

## BAB III

### KERANGKA TEORITIS

#### 3.1 Pengertian Departemen *Food and Beverage*

Menurut I.N.R Pendit & Soekresno (1998), *Food and Beverage Department* adalah salah satu bagian yang terbesar di hotel. Selain mempunyai fungsi sebagai pelengkap utama di hotel, bagian makanan dan minuman ini berperan penting dari segi sumber pendapatan hotel. Apabila bagian ini dikelola secara profesional maka ia akan mendatangkan keuntungan yang tidak sedikit dan bagian ini merupakan sarana mutlak yang harus disediakan hotel untuk dapat dikategorikan ke dalam hotel berbintang. *Food and Beverage* dapat dibagi menjadi dua bagian, yaitu *front service* dan *back service*. Kedua bagian tersebut saling bergantung satu sama lain, dan selalu harus bekerja sama dalam satu tim.

##### 1. Departemen *Food and Beverage* Bagian Depan (*Front Service*)

Biasanya terdiri dari restoran, bar, *banquet*, dan *room service* yang berhubungan langsung dengan tamu.

##### 2. Departemen *Food and Beverage* Bagian Belakang (*Back Service*)

Biasanya terdiri dari *kitchen*, *stewarding*, *service bar* dan kantin karyawan yang tidak langsung berhubungan dengan tamu.

#### 3.2 Fungsi Departemen *Food and Beverage*

Fungsi departemen *Food and Beverage* adalah sebagai sarana yang harus ada di hotel, yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan.

### 3.3 Tujuan Departemen *Food and Beverage*

- a. Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai.
- b. Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada tamu hingga tamu merasa puas. Hal ini menyangkut mutu pelayanan, mutu makanan dan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang dipakai dan sanitasinya (kebersihan).
- c. Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan kesinambungan usaha.

### 3.4 Peranan Departemen *Food and Beverage*

- a. Revenue Tertinggi pada Hotel Melalui Penjualan Produk Departemen Food and Beverage.

Setiap hotel berbintang tentunya sangat memperhatikan keuntungan yang akan diperoleh. Keuntungan tersebut bisa didapat dari departemen yang mendukung operasional hotel, dengan menjual produk hotel dan jasa kepada tamu dengan sebaik mungkin akan meningkatkan pendapatan hotel sehingga keuntungan yang diperoleh sebuah hotel pun menjadi lebih besar. Dengan menjual makanan dan minuman, ruangan meeting atau untuk acara tertentu serta fasilitas lainnya yang ada di hotel. Dengan demikian sumber pendapatan dari tamu dan berdasarkan pendapatan yang di peroleh, maka hotel dapat melangsungkan operasionalnya.

b. Meningkatkan Reputasi Hotel

Banyak cara yang dapat dilakukan untuk membangun citra hotel yaitu bisa dengan membangun gedung yang luas serta kelengkapan fasilitas yang mewah, tetapi ada faktor yang dikategorikan sulit untuk membangun citra hotel yaitu pelayanan yang baik dan maksimal, jika hal tersebut berhasil dilakukan maka citra perusahaan akan mudah didapat melalui faktor tersebut, keuntungan yang lebih besar pun akan lebih mudah di raih, yang menjadi permasalahan yaitu kurangnya standar baku untuk pelayanannya. Baik buruknya pelayanan yang diberi oleh sebuah hotel sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu atau harapan pelanggan. Setiap pramusaji yang ada di Departemen *Food and Beverage* diharapkan dapat memberikan pelayanan yang baik dan berkesan bagi tamu yang ada di hotel.

c. Menambah Kepuasan Tamu dari Segi Pelayanan Makanan dan Minuman.

Memberikan pelayanan terbaik sudah menjadi tugas utama dari manajemen Departemen *Food and Beverage* dikatakan demikian karena petugas dari departemen ini berhubungan langsung dalam melayani makan dan minum para tamu yang ada di hotel. Untuk itu petugas dari departemen ini pun harus senantiasa berusaha memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan standar pelayanan yang baku agar dapat menimbulkan kepuasan tamu, keberhasilan memberi pelayanan terbaik dan berkualitas kepada tamu dapat mengangkat citra hotel, karena tamu merasa sangat di perhatikan dan diberi pelayanan dengan baik.

### 3.5 Kesehatan dan Keselamatan Kerja Departemen *Food and Beverage*

Untuk menjaga kesehatan atau higienitas dari setiap staf *Food and Beverage* di perlukan standar kesehatan yang cukup tinggi, hal ini di perlukan agar tamu mendapatkan pelayanan yang maksimal dan mampu memberikan kenyamanan, adapun yang di maksud dengan itu adalah sebagai berikut :

a. Kesehatan Kerja.

Manajemen hotel harus menjaga kesehatan semua karyawan dan tamunya, dengan tercapainya sistem operasional hotel yang menjunjung tinggi kesehatan kerja maka biaya yang tidak perlu bisa ditekan dan tidak dikeluarkan.

Para tamu hotel akan sangat senang untuk tinggal di hotel yang mempunyai tingkat kesehatan lingkungan yang tinggi, hotel tersebut akan menjadi pilihan utama untuk kunjungan selanjutnya.

b. Pemeriksaan Kesehatan.

Semua karyawan hotel bagian makanan dan minuman harus secara teratur mengikuti pengecekan kesehatan setiap 6 bulan sekali. Biasanya untuk pemeriksaan kesehatan yang lazim dilakukan bagi karyawan bagian makanan dan minuman adalah Rectal Swab Test.

c. Kebersihan dan Keselamatan Kerja.

Kebersihan dan keselamatan kerja harus selalu diperhatikan oleh setiap karyawan dibagian *Food and Beverage*, kebersihan dan keselamatan kerja yang dilakukan di bagian pelayanan makanan dan minuman yaitu:

- a) Periksa kekurangan barang pecah belah, piring gelas dan alat makan dan minum dari perak sebelum dan sesudah digunakan, buang segera gelas atau piring cangkir keramik yang pecah. Pisahkan barang-barang dari perak dan kaca setelah digunakan, jika sebuah gelas pecah, pindahkan gelas dengan hati-hati dan pastikan tidak ada pecahannya yang tercecer.
- b) Pada saat memberikan pelayanan setiap prosedur harus dilakukan dengan benar, seperti memindahkan cangkir dari meja ketika mengisi cangkir dengan air panas, tidak mengisi nampan berlebihan dan tidak diperbolehkan membawa nampan melewati atas kepala tamu yang sedang duduk dimeja dan selalu memberitahu mereka tentang kehadiran anda, pada saat membuka anggur jauhkan dari tamu agar tidak terkena gabus penutup botol ataupun tumpahan anggur.
- c) Pisahkan gelas dan piring yang pecah ketika memilih, gunakan trolley untuk memindahkannya. Pastikan dalam keadaan aman sebelum menempatkan makanan dalam nampan.
- d) Menjaga penampilan pribadi, gunakan pakaian seragam secara lengkap, baik dan benar, seperti menggunakan sepatu bertumit rendah, perhiasan yang disesuaikan dengan kebijakan hotel, baju yang sesuai dengan ukuran, serta rambut pendek atau panjang tetapi menggunakan hairnet, kesemua hal tersebut perlu dilakukan agar anda dapat bekerja dengan nyaman.

- e) Melaporkan kepada atasan apabila menemukan karpet yang longgar, penempatan tanda keselamatan yang tidak sesuai, pemisahan sambungan kabel listrik dan semua yang akan menyebabkan resiko tersandung dan jatuh.