

**PERANAN KERJASAMA TEAM ANTAR KARYAWAN
BANQUET GUNA MENINGKATKAN PELAYANAN
OUT LET BANQUET PADA HOTEL KARTIKA
GRAHA MALANG
(Study Pada Hotel Kartika Graha Malang)**

**Wildan Aziz Mahmudi
Zahroh ZA**

Fakultas Ilmu Administrasi
Universitas Brawijaya
Malang

E-mail: wildan@gmail.com

Abstract

The aim of this study was to determine the various programs of work tasks, roles, and functions of the Banquet outlet at Hotel Kartika Graha Malang. The other aim was to know the problems faced by the Banquet outlet especially by a Supervisor at Hotel Kartika Graha Malang. This study used several methods to collect data such as the Observation method were done by direct observation of the object under study; Interview method were carried out with the question method and answer to get information from the parties related to the topics discussed; Documentation method with data collection through data-retrieval; and the last method was Research method data and literature were done by literature study. In the result of research got the role of teamwork in improving the best service to guests in the food and beverage department. Coordination and communication is very important for smooth performance among employees and between departments in a hotel because either directly or indirectly, will definitely need help from each other.

Keywords: *outlet, observation , interview, documentation, literature*

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui berbagai program kerja tugas, peran, dan fungsi outlet Banquet pada Hotel Kartika Graha Malang. Tujuan lainnya ialah untuk mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh outlet Banquet khususnya oleh seorang Supervisor pada Hotel Kartika Graha Malang. Dalam penelitian ini digunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data seperti metode observasi yang dilakukan dengan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti; Metode Wawancara dilakukan dengan tanya jawab untuk mendapatkan informasi dari pihak yang terkait dengan topik yang dibahas; Metode Dokumentasi dengan pengumpulan data melalui pengambilan data-data penelitian; dan metode terakhir adalah Metode Kepustakaan yang dilakukan dengan cara studi pustaka. Dalam penelitian dihasilkan bahwa peranan kerja sama team dalam meningkatkan pelayanan terbaik bagi tamu pada *food and beverage department*. Koordinasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi kelancaran kinerja antar karyawan maupun antar departemen sebab dalam suatu hotel baik secara langsung maupun tidak langsung pasti akan saling membutuhkan bantuan dari pihak lain.

Kata kunci : *outlet, observasi,wawancara, dokumentasi, kepustakaan*

I. PENDAHULUAN

Sektor pariwisata adalah sektor yang menjanjikan adanya sebuah prospek di masa yang akan datang, baik untuk pariwisata maupun sektor lain. Pariwisata memberikan andil yang cukup besar bagi negara karena merupakan salah satu sumber devisa Negara, sehingga pemerintah benar-benar memberikan perhatian yang lebih terhadap sektor ini.. Kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun semakin meningkat baik itu wisatawan domestic maupun mancanegara. Hal ini dapat di tandai ramainya kembali tempat tempat wisata yang ada di Indonesia khususnya di propinsi Bali untuk itu pada bulan Januari sekitar 139.827 orang serta adanya peningkatan sekitar 27.73% dibandingkan pada periode yang sama pada tahun 2007 bulan Februari sekitar 151.220 atau 25% dan pada bulan Maret sekitar 151.000 atau 25.2% (Anonymous, 2009).

Industri pariwisata dapat berkembang dengan baik bila ditunjang oleh komponen yang saling berkaitan antara lain penyediaan sarana transportasi, penginapan, makanan dan minuman, hiburan serta usaha perjalanan. Di dalam dunia perhotelan terdapat beberapa departemen yang selain menjual makanan dan minuman, juga terdapat jasa lainnya yang merupakan sumber untuk meningkatkan keuntungan bagi hotel. Sehubungan dengan pelayanan tamu di hotel, *Food and Beverage department* merupakan salah satu departemen yang memiliki peran sangat penting. Salah satu bagian dari *Food and Beverage service* yang bisa di kategorikan sebagai yang utama adalah *Outlet Banquet*, alasan utamanya adalah karena dalam *Outlet Banquet* itu mengedepankan pelayanan terbaik bagi tamu untuk mengupayakan pemenuhan dalam kebutuhan dan keinginan pelanggan supaya mereka merasa puas.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan Praktek Kerja Nyata ini antara lain adalah :

Tujuan Umum Dalam Penelitian ini

Agar mahasiswa dapat menerapkan ilmu yang telah diperoleh dari bangku perkuliahan., menambah pengalaman kerja bagi mahasiswa yang berguna untuk persiapan sebelum terjun di masyarakat dan lingkungan kerja khususnya dalam bidang pariwisata, meningkatkan pengetahuan, keterampilan, kepercayaan diri, dan kreativitas mahasiswa.

Tujuan Khusus Dalam Penelitian ini

Mengetahui berbagai program kerja tugas, peran, dan fungsi outlet Banquet pada Hotel Kartika Graha Malang, mengetahui permasalahan yang dihadapi oleh outlet Banquet khususnya oleh seorang Supervisor pada Hotel Kartika Graha Malang.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Pengertian Hotel

1. Beberapa pengertian tentang Hotel, menurut bermacam-macam pendapat adalah sebagai berikut:

Hotel berasal dari kata *hostel* yang konon diambil dari bahasa Prancis kuno. Maksudnya kira-kira 'tempat penampungan untuk pendatang' atau bisa juga 'bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum'. Bangunan publik ini sudah ada sejak akhir abad ke-17. Jadi pada mulanya hotel memang dibangun untuk melayani masyarakat yang sedang melakukan sebuah perjalanan. Definisi hotel secara umum adalah: "sebuah bangunan yang di kelola secara komersial dengan memberikan penginapan untuk umum dengan berbagai macam pelayanan di dalamnya seperti: pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, serta dapat menggunakan dan menikmati fasilitas yang ada di dalamnya". (Sugiarto dan Sulastiningrum, 1996:9)

Definisi hotel menurut SK menteri perhubungan No. PM 10/PHB 77 tahun 2000 adalah: "Suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya yang di kelola secara komersial dengan memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan dalam keputusan menteri pariwisata pos dan telekomunikasi".

2. Departemen-Departemen di Hotel

Menurut Bartono (2000 : 51) di dalam hotel terdapat beberapa departemen yang saling terkait dalam pelaksanaan operasional kerja dalam sehari-hari adapun pembagian departement dalam sebuah hotel berdasarkan fungsinya adalah sebagai berikut :

a. *Front Office Department*

Departement di dalam hotel yang secara operasional berhubungan langsung dengan tamu karena melayani kebutuhan tamu pada saat *check-in* dan *check-out*, serta memberikan informasi yang dibutuhkan oleh tamu.

b. *Food and Beverage Department*

Adalah departemen yang secara umum menghasilkan pendapatan terbesar kedua bagi hotel setelah room division. Departemen ini menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Bahkan pada beberapa hotel memiliki restoran dengan berbagai jenis makanan dan minuman yang tentunya dikelola oleh Food and Beverage Department.

c. *Housekeeping Department*

Adalah departemen yang ada dalam sebuah hotel dengan tugas dan tanggung jawab memelihara kebersihan, kerapian, keindahan dan kenyamanan pada kamar maupun seluruh lingkungan hotel terutama *public area* (daerah yang dipakai atau dilalui oleh tamu).

d. *Engineering Department*

Adalah departemen yang bertanggung jawab terhadap pemeliharaan maupun pengadaan struktur bangunan, masalah listrik dan mesin-mesin yang dipergunakan dalam operasional hotel.

e. *Art Department*

Adalah departemen yang mempunyai tugas dan kewajiban terhadap keindahan hotel dan hal-hal yang berkaitan dengan seni. Contohnya adalah membuat *backdrop* berupa tulisan dalam suatu acara yang diadakan di hotel, memasang spanduk, dan masih banyak lagi.

f. *Sales and Marketing Department*

Adalah departemen yang menangani sistem pemasaran bagi hotel. Yang dipasarkan oleh departemen ini adalah seluruh fasilitas yang ada di hotel. Departemen ini juga bertugas menyusun teknis, taktik dan strategi pemasaran untuk mencapai tujuan perusahaan serta bertanggung jawab atas pengelolaan sales, promotion dan analisa pasar atau tanggapan atas operasional hotel selama ini.

g. *Accounting Department*

Adalah departemen yang berhubungan dengan masalah keuangan dalam hotel, mengatur pemasukan dan pengeluaran biaya operasional hotel secara keseluruhan maupun mengatur gaji bagi karyawan hotel tersebut.

h. *Human Resources and Training Department*

Adalah departemen yang menangani masalah sumber daya manusia yang akan dan yang sudah bekerja di hotel. Pengelolaan sumber daya manusia yang baik akan memberikan keuntungan bagi hotel di masa yang akan datang. *Human Resources and Training Department* secara khusus juga bertugas memberikan pelatihan kepada para agar lebih trampil dalam bekerja secara baik dan benar.

i. *Security Department*

Adalah departemen yang bertanggung jawab atas keamanan dan ketertiban di seluruh area yang ada di hotel. Departemen ini juga bertanggung jawab dalam hal pengadaan dan pengaturan parkir bagi kendaraan yang ada di dalam hotel.

B. Ruang Lingkup *Food and Beverage Department*

1. Pengertian *Food and Beverage Department*

Di hotel bertaraf internasional sering kita dengar istilah *Food and Beverage*. Sebagaimana telah dijelaskan tentang arti daripada hotel, maka penyediaan pelayanan makanan dan minuman merupakan hal penting, di samping sarana untuk menginap. Bagian makanan dan minuman merupakan salah satu bagian yang terbesar di dalam hotel, di samping itu bagian ini bertanggung jawab atas pengolahan makanan dan minuman sampai pada penyajiannya.

Menurut Pendit (1998:4) membagi pengertian *Food and Beverage Department* secara umum dan khusus sebagai berikut :

a. *Food and Beverage department* secara umum :
“Bagian hotel yang bertanggung jawab atas makanan minuman”

b. *Food and Beverage Department* secara khusus : “Bagian hotel yang bertanggung jawab dalam kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun tidak dalam hotel tersebut dan di kelola secara komersial dan profesional”. Menurut Damardjati (2001:48) *food and beverage department* adalah ‘bagian dari pada hotel yang mengurus penyediaan dan penjualan makanan dan minuman di hotel’.

Menurut Pendit dan Soekresno (1998 : 4) *food and beverage department* adalah ‘bagian dari hotel yang mengurus makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional’. Sedangkan menurut Sulastiyono (2004:189) *food and Beverage department* adalah ‘bagian yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman’. Dan melaksanakan pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, pengelolaan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk. Berdasarkan definisi

tersebut maka dapatlah diambil kesimpulan Bahwa Departemen *food and beverage* adalah :

- a. Suatu departemen yang mengurus dan bertanggung jawab melayani kebutuhan tamu yang terkait.
- b. Departemen yang bertugas mengelolah makanan dan minuman.

2. Fungsi *Food And Beverage Department*

Fungsi *Food and Beverage department* menurut Sulastiyono, (1999:189) menyebutkan bahwa fungsi *Food and Beverage department* adalah :

- a. Melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman.
- b. Merencanakan kegiatan yang dapat Menarik tamu untuk makan dan minum.
- c. Melakukan bahan-bahan makanan dan minuman.
- d. Melakukan penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman.
- e. Melakukan pengelolaan makanan dan minuman.
- f. Melakukan penyimpanan makanan dan minuman.
- g. Melakukan penghitungan produk.

C. Pengertian Banquet dan Pelaksanaannya Sebelum dan Sesudah Acara

Menurut Subroto (2003 : 10) Banquet adalah merupakan salah satu fasilitas yang ada di dalam hotel yang memberikan sebuah pelayanan dalam hal pelaksanaan suatu acara (*ivent*) yaitu: pesta, seminar, pertemuan dan lain-lain. Menurut Dhayana (1999 : 30), banquet berasal dari Perancis "*banc*" dalam bahasa Inggris adalah "*banch*" yang artinya bangku. Dalam dunia restoran, banquet berarti sekumpulan orang yang berada pada suatu tempat tertentu yang menikmati makanan dan minuman dalam merayakan perayaan tertentu dan di atur dalam tempat duduk tertentu dan menyerupai bentuk tertentu.

Menurut Soekrisno dan Pendit (1998 : 105), banquet adalah bagian dari hotel yang melayani pelaksanaan *function* misalnya : acara seminar, pesta dan sebagainya di hotel tersebut yang dipersiapkan atas dasar kesepakatan dengan pelanggan (perorangan atau organisasi).

D. Kerjasama

1. Pengertian Kerjasama

Kerjasama atau *team work* adalah hubungan antara dua orang atau lebih yang melakukan suatu

proses untuk mencapai tujuan bersama di mana masing-masing pihak akan memberikan sebuah solusi, pemikiran dan persepsi yang berbeda dan memunculkan suatu proses tawar menawar satu sama lain. Pengertian kerjasama menurut Echol dan Shadily (1990 : 581) adalah kerjasama sekelompok orang atau team dapat berupa sikap, tingkah laku dan perbuatan dalam upaya mencapai kemudahan dalam suatu pekerjaan. Dalam kamus Poerwadarminta (1985:492) kerjasama adalah perbuatan bantu-membantu atau yang dilakukan bersama-sama dalam melaksanakan suatu pekerjaan agar pekerjaan tersebut menjadi modal. Pada perusahaan jasa kerjasama dapat diartikan sebagai suatu usaha bantu-membantu yang saling menguntungkan antara bagian yang satu dengan yang lain di dalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada pelanggan agar para tamu merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

2. Kriteria Kerjasama

Kerjasama dapat dikatakan baik bila memenuhi kriteria sebagai berikut yaitu :

- a. Adanya koordinasi yang baik antar individu untuk mencapai tujuan bersama
- b. Adanya memberikan wewenang untuk mengambil keputusan maupun kelompok
- c. Adanya kesadaran masing-masing individu akan tugas dan tanggung jawab masing-masing
- d. Adanya komunikasi yang baik dan lancar antar individu sehingga proses kerja menjadi efisien dan kondusif.

E. Pengertian Team

Dalam suatu organisasi sangat diperlukan memiliki suatu team yang kuat dan satu kesatuan pendapat agar tujuan pekerjaan dapat tercapai dengan baik. Menurut Sihite (2000) adalah cara bagaimana masing-masing karyawan sebagai anggota organisasi bekerja dalam satu kelompok, saling membantu dan bekerjasama dalam menyelesaikan pekerjaan untuk mencapai satu tujuan. Hal ini bisa diterapkan antara departemen lainnya. Penciptaan dan pemeliharaan *team work* yang baik, bisa berpengaruh secara positif terhadap hasil kerja sebagai petunjuk bagi manajemen untuk menciptakan *team work* adalah dengan meneliti dan melaksanakan semua hal yang aspek yang terdapat dalam suatu kegiatan yang diharapkan akan mencapai hasil yang baik.

III. METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam pembuatan Tugas Akhir ini penulis

menggunakan beberapa metode untuk mengumpulkan data diantaranya adalah:

a. Metode Observasi

Teknik ini merupakan pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung terhadap obyek yang diteliti. Penulis melakukan metode ini dengan melaksanakan Praktek Kerja Nyata di Hotel Kartika Graha Malang.

b. Metode Wawancara

Teknik ini merupakan pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab untuk mendapatkan informasi dari pihak yang terkait dengan topik yang dibahas.

c. Metode Dokumentasi

Teknik ini merupakan pengumpulan data melalui pengambilan data-data atau dokumen hasil Praktek Kerja Nyata pada Hotel Kartika Graha Malang.

d. Metode Kepustakaan

Teknik ini merupakan pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku, majalah, internet dan lainnya yang berkaitan dengan masalah yang akan dibahas.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Gambaran Umum Hotel Kartika Graha Malang

Hotel Kartika Graha Malang sebelumnya merupakan sebuah usaha pertokoan yang bernama “Tiara Supermarket dan Tiara Bowling Sport”. Kemudian dibangun sebuah bangunan yang bergerak di bidang jasa yaitu sebuah hotel dengan arsitektur modem yang berlantai 8 dan memiliki 79 kamar yang menyediakan banyak fasilitas penunjang untuk para tamu. Dengan telah selesainya pembangunan hotel ini yang tepatnya pada tanggal 26 Agustus 1989, maka hotel ini dibuka secara *soft opening* oleh bapak Paul Sastro Sandjojo sebagai pemilik sekaligus sebagai General Manager yang pertama. Hotel ini kemudian diberi nama “Kartika Prince Hotel” yang mempunyai logo “payung keraton” dengan predikat hotel bintang tiga.

2. Klasifikasi Hotel

Bila ditinjau dari kelas atau bintang, jumlah kamar, sistem plan, tujuan tamu dalam menginap, lama tinggal tamu, lokasi berdirinya, tarif kamarnya, kegiatan tamu yang menginap, kepemilikan (*ownership*) dan lama buka dalam kurun waktu satu tahun, maka Hotel Kartika Graha Malang dapat diuraikan sebagai berikut:

a. Ditinjau dari kelas atau bintang :

Hotel Kartika Graha Malang termasuk ke

dalam Three Star Hotel atau hotel berbintang tiga (***) dengan standar internasional.

b. Ditinjau dari jumlah kamar :

Hotel Kartika Graha Malang mempunyai kamar dengan total 79 kamar. Jadi Hotel ini termasuk ke dalam klasifikasi hotel sedang namun tetap terkesan mewah.

c. Ditinjau dari sistem plan:

Hotel Kartika Graha Malang menerapkan Continental Plan (CP) adalah hotel dengan sistem pelayanan tamu yang harga kamarnya sudah termasuk breakfast saja dan European Plan (EP) yaitu hotel dengan sistem pelayanan tamu yang harga kamarnya tidak termasuk makan atau harga kamar saja (*room rate only*). Dengan demikian tamu dapat memilih harga kamar yang sesuai dengan keinginannya.

d. Ditinjau dari tujuan tamu dalam menginap :

Hotel Kartika Graha Malang termasuk ke dalam Business Hotel yaitu hotel yang digunakan dengan tujuan untuk berbisnis di daerah tertentu dan juga termasuk ke dalam Transit Hotel yaitu hotel yang digunakan dengan tujuan untuk persinggahan sementara sebelum melanjutkan suatu perjalanan ke tempat tertentu.

e. Ditinjau dari lama tinggal tamu:

Hotel Kartika Graha Malang termasuk Resident Hotel karena rata-rata tamu yang menginap hanya dalam jangka waktu yang sesingkat mungkin.

f. Ditinjau dari lokasi berdirinya:

Hotel Kartika Graha Malang termasuk City Hotel yaitu hotel yang terletak di pusat kota dan sebagian besar tamu yang menginap di hotel ini bertujuan untuk bisnis. Maka biasanya hotel jenis ini dilengkapi dengan Business centre.

g. Ditinjau dari tarif kamarnya:

Hotel Kartika Graha Malang termasuk ke dalam First Class Hotel yaitu hotel dengan tarif yang sedang atau biasa disebut dengan tarif menengah.

h. Ditinjau dari kegiatan tamu yang menginap:

Hotel Kartika Graha Malang termasuk Business Hotel, hotel jenis ini dapat dibagi lagi menjadi dua macam yaitu:

1) Conference Hotel

Yaitu hotel yang mempunyai fasilitas untuk konferensi.

2) Convention Hotel

Yaitu hotel yang berada di sebagian dari kompleks konveksi. Maka pada bagian ini Hotel Kartika Graha Malang termasuk ke dalam Conference Hotel.

i. Ditinjau dari kepemilikan (*ownership*):

Hotel Kartika Graha Malang termasuk Management Contract Hotel, adalah bentuk lain dari organisasi hotel berantai, pengoperasiannya dimiliki oleh sekelompok pengusaha yang bergerak di bidang perhotelan dan bekerja sama dengan pemilik modal besar dengan mengontrak management profesional untuk mengoperasikan hotel.

j. Ditinjau dari lama buka dalam kurun waktu satu tahun :

Hotel Kartika Graha Malang termasuk Year Around Hotel, yaitu hotel yang dibuka sepanjang tahun dan beroperasi setiap hari selama 24 jam.

3. Lokasi Hotel

Hotel Kartika Graha Malang terletak di pusat Kota Malang. Secara pasti hotel ini terletak di Jl. Jaksa Agung Suprpto nomor 17 Malang,



Gambar 1: Bentuk Fisik dari Hotel KartikaGraha Malang

4. Fasilitas Hotel

Di antara kamar-kamar tersebut ada tiga kamar yang merupakan Duplex room dengan bed berada di lantai atasnya yaitu kamar 701 dan 703 (*Executive Suite*) serta kamar 709 (*The Ambassador*).



Gambar 2: Salah Satu Fasilitas Kamar di Hotel Kartika Graha Malang

Tabel 1 : Nama dan Kapasitas Ruangan

Sumber : Hotel Kartika Graha Malang (2007-2009)

| No | Nama Ruangan | Kapasitas |
|----|-------------------------|------------------|
| 1. | Ballroom Swarna Paksi | 500 – 1500 Orang |
| 2. | East Graha Meeting Room | 10 – 150 Orang |
| 3. | Sakura Meeting Room | 10 – 50 Orang |
| 4. | Flamboyan Meeting Room | 10 – 20 Orang |
| 5. | Azelia Meeting Room | 10 – 20 Orang |

5. Peranan Kerja Sama Team Dalam Meningkatkan Pelayanan Terbaik Bagi Tamu Pada *food and beverage department*.

Kerja sama team itu sendiri adalah suatu usaha yang saling bantu-membantu yang saling menguntungkan antara bagian yang satu dengan yang lain didalam memberikan pelayanan secara maksimal kepada tamu agar mereka merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Kerja sama antara *team food and beverage department* sangatlah besar pengaruhnya terhadap operasional kerja karyawan banquet yang secara langsung akan berpengaruh terhadap kepuasan para tamu yang menginap di hotel, oleh karena itu apabila kerja sama antar *team food and beverage department* kurang begitu baik maka akibat operasional kerja karyawan banquet akan berjalan tidak baik. Sehingga tamu pun akan merasa tidak nyaman dan akhirnya akan complain dan pergi meninggalkan hotel.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

Setelah memperoleh hasil praktek kerja nyata yang telah di susun dalam bentuk laporan praktek kerja nyata, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal antara lain:

1. Hotel adalah suatu badan usaha yang menyediakan fasilitas Jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya yang di kelola secara komersil.
2. *Food and beverage department* adalah salah satu departmen yang terdapat di dalam hotel yang bertanggung jawab mengurus makanan dan minuman kerja sama team yang ada pada *food and beverage departement*.
3. Koordinasi dan komunikasi merupakan hal yang sangat penting bagi kelancaran kinerja antar karyawan maupun antar departemen. Sebab dalam suatu hotel baik secara langsung maupun tidak langsung pasti akan saling membutuhkan bantuan dari pihak lain.

2. SARAN

Dalam meningkatkan pelayanan kepada para tamu diperlukan suatu kerja sama yang baik antara bagian yang satu dengan yang lain. Untuk itu penulis mengemukakan saran-saran untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para tamu:

1. Perlunya ditingkatkan hubungan kerja sama antara rekan atau *food and beverage departement* karena hal tersebut sangat mendukung kelancaran kerja dan hasil yang lebih baik yang pada akhirnya akan ada kepuasan bagi para tamu. Maka dari itu perlu ditingkatkan masa solidaritas antar *team food and beverage department* serta profesional dalam tugas dan tanggung jawab masing-masing agar tidak terjadi yang di harapkan dalam pekerjaan.
2. Untuk lebih meningkatkan kerja sama serta mengatasi masalah-masalah yang terjadi maka lebih ditingkatkan hubungan antara atasan dan bawahan dengan terjalin langsung untuk melihat keadaan karyawan dan melihat langsung masalah yang terjadi pada karyawan sehingga dapat terjalin kerja sama yang saling menguntungkan. Untuk mempererat hubungan kekeluargaan antar karyawan sehingga tercipta suasana kerja yang kondusif dan menyenangkan.
3. Menanamkan sikap disiplin dan sifat prilaku yang beretika agar memanfaatkan waktu

dengan sebaik dan disertai dengan loyalitas yang tinggi.

DAFTAR PUSTAKA

- Hadi, Sutrisno. 1989. *Metodologi Riset Jilid 2*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Rahman, Arief. 2005 *Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
1992. *Front Office Teknik dan Prosedur*. Bandung: BPLP Bandung.
- Yoeti, Oka. 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung :PT. Ankasa
- Damardjati, S. 2001. *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramitha
- Pendit, Nyoman S. 1994. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana* Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Pendit, Nyoman S. Dan Soekresno. 1998. *Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sulastiyono, Agus. 2004. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung: Alfabeta,
- W.A, Marsum. 1999. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Wojowasito, S. Dan Tito Wasito W. 1980. *Kamus Lengka Inggris-Indonesia Indonesia Inggris*. Bandung: Hasta Bandung.