

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam ranah industri pariwisata, pariwisata merujuk pada lokasi yang memiliki potensi untuk dijadikan tujuan wisata guna meningkatkan perkembangan ekonomi pada tingkat daerah, regional, maupun nasional. Untuk mengembangkan suatu tempat sebagai destinasi pariwisata, pemerintah harus mampu menyediakan sumber daya dan fasilitas yang berkaitan dengan industri pariwisata. Perjalanan dan mobilitas wisatawan merupakan bentuk fundamental dari aktivitas manusia untuk memenuhi beragam kebutuhan hidup, seperti pengalaman, pengetahuan, penyegaran fisik, dan juga psikologis melalui ekspresi dan aktualisasi diri. (I Gusti Bagus, 2014)

Pariwisata modern saat ini juga dipercepat oleh transformasi dunia yang disebabkan oleh suatu proses yang mengakibatkan perbedaan antar domain, antar bangsa, dan antar manusia yang hidup di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi juga mempercepat dinamika globalisasi global, termasuk perkembangan pariwisata, rekreasi, dan dunia hiburan. (I Gusti Bagus, 2014)

Di Indonesia, istilah "*Hospitality*" sering diartikan sebagai sektor perhotelan atau kegiatan usaha yang melibatkan layanan akomodasi, restoran, dan layanan lainnya yang terkait dengan industri pariwisata. Namun, bila dilihat dari asal mula definisinya, *hospitality* mengacu pada penyediaan tenaga kerja dan layanan domestik untuk keuntungan komersial. Layanan-layanan ini mencakup makanan, minuman, dan tempat menginap yang ditawarkan untuk dijual (McCabe, 2009). Secara esensial, *hospitality* didefinisikan sebagai pekerjaan di dalam sektor jasa, yang mencakup bisnis makanan, minuman, serta akomodasi yang ditawarkan untuk pembelian oleh konsumen.

Hospitality industry can be divided into components which deal in purely the provision of accommodation such as guest houses, hostels and backpackers,

youth hostels and camping and caravan sites (McCabe, 2009). Pariwisata dan perhotelan tidak dapat dipisahkan karena keduanya memiliki hubungan yang saling terkait, jika ada perjalanan wisata, maka ada penginapan, jika ada hotel mestinya ada tempat yang menarik untuk dikunjungi, dan begitu hubungan tersebut terjadi saling terkait. Di kota-kota besar, gaya hidup sosial ekonomi sebagian besar warga melibatkan lebih banyak waktu di luar rumah untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Karena hal ini, kebutuhan dasar seperti makan dan minum sering dipenuhi di tempat lain, seperti di kantin, restoran, *coffee shop*, dan lain sebagainya. Sejalan dengan tren ini, industri makanan dan minuman berkembang dengan cepat. Bagi pemilik dan pengelola restoran, peran penting layanan makan dan minum dalam mencapai kepuasan pelanggan dan keuntungan yang wajar semakin dikenali. Karena itu, usaha untuk pengembangan dan peningkatan keterampilan staf dijalankan dengan intensitas lebih tinggi. Upaya-upaya ini membutuhkan perencanaan yang berdasar pada pemahaman mendalam tentang konsep dasar layanan makan dan minum.. (I Gusti Bagus, 2014)

Bagian Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Department*) adalah salah satu divisi di dalam hotel. Bagian ini termasuk sangat vital karena memiliki potensi untuk menghasilkan pendapatan. Bagi tamu yang menginap di hotel, kebutuhannya tidak hanya sebatas tempat tidur (kamar), melainkan juga melibatkan aspek makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian layanan makanan dan minuman. Menurut mertayasa (2012:2) Konsep "tata hidangan" merujuk kepada bagian yang bertugas menyiapkan dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu, baik di dalam maupun di luar hotel. Penyajian makanan dan minuman di dalam hotel mencakup di restoran, bar, acara pesta (*banquet*), dan layanan ke kamar (*room service*). Departemen Makanan dan Minuman dibagi menjadi dua bagian, yaitu produk makanan dan minuman serta layanan makanan dan minuman. Bagian produk makanan dan minuman bertanggung jawab dalam pembuatan produk atau hidangan yang dapat dijual kepada tamu, sedangkan bagian layanan makanan dan minuman bertugas dalam hal minuman, pelayanan, dan penjualan produk atau makanan dan minuman kepada tamu. (Komar, 2014) *Food and beverage product* merupakan bagian di hotel yang memiliki tanggung

jawab dalam menyediakan dan melayani makanan serta minuman kepada para tamu. Seperti yang umum diketahui, selain pendapatan utama dari penjualan kamar, penjualan makanan dan minuman menjadi sumber pendapatan terbesar kedua bagi hotel.

Perkembangan Hotel Provinsi Sumatera Selatan pada bulan Maret tahun 2023, sumber data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan, jadwal rilis 3 Juli 2023.

Tabel 1.1 Tingkat Penghunian Kamar Bulan Mei

Keterangan	Kalkulasi/Persentase
Tingkat penghunian kamar hotel bintang	57,29%, meningkat 11,28 poin dari bulan April 46,01%
Tingkat penghunian kamar hotel non bintang	21,50%
Tingkat penghunian kamar hotel bintang 3	65,34%
Tingkat penghunian kamar hotel bintang 1	43,16%
Rata-rata tamu menginap hotel bintang	1,43 hari meningkat 0,03 poin dari bulan April 1,40 hari

Princess Hotel, sebuah hotel bintang tiga, dapat ditemukan di Kota Palembang. Lokasinya berada di Komplek Ilir Barat Permai, Palembang. Pengalaman wisata menjadi lebih mudah karena hotel ini terletak dengan strategis dan memungkinkan akses yang nyaman ke berbagai destinasi populer, seperti Sungai Musi, Pasar 26, Jakabaring Sport City, Palembang Icon, Palembang Square, Jembatan Ampera, serta Stadion Bumi Sriwijaya. Princess Hotel adalah opsi akomodasi unggul dengan fasilitas komprehensif yang cocok bagi pebisnis atau para wisatawan, baik dalam rangka pribadi maupun keluarga.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mengumpulkan informasi selama periode pelaksanaan *on the job training* yang berlangsung selama tiga bulan di Hotel Princess Palembang. Princess Hotel juga memberikan penekanan pada pentingnya kenyamanan dan layanan bagi tamu, yang mengakibatkan pandangan bahwa koordinasi dan komunikasi di tempat kerja memiliki peranan yang sentral dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu,

penulis bermaksud untuk mengeksplorasi bagaimana kerja sama antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam pelaksanaan operasional Sarapan Pagi.

Penulis merasa perlu menginvestigasi kerja sama yang terjadi di departemen makanan dan minuman (F&B) karena selama menjalani *on the job training*, penulis mengamati kurangnya kolaborasi dan kerentanan terhadap miss komunikasi ketika operasional sarapan di hotel berlangsung. Walaupun bagian ini merupakan komponen penting dalam struktur hotel dan keseluruhan operasionalnya akan terganggu tanpa adanya departemen ini. Terjadi ketidakseimbangan dalam kerja sama dan komunikasi selama jam kerja sarapan dapat mengakibatkan permasalahan serius seperti: tamu komplain karena menunggu makanan dan minuman terlalu lama, tamu komplain karena kesalahan dalam penyediaan makanan dan minuman, tamu komplain karena staff tidak sigap dalam menangani orderan, (Data keluhan tamu 2023). Inilah sebabnya penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengan Food And Beverage Product Dalam Operasional Breakfast Di Hotel Princess Palembang”** yang diangkat konsentrasi penulis dalam memenuhi tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah penelitian yang telah penulis uraikan di atas, rumusan masalah penelitian adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan koordinasi kerja *food and beverage service* dengan *food and beverage product* dalam operasional *breakfast* di hotel Princess Palembang?
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja *food and beverage service* dengan *food and beverage product* dalam operasional *breakfast* di hotel Princess Palembang?
3. Apa saja upaya pihak manajemen kedepannya dalam meningkatkan koordinasi kerja *food and beverage service* dengan *food and beverage product* dalam operasional *breakfast* di hotel Princess Palembang?

4. Bagaimana sistem penyajian *breakfast* di hotel Princess Palembang?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk mengidentifikasi bagaimana pelaksanaan koordinasi kerja *food and beverage service* dengan *food and beverage product* dalam operasional *breakfast* di hotel Princess Palembang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pelaksanaan koordinasi koordinasi kerja *food and beverage service* dengan *food and beverage product* dalam operasional *breakfast* di hotel Princess Palembang.
3. Untuk mengetahui apakah koordinasi kerja karyawan *food and beverage department* berpengaruh terhadap kepuasan tamu saat *breakfast* di hotel Princess Palembang.
4. Untuk mengetahui upaya pihak manajemen kedepannya dalam pelaksanaan koordinasi koordinasi kerja *food and beverage service* dengan *food and beverage product* dalam operasional *breakfast* di hotel Princess Palembang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Bagi Hotel
Dapat bermanfaat untuk memberikan pengembangan dalam melakukan kerja sama yang baik disuatu perusahaan/hotel khususnya bagi karyawan.
2. Manfaat Bagi Universitas
Menjalin kerja sama antara pihak Universitas Bina Darma dengan Hotel Princess Palembang, Penulis juga mengharapkan penelitian ini bisa menjadi referensi dalam melakukan penelitian dengan masalah yang sama.
3. Bagi Penulis
Mengukur kemampuan mahasiswa guna menghadapi dunia kerja setelah lulus dalam *soft skill* dan *hard skill*, menambah pengetahuan terutama di bagian *food and beverage department*, serta dapat mempelajari koordinasi kerja yang terjadi di dalam hotel.

1.5 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini dilakukan dengan *on the job training* selama tiga bulan di *food and beverage department* yang membahas dan meneliti tentang koordinasi kerja *food and beverage service* dengan *food and beverage product* dalam operasional *breakfast* di hotel Princess Palembang.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam menyusun tugas akhir ini, agar pembahasan terfokus pada pokok permasalahan, maka penulis membuat sistematika penulisan tugas akhir yang dibagi dalam beberapa bab dengan tujuan untuk mempermudah pencarian informasi yang dibutuhkan, pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini berisi tentang teori-teori yang menjadi dasar pengetahuan yang digunakan dalam menyusun laporan tugas akhir untuk membangun koordinasi kerja *food and beverage service* dengan *food and beverage product* dalam operasional *breakfast* di hotel Princess Palembang, serta telaah penelitian yang berisi penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian penulis.

BAB III METODE PENELITIAN

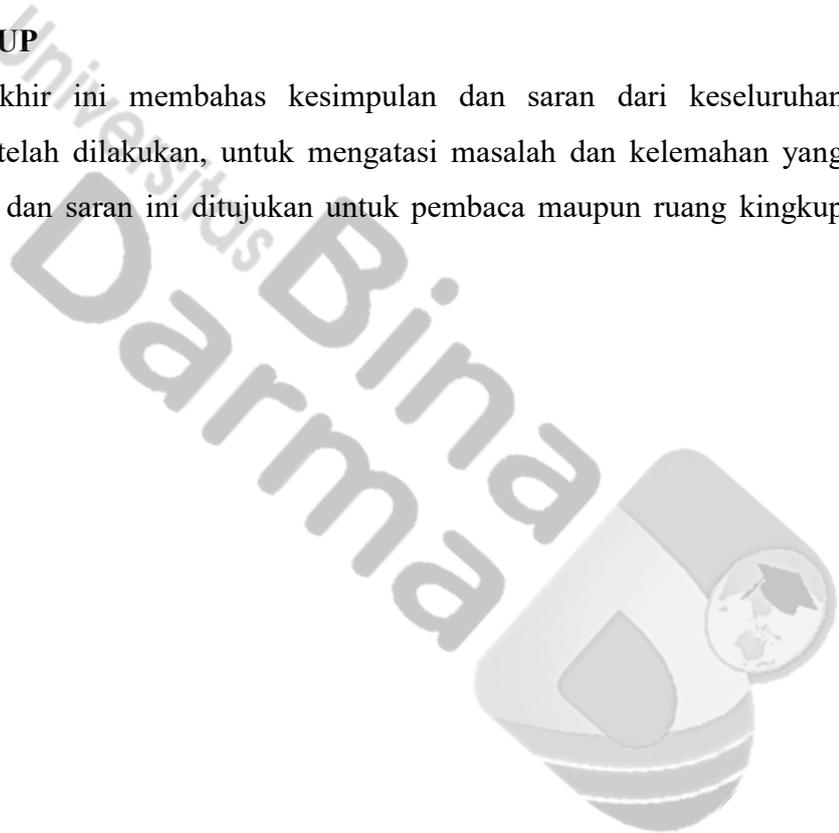
Dalam bab ini penulis mengemukakan tentang metode penelitian yang dilakukan serta langkah-langkah untuk mengetahui koordinasi kerja di *food and beverage department* pada hotel Princess Palembang.

BAB IV PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang gambaran umum hotel, sejarah hotel, struktur organisasi hotel, tugas dan tanggung jawab *food and beverage department* serta koordinasi kerja yang terjadi didalamnya.

BAB V PENUTUP

Bab terakhir ini membahas kesimpulan dan saran dari keseluruhan penelitian yang telah dilakukan, untuk mengatasi masalah dan kelemahan yang ada, kesimpulan dan saran ini ditujukan untuk pembaca maupun ruang lingkup penelitian.



Universitas Bina
Dharma

