

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Suatu perusahaan hotel memerlukan dukungan sumber daya yang profesional dan loyal, serta integrasi antara seluruh unsur yang dimiliki hotel akan menjadi kunci keberhasilan perusahaan di bidang jasa dalam membangun kepuasan pelanggan melalui pelayanan serta fasilitas yang memuaskan dan meningkatkan performansi hotel agar selalu memberikan lebih dari apa yang diharapkan oleh tamu.

Di era saat ini dimana persaingan usaha di bidang bisnis pelayanan semakin ketat perusahaan hotel diharuskan memiliki inovasi dan juga sistem yang baik agar dapat keluar dari persaingan dan tetap dapat menjalankan bisnisnya dengan baik. Mutu produk dan harga memang merupakan dua hal yang selalu menjadi pertimbangan bagi calon pelanggan, namun di samping itu pula ada mutu pelayanan yang merupakan faktor utama bagi calon konsumen untuk memilih hotel tersebut, karena pada dasarnya bisnis perhotelan merupakan bisnis pelayanan yang mana produk utamanya bukanlah kamar yang bagus ataupun makanan yang berkualitas tinggi dan mahal, namun pelayanan yang baik adalah produk utama didalam bisnis perhotelan yang mana harus diimbangi dengan kualitas produk *tangible* seperti fasilitas hotel dan hidangan makanan dan minuman hotel.

Tamu adalah aset utama perusahaan jasa perhotelan, maka perusahaan dengan segala cara dan strateginya berusaha sebaik mungkin meminimalisasi masalah-masalah yang berkaitan langsung dengan pelayanan tamu. Dengan mengetahui masalah-masalah yang berkaitan dengan pelayanan tamu maka perusahaan hotel mampu mengembangkan suatu sistem dimana masalah-masalah tersebut dapat diminimalisasi atau tidak terulang kembali. Kunci pokok untuk meningkatkan daya saing jasa perhotelan adalah kualitas pelayanan dengan meminimalisasi masalah yang akan terjadi. Faktor-faktor penghambat didalam bisnis perhotelan yang mempengaruhi pelayanan tamu akan dibahas dalam penelitian ini.

Kamus besar Bahasa Indonesia mendefinisikan pengertian kendala adalah halangan rintangan dengan keadaan yang membatasi, menghalangi atau mencegah pencapaian sasaran. Hal yang memiliki arti yang berhubungan dengan kendala yaitu hambatan, kamus besar Bahasa Indonesia (1990 : 235), menjelaskan yang dimaksud dengan penghambat adalah hal yang menjadi penyebab atau karena hanya tujuan atau keinginan tidak dapat diwujudkan. Jadi, Kendala ataupun hambatan yang dimaksud didalam penelitian ini adalah hal – hal yang menjadi kendala terhadap pelayan hotel.

Kendala ataupun hambatan didalam bisnis pelayan hotel memang sangatlah banyak, hotel memiliki beberapa departemen diantaranya departemen *sales and marketing*, *food and beverage department*, *accounting department*, *loss prevention department*, *human resources development department*, *front office department*, *engineering department* dan

housekeeping department, dan tentunya dari setiap departemen memiliki kendala/hambatan dan masalah masing – masing yang harus dihadapi.

Food and Beverage Division Pada Hotel Menurut Soekresno (2000 :15)
Food and beverage Division adalah bagian makanan dan minuman yang bertanggung jawab atas produksi, yaitu penyajian dan penjualan makanan serta minuman didalam hotel. Sebagaimana layaknya suatu bagian hotel, maka kegiatan-kegiatan operasional bagian ini berperan penting dalam mendatangkan pendapatan hotel

Setiap pekerjaan yang dilakukan oleh individu manusia ataupun oleh sebuah organisasi pasti akan menghadapi sebuah proses yang dinamakan hambatan, dimana dengan adanya hambatan tersebut sebuah organisasi mampu menjadi lebih baik dengan cara mengevaluasi diri dan memperbaiki diri, seperti halnya organisasi Hotel JW Marriott Surabaya khususnya *Food and Beverage Department* yang mana memiliki beberapa hambatan dalam upaya melakukan produktivitas kinerja pegawai, berdasarkan observasi yang penulis lakukan ada beberapa hambatan yang terjadi seperti peralatan kerja yang tidak berfungsi dengan baik, kecelakaan kerja dan perilaku tamu yang cenderung bersifat merugikan yaitu membatalkan pemesanan secara sepihak yang mana masalah – masalah tersebut dapat menjadi faktor penghambat produktivitas kinerja food and beverage department di hotel JW Marriott Surabaya, berdasarkan masalah tersebut, penulis tertarik mengangkat “Faktor – Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja *Food and Beverage Department* di Hotel JW Marriott Surabaya” sebagai judul Tugas akhir.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis memutuskan akan memilih judul untuk Tugas Akhir “Faktor – Faktor Penghambat Produktivitas Kinerja *Food and Beverage Department* di Hotel JW Marriot Surabaya”

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut :

1. Apa saja faktor – faktor penghambat produktivitas kinerja *food and beverage department* di hotel JW Marriott surabaya?
2. Mengapa penurunan produktivitas kinerja dapat terjadi pada *food and beverage department* di hotel JW Marriott surabaya?

1.3 Tujuan

Berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dijabarkan, maka tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui faktor – faktor penghambat produktivitas kinerja *food and beverage department* di hotel JW Marriott Surabaya.
2. Untuk mengetahui penyebab penurunan produktivitas kinerja pada *food and beverage department* di hotel JW Marriott Surabaya.

1.4 Manfaat

1. Bagi Perusahaan

Penulis berharap hasil penelitian ini dapat berguna bagi perusahaan sebagai bahan pertimbangan perusahaan untuk meminimalisasi hambatan produktivitas kinerja melalui penentuan kebijakan – kebijakan yang tepat guna meningkatkan produktivitas kinerja *Food and Beverage Department*.

2. Bagi Penulis

- a. Meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam dunia kerja serta menambah pengetahuan dan pengalaman baru.
- b. Mengetahui kegiatan *food and beverage department* dalam upaya meningkatkan produktivitas hotel, baik secara pengolahan produk, pelayanan tamu, maupun penjualan produk *food and beverage*.
- c. Penulis dapat mempraktikkan ilmu yang penulis peroleh selama kuliah pada kondisi kerja yang sebenarnya didalam kegiatan praktik kerja lapangan serta penelitian ini.
- d. Membentuk dan juga melatih kepercayaan diri, profesionalitas, tanggung jawab, kejujuran, etika, serta mampu bekerja sama dengan tim untuk melakukan pekerjaan yang diberikan.

3. Bagi Universitas

- a. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi koleksi kepustakaan Universitas Airlangga.

- b. Menjalin kerja sama antara Program Studi D-III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga dengan hotel JW Marriott Surabaya dalam hal penempatan Praktik kerja lapangan di industri perhotelan.
 - c. Meningkatkan sumber daya manusia mahasiswa Universitas Airlangga khususnya mahasiswa Program Studi Manajemen Perhotelan.
4. Bagi Pembaca
- a. Dapat menjadi bahan bacaan bagi pembaca untuk menambah wawasan ataupun sebagai referensi pengerjaan tugas.
 - b. Memberikan informasi terhadap pembaca tentang dunia kerja di bidang perhotelan.
 - c. Dapat menjadi sumber informasi baru mengenai perhotelan khususnya *food and beverage department*.

1.5 Tinjauan Pustaka

Poin ini akan menguraikan konsep atau teori yang digunakan penulis dalam membuat tugas akhir ini, berkaitan dengan seluruh permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini, diantaranya mencakup penjelasan mengenai faktor, pengertian penghambat, pengertian produktivitas kinerja, kualitas pelayanan, dan pengertian hotel.

1.5.1 Produktivitas

Produktivitas adalah satu tolok ukur pencapaian hasil usaha dengan membandingkan nilai hasil yang dicapai dan nilai semua bahan dan upaya yang digunakan untuk mencapai hasil tersebut. Nilai hasil yang dicapai disebut iuran atau output. Nilai semua bahan yang digunakan dinamakan masukan atau input, termasuk bahan mentah, barang setengah jadi, mesin, jasa tenaga kerja atau sumber daya manusia, tenaga listrik, sewa tanah atau bangunan (Prof. Dr. Payaman J. Simanjuntak, 2011:141).

Menurut Herjanto (dalam Sattar, 2017, Buku Ajar Ekonomi Koperasi), produktivitas merupakan suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya diatur dan dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal.

Menurut Barnes 1980 (dalam Asikbelajar.com, 2020), produktivitas adalah perbandingan antara output dengan beberapa atau semua sumber yang digunakan untuk memproduksi input.

George J. Washin (dalam Asikbelajar.com, 2020) menjelaskan Produktivitas mengandung dua konsep utama, yaitu efisiensi dan

efektivitas. Efisiensi mengukur tingkat sumber daya, baik manusia, keuangan, maupun alam yang dibutuhkan untuk memenuhi tingkat pelayanan yang dikehendaki, efektivitas mengukur hasil mutu pelayanan yang dicapai.

1.5.2 Kinerja

Raden Roro Lia Chairina, MM (Analisis Manajemen Sumber Daya Manusia, 2019) “Kinerja atau *performance* merupakan target atau hasil yang harus dicapai, seperti merefleksikan laba yang dihasilkan atau pendapatan bisnis tahun lalu. Kaiser and Ringstetter (dalam Raden Roro Lia Chairina, 2019) Dalam perusahaan yang professional, kinerja di definisikan berdasarkan sudut pandang penciptaan nilai yang berhubungan dengan rantai *input, process, dan output*.

Anwar Prabu Mangkunegara didalam buku Manajemen Sumber Daya Manusia menjelaskan “Arti kinerja sebenarnya berasal dari kata-kata *job performance* dan disebut juga *actual performance* atau prestasi kerja atau prestasi sesungguhnya yang telah dicapai oleh seseorang karyawan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi baik secara kuantitatif maupun kualitatif, sesuai dengan kewenangan dan tugas tanggung jawab masing-masing, dalam upaya mencapai organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika.

Menurut Mangkunegara kinerja adalah hasil kinerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Sedangkan menurut Hasibuan kinerja adalah pengorbanan jasa , jasmani dan pikiran untuk menghasilkan barang - barang dan Jasa - jasa dengan memperoleh imbalan prestasi tertentu” (Anwar Prabu Mangkunegara, Manajemen Sumber Daya Manusia, 2002:67).

Kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan organisasi, termasuk kinerja masing – masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut. Kinerja individu, kinerja kelompok dan kinerja perusahaan, dipengaruhi oleh banyak faktor intern dan ekstern organisasi (Prof. Dr. Payaman J. Simanjuntak, 2011:1).

Kinerja adalah sebuah perwujudan kerja yang dilakukan karyawan dan umumnya digunakan sebagai dasar atau acuan penilaian terhadap karyawan dalam suatu organisasi. Kinerja yang baik ialah suatu langkah untuk mencapai tujuan suatu organisasi oleh karena itu, Kinerja juga di definisikan sebagai sarana penentu dalam mencapai tujuan suatu organisasi karenanya perlu diupayakan untuk meningkatkan kinerja karyawan.

Pengertian Kinerja Menurut Para Ahli

- a) Griffin (dalam Noor Arifin, 2013, Manajemen Sumber daya Manusia: Teori dan Kasus) Kinerja merupakan salah satu kumpulan total dari kerja yang ada pada diri pekerja (Karyawan).
- b) Cascio (dalam Noor Arifin, 2013) Kinerja Merujuk pada pencapaian tujuan karyawan atas tugas yang diberikan
- c) Stolovitch and Keeps (dalam Noor Arifin, 2013) Kinerja diartikan sebagai seperangkat hasil yang dicapai dan merujuk pada tindakan pencapaian serta pelaksanaan sesuatu pekerjaan yang diminta
- d) Sedarmayanti (dalam Hari Sulaksono, 2015) "Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, untuk kerja atau penampilan kerja".
- e) Menurut Fattah (dalam Hari Sulaksono, 2015) kinerja atau prestasi kerja (performance) diartikan sebagai "ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan ketrampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu".
- f) Gomes (dalam Hari Sulaksono, 2015) mengatakan bahwa "Kinerja adalah catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu".
- g) Rivai (dalam Hari Sulaksono, 2015) mengemukakan bahwa "Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu didalam melaksanakan tugas

dibandingkan dengan berbagai dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.

- h) Prawiro sentono (dalam Hari Sulaksono, 2015) mengartikan kinerja sebagai "hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jaeav masing - masing dalam upaya mencapai tujuan organisasi yang bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral mapupun etika.

Indikator Kinerja

Menurut Robbins (dalam Hari Sulaksono, 2015) Indikator untuk mengukur kinerja karyawan secara individu ada enam indikator, yakni :

a) Kualitas

Kualitas kerja bisa diukur dari persepsi karyawan terhadap kualitas pekerjaan yang dihasilkan serta kesempurnaan dari tugas terhadap keterampilan dan kemampuan karyawan.

b) Kuantitas

Kuantitas merupakan jumlah yang dihasilkan dan dinyatakan dalam istilah seperti jumlah unit, jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan.

c) Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu adalah tingkat aktivitas yang dapat dilihat dari sisi koordinasi dengan hasil *output* serta memanfaatkan waktu yang tersedia untuk aktivitas yang lain.

d) Efektifitas

Efektivitas ialah tingkat penggunaan sumber daya organisasi (bahan baku, teknologi, uang dan tenaga) dimaksimalkan dengan maksud menaikkan hasil dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya.

e) Kemandirian

Kemandirian ialah tingkat karyawan yang nantinya akan dapat menjalankan fungsi kerjanya.

f) Komitmen Kerja

Komitmen Kerja Merupakan suatu tingkat dimana karyawan mempunyai komitmen kerja dengan instansi dan tanggung jawab karyawan terhadap kantor.

Faktor – Faktor yang mempengaruhi Kinerja

Soedarmayanti di dalam buku Dasar – Dasar Pengetahuan Tentang Manajemen Perkantoran mengemukakan bahwa faktor - faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- a) Sikap dan mental (motivasi kerja, disiplin kerja, dan etika kerja)
- b) Pendidikan

- c) Manajemen kepemimpinan
- d) Tingkat penghasilan
- e) Gaji dan kesehatan
- f) Jaminan social
- g) Iklim kerja
- h) Sarana dan prasarana
- i) Teknologi, dan
- j) Kesempatan berprestasi.

Menurut Gunawan (dalam Soedarmayanti, 2003) mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja antara lain :

- a) Tingkat pendidikan
- b) Pengetahuan
- c) Keterampilan
- d) Motivasi
- e) Kesehatan
- f) Pengalaman
- g) Kompensasi
- h) Iklim kerja
- i) Kepemimpinan
- j) Fasilitas kerja
- k) Hubungan sosial” (Soedarmayanti, dasar – dasar pengetahuan tentang manajemen perkantoran, 2003:51)

Jenis – Jenis Kinerja

“Dalam suatu organisasi dikenal tiga jenis kinerja yang dapat dibedakan, yaitu sebagai berikut:

- a) Kinerja operasional (*operation performance*). Kinerja ini berkaitan dengan efektivitas penggunaan setiap sumber daya yang digunakan oleh perusahaan, seperti modal, bahan baku, teknologi, dan lain sebagainya, yaitu seberapa penggunaan tersebut secara maksimal untuk mencapai keuntungan atau mencapai visi dan misinya.
- b) Kinerja administratif (*administrative performance*). Kinerja ini berkaitan dengan kinerja administrasi organisasi, termasuk di dalamnya struktur *administrative* yang mengatur hubungan otoritas wewenang dan tanggung jawab dari orang yang menduduki jabatan. Selain itu, berkaitan dengan kinerja mekanisme aliran informasi antar unit kerja dalam organisasi.
- c) Kinerja strategik (*strategic performance*). Kinerja ini berkaitan atas kinerja perusahaan, dievaluasi ketepatan perusahaan dalam memilih lingkungannya dan kemampuan adaptasi perusahaan, khususnya secara strategi perusahaan dalam menjalankan visi dan misinya” (Moehariono, Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi, 2012: 98).

1.5.3 Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2014:268) merumuskan kualitas jasa atau pelayanan sebagai berikut: “Definisi kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan pelanggan”.

Lima faktor dominan atau penentu kualitas pelayanan jasa menurut Tjiptono (2014:282).

1. Berwujud (*Tangible*), yaitu berupa penampilan fisik, peralatan dan berbagai materi yang terlihat yang dapat dinilai baik.
2. Empati (*Emphaty*), yaitu kesedian karyawan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan pemahaman atas kebutuhan individual pelanggan.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), yaitu kemauan dalam kemampuan dari karyawan memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. Kesiapan para karyawan untuk memenuhi keinginan konsumen dengan tanggap dan ramah.
4. Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat, konsisten, dan memuaskan.
5. Jaminan (*Assurance*), yaitu mencangkup pengetahuan, kompetensi, kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff mengenai janji yang diberikan, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.

Atep Adya Barata (2003:31) Budaya pelayanan prima berdasarkan pada A6, yaitu mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor – faktor *Ability (kemampuan)*, *Attitude (sikap)*, *Appearance (penampilan)*, *Attention (perhatian)*, *Action (tindakan)*, dan *Accountability (tanggung jawab)*.

1. Kemampuan (*Ability*)

Kemampuan (*ability*) adalah pengetahuan dan ketrampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima, yaitu meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni, melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi, dan menggunakan *public relations* sebagai instrument dalam membina hubungan ke dalam dan ke luar organisasi/perusahaan.

2. Sikap (*Attitude*)

Sikap (*attitude*) adalah perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan.

3. Penampilan (*Appearance*)

Penampilan (*appearance*) adalah penampilan seseorang, baik yang bersifat fisik dan non fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain.

4. Perhatian (*Attention*)

Perhatian (*attention*) adalah kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritiknya.

5. Tindakan (*Action*)

Tindakan (*action*) adalah berbagai kegiatan nyata yang harus dilakukan dalam memberikan layanan kepada pelanggan.

6. Tanggung jawab (*Accountability*)

Tanggung jawab (*accountability*) adalah suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindari atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

Penerapan pelayanan prima secara tepat akan memunculkan rasa loyalitas pelanggan, maka dari itu pelayanan prima berperan sangat penting karena keberlangsungan perusahaan sangat dipengaruhi oleh loyalitas pelanggan.

1.5.4 Faktor Penghambat

Faktor Penghambat terdiri dari dua kata yang memiliki arti berbeda yaitu faktor dan penghambat. Faktor menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah keadaan, hal atau peristiwa yang ikut mempengaruhi atau menyebabkan terjadinya sesuatu.

Adapun arti kata penghambat adalah sesuatu yang sifatnya menghambat, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kata penghambat diterjemahkan sebagai hal, keadaan atau penyebab lain yang menghambat (merintang, menahan, menghalangi). Sedangkan pengertian dari hambatan adalah sesuatu yang dapat menghalangi kemajuan atau pencapaian suatu hal. Kemudian arti dari kata hambat

yang menjadi kata dasar penghambat memiliki arti membuat sesuatu menjadi lambat atau tidak lancar.

Berdasarkan kutipan diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa faktor penghambat adalah segala sesuatu hal yang memiliki sifat menghambat atau bahkan menghalangi dan menahan terjadinya sesuatu.

1.5.5 Hotel

“Prof. K. Kraft, Hotel adalah sebuah gedung atau bangunan yang menyediakan penginapan, makanan dan pelayanan bagi mereka yang menginap dan mengadakan perjalanan.

Keputusan Menteri SK241/H/70 Thn/1970 (dalam T. Prasetyo Hadi Atmoko, 2018)

Hotel adalah perusahaan yang memberikan layanan jasa dalam bentuk penginapan atau akomodasi serta menyediakan hidangan dan fasilitas lainnya untuk umum yang memenuhi syarat-syarat *comfort, privacy* dan bertujuan komersial.

American Hotel and Association (dalam T. Prasetyo Hadi Atmoko, 2018)

Hotel adalah suatu tempat dimana disediakan pengiknatan, makan dan minum, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi orang – orang yang tinggal untuk sementara waktu.

Dalam Keputusan dirjen Pariwisata no. 14 th 1988 (dalam T. Prasetyo Hadi Atmoko, 2018)

Hotel adalah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan, minum, serta jasa lain bagi umum serta dikelola secara komersial, serta memenuhi persyaratan tertentu.

Menurut peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif nomor. PM.53/HM.001/MPEK/2013 (dalam T. Prasetyo Hadi Atmoko, 2018)

Usaha Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar – kamar didalam satu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makanan dan minuman, kegiatan hiburan dan/atau fasilitas lainnya secara harian dengan memperoleh keuntungan” (T. Prasetyo Hadi Atmoko, Manajemen dan Bisnis Perhotelan, 2018:2).

Dari pengertian hotel di atas, maka dapat dijabarkan bahwa : (Sudiarto Mangkuwerdoyo, Pengantar Industri Akomodasi dan Restoran, 1999:8) Hotel adalah suatu jenis usaha akomodasi yang bersifat komersial, yang menyediakan jasa pelayanan untuk umum yang menunjang kegiatan hotel tersebut. Pada dasarnya sebuah hotel harus menyediakan minimum 3 fasilitas utama yaitu : akomodasi, makanan dan minuman

Jenis Hotel

Menurut Tarmoezi (zonaperhotelan.blogspot.com, 2018) penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, hotel dapat dikelompokkan dalam beberapa jenis berikut ini :

a) *City Hotel*

City hotel biasanya terletak di perkotaan, yang biasanya digunakan masyarakat untuk tinggal sementara dalam waktu pendek. *City hotel* disebut juga sebagai transit hotel karena biasanya *city hotel* dihuni oleh para pelaku bisnis yang memanfaatkan pelayanan bisnis dan fasilitas yang disediakan oleh hotel tersebut.

b) *Residential Hotel*

Hotel residen biasanya terletak di daerah pinggiran kota besar yang jauh dari keramaian kota, namun mudah untuk mencapai tempat-tempat kegiatan usaha. Biasanya hotel ini berlokasi di daerah-daerah tenang, terutama karena diperuntukkan bagi masyarakat yang ingin tinggal dalam jangka waktu lama. Hotel residen dilengkapi dengan fasilitas tempat tinggal yang lengkap untuk seluruh anggota keluarga.

c) *Resort Hotel*

Resort Hotel merupakan hotel yang berlokasi di daerah pegunungan atau di tepi pantai, di tepi danau atau di tepi aliran

sungai. Hotel ini diperuntukkan bagi keluarga yang ingin beristirahat pada hari-hari libur atau bagi mereka yang ingin berekreasi

d) *Motel (Motor Hotel)*

Motel berlokasi di pinggiran atau sepanjang jalan raya yang menghubungkan satu kota dengan kota besar lainnya atau berada di pinggiran jalan raya dekat pintu gerbang atau batas kota besar. Hotel ini biasanya diperuntukkan sebagai tempat istirahat sementara bagi mereka yang melakukan perjalanan dengan menggunakan kendaraan umum atau mobil sendiri.

Secara umum hotel berbintang memiliki beberapa *department*, antara lain sebagai berikut :

1 *Front Office Department*

Front Office Department adalah departemen hotel yang tugasnya berhubungan langsung dengan tamu, menerima pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu, maupun memberikan informasi yang diinginkan tamu. Departemen ini merupakan kesan pertama bagi tamu ketika tamu hendak *check in*.

Adapun seksi – seksi di *Front Office Departement* adalah sebagai berikut :

a. *Reservation*

b. *Reception*

- c. *Telephone Operator*
- d. *Front Office Cashier*
- e. *Concierge/Bell Boy*
- f. *Information section*
- g. *Guest Relation Officer*

2 *Food and Beverage Department*

Food and Beverage department adalah departemen hotel yang menangani hal-hal yang berkaitan dengan mengolah, menyediakan makanan dan minuman serta bertugas memberikan pelayanan kepada tamu pada saat makan di restoran. *Food & Beverage Department* dibagi beberapa bagian antara lain :

a. *Food and Beverage Product*

Food & Beverage Production adalah suatu bagian yang bertugas mengolah bahan makanan menjadi bahan matang untuk disediakan kepada para tamunya.

b. *Food and Beverage Service*

Food & Beverage Service adalah suatu bentuk pelayanan berupa pengantaran order tamu. *Food & Beverage Service* dibagi menjadi dua bagian lagi yaitu *food service dan beverage service*.

3 *Housekeeping Department*

Housekeeping Department adalah departemen hotel yang bertanggung jawab atas seluruh kebersihan hotel baik dalam

ruangan maupun *public area* serta membersihkan berbagai fasilitas hotel. *Housekeeping* terbagi atas beberapa seksi antara lain :

- a. *Floor Section*
- b. *Public Area Section*
- c. *Linen/uniform Section*
- d. *Laundry section*
- e. *Gardener section*
- f. *Florist section*
- g. *Recreation / swimming pool section*

4 *Human Resource Department*

Human Resource Department adalah suatu departemen hotel yang bertugas menerima dan menempatkan karyawan/*trainee*. serta menangani masalah yang dihadapi karyawan.

5 *Engineering Department*

Engineering Department adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab untuk menangani perawatan maupun perbaikan atas semua alat-alat serta mesin yang ada di hotel apabila mengalami kerusakan.

6 *Sales and Marketing Department*

Sales and Marketing Departement adalah suatu bagian yang bertugas memasarkan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan agar setiap tahunnya mengalami peningkatan atas tamu-tamu yang menginap dan menggunakan fasilitas-fasilitas hotel.

7 *Accounting Department*

Accounting Departement adalah suatu departemen hotel yang bertanggung jawab atas masalah administrasi hotel baik pengeluaran maupun pendapatan keuangan di hotel. *Accounting* dibagi menjadi dua bagian antara lain :

Revenue

- a. *General Cashier*
- b. *Income Audit*
- c. *Account Receivable*

Logistik

- a. *Purchasing*
- b. *Receiving*
- c. *Storekeeper*
- d. *Cost Control*
- e. *Account Payable*

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi

Dalam penulisan Tugas Akhir D-III Manajemen Perhotelan penulis melakukan penelitian Praktik Kerja Lapangan di Hotel JW Marriot Surabaya, lokasinya berada di Jalan Embong Malang No. 85 – 89 Surabaya 60261, Jawa Timur, Indonesia.

Waktu Penelitian

Waktu penelitian yaitu tanggal 5 Januari 2020 sampai dengan 5 Juli 2020.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengumpulan data penulis menggunakan beberapa metode, diantaranya yaitu:

a. Wawancara (*Interview*)

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih secara langsung untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2012). Wawancara dilakukan dengan *Food and Beverage Sales Executive* dan pihak yang lain yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan selama mengikuti *On The Job Training* di Hotel JW Marriott Surabaya.

b. Observasi

Observasi merupakan proses penelitian dan pencacatan secara sistematis terhadap suatu gejala yang tampak pada objek penelitian (Prastowo, 2012). Mengadakan pengamatan langsung di Hotel JW Marriott Surabaya khususnya pada *Food and Beverage Department*, serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai seorang *Food and Beverage Sales Trainee* di Hotel JW Marriott Surabaya.

c. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara. Hasil penelitian dari observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya jika didukung oleh dokumen (Sugiyono, 2012). Dalam penelitian tugas akhir ini penulis menggunakan sumber data dari berbagai referensi, seperti data perusahaan, buku teori, artikel dan internet.

d. Dokumen

Dokumen berupa catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang. Dokumen yang digunakan peneliti disini berupa foto, gambar, serta data – data mengenai Hotel JW Marriott Surabaya.

Tabel 1.1 Jadwal Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

DESEMBER				JANUARI				FEBRUARI				MARET				APRIL				MEI				JUNI				JULI							
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				

Keterangan



: Persiapan PKL



: Pelaksanaan PKL



: Penulisan Laporan PKL



: Penyerahan Laporan PKL