

**PENGARUH PERSEDIAAN BAHAN MAKANAN TERHADAP
KUALITAS PRODUK PADA *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT*
DI HERMES PALACE HOTEL MEDAN**

KARYA TULIS AKHIR

Untuk Memenuhi Sebagian dari Syarat-Syarat
Yang Diperlukan Untuk Memperoleh
Gelar Ahli Madya Pariwisata

Oleh:

NURIN AJIRNA
1906010007



**PROGRAM STUDI D-III PERHOTELAN
FAKULTAS VOKASI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

Telah Disetujui Untuk Diajukan Kepada Panitia ujian Karya Tulis Akhir

Program Studi D3 Perhotelan Fakultas Vokasi

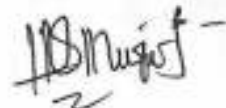
Universitas Muhammadiyah Aceh

Judul:

" PENGARUH PERSEDIAAN BAHAN MAKANAN TERHADAP
KUALITAS PRODUK PADA *FOOD AND BEVERAGE*
PRODUCT DI HERMES PALACE
HOTEL MEDAN"

Banda Aceh, 18 Agustus 2022

Pembimbing



Dra. Nilazarni, M.Pd
NIDN.0128076801

LEMBAR TANDA TANGAN

Telah Dipertahankan Didepan Tim Penguji Karya Tulis Akhir

Program Studi D3 Perhotelan

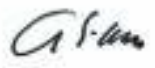
Telah Diterima Untuk Memenuhi Sebagian Dari Persyaratan Guna Memperoleh

Gelar Ahli Madya Pariwisata

Pada Tanggal 27 Agustus 2022

Panitia Penguji:

Penanggung jawab : Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, AC

()

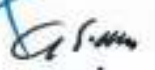
Ketua : Marlina, S.Pd., M.Pd

()

Penguji I : Ichsan Akmal Mazas, B.A (Hons)., M.M

()

Penguji II : Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak, AC

()

PENGESAHAN KARYA TULIS AKHIR

Judul : Pengaruh Persediaan Bahan Makanan Terhadap Kualitas Produk Pada *Food and Beverage Product* Di Hermes Palace Hotel Medan

Nama Mahasiswa : Nurin Ajirna

NPM : 1906010007

Fakultas : Vokasi

Program Studi : D3 Perhotelan

Banda Aceh, 29 Agustus 2022

Disetujui Oleh,

Pembimbing

Dra. Nilazarni, M.Pd
NIDN.0128076801

Diketahui/Disahkan Oleh:

Program Studi D3 Perhotelan

Ketua

Riska Nanda S.Pd., M.Sc
NIDN.1325079401

Fakultas Vokasi
Universitas Muhammadiyah Aceh

Dekan



Dr. H. Afiamin, S.E., M.Si, Ak, CA
NIK.19590217 199101 1 001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PENGARUH PERSEDIAAN BAHAN MAKANAN TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DI HERMES PALACE HOTEL MEDAN

Dengan ini penulis menyatakan bahwa tugas akhir ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar ahli madya pada Program Studi DIII Perhotelan pada Jurusan Vokasi, Universitas Muhammadiyah Aceh adalah benar merupakan hasil karya penulis sendiri. Adapun pengutipan-pengutipan yang penulis lakukan pada bagian-bagian tertentu dari hasil karya orang lain dalam penulisan akhir ini, telah penulis cantumkan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Apabila dikemudian hari ternyata ditemukan seluruh atau sebagian tugas akhir ini bukan hasil karya penulis sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, penulis bersedia menerima sanksi sesuai kebijakan.

Banda Aceh, 18 Agustus 2022

Yang menyatakan,



Nurin Ajirna
NPM.1906010007

KATA PENGANTAR



Alhamdulillahirabbilalamin, segala puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-NYA dan shalawat beserta salam penulis sanjungkan kepada Nabi besar Muhammad SAW, para sahabat dan pengikut-pengikut beliau, dan tak lupa pula kepada keluarga, Sehingga dengan segala usaha dan do'a penulis dapat melengkapi tugas akhir dalam penulisan karya tulis ini dengan judul **“Pengaruh Persediaan Bahan Makanan Terhadap Kualitas Produk Pada *Food and Beverage Product* Di Hermes Palace Hotel Medan”**.

Dalam usaha menyelesaikan karya tulis akhir ini penulis banyak menerima bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, baik dalam bentuk moral semangat, dukungan fisik, serta material. Untuk itu pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terimakasih dan rasa syukur sebesar-besarnya kepada :

1. Allah SWT atas segala nikmat, rahmat dan karunia-NYA
2. Ayahanda tercinta Anwar dan ibunda Darniati, yang telah membesarkan dan mendidik penulis, atas segala cinta, kasih sayang, doa, restu, dukungan dan nasehat yang luar biasa tiada hentinya, serta membimbing saya sampai ditahap penyelesaian Karya Tulis Akhir ini.
3. Yth. Bapak Dr. H. Aliamin, S.E., M.Si.Ak,CA selaku dekan Fakultas Vokasi Universitas Muhammadiyah Aceh.
4. Yth. Ibu Riska Nanda, SE., M.Sc selaku ketua Program Studi Perhotelan Universitas Muhammadiyah Aceh.

5. Yth. Ibu Dra. Nilazarni, M.Pd selaku dosen pembimbing yang banyak memberikan pengarahan dan saran kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir ini.
6. Seluruh dosen dan staf Fakultas Vokasi Muhammadiyah Aceh yang telah memberikan penulisan berbagai disiplin ilmu khusus bidang perhotelan.
7. Seluruh staf Hermes Palance Hotel Medan yang telah memberikan ilmu pengetahuan, bantuan dan masukan selama ini.
8. Teruntuk teman-teman program studi perhotelan 2019 yang memberikan doa dan dorongan serta motivasi sehingga penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Akhir.

Akhir kata penulis mengucapkan alhamdulillah dan semoga Karya Tulis Akhir ini dapat memberikan kontribusi positif bagi perkembangan ilmu pengetahuan. Atas segala bantuan dan bimbingan serta dorongan yang diberikan kepada penulis, semoga menjadi amal baik dan mendapatkan imbalan dari Allah SWT. Aamiin Allahumma Amin

Banda Aceh 18 Agustus 2022
Penulis

Nurin Ajirna
NIM: 1906010007

ABSTRAK

PENGARUH PERSEDIAAN BAHAN MAKANAN TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DI HERMES PALACE HOTEL MEDAN

**Nurin Ajirna
2022**

**Dra. Nilazarni, M.Pd
NIDN. 0128076801**

Food and beverage departement merupakan salah satu bagian yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab atas pengolahan makanan dan minuman.

Penelitian ini dilatar belakang permasalahan mengenai, bagaimana pengaruh persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada *food and beverage product* di Hermes Palace Hotel Medan. Kendala-kendala yang dihadapi dalam persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk, serta cara mengatasi masalah yang dihadapi dalam persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada *food and beverage product*.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada *food and beverage product* di Hermes palace Hotel Medan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Analisis dilakukan pada studi kepustakaan dan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Dari hasil penelitian persediaan bahan makan di dalam hotel sangatlah penting untuk membantu kelancaran *food and beverage product* dalam memberikan sebuah produk kepada tamu khususnya dibidang penjualan makanan dan minuman, sebagai tempat proses pengolahan makanan di *kitchen*.

Memberikan pelatihan dan arahan kepada karyawan hotel untuk mendapatkan pengetahuan yang baru dan wawasan yang luas, guna meningkatkan kualitas pada saat melaksanakan pekerjaan

Kata Kunci : *Food and Beverage Departement*, Persediaan Bahan Makanan, Kualitas Produk.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Tujuan Penelitian.....	3
D. Manfaat Peneliti.....	4
E. Metode Penelitian	4
1. Sumber Data	5
2. Teknik Menganalisis Data	5
3. Subjek Penelitian	5
4. Lokasi Penelitian	6
5. Metode Pengumpulan Data.....	6
BAB II TINJAUAN KEPUSTAKAAN	
A. <i>Food and Beverage Departemen</i>	8
B. Persediaan	14
C. Kualitas	18
D. Produk	22
BAB III PENGARUH PERSEDIAAN BAHAN MAKANAN TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA <i>FOOD AND BEVERAGE PRODUCT</i> DI HERMES PALACE HOTEL MEDAN	
A. Gambaran Umum Hermes Palace Hotel Medan	25
B. Pengaruh Persediaan Bahan Makanan Terhadap Kualitas Produk Pada <i>Food and Beverage Product</i> Di Hermes Palace Hotel Medan.....	31
C. Kendala yang dihadapi persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada <i>Food and Beverage Product</i> Di Hermes Palace Hotel Medan	33
D. Cara Mengatasi kendala Pengaruh Persediaan Bahan Makanan Terhadap Kualitas Produk Pada <i>Food and Beverage Product</i> Di Hermes Palace Hotel Medan.....	35

BAB IV PENUTUP

A. Kesimpulan	37
B. Saran	39

DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jenis, Jumlah, Dan Harga Kamar	27
Tabel 2. Fasilitas Hermes Palace Hotel Medan.....	27
Tabel 3. Struktur Organisasi <i>Food and Beverage Product</i>	29

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Hotel adalah salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, dimana segmen pasar yang dituju adalah para tamu yang datang dengan bertujuan untuk beristirahat, hotel sendiri memiliki arti suatu bisnis jasa atau pelayanan yang menyediakan akomodasi serta dikelola secara komersial yang dalamnya terdapat unsur pelayanan, makan dan minum, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi tamu yang datang dan ingin menginap, untuk kepentingan liburan maupun bisnis.

Setiap hotel memiliki beberapa departemen, salah satu yang berkaitan dengan pengolahan makanan, adalah *food and beverage departement*. *food and beverage departement* merupakan salah satu bagian yang ada di hotel yang memiliki tugas dan tanggung jawab atas pengolahan makanan dan minuman, departemen ini merupakan salah satu bagian terpenting karena dapat menghasilkan keuntungan bagi hotel.

Food and beverage department merupakan departemen yang memiliki tanggung jawab atas segala hal yang berhubungan dengan penyediaan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman yang ada di hotel. *Food and beverage* itu sendiri di bagi menjadi dua bagian yaitu, *food and beverage service* dan *food and beverage product*. *Food and beverage service* bertanggung jawab memberikan pelayanan langsung kepada tamu-tamu hotel. Sedangkan *food and beverage product* memiliki tanggung jawab untuk menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan hingga masakan yang di pesan layak untuk disajikan kepada tamu.

Dalam *Food and Beverage Product*, pengolahan menu di *kitchen* dilakukan melalui proses tahapan demi tahapan sehingga menjadi barang jadi, pemilihan maupun pengawasan sangat diperlukan dalam penentuan bahan makanan yang siap diproses atau tidak, karena jika persediaan bahan makanan tidak sesuai dengan apa yang sudah ditentukan, dikarenakan akan membuat kualitas produk tidak sesuai dengan harapan atau tidak layak diberikan pada tamu.

Untuk dapat bertahan dan mengembangkan bisnisnya maka tujuan perusahaan pada umumnya adalah menghasilkan laba semaksimal mungkin, salah satunya dengan persediaan bahan makanan yang cukup dan proses produksi yang baik untuk dapat menghasilkan kualitas produk yang baik serta barang yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan berupa hasil produk dengan kualitas terjamin. Produk disebut baik apabila kualitas makanan dapat memenuhi apa yang dibutuhkan para tamu.

Kualitas produk sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu, tingkat kepuasan tamu dapat dilihat dari komentar tamu atau kotak saran yang diisi tamu ketika menginap di hotel. Kualitas produk adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas produk yang mereka terima, kepuasan merupakan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapannya. Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan diatas, penulis tertarik untuk mengajukan judul dalam penulisan karya tulis akhir, yaitu **“Pengaruh Persediaan Bahan Makanan Terhadap Kualitas Produk Pada *Food And Beverage Product* Di Hermes Palace Hotel Medan”**.

B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas, maka terdapat rumusan masalah yang akan dibahas dalam penulisan Karya Tugas Akhir ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada *food and beverage product* di Hermes Palace Hotel Medan?
2. Apa saja kendala-kendala yang dihadapi dalam persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada *food and beverage product* ?
3. Bagaimana cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada *food and beverage product* di Hermes Palace Hotel Medan?

C. Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang telah dirumuskan maka penelitian ini dibuat dengan tujuan:

1. Untuk mengetahui pengaruh persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada *food and beverage product* di Hermes Palace Hotel Medan.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dihadapi dalam persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada *food and beverage product*.
3. Untuk mengetahui cara mengatasi kendala yang dihadapi dalam persediaan bahan makanan terhadap kualitas produk pada *food and beverage product* di Hermes Palace Hotel Medan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teori

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan terutama dalam industri perhotelan pada bagian *food and beverage product*.

2. Manfaat Praktis

Menambah pengalaman kerja dan dapat dijadikan sebagai pedoman yang nantinya dapat digunakan sebagai bekal memasuki dunia kerja. Dapat meningkatkan kualitas produk makanan terhadap hotel sehingga dapat kesan positif untuk hotel tersebut.

E. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada data yang bersifat induktif/kualitatif. Dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2014:347). Penelitian kualitatif adalah pengumpulan data pada suatu latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Albi dan Johan, 2018:8). Kegiatan penelitian ini meliputi pengumpulan data, analisis data, interpretasi data, dan pada akhirnya dirumuskan suatu kesimpulan yang mengacu pada analisis data tersebut.

1. Sumber Data

Data yang diperlukan dapat diperoleh melalui pendekatan berikut :

- a. Data Primer yaitu data yang diperoleh melalui penelitian langsung.
- b. Data Sekunder yaitu data yang diperoleh melalui buku-buku bacaan atau catatan yang terkait dengan permasalahan yang dipilih.

Pengambilan sample dengan menggunakan teknik ini cukup baik karena sesuai dengan pertimbangan peneliti sehingga dapat mewakili populasi.

2. Teknik Menganalisis Data

Teknik yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah teknik penelitian deskriptif, dimana penelitian ini bertujuan untuk menganalisis permasalahan yang terjadi dan mengamati secara langsung objek penelitian serta mencari solusi yang tepat akan permasalahan tersebut. Untuk melengkapi Penelitian akan melakukan dialog dengan informan, yang nantinya jawaban informan tersebut akan diinterpretasikan oleh peneliti sesuai dengan landasan teori yang telah ditetapkan.

3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini penulis memperoleh data melalui bagian yang ada pada *departement food and beverage product* dan tamu di *restaurant Sirocco Moolight Bistro* di Hotel Hermes Palace Medan. Penelitian dengan metode kualitatif membutuhkan responden dan informan, berikut data responden dan informan:

I. Responden adalah sebagai berikut:

Guest : 2 Orang

II. Informan adalah sebagai berikut:

1. Chef : 1 Orang

2. Supervisor : 1 Orang

3. Karyawan : 2 Orang

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Hotel Hermes Palace Medan Jl. Pemuda No.22, Medan 20151 Sumatera Utara – Indonesia

5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data dengan metode:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung (Sudaryono, 2016:87), yaitu penelitian langsung yang dilakukan di lapangan dengan ikut serta dalam operasional hotel khususnya di *food and beverage departement*, sehingga penulis dapat mengetahui dengan jelas permasalahan yang ada di *Kitchen* pada Hermes Palace hotel Medan.

b. Studi Pustaka

Metode pengumpulan data yang meneliti berbagai macam buku yang berguna sebagai bahan analisis yang dapat dijadikan sebagai landasan teori untuk mendukung penulisan penelitian ini.

c. Wawancara

Merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang menggunakan pertanyaan kepada responden secara langsung (Zainatul, 2020:17).

Wawancara merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengadakan tanya jawab pada manajemen yang terkait yang ada di hotel mengenai masalah yang akan dibahas oleh penulis.

d. Dokumentasi

Merupakan penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan berbagai buku-buku, foto-foto, data, gambar, tulisan dan lainnya.

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Food and Beverage Department

Food and beverage department merupakan salah satu *departement* yang ada dihotel, yang berfungsi melakukan penjualan makanan dan minuman. *Departement* ini termasuk bagian yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau memperoleh keuntungan. *Food and beverage departement* merupakan bagian yang sangat mutlak diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman (Dita Susana, 2017:2).

Food and beverage departemen salah satu departemen dalam hotel yang bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*), makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap dihotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel, seperti pesta pernikahan (*wedding party*), rapat-rapat (*convention*), dan pesanan makanan keluar (*outside cetering*) (Richard Komar, 2014:309).

Food and beverage department 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 dikelola secara komersial serta profesional (Dita Susana,2017:43). Jadi, *restaurant* di sebuah hotel tidak hanya menyediakan makanan dan minuman untuk tamu yang menginap, melainkan juga menyediakan untuk tamu yang datang dari luar (tidak menginap di hotel).

Food and beverage department merupakan departemen terbesar kedua yang mendatangkan *revenue* bagi hotel. Karena selain kamar, hotel juga menjual makanan dan minuman yang pengelolaannya dilakukan oleh *food and beverage department* (Heni Kustini, 2017:10), oleh sebab itu, *food and beverage* bertanggung jawab terhadap pengadaan dan pelayanan makanan dan minuman yang meliputi *food product* dan *food and beverage service*, termasuk outlet-outletnya seperti *restaurant*, *room service*, *banquet*, *bar*, *pastry* dan lainnya.

a. Tugas *Food and Beverage Department*

Secara umum tujuan *food and beverage department* yaitu menjual makan dan minum dan menghasilkan keuntungan sebanyak banyaknya (Dita Susana, 2017:3). *Food and beverage department* memiliki tujuan untuk mencapai keberhasilan departemennya yaitu:

- 1) Menjual makanan dan minuman sebanyak-banyaknya dengan harga yang sesuai, di setiap hotel memiliki *restaurant* yang menjual berbagai makanan untuk menghasilkan keuntungan lebih dari pada penjualan kamar.
- 2) Memberi pelayanan sebaik-baiknya kepada tamu sehingga tamu merasa puas, hal ini dilakukan untuk memberi rasa nyaman kepada tamu dan rasa puas bagi tamu. Hal ini menyangkut mutu pelayanan, mutu makanan minuman, sikap karyawan, dekorasi ruangan serta suasana sekitar, peralatan yang digunakan dan sanitasinya. Jika pihak hotel atau staf *food and beverage department* dapat memberi pelayanan dengan sebaik-baiknya maka tamu akan kembali lagi untuk makan dan minum di restoran hotel bahkan bisa mendatangkan tamu yang banyak karena berkat promosi

dari satu orang ke orang lainnya atas apa yang mereka rasakan dengan pelayanan yang maksimal.

- 3) Mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya dan untuk kesinambungan usaha, jika *food and beverage department* menerapkan poin dari penjelasan pertama dan kedua maka akan menghasilkan keuntungan sebanyak banyaknya.

food and beverage adalah departemen yang keberadaannya merupakan salah satu sumber pendapatan bagi hotel yang bersangkutan dan bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman (Dita Susana,2017:4). Pendapatan yang dihasilkan oleh departemen *food and beverage* biasanya berasal dari *restaurant, café shop, bar, room service* dan *function room*, dalam menjalankan tugasnya *food and beverage department* terbagi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus bekerjasama. Dua bagian tersebut adalah:

1. *Food and Beverage Service*

Food and beverage service departemen atau sering disebut *FB service* merupakan salah satu produk pengembangan dari hotel. Bagian ini mempunyai peran penting di dalam suatu hotel, menyelenggarakan pelayanan kepada tamu, baik berupa makanan maupun minuman, bahkan, di beberapa hotel justru departemen ini menghasilkan *revenue* lebih tinggi di atas *revenue* kamar (Ph Haryono,2015:471).

a. Tanggung jawab *Food and Beverage Service*

Menurut Ph Haryono (2015:475), *tanggung jawab food and beverage product* yaitu:

- 1) Food and beverage service bertanggung jawab kepada tamu yang membutuhkan pelayanan makan, minum maupun *banquet/meeting*. Di samping itu, departemen FBS juga bertanggung jawab atas tercapainya *revenue* serta pengendalian *expenses*, sehingga departemen profit dapat tercapai sesuai budget. Untuk pencapaian kepuasan tamu.
- 2) Bertanggung jawab mengelola, mengoperasikan sistem di FB *service* secara efektif dapat digunakan dengan efisien dan optimal.
- 3) Bertanggung jawab merencanakan, mengelola, mengarahkan dan mengontrol kinerja bagian *food and beverage* untuk mencapai kepuasan tamu.

b. Tugas *Food and Beverage Service*

- 1) Merencanakan, mengarahkan, mengelola, mengawasi dan mengkoordinasikan semua aktivitas kerja di bagian *Food & Beverage*.
- 2) Memberi informasi budget tahunan seluruh outlet dan mengontrol *expenses* hotel.
- 3) Mengusahakan pencapaian *revenue* sesuai target.
- 4) Memeriksa kebersihan dan perawatan di area kerja beserta alat kerja.
- 5) Menghandle guest complain.
- 6) Kordinasi meeting dengan depatemen terkait.
- 7) Bertugas sebagai manager on Duty.

- 8) Membuat program pelatihan departemen
- 9) Membina hubungan baik dengan tamu dan rekan kerja
- 10) Melakukan tugas lain sesuai perintah General Manager.

2 *Food and Beverage Product*

Food and beverage product merupakan bagian yang bertanggung jawab menciptakan produk makanan dengan cita rasa tinggi, melakukan presentasi yang istimewa, serta menjaga *hygiene* dan sanitasi atas produk yang dihasilkan demi kepuasan pelanggan dengan tetap berpedoman pada pengendalian *food cost*. dengan biaya yang terkendali, diharapkan bisa menghasilkan kualitas makanan dan minuman yang istimewa. Jika hotel bisa menciptakan makanan sesuai dengan selera pasar yang bidik, *revenue* (pendapatan) dari *food and beverage* bisa melambung tinggi dan di beberapa hotel justru pendapatan ini bisa sampai pada kondisi demikian (Ph Haryono, 2015:481).

Menurut Richard Komar (2014:309), *food and beverage product* terdiri dari kitchen atau dapur. Organisasinya meliputi, antara lain:

- a. *Pantry*, mempersiapkan makanan pagi dan minuman
- b. *Garde manager*, mempersiapkan *cold dish*, *salad*, *sauce*, dll
- c. *Potage*, mempersiapkan *soup* (*cream*, *clear/consome*)
- d. *Grillardair*, mempersiapkan *steak*, *broiled*, panggang-panggang
- e. *Pastry*, mempersiapkan *fish dish* (ikan laut, dll)
- f. *Dishwashing* (stewarding), mempersiapkan dan mencuci alat-alat service

a. Tanggung jawab *Food and Beverage product*

Menurut Ph Haryono (2015:484), *tanggung jawab food and beverage product* yaitu:

- 1) *Food and beverage product* bertanggung jawab untuk menciptakan produk makanan yang kreatif, inovatif, serta menjaga *hygiene* dan sanitasi atas produk yang dihasilkan, demi kepuasan pelanggan dengan tetap mengendalikan *food cost* dan biaya untuk menciptakan departemental profil.
- 2) Bertanggung jawab mengolah, mengoperasikan sistem di *food and beverage* dan *kitchen* secara efisien dan optimal.
- 3) Penyajian makanan dan minuman yang sangat prima dengan *food cost* yang kompetitif.

b. Tugas *Food and Beverage Product*

- 1) Menyusun rencana kerja dan pengembangan di departemen
- 2) Menyusun budget tahunan
- 3) Menganalisa kebutuhan dan pengembangan FB
- 4) Mengikuti prosedur, kebijakan dan standar yang diharapkan perusahaan
- 5) Mempersiapkan dan memperbarui kitchen operation manual
- 6) Mempersiapkan, memperbarui menu dan standar recipe secara periodik.

- 7) Menyajikan makanan terbaik bagi tamu, mempergunakan operasional manual yang telah ditetapkan, dan secara acak melakukan pemeriksaan terhadap kualitas makanan.
- 8) Membantu pengembangan produk spesifikasi untuk setiap tamu
- 9) Menjaga konsistensi produk pada kualitas, penampilan dan rasa
- 10) Melakukan pegujian produk-produk baru dipasaran, secara konsisten
- 11) Inovatif, kreatif dengan ide baru untuk buffe set-up, new food concept, promosi dll.
- 12) Bekerja sama dengan F&B Manager, Restaurant & Room Service Manager, Banquet Operation Manager untuk menentukan kebijakan harga jual makanan.
- 13) Menghadiri F&B meeting dengan F&B Manager berserta, Restaurant & Room Service Manager, Banquet Operation Manager.
- 14) Melaksanakan general cleaning kitchen sesuai jadwal, memastikan kebersihan keseluruhan area kitchen
- 15) Memeriksa kebersihan freezer dan lemari es, tidak overstock
- 16) Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berasal dari bagian kitchen
- 17) Melakukan tugas lain sesuai perintah General Manager.

B. Persediaan

Persediaan merupakan salah satu unsur yang paling aktif dalam operasi perusahaan yang secara kontinu diperoleh, diubah, yang kemudian dijual kembali. Sebagian besar sumber-sumber perusahaan juga sering dikaitkan di dalam

persediaan yang akan digunakan dalam perusahaan manufaktur. Dengan tersedianya persediaan maka diharapkan perusahaan dapat melakukan proses produksi sesuai kebutuhan atau permintaan konsumen (Resista Vikaliana, 2020:2).

Menurut Herjanto dalam Resista Vikaliana (2020:2) mengemukakan bahwa “persediaan adalah bahan atau barang yang disimpan yang akan digunakan untuk memenuhi tujuan tertentu, misalnya untuk digunakan dalam proses produksi atau perakitan, untuk dijual kembali, atau untuk suku cadang dari suatu peralatan atau mesin”.

Berdasarkan keterangan diatas dapat diketahui bahwa persediaan sangat penting bagi suatu perusahaan karena berfungsi menghubungkan antara operasi yang berurutan dalam pembuatan suatu barang dan menyampaikan kepada konsumen. Dengan adanya persediaan bahan baku yang cukup dapat memperlancar kegiatan produksi perusahaan dan dapat menghindari terjadinya kekurangan bahan baku.

2. Fungsi Persediaan

Menurut Handoko dalam Resista Vikaliana (2020:6), persediaan bahan baku disebutkan bahwa fungsi persediaan terbagi menjadi tiga macam yaitu:

b. Fungsi *decoupling*

Persediaan *decoupling* ini memungkinkan perusahaan dapat memenuhi permintaan langganan tanpa menunggu *supplier*.

c. Fungsi *economics los sizig*

Melalui penyimpanan persediaan, perusahaan dapat memproduksi dan membeli sumber-sumber daya dalam kualitas yang dapat mengurangi

biaya-biaya per unit. Dengan persediaan lot size ini akan mempertimbangkan penghematan pengeluaran persediaan.

d. Fungsi antisipasi

Suatu perusahaan sering menghadapi fluktuasi permintaan yang dapat diperkirakan dan diramalkan berdasarkan pengalaman atau data di masa lalu. Disamping itu perusahaan juga sering dihadapkan pada ketidakpastian jangka waktu pengiriman barang kembali sehingga harus dilakukan antisipasi untuk cara menanggulangnya.

Tujuan pengelolaan persediaan menurut Ristono dalam Resista Vikaliana (2020:9) adalah:

- a. Untuk dapat memenuhi kebutuhan atau permintaan konsumen dengan cepat (memuaskan konsumen), agar tamu merasa puas dengan produk tersebut.
- b. Untuk menjaga kontinuitas produksi atau menjaga agar perusahaan tidak mengalami kehabisan persediaan yang mengakibatkan terhentinya proses produksi, hal ini dikarenakan:
 1. Kemungkinan barang (bahan baku dan penolong) menjadi langka (pasar) sehingga sulit diperoleh.
 2. Kemungkinan *supplier* terlambat mengirimkan barang yang dipesan.
- c. Mempertahankan dan bila mungkin meningkatkan penjualan dan laba perusahaan.
- d. Menjaga agar pembelian bahan secara kecil-kecilan dapat dihindari, karena dapat mengakibatkan ongkos pesan menjadi besar.

- e. Menjaga agar penyimpanan dalam *emplacement* tidak besar-besaran, karena akan mengakibatkan biaya mejadi besar.

2. Manfaat Persediaan

Menurut Herjanto dalam Resista Vikaliana (2020:16) beberapa manfaat persediaan dalam memenuhi kebutuhan perusahaan, sebagai berikut:

- a. Menghilangkan resiko keterlambatan pengiriman bahan baku atau barang yang dibutuhkan perusahaan.
- b. Menghilangkan resiko jika material yang dipesan tidak baik sehingga harus dikembalikan.
- c. Menghilangkan resiko terhadap kenaikan harga barang atau inflasi
- d. Menyimpan bahan baku yang dihasilkan secara musiman sehingga perusahaan tidak akan kesulitan jika bahan itu tidak tersedia di pasaran.
- e. Mendapatkan keuntungan dari pembelian berdasarkan diskon kuantitas (bahan baku).
- f. Memberikan pelayanan kepada konsumen dengan tersedianya barang yang diperlukan.

Dengan demikian manfaat yang diberikan akibat persediaan bahan baku yang mencukupi adalah untuk mengurangi resiko adanya keterlambatan pengiriman bahan baku dan menghilangkan resiko kekosongan bahan baku, apabila bahan baku yang dipesan tidak baik sehingga harus di retur kembali. Menghindari terjadinya infleksi dan menjaga jika suatu saat bahan baku yang dibutuhkan tidak tersedia di pasar agar perusahaan tetap memiliki cadangan persediaan bahan baku yang mencukupi.

C. Kualitas

Konsumen yang membeli suatu produk atau memakai suatu jasa mempunyai harapan, yaitu apabila kinerja produk atau jasa tersebut memenuhi atau bahkan melampaui harapan konsumen bukan saja satu kali tetapi berulang-ulang sehingga memberikan kepuasan maka persepsi konsumen tersebut ialah bahwa dia telah memperoleh produk atau jasa yang mempunyai kualitas.

Kualitas merupakan salah satu kebijakan penting yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan daya saing produk, karena dalam pemilihan setiap produk yang akan dikonsumsi, konsumen seringkali mempertimbangkan kualitas dari produk tersebut. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik, serta diproduksi (dihasilkan) dengan cara yang baik dan benar (Nilda Tri Putri, 2018:3).

Kualitas makanan adalah karakteristik yang dapat diterima oleh konsumen, seperti ukuran, bentuk, warna, konsistensi, tekstur, dan rasa. Makanan lezat dan segar memainkan peran penting dalam upaya untuk melampaui pesaing, dengan demikian, kualitas makanan adalah salah satu cara terbaik untuk memaksimalkan keberhasilan dan bisnis *restaurant*. Kualitas atau mutu pada dasarnya difungsikan sebagai senjata dalam persaingan serta dipergunakan memberikan jaminan (*assurance*) kepada pelanggan (*user*) (Djoko, Titiek dan Yitno, 2020:5).

Kepuasan dapat diartikan sebagai suatu keadaan dalam diri seseorang, dimana ia telah berhasil mendapatkan sesuatu yang menjadi kebutuhan-kebutuhan dan keinginan-keinginannya. Dengan demikian hotel selalu berusaha menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan-kebutuhan dengan

keinginan-keinginan yang diharapkan oleh tamu. Bila pelayanan yang diterima oleh tamu melebihi atau sama apa yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut adalah baik atau memuaskan.

1. Dimensi Kualitas

Dimensi kualitas layanan menurut Lupiyoadi dalam Dedeh Kurniasih (2018:15), Dimensi kualitas layanan ada 5 dimensi antara lain:

- a. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
- b. *Reliabilitas* atau kendala yaitu perusahaan dalam memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti indikatornya ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sifat yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.
- c. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat pada pelanggan, indikatornya dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. *Assurance* atau jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan kesopansantunan, dan kemampuan seluruh para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Indikator terdiri dari beberapa

komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

- e. *Empaty* yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupa memahami keinginan konsumen.

2. Prinsip Kualitas

Garvin dalam Nilda Tri Putri (2018:4) mendefinisikan kualitas ke dalam lima prinsip, yaitu:

a. Prinsip Transcendent

Prinsip ini menjelaskan kualitas sebagai sesuatu yang hanya dapat dirasakan ketika digunakan dan merupakan sifat bawaan dari produk atau jasa tersebut.

b. Prinsip Produk-based

Pensip ini mendefinisikan kualitas sebagai sesuatu variabel yang bisa diukur dan menghasilkan keragaman kualitas.

c. Prinsip Use-based

Prinsip ini menjelaskan bahwa kualitas dari suatu produk atau jasa tergantung dari perscpsi masing-masing pelanggan yang menggunakannya.

d. Prinsip Munufacturing-Based

Prinsip ini menjelaskan bahwa kualitas adalah kesesuaian produk terhadap spesifikasi yang telah ditentukan.

e. Prinsip value-based

Prinsip ini mendefinisikan bahwa kualitas tergantung kepada tingkat biaya dan harga tertentu. Semakin bagus kualitas yang diharapkan maka semakin tinggi biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan kualitas tersebut.

2. Faktor Kualitas

Menurut Nilda Tri Putri (2018:9) kualitas pada dasarnya dipengaruhi oleh beberapa faktor diantaranya sebagai berikut:

a. Fungsi suatu produksi

Suatu produksi yang dihasilkan hendaknya memperhatikan fungsi untuk apa barang tersebut digunakan atau dimaksudkan. Dengan demikian, produk-produk yang dihasilkan harus dapat benar-benar memenuhi fungsi tersebut.

b. Wujud luar produk

Salah satu faktor yang sering dilakukan konsumen dalam melihat suatu produk pertama kali untuk menentukan kualitas produk tersebut secara fisik wujud luar tercermin dari usaha, bentuk susunan dan sebagainya.

c. Biaya produk dihasilkan

Produk yang mempunyai biaya atau harga yang mahal menunjukkan bahwa mutu atau kualitas dari produk tersebut lebih baik dari pada produk lainnya.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah kepuasan pelanggan yang merupakan tujuan perusahaan atau organisasi yang berorientasi pada kualitas. Dari beberapa definisi secara garis besar, kualitas adalah keseluruhan ciri atau karakteristik produk atau jasa dalam tujuannya untuk memenuhi kebutuhan harapan pelanggan.

D. Produk

Produk adalah hasil proses produksi yang dilakukan oleh produsen atau perusahaan yang nantinya akan dijual kepada konsumen yang membutuhkan. Produk merupakan segala sesuatu yang dapat ditawarkan produsen untuk diperhatikan, diminta, dicari, dibeli, digunakan, atau dikonsumsi pasar sebagai pemenuhan kebutuhan atau keinginan pasar yang bersangkutan (Tengku Firli Musfar, 2020:29).

Menurut Kotler dan Armstrong (2013) produk adalah segala sesuatu yang dapat ditawarkan ke pasar untuk mendapatkan perhatian, dibeli, dipergunakan, atau dikonsumsi dan yang dapat memuaskan keinginan atau kebutuhan (Tenku Firli Musfar, 2020:30), dalam hal ini, tugas perusahaan adalah dapat diartikan dalam sebuah produk sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen.

Bedasarkan keterangan diatas dapat disimpulkan bahwa produk adalah segala sesuatu yang ditawarkan oleh produsen kepada konsumen untuk memenuhi kebutuhan konsumen dan mampu memberikan kepuasan bagi pelanggan yang menikmati produk tersebut, didalam nya termasuk dari segi rasa, warna, harga, dan kualitas produk tersebut.

1. Tujuan Produk

Menurut Oentono dalam Miguna (2020:4), sebuah produk diproduksi dengan tujuan produk untuk mencapai persaingan yang ada antara lain sebagai berikut:

- a. Fitur produk adalah karakteristik fisik yang berbeda dari sebuah produk.
- b. Manfaat produk adalah fitur produk yang bermanfaat bagi konsumen.
- c. Desain produk adalah fungsi produk yang bermanfaat sesuai dengan kebutuhan, keinginan, serta ekspektasi konsumen.
- d. Kualitas produk adalah kinerja produk sesuai dengan spesifikasi produk serta sesuai dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan konsumen.

2. Pengembangan Produk

Menurut Oentoro dalam Miguna (2020:6) menyatakan bahwa produk baru yang diterima di pasar dapat memberi nilai tambah pada perusahaan atau bahkan bisa memimpin pasar pada segmen tertentu. Tahap dalam pengembangan produk agar tercapai hal tersebut adalah sebagai berikut:

1. Pencarian Ide Produk

Ide yang dihasilkan harus sesuai dengan tujuan dari perusahaan.

2. Menyaring Ide Produk

Apabila mendapatkan banyak ide produk, maka sebaiknya disortir yang sekiranya paling baik untuk direalisasikan, sesuaikan juga dengan tujuan serta kondisi perusahaan.

3. Analisis Bisnis

Perusahaan melakukan estimasi pada produk seperti berapa besar estimasi biaya produk serta investasinya, sesuai juga dengan tujuan serta kondisi perusahaan.

4. Pengembangan Produk

Ide yang layak maju ke tahap selanjutnya, dibutuhkan model percobaan untuk dilakukan uji kelayakan bisnis, produk diuji coba secara internal melalui perusahaan sendiri ataupun perusahaan lain yang kompeten dalam bidanya.

5. Uji Coba Pemasaran

Setelah itu menguji beberapa sampel segmentasi pasar yang kemungkinan akan dituju oleh perusahaan.

6. Kormersilisasi Produk

Tahap terakhir adalah memasrkan dengan menawarkan produk tersebut ke konsumen yang telah dituju perusahaan. Produk baru harus terus dilakukan monitoring sebagai bahan evaluasi untuk perbaikan produk selanjutnya agar mampu menghasilkan laba yang maksimal.

BAB III

PENGARUH PERSEDIAAN BAHAN MAKANAN TERHADAP KUALITAS PRODUK PADA *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DI HERMES PALACE HOTEL MEDAN

A. Gambaran Umum Hermes Palace Hotel Medan

Hermes Palace Hotel Medan saat ini adalah salah satu hotel bintang 4 (empat) yang bergengsi di Medan. Dengan gaya arsitektur modern yang diresmikan pada tanggal 7 Oktober 2010. Hotel yang berdiri di atas lahan seluas 1001 meter persegi ini berada tepat di pusat bisnis kota medan, tepatnya di jalan Pemuda no.22 Medan, Sumatera Utara. Hotel ini merupakan hotel ke 4 dari jaringan Hermes Hotel dengan mulai berdirinya Hermes Palace Medan yang menepati rating bintang 3. Setelah sukses dengan Hermes Banda Aceh, Hermes Bintan & Hermes Sabulussalam, akan tetapi pada tanggal 8 Maret 2016 hotel ini telah di uji sertifikasi yang dilakukan oleh Lembaga Sertifikasi Usaha (LSU) oleh PT. Mutuagung Lestari yang menentukan Hotel Hermes Palace Medan menjadi hotel bintang 4 (empat).

Peningkatan Hotel meliputi banyak segi, mulai dari fasilitas yang tersedia, pengelolaan atau manajemen, hingga layanan dan bagaimana layanan itu di sampaikan. Hermes Palace Hotel Medan menawarkan kenyamanan dengan desain ruangan yang bagus dan nyaman dan di lengkapi dengan kamar mandi yang terbuat dari marmer. Dan satu lagi yang tidak boleh dilewatkan oleh para tamu yang berkunjung ialah pemandangan yang indah pada saat menikmati makan dan minum di Restoran Sirocco Moonlight Bistro yang terdapat di lantai paling atas hotel tersebut.

Hermes Palace Hotel Medan terletak di jantung kota Medan, karena letaknya yang sangat strategis dengan wisata kota Medan, seperti Istana Maimun, Lapangan Merdeka, Rumah Tjong A Fie, Masjid Agung, Center Point Mall, Sun Plaza. Hanya 10 menit berkendara dari Stasiun Kereta Api Medan dan sekitar 1 jam perjalanan dari Bandara Internasional Kuala Namu. Hotel ini memiliki 5 tipe kamar-kamar yaitu:

1. Standart Room
2. Superior Room
3. Deluxe Room
4. Junior suite Room
5. Suite Room

Kamar Hermes Palace Hotel Medan dengan jumlah 106 kamar. Semua tipe kamar di lengkapi dengan fasilitas yang menunjang kenyamanan tamu. Hotel Hermes Palace Medan juga menyediakan berbagai kapasitas yang dapat mempermudah tamu dalam melakukan berbagai macam kegiatan, yaitu Deli Meeting Room, Maimun Ballroom, Mezzanine, yaitu kapasitas ruangan besar dengan penampungan 180-400 orang. Hotel Hermes Palace Medan juga dilengkapi dengan 1 *Restauran Sirocco Moonlight Bistro*, 1 *Hermes Coffee*, *Health and Fitness Centre*, Mushalla, *Free Access Wifi* dan *Laundry*.

2. Jenis Kamar Hermes Palace Hotel Medan

Hotel ini memiliki 106 kamar yang terdiri dari 5 jenis kamar, maka hotel ini diklasifikasikan ke dalam Above Average Hotel (Hotel Menengah). Berikut adalah tabel perincian jenis dan jumlah kamar pada Hotel Hermes Palace Medan:

TABEL 1
JENIS, JUMLAH, DAN HARGA KAMAR

No	JENIS KAMAR	JUMLAH KAMAR	HARGA KAMAR
1	<i>Standart Room</i>	7	Rp . 906.645 ++
2	<i>Superior Room</i>	46	Rp. 969.263 ++
3	<i>Deluxe Room</i>	42	Rp. 1.018.413 ++
4	<i>Junior Suite</i>	8	Rp. 1.804.163 ++
5	<i>Suite</i>	3	Rp. 3.209.175 ++
<i>TOTAL</i>		106	

Sumber: *Departement Front Office* Hotel Hermes Palace Medan, arsip 10 juni 2022

TABEL 2
FASILITAS HERMES PALACE HOTEL MEDAN

No	FASILITAS	No	FASILITAS
1	Spa	12	Restaurant
2	Gym	13	Bar/lounge
3	Wi-fi di area publik	14	Room service 24 jam
4	Concierge	15	Resepsionis 24 jam
5	Tata graha	16	Tempat parkir
6	Meeting room	17	Laundry and dry clean
7	Lobby lounge	18	24 hour security system
8	lift	19	Ruang sholat
9	Smoking area	20	Surat kabar
10	AC	21	Layanan antar jemput
11	Parker gratis	22	Bar

Sumber: *Departement Front Office* Hotel Hermes Palace Medan, arsip 10 juni 2022

3. Stuktur dan job description *food and beverage product*

a. Bagian *Food and Beverage Product*

Food and Beverage Product di Hermes Palace Hotel Medan dibagi menjadi tiga bagian yaitu:

1. Main Kitchen
2. Garde Manger Kitchen
3. Pastry

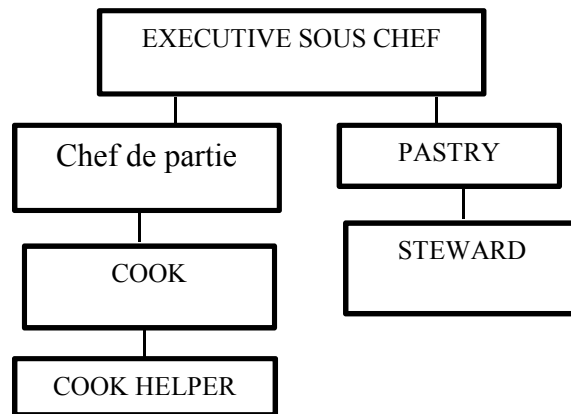
Main kitchen yaitu tempat yang digunakan untuk menyiapkan berbagai macam menu *maincourse* yang akan disediakan pada saat ala carte, breakfast, lunch, maupun dinner, yang dimana kitchen ini termasuk dalam Hot Kitchen, dan juga digunakan untuk butcher.

Garde Manger yaitu tempat dalam organisasi food and beverage product yang menangani beberapa appetize seperti salad dan juga digunakan untuk prepare condimen breakfast yang digunakan untuk besoknya.

Pastry tempat yang digunakan untuk membuat kue dan roti yang disediakan sebagai ala care penutup makanan, seperti desserts breakfast, lunch, dinner, coffe break, wedding dan lainnya.

Pada bagian food and beverage product di Hermes Palace Hotel Medan juga terdapat struktur organisasi yang dipimpin oleh Executive Chef, berikut struktur organisasi dan job desnya:

TABEL 3
STRUKTUR ORGANISASI *F&B PRODUCT*



Sumber: Departeme *Food and beverage product* Hermes Palace Medan, 10 juni 2022

a. *Job Description*

1. *Executive Soul Chef*

- a. Mengatur dan mengawasi seluruh tugas-tugas yang ada di dapur, keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atribut kerja.
- b. Mengecek pesanan barang .
- c. Membuat menu baru untuk dijual.
- d. Membuat rencana berkerja agar lebih efektif.
- e. Menghadiri rapat antara Kepala Departement yang lain.
- f. Menjaga food cost standar yang berbanding lurus dengan standar porsi.
- g. Mengawasi sepenuhnya tempat penyimpanan makanan dan peralatan.
- h. Mengawasi pelaksana kerja, keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan kejaagar dapat menciptakan lingkungan kerja dengan aman.

- i. Membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan .
- j. Menjaga hubungan baik dengan client dan rekan-rekan lainnya.

2. *Chef de partie*

- a. Mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya.
- b. Membuat jadwal yang berorganisasi maupun membagi tugas kepada bawahannya.

3. *Pastry*

- a. Mengawasi staf pastry dalam pekerjaannya akan penggunaan mesin-mesin secara efisien dan fasilitas pastry lainnya.
- b. Bertanggung jawab pada semua persiapan dan pembuatan pastry serta cake product.

4. *Cook*

- a. Membantu chef de partie mau pun chef dalam memasak.

5. *Cook Helper*

- a. Membantu cook dalam melaksanakan tugasnya.

6. *Steward*

- a. Membantu mengawasi kelancara operasional dan menjaga kebersihan kitchen.
- b. Melaksanakan tugas dan bertanggung jawab dalam menjaga kebersihan, mencuci piring, dan menyiapkan saving dish di setiap acara.

B. Pengaruh Persediaan Bahan Makanan Terhadap Kualitas Produk Pada *Food and Beverage Product* Di Hermes Palace Hotel Medan

Persediaan bahan makanan di dalam hotel sangatlah penting untuk membantu kelancaran *food and beverage product* dalam memberikan sebuah produk kepada tamu khususnya dibidang penjualan makanan dan minuman, sebagai tempat proses pengolahan makanan di *kitchen*.

persediaan bahan makanan salah satu aktivitas yang sangat penting bagi hotel, karena berfungsi menghubungkan antara operasi yang berurutan dalam pembuatan suatu menu dan menyampaikan kepada konsumen, dengan adanya persediaan bahan makanan yang cukup dapat memperlancar kegiatan produksi perusahaan dan dapat menghindari terjadinya kekurangan bahan baku (Samson, Chef FB Product, wawancara 2022).

Proses persedian bahan makanan sangatlah penting dalam sebuah hotel, dimana mencatat adalah sebuah proses Supervisor atau Chef melakukan perencanaan pengadaan barang yang telah habis atau untuk stok ke depannya, setelah itu dicatatan tersebut akan di input ke system computer dan di print out, yang hasilnya akan diberikan ke pada pihak purchasing atau yang bertugas melakukan pengadaan barang ke supplier (Razyuis, Spv FB Product,wawancara 2022)

Berdasarkan pengamatan penelitian pada bagian food and beverage product, pemeriksaan bahan makanan akan dilakukan terhadap bahan baku yang harus disimpan ke store dahulu dan bahan baku yang langsung dikirim kebagian kitchen dan pastry, berikut ini pemeriksaan bahan baku dilakukan:

- a. Apabila barang yang datang tidak memenuhi syarat atau dirasa meragukan maka akan ditanya kepada executive chef apa barang nya cocok di pakai atau tidak.
- b. Apabila barang yang di store datang, maka selalu ada pengecekan satu persatu terhadap barang tersebut.

standar kualitas produk menjadi prioritas utama dan baik, untuk mengeluarkan produk makanan yang di sajikan kepada konsumen, agar dapat meningkatkan kualitas produk (Sakius, Staf FB Product, wawancara 2022).

Standar kualitas produk sebagai berikut:

- a. Pengadaan buah, sayur dan bahan makanan yang bagus.
- b. Dalam penyimpanan bahan makanan harus sesuai dengan standar.
- c. Cara preparation juga harus standar sampai tersaji di depan buffe atau konsumen.

Menurut (Sindy, Tamu, wawancara 2022), tentang produk makanan yang kita tawarkan yaitu:

- a. Kualitas makanan sudah baik
- b. Makanan enak
- c. Tempatnya nyaman

Menurut (Topan, Tamu, wawancara 2022), tentang produk makanan yang kita tawarkan yaitu:

- a. Kualitasnya makanan lebih ditingkatkan lagi dari segi rasa (asin)
- b. Makanan enak
- c. Tempatnya nyaman dan view bagus

Maka dapat disimpulkan selain meningkatkan kualitas produk yang baik juga mampu meningkatkan citra perusahaan, saat tamu merasa puas dan harapannya terpenuhi mereka akan mempromosikan kepuasan mereka pada teman, saudara, perusahaan tempat mereka kerja, media sosial atau yang lainnya. Memberikan kualitas yang baik memang tidak mudah, memerlukan waktu kerja dan pengalaman yang tidak sedikit. Karena kita harus mengerti dan memahami apa yang dibutuhkan tamu tanpa tamu harus meminta.

C. Kendala Yang Dihadapi Dalam Persediaan Bahan Makanan Terhadap Kualitas Produk Pada Food and Beverage Product Di Hermes Palace Hotel Medan

Persaingan di dunia perhotelan yang semakin banyak dan sulit, menuntut setiap manajemen hotel untuk selalu memberikan inovasi dan kualitas produk yang terbaik untuk setiap tamu yang datang. untuk mewujudkan hal tersebut, dibutuhkan kerjasama dan peranan yang baik dan solid dari setiap *department* maupun karyawan yang bekerja dihotel, terkadang untuk mencapai suatu tujuan tidaklah mudah, timbul banyak hambatan dan kendala yang dapat mempengaruhi kelancaran dan menunjang keberhasilan operasionalnya.

Setiap hotel memiliki kendala-kendala dan menunjang keberhasilannya. Di Hermes Palace Hotel Medan memiliki beberapa kendala dalam meningkatkan suatu keberhasilan, salah satunya yaitu bagian *food and beverage product* mengenai persediaan bahan makanan dan kualitas produk. Ada pun kendala-kendala yang dihadapi yaitu:

- a. Supliyer yang tidak dapat memenuhi permintaan bagian pembelian hingga barang yang dibutuhkan pihak *kitchen* dan pastry tidak bisa datang tepat waktu. Hal ini membuat proses produksi menjadi terhambat akibat persediaan bahan baku yang kurang lengkap (Rudi, Staf FB Product, wawancara 2022).
- b. Kurangnya dalam menentukan rencanan pembelian bahan makanan untuk hari esok. Hingga hari esoknya bahan makanan yang mau diproduksi sudah habis dan tidak bisa disediakan untuk tamu yang memesan makanan tersebut.
- c. Kurangnya dalam memenuhi persediaan bahan baku pada bagian pastry, hal ini pernah terjadi waktu mau lebaran, tamu mengeluh minta produk makanan yang diminati masih belum sesuai dengan harapannya. Dikarenakan bahan adonan nya mahal.
- d. Kurang telitinya dalam produk saat disajikan di buffe, kasus ini sering terjadi tamu komentar di aplikasi hotel atau langsung pada stafnya. Berdasarkan komentarnya: bubur ayam keseringan asin, masakan nya harus ditingkatkan lagi, ommelete terlalu banyak minyak.

D. Cara Mengatasi Kendala Yang Dihadapi Dalam Persediaan Bahan Makanan Terhadap Kualitas Produk *Pada Food and Beverage Product Di Hermes Palace Hotel Medan*

- a. Lebih ditingkatkan lagi dalam merencanakan persediaan bahan baku, mempunyai rencana kedua jika supliyer tidak dapat mendatangkan barang.

Menghilangkan resiko keterlambatan datangnya barang atau bahan-bahan yang dibutuhkan di hotel, mempertahankan stabilitas operasi perusahaan atau menjamin kelancaran produksi makanan. Memberikan pelayanan kepada pelanggan dengan sebaik-baiknya dimana keinginan pelanggan pada suatu waktu dapat dipenuhi dengan memberikan jaminan tetap tersedianya barang jadi tersebut (Samson, Chef FB Product, wawancara 2022).

- b. “ menurut SPV kita akan mengupayakan jika produk yang diminati tamu tidak ada atau habis, maka kita akan menjual makanan yang lainnya, yang biasa dinikmati dan akan puas dengan produk tersebut. Jangan langsung kita katakan bawasanya produk tersebut tidak ada, tapi kita bilang ketamu tersebut bahwa makan yang lain juga enak dan banyak juga diminati oleh tamu yang lainnya” (Razyuis, Spv FB Product, wawancara 2022).
- c. Cara mengatasi kendala kurangnya dalam memenuhi persediaan bahan baku pada bagian pastry dikarenakan bahan tersebut mahal. “menurut SPV bukan kita tidak bisa memenuhi keinginan tersebut, dikarenakan atau mungkin di hari itu harga bahan baku di pasar mungkin lagi naik, tapi kita cari juga bahan yang sama dan kualitas baik walau produk tersebut lebih murah, produknya pun sama dan hasil produknya pun tidak buruk tapi bisa dinikmati juga dan hasilnya pun bagus walau beda sedikit dengan produk yang mahal, jadi kenapa barang-barang yang mahal disortir, dikarenakan mungkin harga pasar lagi naik, maka dari itu, kita cari produk yang lebih murah dengan kualitas yang bagus. Tapi kita jaga juga kualitas produk

tersebut agar tamu puas dengan makanan yang mereka nikmati” (Razyuis, Spv FB Product, wawancara 2022)

- d. Lebih teliti lagi dalam penyajian makanan, dalam penyicipan, dari segi rasa, bentuk, warna dan lainya saat makana yang mau kita hidangkan, agar kualitas produk yang ditawarkan menjadi baik dan tamu pun merasa puas dengan produk yang kita tawarkan. Jika tamu puas dengan produk yang kita berikan maka tamupun akan kembali ke hotel tersebut.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

Bedasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Hermes Palace Hotel Medan, penulis menyimpulkan beberapa kesimpulan yaiu:

1. *Food and beverage department* adalah dapartemen yang memiliki tanggung jawab atas segala hal yang berhubungan dengan penyediaan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman yang ada di hotel. Departemen ini termasuk bagain yang sangat penting sebab dapat menghasilkan atau mendapatkan keuntungan, tamu yang datang di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan di produksi oleh bagaian *F&B Product*.
2. Persediaan bahan makan di dalam hotel sangatlah penting untuk membantu kelancaran *food and beverage product* dalam memberikan sebuah produk kepada tamu khususnya dibidang penjualan makanan dan minuman, sebagai tempat proses pengolahan makanan di *kitchen*. Dengan adanya persediaan bahan baku yang cukup dapat memperlancar kegiatan produksi perusahaan dan dapat menghindari terjadinya kekurangan bahan baku.
3. Kendala yang dihadapi *food and beverage product*, keterlambatan dari supliyer, kurangnya teliti dalam menentukan rencanan pembelian bahan makanan, kurang teliti dalam produk saat disajikan hingga tamu mengomentari merasa kurang puas, lebih teliti lagi dalam penyajian makanan.

4. Cara menyelesaikan kendala yang di hadapi *food and beverage product* di Hermes Palace Hotel Medan dalam mendukung aktivitas pekerjaan adalah, selalu berusaha untuk selalu fokus dan teliti dalam menjalankan kewajibannya, mampu mengerjakan dan meningkatkan kualitas pekerjaan dengan baik, selalu berusaha menjaga kesehatan dengan baik, karena dengan tubuh dan pikiran yang sehat dapat melancarkan aktivitas pekerjaan dengan baik dan memberikan dampak yang bagus untuk perusahaan.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pembahasan dalam tulisan ini serta beberapa kesimpulan, maka penulis memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi departemen *food and beverage* di Hermes Palace Hotel Medan dan yang terutama sekali bermanfaat bagi penulis sendiri. Adapun beberapa saran-saran tersebut adalah:

1. Lebih meningkatkan lagi proses produksi dengan menyelesaikan masalah yang berkaitan dengan terhadabatnya produksi.
2. Memberikan pelatihan dan arahan kepada karyawan hotel untuk mendapatkan pengetahuan yang baru dan wawasan yang luas, guna meningkatkan kualitas pada saat melaksanakan pekerjaan.
3. Pelayanan yang ada di hotel sudah sangat bagus. Tetapi, alangkah baiknya apabila dapat mempertahankan atau lebih meningkatkan standar yang sudah ada agar dapat menjadikan dampak yang lebih positif bagi hotel di masa yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggito, Albi. Johan Setiawan. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jawa Barat : CV Jejak
- Astuti, Miguna. Nurhafifah Matondang. 2020. *Manajemen Pemasaran*. Yogyakarta : Deepublish
- Haryono, Ph. 2015. *Dasyatnya Pengelolaan Sumber Daya Manusia Dalam Bisnis Perhotelan*. Jakarta : BIP Kelompok Gramedia
- Kurniasih, Dedeh. 2021. *Kepuasan Konsumen*. Banten : Bintang Sembilan Visitama
- Kustini, Henny. 2017. *General Hotel Management*. Yogyakarta : Deepublish.
- Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta : Grasindo.
- Mufarrikoh, Zainatul. 2020. *Statistika Pendidikan*. Surabaya : Jakad Media Publishing.
- Musfar, Tengku Firli. 2020. *Manajemen Pemasara*. Jawa Barat : CV Media Sains Indonesia.
- Putri, Nilda Tri. 2018. *Manajemen Kualitas Terpadu*. Sidoarjo : Indomedia Pustaka.
- Sudaryono. 2016. *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung. Alfabeta.
- Susana, Dita. 2017. *Food and Beverage Pelayanan Makanan Dan Minuman*. Yogyakarta : Relasi Inti Media.
- Vikaliana, Resista. 2020. *Manajemen Persediaan*. Bandung : Media Sains Indonesia.
- Walojo, Djoko Adi. Titiek Kosdijati. Yitno Utomo. 2020. *Pengendalian Kualitas*. Surabaya : Scopindo Media Pustaka.

LAMPIRAN

A. Dokumentasi



Hermes Palace Hotel Medan



Restaurant Hermes Palace Hotel Medan



Hidangan Buffet Untuk Event



Hidangan Buffet Untuk Breakfast



Kitchen Hermes Palace Hotel Medan



Tempat Penyimpanan (Chiler) Sayuran dan Buah



Wawancara Dengan Tamu



Foto Bersama Chef, Spv, Staf

B. Wawancara

Pertanyaan wawancara untuk Chef *Food and Beverage Product*

1. Menurut Chef Samson, seberapa penting persediaan bahan makanan dalam mendukung operasional *Food and Beverage Product*?
2. Bagaimana solusi mengatasi kendala jika supliyer tidak dapat mendatangkan barang tepat waktu?

Pertanyaan wawancara untuk Supervisor *Food and Beverage Product*

1. Menurut Razyus, apakah penting proses persediaan bahan makanan di kitchen?
2. Bagaimana solusi mengatasi kendala jika produk yang diminati tamu tidak ada atau habis?
3. Bagaimana solusi untuk mengatasi kendala kurangnya dalam memenuhi persediaan bahan baku pada bagian pastry dikarenakan bahan tersebut mahal?

Pertanyaan wawancara untuk staf *Food and Beverage Product*

1. Apa saja standar kualitas produk yang ada di bagian F&B Product?
2. Hal apa saja yang menjadi kendala jika bahan baku dari supliyer tidak bisa datang tepat waktu?

Pertanyaan wawancara untuk tamu di restoran Sirocco Moonlingt Bistro

1. Menurut madam/sir, bagaimana tentang produk makanan yang ada di *restaurant* Hermes Palace Hotel Medan?

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

CURRICULUM VITAE

Data Pribadi

Nama : Nurin Ajirna
Tempat/Tanggal Lahir : Seuot Baroh, 18 Desember 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Tinggi/Berat Badan : 150 cm/43 kg
Golongan Darah : O
Kewarganegaraan : WNI
Alamat Rumah : Dusun Ujong Blang, Desa Seuot Baroh, Kec. Indrapuri,
Kab. Aceh Besar
No Telp/Wa : 0812-6976-8798

Riwayat Pendidikan

2006-2007 : TK Harapan Bangsa
2007-2012 : SD Negri Sihoum
2012-2015 : SMP AS-Salam Islamic Solidarity School
2015-2018 : SMK Grafika AS-Salam Islamic Solidarity School
2019-2022 : Universitas Muhammdiyah Aceh

Pengalaman Kerja

2017 : PKL PT Perkasa Mulia Jawa Barat
2022 : Trainee Hermes Palace Hotel Medan