

**“ANALISIS LEADERSHIP MANAGER FOOD AND
BEVERANGE SERVICE TERHADAP PENINGKATAN
PELAYANAN RESTORAN DAN BANQUET DI BEST
WESTERN THE LAGOON HOTEL MANADO”**

SKRIPSI

OLEH :

HARLI RONDONUWU

NIM : 20064112



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI dan PENDIDIKAN TINGGI
POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN PARIWISATA
2024**

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING...	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
BIOGRAFI	vi
MOTTO	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
12.1.....	Latar
Belakang.....	1
12.2.....	Rumusan
Masalah.....	2
12.3.....	Tujuan
Penelitian.....	3
12.4.....	Manfaat
Penelitian.....	3
BAB II	5

KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Hotel	5
2.2 Ruang Lingkup Food And Beverange Departemen	5
2.2.1. Pengertian Food And Beverange Departemen	5
2.2.2 Pengertian Restoran.....	6
2.2.3 Pengertian Banquet	6
2.2.5 Food And Beverange Manager.....	6
2.2.6 Manfaat.....	8
2.3 Pengertian Kepemimpinan.....	11
2.3.1 Gaya Kepemimpinan.....	11
2.3.2 Tipe – tipe Kepemimpinan.....	13
2.4 Kerangka Berpikir.....	16
2.5 Hipotesis.....	16
BAB III.....	17
METODOLOGI PENELITIAN.....	17
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian.....	17
3.2 Metode Penelitian	17
3.3 Populasi dan Sampel.....	17
3.3.1 Populasi Penelitian.....	17
3.3.2 Indeks %.....	18
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.4.1 Observasi (Pengamatan langsung).....	19
3.4.2 Survey.....	19
3.4.3 Studi Kepustakaan.....	19
3.5 Analisis Data.....	19
3.5.1 Uji Reliabilitas.....	20
3.5.2 Uji Normalitas.....	20
3.5.3 Analisa Statistik Deskriptif.....	20
3.5.4 Skala Likert.....	20
3.6 Operasional Variabel	22
3.6.1 Variabel Independen	22
BAB IV	25

HASIL DAN PEMBAHASAN.....	25
4.1 Gambaran Umum Hotel.....	25
4.1.1 Sejarah singkat	25
4.1.2 Fasilitas Hotel.....	27
4.1.3 Kedudukan dan koordinasi.....	27
4.1.4 Visi dan Misi	28
4.2 HASIL	31
Table 1. Distribusi frekuensi berdasarkan kepemimpinan transformasional.....	31
Table 2. Distribusi frekuensi berdasarkan kepemimpinan.....	33
4.3 PEMBAHASAN.....	35
BAB V.....	37
KESIMPULAN DAN SARAN.....	37
5.1 Kesimpulan.....	37
5.2 Saran	37
DAFTAR PUSTAKA.....	38
LAMPIRAN.....	39



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Restoran dan fasilitas *banquet* merupakan sumber pendapatan yang signifikan bagi hotel. Departemen ini tidak hanya melayani tamu yang menginap tetapi juga menarik pengunjung nonmenginap yang mencari pengalaman kuliner atau tempat untuk acara khusus. Tujuan dari setiap jenis usaha komersil adalah mendapatkan keuntungan. Manager dari departemen *food and beverage service* harus kerja secara efektif agar mendapat keuntungan yang maksimal.

Implementasi dari bekerja secara efektif adalah mengupayakan dan mendorong anak buah atau staff bekerja sesuai dengan SOP, karena manager memegang peranan vital dalam mengatur operasional, merancang strategi pelayanan, dan memastikan kualitas produk dan layanan yang di sajikan. Sebagai manager dibutuhkan sikap kepemimpinan yang baik untuk mengimplementasi hal yang baik. Pemimpin yang baik harus dapat menginspirasi kinerja atau kerja yang baik, mendorong inovan dan meningkatkan moral tim.

Menurut Nawawi (2006) gaya kepemimpinan adalah perilaku atau cara yang dipilih dan dipergunakan pemimpin dalam mempengaruhi pikiran, perasaan, sikap, dan perilaku para anggota organisasi/bawahan, hubungan pimpinan dan bawahan dapat diukur melalui penilaian pekerja terhadap gaya kepemimpinan para pemimpin dalam mengarahkan dan membina bawahannya untuk melaksanakan pekerjaan. Dalam hubungan pimpinan dengan bawahannya, kesesuaian antarakepemimpinan

yang dibawa oleh pemimpin dengan apa yang menjadi harapan karyawannya tentu akan menimbulkan dampak positif pada diri para bawahan yaitu karyawan akan merasa nyaman dalam bekerja. Kenyataannya, setiap karyawan tidak hanya dikuasai oleh motif-motif ekonomi saja. Disamping upah dan gaji yang besar juga terdapat faktor lain yaitu, timbulnya sebuah loyalitas pada diri karyawan.

Best Western The Lagoon Hotel Manado adalah salah satu hotel di Manado yang membukalayanan restoran untuk yang menginap maupun tidak menginap dalam kata lain dibuka untuk umum sehingga merupakan tantangan bagi pihak hotel dalam meningkatkan pelayanan agar mendapatkan benefit yang sebesar-besarnya. Selama melakukan PKL penulis menemukan beberapa fakta yang mengarah ke kepemimpinan manager hotel yang kurang dalam segi pelayanan hal ini yang menjadi penyebab utama penulis melakukan penelitian ini, untuk menganalisa gaya kepemimpinan yang tepat digunakan pada manager The Lagoon Hotel.

Hal tersebut agak tersendat karena kesulitan yang di hadapi karyawan atau staff karena manager tidak dapat bekerja secara maksimal. Agar tamu tidak *complaint*, Yang di maksud denganyang tidak maksimal ialah seorang pimpinan restoran seharusnya memberikan pelayanan yang terbaik dan memberikan rasa nyaman serta kesan yang baik kepada tamu mulai dari komunikasi sampai dengan aksi Tindakan pelayanan dari pemimpin restoran sesuai SOP yang ada. Segala bentuk tindakan yang dilakukan dari seorang manager perlu diperhatikan agar dapat menjadi contoh bagi pegawai, dengan adanya karakter pemimpin yang baik akan mendapatkan staff yang baik pula. Ini lah kenapa gaya kepemimpinan seorang manager perlu diperhatikan

Berdasarkan hal-hal tersebut yang di amati dan di alami selama penulis PKL di hotel tersebut maka penulis mengangkat judul penelitian **ANALISIS LEADERSHIP MANAGER FOOD AND BEVERAGE SERVICE TERHADAP PENINGKATAN PELAYANAN RESTORAN DAN BANQUET DI BEST WESTERN THE LAGOON HOTEL MANADO.**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa gaya kepemimpinan yang tepat digunakan manager *Food And Beverage Service* guna untuk meningkatkan kualitas layanan yang baik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berharga bagi manajemen Best Western The Lagoon Hotel Manado untuk mengembangkan strategi serta kepemimpinan yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dari staff *Food And Beverage Service*.

1.2 Rumusan Masalah

Gaya Kepemimpinan seperti apa yang efektif diterapkan manajer *food and beverage service* untuk meningkatkan pelayanan ?

1.3 Tujuan Penelitian

Agar peneliti mempunyai arah yang jelas, maka di tetapkan tujuan penelitian sebagai berikut:

- 1) Analisis pengaruh gaya kepemimpinan dari pimpinan restoran dalam meningkatkan pelayanan tersebut.
- 2) Menentukan gaya kepemimpinan yang tepat untuk pimpinan restoran di Best Western The Lagoon Hotel Manado dalam meningkatkan pelayanan yang ada di departemen tersebut agar mendapatkan keuntungan bagi hotel.

Dari penjelasan di atas, bahwa tujuan penelitian keseluruhan untuk kemajuan dan keuntungan semua pihak, baik hotel maupun karyawan hotel. Adalah wajar apa yang diperoleh seseorang dibalas dengan sesuai jasanya.

1.4 Manfaat Penelitian

- 1) **Peningkatan kualitas pelayanan:** Penelitian ini dapat memberikan wawasan tentang bagaimana penanganan masalah yang efektif antara staff restoran dan tim banquet dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada tamu. Hal ini dapat membantu restoran dalam mengimplementasikan praktik terbaik untuk memastikan kepuasan tamu.
- 2) **Bagi Institusi:** Pihak hotel bisa mengevaluasi dan memberikan pelatihan kepemimpinan bagi pimpinan departemen agar supaya dapat memberikan pelayanan yang maksimal dan mampu bekerja sama tim serta menjalin komunikasi yang baik dalam meningkatkan pelayanan yang ada.
- 3) **Penyediaan pedoman untuk praktik terbaik:** Penelitian ini dapat menghasilkan pedoman atau rekomendasi praktik terbaik dalam meningkatkan pelayanan di industri hotel, dengan menerapkan gaya kepemimpinan yang ada.