

PERAN DAN TUGAS ADMINISTRASI FOOD & BEVERAGE SERVICE PADA HOTEL SANTIKA BSD CITY SERPONG

Unik Desthiani^{1*}, Ratna Suminar², Shely Cristiani³
Dosen Prodi D-III Sekretari Universitas Pamulang^{1&2},
Mahasiswa Prodi D-III Sekretari Universitas Pamulang³
Email :unikdesthiani@gmail.com

ABSTRAK

Food and beverage service dalam operasional hotel merupakan pendapatan terbesar kedua setelah penjualan kamar. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab food and beverage service pada Hotel Santika BSD City Serpong, untuk mengetahui standar operasional prosedur food and beverage service di Hotel Santika BSD City Serpong, dan untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas service guna mencapai kepuasan tamu. Ada beberapa kendala terkait food and beverage service diantaranya adalah Food & Beverage service masih sulit menjalankan tugas karena rincian informasi yang di terima dari sales kurang lengkap. Kurangnya komunikasi yang baik antara department sales dengan department Food & Beverage service. Metode penelitian yang digunakan dalam laporan ini adalah metode observasi dengan melakukan pengamatan langsung di hotel Santika BSD City Serpong dan metode kepustakaan. Adapun saran dari hasil penelitian adalah sebagai berikut: Hotel Santika harus mempersiapkan seorang asisten Food and Beverag Service. Departemen Food and Beverage Service perlu membangun hubungan dan kerjasama yang baik dengan departemen lain, seperti: departemen sales, hal ini dapat dilakukan dengan melaksanakan employee gathering sehingga menumbuhkan rasa kekeluargaan dan mempermudah komunikasi.

Kata Kunci: Administrasi, food and beverage service, pelayanan prima

ROLE AND DUTIES OF FOOD & BEVERAGE ADMINISTRATION SERVICE AT THE HOTEL SANTIKA BSD CITY SERPONG

ABSTRACT

Food and beverage service in hotel operations is the second largest revenue after room sales. This study aims to determine the duties and responsibilities of food and beverage service at Hotel Santika BSD City Serpong, to determine the standard operating procedures for food and beverage service at Hotel Santika BSD City Serpong, and to find out how to improve service quality in order to achieve guest satisfaction. There are several obstacles related to food and beverage service, including the Food & Beverage service, which is still difficult to carry out tasks because the detailed information received from sales is incomplete. Lack of good communication between the sales department and the Food & Beverage service department. The research method used in this report is the method of observation by making direct observations at the Santika BSD City Serpong hotel and the library method. The suggestions from the research results are as follows: Hotel Santika must prepare a Food and Beverag Service assistant. The Food and Beverage Service Department needs to build good relationships and cooperation with other departments, such as the sales department, this can be done by holding employee gatherings so as to foster a sense of kinship & facilitate communication.

Keywords: Administration, food and beverage service, excellent service

PENDAHULUAN

Perkembangan ekonomi semakin berkembang pesat dengan adanya peningkatan bisnis yang bergerak di bidang makana dan minuman, dimana mempunyai tujuan yang sama yaitu memperoleh keuntungan, selain itu perusahaan juga ingin memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk yang dihasilkannya, karena kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dari keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas dan yang diinginkan.

Food and beverage mutlak perlu dalam operasional hotel. Hasil penjualan makanan dan minuman merupakan pendapatan terbesar kedua setelah pemasukan dari penjualan kamar. Oleh karena itu peningkatan kualitas food and beverage service perlu dilakukan untuk mencapai kepuasan tamu. Penulisan Tugas Akhir ini bertujuan untuk mengetahui tugas dan tanggung jawab food and beverage service pada Hotel Santika BSD City Serpong, untuk mengetahui standar operasional prosedur food and beverage service di Hotel Santika BSD City Serpong, dan untuk mengetahui bagaimana cara meningkatkan kualitas service guna mencapai kepuasan tamu. Untuk mendapatkan kesimpulan sesuai dengan

judul yang di angkat Pengembangan kualitas.

Food and beverage service sangat penting dalam dunia perhotelan. Pengembangan tersebut dapat dilakukan dengan cara membuat standar produksi, memperhatikan proses pengolahan produk dan menerapkan hygiene dan sanitasi yang baik. Semua itu perlu dilakukan karena produk yang berkualitas akan menghasilkan kepuasan bagi tamu.

Food and beverage service adalah bagian dari food and beverage department yang bekerja untuk melayani setiap keinginan tamu di restoran suatu hotel. Seorang food and beverage service selain bertugas untuk menjamin kualitas makanan dan minuman juga memiliki tugas dalam membuat Purchase Orders, Purchase Requestion, menu planning, membuat BEO, dan harus bisa berkomunikasi dengan baik untuk dapat mencapai kepuasan tamu. Selain itu seorang pelayan harus berpenampilan menarik dan rapih, posisi badan harus tegak serta bersikap profesional.

Komunikasi yang baik terhadap tamu ketika memberikan rekomendasi menu atau promosi pada saat pemesanan makanan atau minuman. Sangat penting dalam hal komunikasi, seorang food and beverage service harus memiliki

kemampuan berkomunikasi yang tepat terutama ketika menyampaikan bahwa apa yang menjadi keinginan tamu tidak tersedia. Seorang food and beverage service dapat memberikan dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Food and beverage service adalah “food flow” dari pembelian makanan (purchasing) untuk layanan kepada pelanggan. Terutama berkaitan dengan pengiriman dan penyajian makanan untuk pelanggan, setelah selesainya produksi pangan.

Kendala yang dihadapi oleh admin food and beverage service di hotel Santika BSD adalah masih sulit menjalankan tugas karena rincian informasi yang di terima dari sales kurang lengkap dan keterlambatan dalam menyusun laporan karena dokumen yang sales berikan selalu tidak tepat pada waktunya.

Oleh sebab itu, dalam pembahasan tugas akhir ini penulis tertarik untuk membahas mengenai peran dan tugas administrasi Food & Beverage, “Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika BSD City Serpong”.

Istilah administrasi secara etimologis berasal dari bahasa Inggris, administration, yang bentuk infinitifnya adalah to administer yang diartikan sebagai to manager artinya mengelola atau to direct

artinya menggerakkan. Istilah, pengertian, dan hakikat administrasi di Indonesia pada mulanya berasal dari Eropa Barat melalui penjajah Belanda, yang memperoleh dari bangsa Romawi. Istilah-istilah administrasi yang terdapat di zaman Romawi antara lain (Silalahi, 2011:3)

Oleh karena itu, administrasi di artikan sebagai pelayanan atau pengabdian terhadap subjek tertentu. Kata administrasi juga berasal dari bahasa Belanda, yaitu administate yang artinya lebih sempit dan terbatas pada aktivitas ketatausahaan yang di peroleh secara sistematis. Admistrasi di sini hanya berfungsi mencatat hal-hal yang terjadi dalam organisasi sebagai bahan laporan bagi pimpinan, meliputi kegiatan tulis-menulis, mengirim dan menyimpan keterangan dan dikaitkan pula dengan aktivitas administrasi perkantoran yang hanya merupakan salah satu bidang dari aktivitas administrasi yang sebenarnya.

Menurut Haryadi konsep administrasi sangat dekat dengan konsep manajemen karena sebagian besar literatur menggunakan istilah administrasi perkantoran (office administration) dan manajemen perkantoran (office management) dengan pengertian yang sama. PBB juga menegaskan kedua istilah tersebut sama meskipun istilah administrasi cenderung digunakan untuk urusan

kenegaraan, sedangkan manajemen cenderung berkaitan dengan perusahaan. Bahkan sering kali orang mengidentikkan administrasi ini dengan kegiatan tulis-menulis serta ketik-mengetik. (Wildan Zulkarnain, Raden Bambang Sumarsono, 2018 :14).

Menurut Burhannudin administrasi dan manajemen dalam pelaksanaannya tidak dapat dipisahkan dan harus merupakan kesatuan. Hanya administrasi lebih luas daripada manajemen, tetapi manajemen merupakan inti dari administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksana utama dari administrasi yang bertugas melaksanakan semua kegiatan yang telah ditentukan pada tingkat administratif.

Para pakar ahli juga berpendapat bahwa manajemen merupakan kajian administrasi ditinjau dari sudut prosesnya, atau manajemen merupakan proses yang terdiri atas beberapa kegiatan dalam upaya mencapai tujuan kerja sama (administrasi) secara efektif dan efisien. (Wildan Zulkarnain, Raden Bambang Sumarsono, 2018 :14).

Administrasi sebagai ilmu mempunyai karakteristik tersendiri terutama pada prinsip-prinsip operasionalnya, dan bukan pada prinsip-prinsip yang sifatnya umum. Dengan demikian, sebagai ilmu, ia memiliki ruang lingkup yang khas, yang seharusnya bukan

merupakan bagian dari ilmu lain. Jika ada yang memiliki kesamaan, hal itu merupakan bukti adanya hubungan antara administrasi dan ilmu lainnya, seperti administrasi berkaitan dengan manajemen. Ruang lingkup administrasi terdiri atas beberapa bidang berikut: (1) Bidang tata usaha, terdiri atas: (a) Organisasi dan struktur pegawai tata usaha; (b) Anggaran belanja dan keuangan; (c) Masalah kepegawaian dan personalia organisasi; (c) Korespondensi atau surat-menyurat; (d) Pengangkatan, pemindahan, penempatan laporan, pengisian buku induk, buku laporan. (2) Bidang personalia, yang meliputi: (a) Pendapatan pegawai; (b) Penempatan pegawai; (c) Pembinaan pegawai; (d) Kebijakan-kebijakan normatif bagi pegawai; (e) Kenaikan gaji berkala; (f) Kepangkatan pegawai. (3) Bidang pengawasan, meliputi: (a) Panduan pembinaan pegawai; (b) Norma-norma kerja sama antar organisasi: (c) Kode etik organisasi dan kepegawaian; (d) Sistem penulisan kepegawaian; (e) Sistem evaluasi pelaksanaan kinerja organisasi.

Dengan bidang-bidang tersebut, ruang lingkup utama administrasi meliputi: (1) Pengadministrasian seluruh program kerja organisasi; (2) Pengadministrasian seluruh pegawai atau anggota organisasi; (3) Pengadministrasian anggaran pendapatan dan pembelanjaan (input dan

output) ; (4) Pengadministrasian keuangan. (Durotul Yatimah, 2013: 244).

Pelayanan prima merupakan salah satu isu paling sentral dalam pelayanan publik. Pelayanan prima merupakan ujung tombak bagi, hubungan jangka panjang organisasi publik dengan stakeholders-nya, terutama bagi masyarakat. Pelayanan prima merupakan kerangka aktivitas yang memayungi segala kegiatan organisasi publik karena eksistensi organisasi publik ditentukan dari sejauhmana pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Senyum, tutur kata, gerak-gerik, cara berpakaian, dan sebagainya merupakan cara-cara dalam mewujudkan pelayanan prima organisasi publik. Walaupun demikian, hal tersebut tidaklah cukup karena kontribusinya hanya sebesar 20% dalam membentuk pelayanan yang prima. Hal yang paling penting adalah memastikan bahwa organisasi publik memiliki sistem yang adalah memastikan bahwa organisasi publik memiliki sistem yang memadai, yang mampu menunjang aparatur melaksanakan pekerjaannya dengan baik tanpa kesalahan. Dengan kata lain 80% dikontribusi oleh adanya sistem yang memungkinkan aparatur memberikan pelayanan prima bagi stakeholders-nya, terutama bagi masyarakat. Melalui pelayanan prima, stakeholders organisasi publik akan puas. Kepuasan tersebut

merupakan salah satu kunci bagi suksesnya kinerja organisasi publik.

Agar lebih memahami maksud dari pelayanan, berikut ini disajikan beberapa pengertian mengenai pelayanan. (1) Gronroos dalam Tjiptono, pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasa (tetapi tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan karyawan, jasa dan sumber daya, fisik atau barang, dan sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. (Donni, 2017:54); (2) Lovelock, proses pelayanan yang baik dirancang dan disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan dengan didasarkan atas sejumlah persyaratan yang telah menjadi tujuan penting bagi pelayanan organisasi. Proses pelayanan menjelaskan urutan dan metode yang dilakukan dalam sistem operasi pelayanan, di dalamnya pegawai bekerja dan terkoneksi dengan pegawai lainnya untuk secara bersama-sama menciptakan pelanggan akan memberikan pelayanan yang optimal sehingga pelanggan akan memberikan penghargaan. (Donni, 2017:54); (3) Schiffman dan Kanuk, pelayanan merupakan suatu hal yang penting karena peningkatan dari pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. (Donni Juni Priansa, 2018:115).

Pusat penghasil utama atau kedua sebagian besar hotel adalah bagian makanan dan minuman, tergantung dari jumlah dan ukuran pengolahan makanan dan minuman. Pendapatan dari departemen mungkin bisa di ukur tetapi biasanya kurang dari pendapatan dari keseluruhan dari penghasilan penyewaan kamar. General Manager Hotel pada akhirnya bertanggung jawab terhadap Departemen makanan dan Minuman dalam Pengelolaan hotel dan juga fasilitasnya. Hampir semua bagian pengelolaan memiliki manajer sendiri yang mengurus makanan dan minuman.

Food and beverage departemen adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan di kelola secara komersial serta profesional. Food and beverage departemen merupakan departemen yang sangat mutlak di perlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan (Richard Komar,2014:36).

Dalam dunia sekarang ini , industri jasa makanan & minuman telah berkembang banyak, sesuai perhitungan itu melayani lebih dari 100 juta kali makanan per hari. Hal ini telah menyebar di semua lapisan kehidupan mulai dari Hotel, Restoran, Kantin Industri, Kantin Rumah

Sakit, semua kini menjadi bagian dari industri jasa makanan & minuman. Food and beverage service adalah “food flow” (dari pembelian makanan (purchasing) untuk layanan kepada pelanggan) terutama berkaitan dengan pengiriman dan penyajian makanan untuk pelanggan, setelah selesainya produksi pangan. Kadang-kadang, melibatkan transportasi jika ada pemisahan fasilitas produksi dan pelayanan. Pengertian food & beverage service di akses dari (Richard Komar, 2016:29)

Food & beverage departement atau bagian makanan dan minuman, adalah suatu bagian yang terbesar kedua di suatu hotel setelah bagian kamar-kamar. Di samping mempunyai fungsi sebagai sarana pelengkap utama di sebuah hotel, bagian makanan dan minuman ini mempunyai peranan yang amat penting dari segi sumber pendapatan hotel. Apabila bagian ini di kelola secara profesional maka ia akan mendatangkan keuntungan yang tidak sedikit.

Dan tidak jarang, hasil penjualan makanan dan minuman dari suatu hotel hampir sebanding dengan hasil penjualan kamarnya, bagian ini merupakan sarana yang mutlak harus disediakan hotel untuk dapat di kategorikan ke dalam hotel berbintang. Bagian makanan dan minuman ini mempunyai tiga kelompok besar yang mana antara satu dengan yang lain saling

berkaitan dan tidak dapat dipisahkan. Namun kegiatan yang ada di dalamnya memerlukan pengendalian dan pengawasan secara khusus.

Berikut uraian tugas dan tanggung jawab administrasi food & beverage service: (1) Memerencanakan laporan bulanan food & beverage, beserta perincian mengenai sales, cost, dan profit; (2) Memeriksa purchase requisitions, work orders dan memperbaikinya bila diperlukan; (3) Membeli bahan-bahan mentah food & beverage dengan kualitas terbaik dan harga bersaing : koordinasi dengan akunting dan departemen terkait; (4) Memastikan persediaan makanan, minuman dan peralatan kerja memenuhi kebutuhan; (5) Melakukan kewajiban kesekretariatan food & beverage; (6) Mengetik laporan, surat, memo, dan korespondensi, dan menjaga kerahasiannya; (7) Mengurus persediaan keperluan kantor, mempersiapkan permintaan barang bila diperlukan dan memohon persetujuan dari food & beverage Manager.

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: (1) Bagaimana peran dan tugas Administrasi Food & Beverage Service pada Hotel Santika BSD City Serpong?; (2) Apa saja hambatan dalam menjalankan peran dan tugas Administrasi

Food & Beverage Service pada Hotel Santika BSD City Serpong?

Sedangkan tujuan penulisan adalah menjawab pertanyaan pada rumusan masalah di atas yaitu: (1) Untuk mengetahui peran dan tugas Administrasi Food & Beverage Service di Hotel Santika BSD City Serpong; (2) Untuk mengetahui hambatan dalam menjalankan peran dan tugas Administrasi Food & Beverage Service pada Hotel Santika BSD City Serpong.

METODE PENELITIAN

Penulisan laporan tugas akhir yang dibuat oleh penulis menggunakan metode pengumpulan data terlebih dahulu. Pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut: (1) Metode Observasi. Metode observasi adalah suatu penelitian secara sistematis menggunakan kemampuan indera manusia dalam Endraswara (2006:133). Dan metode observasi ini yang penulis lakukan saat melakukan praktik kerja lapangan di Subbagian Kepegawaian Pusdiklat Kementerian Perdagangan; (2) Metode Studi Pustaka. Menurut Koentjaraningrat dalam Jahari (2013:20) menyatakan bahwa studi kepustakaan atau studi literatur merupakan cara pengumpulan data bermacam-macam material yang terdapat di ruang kepustakaan, seperti koran, buku, majalah,

naskah, dokumen, dan lainnya. Metode ini sangat diperlukan penulis yaitu dengan membaca beberapa buku tentang pengelolaan tataruang kantor yang tersedia di perpustakaan dan bookstore yang berhubungan dengan materi laporan tugas akhir ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika BSD City Serpong. Food and Beverage pada sebuah hotel memegang peranan yang cukup penting, dimana tugasnya adalah memproduksi/menyediakan makanan dan minuman tentunya dengan kualitas yang terjamin. Berdasarkan uraian yang dijabarkan pada bab-bab sebelumnya, terdapat beberapa peran dan tugas Food and Beverage Service diantaranya adalah sebagai berikut: (1) Menyiapkan dokumen Morning Briefing Food and Beverage Manager. Tugas yang dilakukan oleh admin food and beverage service salah satunya adalah menyiapkan dokumen morning briefing, hal ini rutin dilakukan setiap paginya untuk menjadi bahan yang akan di bahas pada saat manager melakukan meeting dengan manager lainnya.

Dokumen morning briefing ini berupa selemba kertas yang berisikan

sejumlah data yang terdiri dari cost yang di dapat dari penjualan hari kemarin, cost yang di dapat ini akan dibahas pada saat meeting berlangsung, cost ini sangat mempengaruhi hasil cost keseluruhan dan ini berkaitan dengan gaji yang akan di terima; (2) Menyiapkan dokumen Morning Briefing Chef. Tugas lain dari admin food and beverage service lainnya adalah menyiapkan dokumen morning Briefing Chef, dokumen tersebut diperoleh dari buku yang sudah tersedia di meja Chef, untuk mendapatkan data-data yang dibutuhkan seperti melihat menu apa saja yang di sajikan hari ini, jumlah peserta meeting, dan siapa saja yang bekerja pada shift pagi, admin food and beverage service meminta data tersebut ke bagian kitchen dan café; (3) Merekap Guest Comment. Tugas rutin lainnya yaitu merekap Guest Comment, setelah penulis selesai membuat dokumen morning Briefing, penulis berlanjut untuk merekap Guest Comment, Guest Comment adalah kartu komentar yang sudah di isi oleh pengunjung cafe, kartu komentar ini berguna untuk mengevaluasi kinerja karyawan, penulis hanya perlu mengambil kartu Guest Coment yang sudah di isi di café; (4) Membuat BEO. Dalam penyelenggaraan suatu acara di dalam hotel terdapat salah satu bagian dari food and beverage service yang bertanggung jawab dalam

pelaksanaan acara. Bagian tersebut adalah Banquet Section, yaitu salah satu bagian dari food and beverage service yang bertanggung jawab terhadap pelaksanaan acara serta penyediaan fasilitas acara, operasional kerja Banquet Section ditentukan oleh bagian sales, karena sales bertanggung jawab terhadap penjualan kamar hotel, dan meeting room. Setelah selesai dikerjakan sales harus segera mengirim data ke bagian admin food and beverage service Selanjutnya admin food and beverage service melanjutkan pekerjaan dengan membuat BEO, BEO adalah lembaran kertas yang berisi tentang informasi menyangkut acara yang akan dilaksanakan seperti ruang meeting, jumlah peserta meeting, paket makanan yang di pesan, dan perlengkapan apa saja yang dibutuhkan untuk meeting, informasi ini sebagai bahan acuan untuk menyiapkan acara dan didistribusikan pula kepada departemen terkait; (5) Membuat Today Event. Today Event yaitu sebuah file yang dibuat untuk dapat melihat seberapa banyak Event yang berlangsung esok hari, file ini berupa power point yang akan di tampilkan pada monitor event update; (6) Menghitung Cost belanja. Tugas lainnya adalah menghitung Cost belanja gunanya untuk mengetahui berapa besar budget belanja pada hari esok, tujuan menghitung Cost

belanja yaitu jika ada sebuah event yang di adakan oleh HR Manager bisa di atur untuk jumlah makanan yang akan di siapkan agar tidak terjadi kekurangan dalam membeli bahan makanan untuk diolah; (7) Merekap Absen. Setiap dua kali dalam satu minggu penulis ditugaskan untuk merekap absen karyawan, rekap ini nantinya akan di kirim ke bagian HRD. Absen berada di post Security, penulis hanya perlu mengambil absen departemen food and beverage service dan food and beverage product saja, penulis harus teliti saat menginput absen karyawan karna jika salah menginput maka akan mempengaruhi gaji yang akan di terima oleh karyawan.

Hambatan Dalam Menjalankan Peran Dan Tugas Administrasi Food & Beverage Service Pada Hotel Santika BSD City Serpong, antara lain: (1) Food and Beverage service masih sulit menjalankan tugas karena rincian informasi yang di terima dari sales kurang lengkap. Kekurangan informasi dari sales sangat menghambat pekerjaan karena mengingat pekerjaan yang terdapat di bagian Food and Beverage service sangat banyak sehingga kejadian-kejadian seperti ini membuat pekerjaan seringkali terbengkalai; (2) Kurangnya komunikasi yang baik antara departemen sales dengan departemen Food and Beverage service, hal ini sering terjadi.

Komunikasi antara departemen pun kurang baik dan kurang bersinergi seperti saat menanyakan dokumen BEO, sales sendiri sering tidak memberikan informasi yang jelas. Hal ini menjadi konflik antara bagian food and beverage service dengan bagian akuntansi, jika dokumen yang diterima tidak lengkap alur kerja antar bagian menjadi terhambat sehingga menimbulkan salah paham dan akhirnya mempengaruhi komunikasi antara departemen yang satu dengan departemen yang lain; (3) Keterlambatan dalam menyusun laporan, karena dokumen yang sales berikan selalu tidak tepat pada waktunya. Keterlambatan yang terjadi saat menyusun laporan sangat merugikan mengingat dokumen-dokumen yang di kerjakan harus segera di kirim jika terjadi keterlambatan maka semua pekerjaan menjadi terhambat.

SIMPULAN

Koordinasi kerja dalam setiap bagian terutama pada bagian cafe perlu ditingkatkan agar pelayanan kepada pelanggan dapat memuaskan dan kinerja di Restaurant tersebut dapat dilihat oleh pelanggan sebagai kinerja yang baik dan dapat memuaskan semua pelanggan. Hal ini menjadi sangat penting mengingat bahwa pekerjaan di bagian food and beverage service sangat banyak selain itu perusahaan

juga ingin memberikan kepuasan kepada konsumen atas produk yang dihasilkannya karena kepuasan konsumen menjadi tolak ukur dari keberhasilan perusahaan dalam menghasilkan produk yang berkualitas dan yang diinginkan. Food and beverage mutlak perlu dalam operasional hotel. Hasil penjualan makanan dan minuman merupakan pendapatan terbesar kedua setelah pemasukan dari penjualan kamar. Oleh karena itu peningkatan kualitas food and beverage service perlu dilakukan untuk mencapai kepuasan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Arif Yusuf Hamali, Eka Sari Budihastuti. (2019). Pemahaman Administrasi Organisasi dan Manajemen strategi Mengelola Kelangsungan Hidup Organisasi. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Beni Ahmad Saebani. (2012). Filsafat Manajemen. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Donni Juni Priansa. (2018). Manajemen Organisasi Publik. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Durotul yatimah. (2013). Kesekretarian Modern dan Administrasi Perkantoran. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Gusti Bagus Rai Utami. (2017). Pemasaran Pariwisata. Yogyakarta: CV Andi.

- Richard Komar. (2014). Hotel management. Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana 1 Kompas Gramedia Building.
- Sedianingsih, Farida mustikawati. (2010). Teoro Praktik Administrasi Kesekretarisan. Surabaya: Prenada Media.
- Wildan Zulkarmain, Raden Bambang Sumarsono. (2018). Manajemen dan Etika Perkantoran. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset.
- Wisnu chandra. (2014). Manajemen hotel. Yogyakarta: CV And