



**KOORDINASI KERJA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE*
DENGAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DALAM
OPERASIONAL *BREAKFAST* DI HOTEL PRINCESS
PALEMBANG**

KARYA AKHIR

DEKA ANJANI PUTRI

191260013

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

**KOORDINASI KERJA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE* DENGAN
FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM OPERASIONAL
BREAKFAST DI HOTEL PRINCESS PALEMBANG**



Disusun Oleh :

DEKA ANJANI PUTRI

191260013

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk meraih Gelar Diploma IV
pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan

PROGRAM STUDI PENGELOLAAN PERHOTELAN

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

PALEMBANG

2023

HALAMAN PENGESAHAN

**Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengan Food And Beverage
Product Dalam Operasional Breakfast Di Hotel Princess Palembang**

Deka Anjani Putri

191260013

KARYA AKHIR

**Telah Diterima Sebagai Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Terapan
Pariwisata Pada Program Studi Pengelolaan Perhotelan**

Menyetujui,

**Palembang, 01 September 2023
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma**

Pembimbing,



Akhmad Khudri, M.Kom

Dekan,



**Universitas Bina
Darma
Fakultas Vokasi**



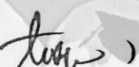
Dr. A. Yani Ranius, S.Kom, M.M

HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI

Karya Akhir Dengan Judul “ **KOORDINASI KERJA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DENGAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM OPERASIONAL BREAKFAST DI HOTEL PRINCESS PALEMBANG**”


Oleh “Deka Anjani Putri”, Telah Dipertahakan Dalam Sidang Panitia Ujian Skripsi Program Studi Pengelolaan Perhotelan Universitas Bina Darma Pada Tanggal 01 September 2023 dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima.

KOMISI PENGUJI

- | | | |
|---|-------------------|---|
| 1. Akhmad Khudri, M.Kom | Ketua Penguji | () |
| 2. Dr. H Sholahuddin Arsyad, S.E., M.Si | Anggota Penguji 1 | () |
| 3. Nurvia Nathasya, SE., M.M.Par | Anggota Penguji 2 | () |

Palembang, 01 September 2023
Program Studi Pengelolaan Perhotelan
Fakultas Vokasi
Universitas Bina Darma

Ketua Program Studi

Universitas Bina Darma

Fakultas Vokasi

Nurvia Nathasya, SE., M.M.Par

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Deka Anjani Putri

Nim : 191260013

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya (tugas akhir/skripsi/tesis) ini adalah hasil saya sendiri dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (ahlimadya/sarjana/magister) di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan pembimbing.
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, secara tulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke daftar rujukan.
4. Saya bersedia tugas akhir/skripsi/tesis yang saya hasilkan di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring.
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan ketidakbenaran dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan in saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, 05 September 2023

Yang membuat pernyataan,



Deka Anjani Putri

Nim 191260013

ABSTRAK

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana koordinasi kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja *food and beverage service* dengan *food and beverage product* dalam operasional *breakfast* terhadap kepuasan tamu saat *breakfast* di hotel princess Palembang. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dalam penelitian ini untuk mengungkap dan memahami kenyataan yang terjadi di lapangan sebagaimana mestinya. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh secara langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. setelah melakukan observasi dan wawancara penulis menyimpulkan bahwa koordinasi kerja *food and beverage product* dengan *food and beverage service* di hotel Princess Palembang dalam operasional *breakfast* di hotel Princess Palembang berjalan dengan baik dan terkontrol meskipun karyawan terbatas setelah masa pandemi covid-19. Namun masih bisa ditangani dengan baik oleh karyawan *food and beverage department* karena telah memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup baik dalam segi komunikasi, kekompakan, disiplin dan pembagian kerja. Keputusan penyajian *breakfast* dilihat dari jumlah kamar yang mendapat sarapan, jika lebih dari 14 kamar yang mendapat sarapan maka penyajian *breakfast* secara buffet, sedangkan jika kurang dari 14 kamar maka penyajian secara ala carte.

Kata kunci: Koordinasi, Operasional, Breakfast, Food and Beverage.



ABSTRACT

This study aims to determine how work coordination, factors that influence the coordination of food and beverage service work with food and beverage products in breakfast operations on guest satisfaction at breakfast at the princess hotel Palembang. A qualitative approach with a case study method in this study to reveal and understand the reality that occurs in the field as it should. The data used are primary and secondary data obtained directly from the first data source at the research location through observation, interviews, and documentation. after conducting observations and interviews the author concluded that the coordination of the work of food and beverage products with food and beverage service at the Princess Palembang hotel in breakfast operations at the Princess Palembang hotel is running well and is controlled even though employees are limited after the covid-19 pandemic. However, it can still be handled well by food and beverage department employees because they have sufficient knowledge and experience in terms of communication, cohesiveness, discipline and division of labor. The decision to serve breakfast is seen from the number of rooms that get breakfast, if more than 14 rooms get breakfast then serve breakfast buffet, while if less than 14 rooms then serve ala carte.

Keywords: Coordination, Operational, Breakfast, Food and Beverage



MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Tidak apa-apa merasakan sakit, tidak apa-apa merasakan kecewa, aku harus berusaha temukan pulih dari segalanya, semoga kekecewaan segera digantikan dengan apa-apa yang membahagiakan”

“Aku harus tumbuh, menjadi indah, menjadi diriku sendiri, menjadi kuat, dan tidak mudah patah”

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan رَبِّ الْعَالَمِينَ رَبِّ اللَّهُ الْحَمْدُ sungguh sebuah perjuangan yang cukup panjang yang telah saya lalui, rasa syukur bahagia bisa mendapatkan gelar sarjana terapan pariwisata ini, dan akan saya persembahkan kepada orang-orang tersayang yang sangat berarti dalam hidup saya, terima kasih saya ucapkan kepada:

- Kakak ucapkan terima kasih untuk ayah dan ibu, orang tua hebat yang selalu mendoakan dan memberi cinta kasih sayangnya berjuang demi kehidupan kakak agar bisa menyelesaikan kewajiban sebagai seorang mahasiswi dan mendapatkan gelar Sarjana Terapan Pariwisata, kebahagiaan dan rasa bangga kalian menjadi tujuan kakak, kakak harap ayah dan ibu bisa bangga dengan pencapaian kakak.
- Adik-adik tersayang Jessy dan Karin, terima kasih sudah selalu ada, mendoakan dan mendukung kakak, semoga kalian bangga atas pencapaian kakak, dan kakak juga bisa melihat kalian tumbuh menjadi anak yang berguna, kakak sayang kalian.
- Keluarga besar yang selalu menantikan kelulusan saya, semoga selalu diberikan kesehatan dan keselamatan dunia akhirat.
- Kerabat dekat saya yang selalu menghibur dan selalu ada ketika saya sedih dan bahagia, terima kasih sudah mengerti dan mengajari banyak hal, semoga kita tetap baik dan tumbuh indah di bumi ini.
- Sahabat-sahabat saya yang sekarang telah sibuk dengan tugas dan tanggung jawabnya masing-masing, semoga kita segera dipertemukan dan bisa menghabiskan waktu bersama lagi.

- Seluruh teman-teman Perhotelan angkatan 2019, yang telah berjuang bersama dari awal perkuliahan hingga menyelesaikan tugas akhir ini.
- Seluruh pihak yang telah memberi bantuan yang tidak bisa disebut satu persatu, terima kasih atas bantuan, semangat, waktu, dan tenaga yang telah kalian berikan.



DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN KOMISI PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Pengertian Hotel.....	8
2.2 Klasifikasi Hotel.....	10
2.3 Departemen dalam Hotel.....	16
2.4 Food and Beverage Department.....	18
2.4.1 Food and Beverage Service.....	20
2.4.2 Restoran	21
2.4.3 Food and Beverage Product.....	27
2.4.4 Kitchen.....	30
2.5 Koordinasi Keria.....	31
2.5.1 Tujuan dan Manfaat Koordinasi.....	32
2.5.2 Tipe-tipe Koordinasi.....	33
2.5.3 Ciri-ciri Koordinasi.....	33
2.5.4 Kebutuhan akan Koordinasi.....	34
2.5.5 Cara Mengadakan Koordinasi	34
2.5.6 Faktor-Faktor Pendukung Koordinasi.....	35
2.5.7 Sifat-sifat Koordinasi.....	36
2.5.8 Syarat-syarat Koordinasi	36
2.5.9 Faktor Penghambat Koordinasi.....	37
2.5.10 Faktor Pendukung Koordinasi.....	37
2.6 Kerangka Pemikiran.....	39
2.7 Penelitian Terdahulu	40
BAB III.....	44
METODE PENELITIAN.....	44
3.1 Metode Analisis Data.....	44
3.2 Populasi dan Sampel.....	44
3.3 Subiek Penelitian.....	45

3.4 Jenis dan Sumber Data.....	45
3.4.1 Data Primer.....	45
3.4.2 Data Sekunder	46
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	46
3.5.1 Observasi.....	46
3.5.2 Wawancara.....	47
3.5.3 Dokumentasi.....	48
3.6 Operasional Variabel.....	48
3.7 Teknik Analisis Data.....	50
3.8 Alat Pengumpulan Data.....	50
3.8.1 Perekam Suara.....	50
3.8.2 Alat Tulis.....	51
3.8.3 Kamera.....	51
BAB IV.....	52
PEMBAHASAN.....	52
Gambaran Umum Hotel.....	52
4.1 Sejarah Princess Hotel.....	52
4.2 Fasilitas Hotel Princess.....	54
4.3 Struktur Organisasi Hotel Princess	55
4.4 Standard Operational Procedure	57
4.5 Tugas dan Tanggung Jawab F&B Service Hotel Princess.....	101
4.6 Tugas dan Tanggung Jawab F&B Product Hotel Princess	104
4.7 Koordinasi Kerja Food and Beverage Department.....	106
4.7.1 Deskripsi Data.....	106
4.7.2 Pembahasan Hasil Peneliti.....	112
5.1 Kesimpulan.....	117
5.2 Saran	118
DAFTAR PUSTAKA.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tingkat Penghunian Kamar Bulan Mei.....	3
Tabel 2.1 Klasifikasi Hotel Berbintang.....	12
Tabel 2.2 Klasifikasi Hotel.....	15
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu.....	40
Tabel 3.1 Subjek Penelitian.....	45
Tabel 3.2 Daftar Wawancara.....	47
Tabel 3.3 Operasional Variabel.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Foto Brosur
- Lampiran 2 Foto Restoran
- Lampiran 3 Foto Wawancara
- Lampiran 4 Lembar Pengajuan Judul
- Lampiran 5 Surat Izin Penelitian
- Lampiran 6 Surat Balasan Penelitian
- Lampiran 7 Lembar Konsultasi
- Lampiran 8 Hasil Turnitin
- Lampiran 9 Lembar Perbaikan
- Lampiran 10 Jadwal Ujian
- Lampiran 11 Toefl
- Lampiran 12 Surat Keterangan Lulus Ujian

