember tahun 2008. Hotel yang memiliki fasilitas yang lengkap dan pelayanan yang ramah. Dalam sebuah hotel harus memiliki beberapa *department* diantaranya adalah, *front office department*, *food and beverage department*, *accounting department*, *house keeping department*, *sales and marketing department*, dan *human resource department*. *Food and beverage department* merupakan salah satu *department* yang bertugas mengurus serta

bertanggung jawab atas kebutuhan makanan dan minuman. *Food and beverage department* adalah salah satu *department* di hotel yang memiliki pendapatan terbesar setelah “room” karena selain menginap, tamu juga memerlukan makanan dan minuman untuk memenuhi kebutuhan pokoknya. Bahkan pada saat-saat tertentu pendapatan *food and Beverage department* dapat melampaui pendapatan dari kamar. Maka dari itu, *food and beverage department* diharuskan untuk selalu meningkatkan kualitas pelayanan.

Setiap tamu pasti menginginkan yang terbaik dalam setiap jasa yang dibeli karena itu adalah hak yang pantas mereka dapatkan. Setiap tamu berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur serta perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang dibeli. Bahkan tamu yang tidak puas tentu saja tidak mengulangi atau tidak memilih kembali lagi jasa akomodasi yang sama, ditambah sekarang banyaknya berbagai pilihan hotel-hotel yang berbintang maupun non berbintang dengan fasilitas yang lebih menggiurkan dan lebih lengkap, sehingga membuat para tamu lebih mempertimbangkan dan melakukan banyak perbandingan untuk memilih hotel mana yang lebih sesuai dengan selera dan keinginan para tamu. Hotel mengutamakan suatu service atau pelayanan prima yang akan diberikan secara maksimal sebagai alat untuk menarik para tamu agar dapat menggunakan jasa pelayanan di hotel tersebut.

Dari penjelasan latar belakang di atas tentang pengertian pelayanan, maka dalam sebuah hotel harus memberikan pelayanan prima sehingga tamu merasa

berkesan dan membuatnya kembali untuk mengunjungi hotel tersebut. Namun masih saja ada masalah seringkali terjadi dalam pelayanan yaitu *tamu merasa tidak puas karena pelayanan yang lambat, kurang paham atas apa yang tamu inginkan, tidak diberikan pelayanan yang baik, dan ada faktor lain juga yang membuat pelayanan terhambat yaitu kurangnya equipment-equipment (Plate, saucer, spoon, fork cup, glass), kurangnya furniture (meja dan kursi) sehingga pada saat tamu ramai tidak semua mendapatkan tempat duduk, kurangnya menu breakfast yang disajikan.* Sehingga hal-hal yang dianggap kecil ini membuat tamu merasa tidak nyaman. Lalu bagaimana agar hal-hal seperti itu agar tidak selalu terjadi. Maka dari itu, seorang pramusaji harus benar-benar mengerti dan paham apa yang dimintai oleh tamu dan menerapkan *sequence of service*. Dan perlunya *handling strategy* yang efektif melalui beberapa langkah dengan memperhatikan faktor-faktor penunjang lainnya. Intensnya komunikasi yang dijalin juga sangat berpengaruh dalam memberikan pelayanan prima.

Pentingnya strategi dalam suatu perusahaan adalah suatu proses langkah-langkah ke depan untuk membangun visi dan misi dalam suatu organisasi, untuk memastikan tujuan utama dari perusahaan dan dapat mencapai target dengan apa yang diinginkan. *Strategy* juga merupakan suatu kegiatan yang harus direncanakan secara matang dan telah disusun secara terperinci untuk mempermudah seseorang dalam mencapai suatu tujuan. Selain dengan strategi, komunikasi dengan pelanggan juga merupakan suatu kunci dari berjalannya suatu perusahaan, seperti di dunia hotel, komunikasi dengan pelanggan sangat penting karena dengan adanya

komunikasi yang intens dengan pelanggan akan meminimalisir terjadinya kesalahan dan akan membuat pelanggan merasa nyaman atas apa yang dilakukan oleh pihak hotel itu sendiri.

Dari penjelasan latar belakang di atas maka Penulis mengangkat judul tentang “Analysis Pelayanan Di Food And Beverage Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Sintesa Peninsula Hotel Manado”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Bagaimana Pelayanan Di Food And Beverage Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

## **1.3. Tujuan**

Untuk mengetahui Pelayanan Di Food And Beverage Department Dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu di Sintesa Peninsula Hotel Manado.

## **1.4. Manfaat**

### **1.4.1. Bagi Penulis**

Penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dalam bidang *Food and Beverage* khususnya dalam bidang pelayanan, dan sebagai sarana belajar untuk mengintegrasikan pengetahuan dan wawasan yang luas serta keterampilan dengan terjun langsung, sehingga dapat lebih memahami suatu pelayanan prima dari sebuah hotel.

#### **1.4.2. Bagi Institusi**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi Program Studi Perhotelan Jurusan Pariwisata Sebagai bahan Referensi dalam proses perkuliahan dan sebagai bahan pembelajaran untuk mahasiswa yang sedang menempuh pendidikannya di Jurusan Pariwisata.

#### **1.4.3. Bagi Hotel**

Sebagai sarana terjadinya hubungan yang baik untuk sumber daya manusia yang profesional dalam bidangnya, serta menjadi bahan evaluasi untuk lebih meningkatkan lagi kualitas pelayanan agar terciptanya kepuasan tamu.