

ABSTRAK

Persaingan ketat di dunia perhotelan saat ini mengharuskan Singgasana Hotel Surabaya sebagai hotel berbintang 4 (****) memiliki pelayanan bermutu baik. Pelayanan yang baik dapat terwujud jika didukung dengan karyawan yang bermutu, hal ini mendorong pihak manajemen Singgasana Hotel Surabaya untuk mempersiapkan seluruh karyawannya agar siap menghadapi seluruh tamu yang datang setiap harinya. *Food & beverage service* yang berada di dalam *Food & Beverage Department* yang berperan penting dalam pelayanan untuk tamu setiap harinya harus mendapatkan perhatian khusus dari pihak manajemen Singgasana Hotel Surabaya yang terdiri personalia, *manager* dan supervisor *Food & Beverage Department* agar operasional sehari-hari dapat berjalan dengan lancar.

Yang menjadi obyek utama penelitian ini adalah seluruh karyawan yang bekerja di *Food & Beverage Department* khususnya pada bagian *service* yang setiap harinya bertugas untuk melayani tamu Singgasana Hotel Surabaya yang datang ke restoran untuk makan dan minum serta segala sesuatu yang berhubungan. Yang menjadi ketertarikan penulis untuk meneliti adalah karyawan pada *food & beverage service* yang minim tetapi tetap dapat melayani tamu dengan baik. Penelitian ini bersifat deskriptif kualitatif. Penulis sebagai peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan kemudian melakukan wawancara dengan karyawan *food & beverage service* dan juga manajemen Singgasana Hotel Surabaya dan mengumpulkan data berupa bahan dokumen dan foto kemudian disusun dan dideskripsikan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan dipahami.

Pihak manajemen Singgasana Hotel Surabaya memberikan serangkaian tugas harian (*task list*) yang disusun berdasarkan 3 *shift* yang sudah ditetapkan beserta SOP yang harus dijalankan setiap karyawan agar operasional sehari-hari berjalan dengan lancar. Selain itu manajemen juga memberikan pelatihan dan pengembangan kepada seluruh karyawan dengan harapan dapat memperbaiki kinerja karyawan yang kurang dan juga menambah keahlian karyawan agar menjadi lebih baik di masa mendatang. Setelah upaya-upaya tersebut diberikan kepada karyawan *food & beverage service*, *manager* dan supervisor melakukan pengawasan dalam operasional sehari-hari serta evaluasi disetiap hasil kerja karyawan agar ketika karyawan melakukan kesalahan dapat secepatnya dilakukan perbaikan. Dalam upaya manajemen ini perubahan mutu kerja karyawan tidak terlihat signifikan dikarenakan keterbatasan sumber daya manusia yang sangat mempengaruhi mutu kerja di *food & beverage service*.

Manajemen Singgasana Hotel Surabaya seharusnya dapat mempertimbangkan jumlah karyawan *food & beverage service* agar karyawan tidak terbebani dengan tugas dan kewajiban yang ada, dengan penambahan jumlah karyawan juga dapat meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Singgasana Hotel Surabaya, selain itu selayaknya manajemen memberikan fasilitas gathering dan kompensasi bagi para karyawan agar dapat melepas kejenuhan karyawan atas pekerjaan sehari-hari dan dapat menjadi semangat dalam bekerja.