

METODE TRAINING RUTIN KARYAWAN *FOOD & BEVERAGES* SERVICE UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI FOUR POINTS BY SHERATON MANADO

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Perhotelan



**POLITEKNIK NEGERI MANADO-JURUSAN PARIWISATA
PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN
TAHUN 2024**

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN	i
PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	iii
BIOGRAFI.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	4
1.4 Manfaat Penelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Landasan Teori.....	5
2.1.1 Pengertian Hotel.....	5
2.1.2 Pengertian Kualitas.....	5
2.1.3 Pengertian Pelayanan	6
2.1.4 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	7
2.1.5 Penegertian Food & Beverages department	8
2.1.6 Pengertian Training/Pelatihan	9
2.1.7 Pengertian Standar Operasional Prosedur (SOP)	10
2.2 Jenis-jenis Training/Pelatihan	11
2.2.1 Jenis-jenis Training/Pelatihan secara umum.....	11
2.2.2 jenis-jenis Trainig/Pelatihan di departemen Food & beverages Service	12

2.3 Kualifikasi Tenaga Kerja	13
2.4 Penelitian Sebelumnya	14
2.5 Kerangka Berpikir	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	17
3.1 Jenis Penelitian.....	17
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	17
3.3 Jenis dan Sumber Data	18
3.3.1 Jenis Data	18
3.3.2 Sumber Data	18
3.4 Metode Pengumpulan Data.....	19
3.5 Metode Analisis Data	20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	21
4.1 Gambaran umum Four Points by Sheraton Manado	21
4.1.1 Sejarah singkat Four Points by Sheraton Manado	21
4.1.2 Organisasi Perusahaan	22
4.1.3 Struktur Organisasi Four Points by Sheraton	23
4.1.4 Jam Kerja di departemen Food & Beverages Service	24
4.1.5 Jumlah Tenaga Kerja di departemen Food & Beverages Service ..	24
4.1.6 SOP di departemen F&B Service Four Points by Sheraton Manado ..	25
4.2 Outlet di departemen F&B Service Four Points by Sheraton Manado	27
4.2.1 Eatery all day dining (Main Restaurant).....	27
4.2.2 Taoyuan (Chinese Restaurant).....	28
4.2.3 Wrapped bar.....	28
4.2.4 Scorta Pool & Bar	29
4.3 Hasil Observasi	29
4.4 Hasil Wawancara	30

4.5 Review Penilaian Training Karyawan periode Juli-Desember 2023....	47
4.5.1 Penjelasan Materi Training	52
4.6 Analisis Hasil Observasi.....	54
4.7 Pembahasan.....	56
BAB V PENUTUP	57
5.1 Simpulan.....	57
5.2 Saran	58
DAFTAR PUSTAKA.....	59



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel adalah tempat di mana orang dapat menginap ketika mereka bepergian. Mereka memiliki kamar dengan semua yang Anda butuhkan, seperti tempat tidur dan kamar mandi. Hotel memiliki bagian berbeda yang membantu memastikan para tamu mendapatkan pengalaman yang baik. Salah satu bagian penting adalah bagian makanan dan minuman, yang menyediakan makanan dan minuman untuk para tamu.

Pada dasarnya, kegiatan operasional di sebuah hotel bisa terlaksana dengan baik jika ada sinergitas dan hubungan yang baik antar sesama karyawan maupun antar karyawan dengan tamu. Namun pada kenyataan banyak ketentuan-ketentuan dalam hal pelaksanaan operasional yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh manajemen hotel terkait. Baik dalam hal standar komunikasi, pelayanan, penampilan, cara kerja, kualitas dan kuantitas produk, dan Langkah demi Langkah dalam melayani tamu yang menyebabkan menurunnya kepercayaan tamu terhadap hotel yang ditinggali.

Departemen makanan dan minuman di hotel adalah tempat mereka membuat dan menyajikan makanan dan minuman untuk para tamu. Ada dua bagian di departemen ini - satu yang membuat makanan dan minuman, dan satu lagi yang menyajikannya langsung kepada para tamu. Orang-orang yang bertanggung jawab di departemen ini adalah orang-orang yang memastikan semuanya berjalan lancar adalah seluruh karyawan *food &*

beverages service mulai dari *greeter/hostes*, *waiter/waitress*, *food checker*, *bartender*, *bar waiter/waitress*, hingga pada *room service*.

Pelatihan bagi karyawan di area restoran merupakan suatu upaya dalam meningkatkan kemampuan karyawan *food & beverages service* guna menjadikannya sebagai pribadi yang berkualitas sehingga dapat melayani tamu di restoran dengan baik. Four Points by Sheraton Manado merupakan hotel yang mengadakan pelatihan untuk karyawan *food & beverages service* secara rutin. Tujuannya adalah untuk menghasilkan tenaga kerja yang berkompeten. Sertifikat kompetensi merupakan salah satu bukti bahwa karyawan *f&b service* telah mengikuti pelatihan dan dinyatakan berkompeten.

Saat penulis melakukan kegiatan magang di Hotel Four Points by Sheraton Manado selama 6 bulan, Penulis melihat ada hal-hal yang tidak sesuai dengan standar yang telah ditetapkan yang berakibat produk atau jasa yang dihasilkan tidak sesuai dengan yang semestinya. Sebagai contoh ; *Personal Grooming* dari karyawan yang tidak sesuai standar yang mengakibatkan karyawan tersebut terlihat tidak siap dalam bekerja bahkan seolah menyepelkan pekerjaannya yang bisa mengakibatkan tamu terganggu dengan *grooming* karyawan yang tidak rapih atau tidak sesuai standar selain itu juga minimnya pengetahuan karyawan tentang produk yang dijual kepada tamu, ketidakdisiplinan karyawan terhadap aturan di tempat bekerja. Hal-hal tersebut membuat kualitas pelayanan di hotel tersebut menjadi menurun dikarenakan kurangnya kompetensi karyawan terhadap pekerjaannya.

Dalam kesempatan ini Penulis ingin meneliti ketidaksesuaian dalam operasional seperti ;

Karyawan tidak terlalu memahami tentang *sequence of service*, Tidak disiplin dalam bekerja. Sebagai contoh, karyawan sering terlambat masuk kerja, Pekerjaan yang tidak sesuai dengan SOP, *Personal grooming* yang tidak sesuai dengan aturan manajemen hotel, serta Tata Bahasa yang digunakan saat melayani tamu tidak sopan dan membuat tamu menjadi tidak nyaman.

Hal ini seringkali menjadi penyebab menurunnya kinerja karyawan dalam memberikan pelayanan bagi tamu.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan gambaran tersebut, dapat dipahami bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh Karyawan dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Four Points by Sheraton Manado, beberapa tidak sesuai dengan standar yang telah ditentukan. Maka penulis berusaha merumuskan masalah yang akan dibahas yaitu ;

"Metode training rutin seperti apa yang efektif bagi karyawan *food & beverages service* untuk peningkatan kualitas pelayanan di Four Points by Sheraton Manado ?"

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk ;

Menganalisis metode training seperti apa yang efektif bagi karyawan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan hotel Four Points by Sheraton Manado.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini antara lain :

- a. Menambah wawasan penulis tentang manajemen perhotelan, khususnya di bidang *food & beverages service*.
- b. Mengetahui langsung kinerja seorang karyawan hotel dalam melaksanakan pekerjaannya.
- c. Penelitian dapat memberikan wawasan dan rekomendasi yang berguna bagi industri dalam mengatasi suatu masalah.

