JURNAL KEPARIWISATAAN DAN HOSPITALITAS
Vol. 8, No. 2, November 2024.

Analisis komparasi struktur organisasi *food and beverage department* di hotel berdasarkan kelas bintang hotel

Fahmi Romadhon
Program Studi Sarjana Terapan Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Pariwisata,
Universitas Udayana
Jl. Raya Kampus UNUD, Bukit Jimbaran, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali, 80361
Email: fahmi.romadhon321@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan menganalisis perbandingan struktur organisasi *Food and Beverage (F&B) Department* di hotel non-bintang dan hotel bintang berdasarkan kelas bintang hotel. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan studi kepustakaan. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa hotel non-bintang memiliki struktur yang lebih sederhana, desentralisasi, dan fleksibilitas tinggi dalam operasional hotel. Hotel bintang, terutama hotel bintang 4 dan 5 menerapkan struktur yang lebih kompleks dengan pemisahan yang jelas antara F*&B Product dan F&B Services* dan pengambilan keputusannya memiliki prosedur. Selain itu, budaya organisasi di hotel non-bintang lebih informal dann kekeluargaan sedangkan hotel bintang lebih formal dan professional. Penelitian ini juga menunjukan bahwa tingkat fleksibilitas dalam merespons perubahan tren pasar dan preferensi tamu lebih tinggi di hotel non-bintang dan bintang 1-2, sementara hotel bintang 3-5 lebih mengedepankan prosedur yang lebih formal.

Kata Kunci: *Food and Beverage Department*, Struktur Organisasi, Hotel Bintang dan Non-Bintang, Fleksibilitas

Abstract

This study aims to analyze the comparison of the organizational structure of the Food and Beverage (F&B) Department in non-starred and strarred hotel based on the star rating. The research uases a qualitative approach with a literature study. The findings shoe that non-starred hotels have a simpler, decentralized structure with high flexibility in hotel operations. Strraed hotel, especially 4-Star and 5-Star hotels apply a more complex structure with a clear separation between F&B Product and F&B Services, and their decision-making follows formal procedures. Furthermore, the otrganizational culture in non-starred hotels is more informal and family-oriented, while in starred hotels, it is more formal and professional. The study also indicates that the flexibility in responding to market trends and guest preferences is higher in non-starred and 1-2 star hotels, while 3-5 star hotels place more emphasis on formal procedures.

***Keywords**: Food and Beverage Department, Organizational Structure, Starred and Non-Starred Hotels, Flexibility*

1. PENDAHULUAN

Saat ini perkembangan industri perhotelan di Indonesia berkembang sangat pesat. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik Indonesia tahun 2019-2023, jumlah hotel di Indonesia semakin meningkat. Peningkatan jumlah hotel di Indonesia mengalami peningkatan secara signifikan. Pada tahun 2019, terdapat 29.243 hotel kemudian mengalami peningkatan pada tahun 2020, penurunan pernah terjadi pada tahun 2021 karena dampak Covid-19, namun pada tahun 2022 sampai 2023 jumlah hotel di Indonesia terus mengalami peningkatan. Hal ini menunjukan bahwa industry perhotelan merupakan industri yang menjanjikan di Indonesia. Semakin meningkatnya industri perhotelan menyebabkan persaingan trend pengelolaan fasilitas dan pelayanan yang mengutamakan kepuasaan pelanggan dan produk yang lengkap, nyaman, dan berkualitas (Kotler, 2009).

Dalam memberikan pelayanan yang terbaik, tugas dan tanggung jawab yang jelas di setiap departemen hotel sangat dibutuhkan, salah satunya Food and Beverage Department. Food and Beverage Department merupakan departemen hotel yang memainkan peran penting untuk meningkatkan kepuasaan pelanggan dan pendapatan dalam operasional hotel.Salah satu faktor mempengaruhi efektivitas manajemen *Food and Beverage* adalah staff. Manajemen struktur organisasi harus dilakukan dengan baik dengan tujuan operasional di Food and Beverage Department dapat efektif yang berdampak pada kepuasan pelanggan dan pendapatan .

Struktur organisasi dapat dikatakan sebagai pembagian kerja yang berupa koordinasi, aturan kerja, komunikasi, dan tanggung jawab yang memiliki hubungan langsung dengan kegiatan yang dilakukan (Mc Shane & Glinow, 2016). Struktur organisasi di Food and Beverage Department memiliki fungsi yang krusial dalam proses operasional hotel yang berkaitan dengan tugas dan tanggung jawab para staf. Jika salah satu section di departemen tersebut tidak menjalankan tanggung jawab dengan baik, dapat berpengaruh pada pekerjaan lainnya. Namun, setiap struktur Food and Beverage Department di setiap hotel berbeda-beda tergantung pada kelas bintang hotel. Hal ini juga sebabkan oleh kebutuhan dan biaya operasional hotel.

Berdasarkan latar belakang di atas, penelitian tertarik untuk meneliti perbandingan struktur organisasi food and beverage department di hotel non-bintang dan non-bintang dengan judul **"ANALISIS KOMPARASI STRUKTUR ORGANISASI *FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT* DI HOTEL BERDASARKAN KELAS BINTANG HOTEL."**

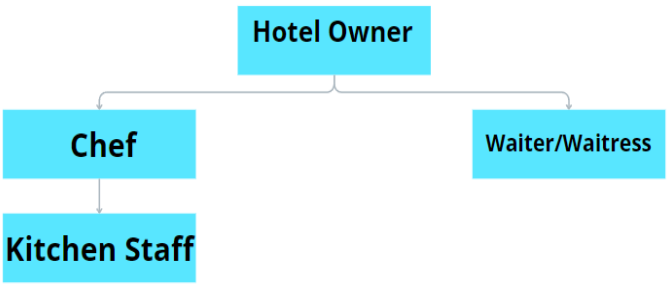
2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian merupakan penelitian deskriptif yang menggunakan pendeekatan kualitatif. Metode penelitian deskriptif dalam kajian metodologi penelitian selalu dikaaitkan dengan persoalan tujuan penelitia (Nasution dalam Soejono: 19). Namun, tidak semua ahli menyatakan hal yang sama. Menurut Surakhmad, penyelidikan deskriptif tertuju pada pemecahan masalah yang ada pada masa sekarang. Penelitian ini menggunakan satu sumber data, yaitu data sekunder. Data sekunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepadapengumpul data (Sugiyono, 2008:402). Data sekunder ini merupakan datayang sifatnya mendukung keperluan data primer dapat berupa jurnal, table statistik, buku dan referensi lainnya yang berkaitan dengan masalahpenelitian. Data sekunder yang didapatkan dalam penelitian ini melalui buku referensi dan jurnal terkait. Teknik pengumpulan data yang digunkan dalam penyusunan penelitian ini, yaitu studi kepustakaan dengan menggunakan buku dan sumber referensi terkait.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 *Food and Beverage Department* di Hotel Non-Bintang

3.1.1 Struktur Organisasi



Gambar 1. Struktur Organisasi *F&B Department* Hotel Non-Bintang
Sumber: Data Diolah (2024)

Struktur organisasi *Food and Beverage Department* di hotel non-bintang memiliki susunan yang sederhana. Hierarki teratas dipegang oleh pemilik hotel/*hotel owner* yang memantau seluruh operasional dan kinerja serta memberikan arahkan kepada *chef* dan *waiter/waitress* di F&B department. Chef akan berkoordinasi ke kitchen staff terkait arahan pemilik hotel. *Waiter/waitress* memiliki peran kepada pelayanan tamu dan mengakomodasi kebutuhan tamu yang tentunya harus berkoordinasi dengan *kitchen staff*. Kedudukan selanjutnya terdapat *chef* yang memiliki bawahan *kitchen staff*.

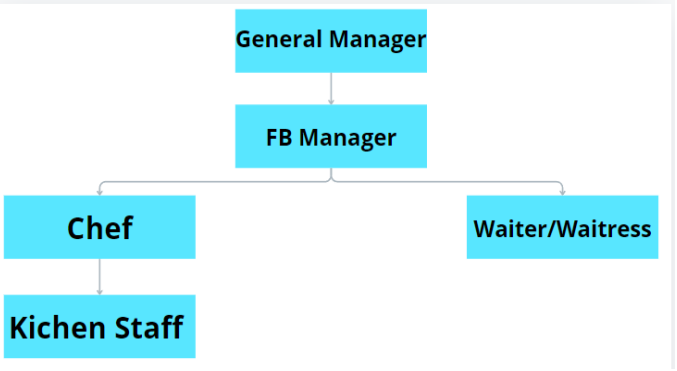
3.1.2 Tugas dan Tanggung Jawab

Setiap section Food and Beverage Department di hotel non-bintang memiliki tugas dan tanggung jawab sebagai berikut:

1. *Hotel Owner*
   a. Memantau kinerja para staff di F&B department;
   b. Memberikan perencanaan dan arahan terhadap kinerja;
   c. Membuat keputusan, menentukan arah bisnis hotel, dan bertanggung jawab atas seluruh Hotel.
2. *Chef*
   a. Bertanggung jawab atas semua operasional dapur;
   b. Memuat perencanaan menu;
   c. Mengawasi kualitas makanan;
   d. Memimpin kitchen staff ;
   e. Memanajemen urusan dapur dan makanan serta minuman.
3. *Kitchen Staff*
   a. Mengerjakan instruksi chef;
   b. Mengolah dan memproduksi makanan;
   c. Menyiapkan peralatan dapur;
   d. Membersihkan peralatan dapur;
   e. Menjaga kebersihan dapur.
4. *Waiter/Waitress*
   a. Melayani tamu selama di restoran;
   b. Mengambil pesananan kepada tamu;
   c. Menyajikan makanan dan minuman;
   d. Membuat minuman;
   e. Menangani complain dari tamu.

3.2 *Food and Beverage Departm*ent di Hotel Bintang 1

3.2.1 Struktur Organisasi



Gambar 2. Struktur F&B Hotel 1
Sumber: Data Diolah (2024)

Struktur organisasi *Food and Beverage Department hotel* bintang 1 mirip seperti struktur hotel non-bintang hanya terdapat perbedaan pada posisi tertinggi, yaitu General Manager. Pada hotel bintang 1 terdapat FB manager yang memimpin departemen tersebut. FB manager harus berkoordinasi dengan Chef kemudian Chef menyampaikan kepada Kitchen Staff. Posisi *waiter/waitress* di hotel bintang 1 dibawahi langsung oleh FB Manager sama seperti Chef. Namun, sebagian besar hotel bintang satu tidak memiliki FB Supervisor yang biasanya menangani kinerja *waiter/waitress*.

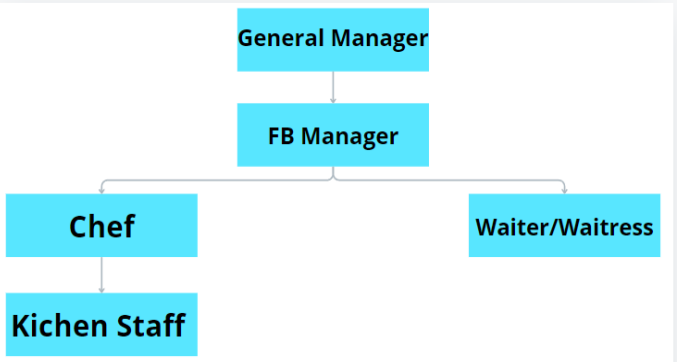
3.2.2 Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab *F&B Department* di hotel bintang 1 sama seperti hotel non-bintang, hanya saja terdapat tambahan tugas dan tanggung jawab posisi FB Supervisor. Tugas dan tanggung jawab masing-masing section diuraikan sebagai berikut:

1. *FB Manager*
   a. Memastikan kelancaran operasional seluruh restaurant;
   b. Merancang anggaran dan mengontrol biaya;
   c. Memastikan kepuasan tamu dan menangani komplain dari tamu apabila waiter/waitress tidak dapat menanganinya;
   d. Memantau kinerja para staff;
   e. Bertanggung jawab atas semua sumber daya dan aset yang ada di departemen tersebut.
2. *Chef*
   a. Bertanggung jawab atas semua operasional dapur;
   b. Memuat perencanaan menu;
   c. Mengawasi kualitas makanan;
   d. Memimpin kitchen staff;
   e. Memanajemen urusan dapur dan makanan serta minuman.
3. *Kitchen Staff*
   a. Mengerjakan instruksi chef;
   b. Mengolah dan memproduksi makanan;
   c. Menyiapkan peralatan dapur;
   d. Membersihkan peralatan dapur;
   e. Menjaga kebersihan dapur;
4. *Waiter/Waitress*
   a. Melayani tamu selama di restoran;
   b. Mengambil pesananan kepada tamu;
   c. Menyajikan makanan dan minuman ;
   d. Membuat minuman;
   e. Menangani komplain dari tamu.

3.3 *Food and Beverage Department* Hotel Bintang 2

3.3.1 Struktur Organisasi



Gambar 3. Struktur F&B Hotel Bintang 2
Sumber: Data Diolah (2024)

Struktur organisasi *Food and Beverage Department hotel* bintang 2 sama dengan bintang 1. Secara keseluruhan alur koordinasi antara FB Manager, chef, kitchen staff, dan waiter/waitress sama seperti hotel bintang satu. Namun beberapa hotel mungkin menerapkan tambahan section, seperti bartender dan steward.

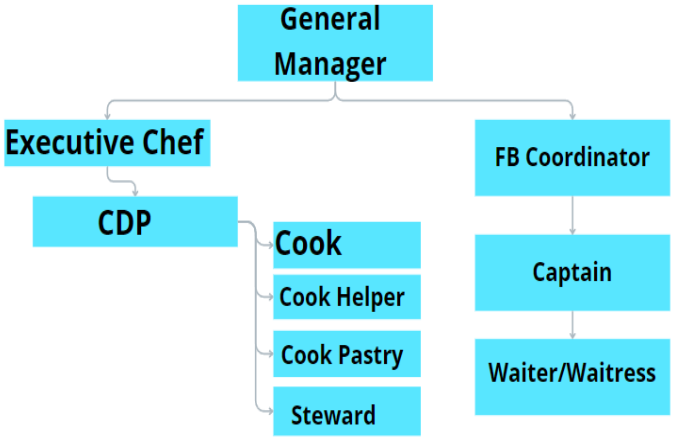
3.2.3 Tugas dan Tanggung Jawab

1. *FB Manager*
   a. Memastikan kelancaran operasional seluruh restaurant;
   b. Merancang anggaran dan mengontrol biaya;
   c. Memastikan kepuasan tamu dan menangani komplain dari tamu apabila waiter/waitress tidak dapat menanganinya;
   d. Memantau kinerja para staff;
   e. Bertanggung jawab atas semua sumber daya dan aset yang ada di departemen tersebut
2. *Chef*
   a. Bertanggung jawab atas semua operasional dapur;
   b. Memuat perencanaan menu;
   c. Mengawasi kualitas makanan;
   d. Memimpin kitchen staff;
   e. Memanajemen urusan dapur dan makanan serta minuman.
3. *Kitchen Staff*
   a. Mengerjakan instruksi chef;
   b. Mengolah dan memproduksi makanan;
   c. Menyiapkan peralatan dapur;
   d. Membersihkan peralatan dapur;
   e. Menjaga kebersihan dapur.
4. *Waiter/Waitress*
   a. Melayani tamu selama di restoran
   b. Mengambil pesananan kepada tamu
   c. Menyajikan makanan dan minuman
   d. Membuat minuman
   e. Menangani komplain dari tamu

3.3.2 Tugas dan Tanggung jawab

3.4 *Food and Beverage Department* Hotel Bintang 3

3.4.1 Struktur Organisasi



Tabel 4. Struktur F&B Hotel bintang 3
Sumber: Data Diolah (2024)

Hotel bintang 3 memiliki struktur organisasi *Food and Beverage Department* yang lebih lengkap dari hotel bintang 1 dan 2. Bagian Product dan Service telah dipisah dengan Executive Chef sebagai pemimpin di FB Product dan FB Coordinator sebagai pemimpin di FB Service sehingga kegiatan operasional lebih efektif. Executive Chef membawahi CDP yang

bertanggung jawab pada operasional dapur dan memiliki tanggung jawab atas cook, cook helper, pastry, dan steward. Kemudian, FB Coordinator bertanggung jawab atas pelayanan di restoran dan dibantu oleh Captain yang memegang tanggung jawab atas waiter/waitress. FB Product dan FB Service saling berkoordinasi dalam bekerjaa sehingga hubungan kedua bagian tersebut tidak dapat dipisahkan.

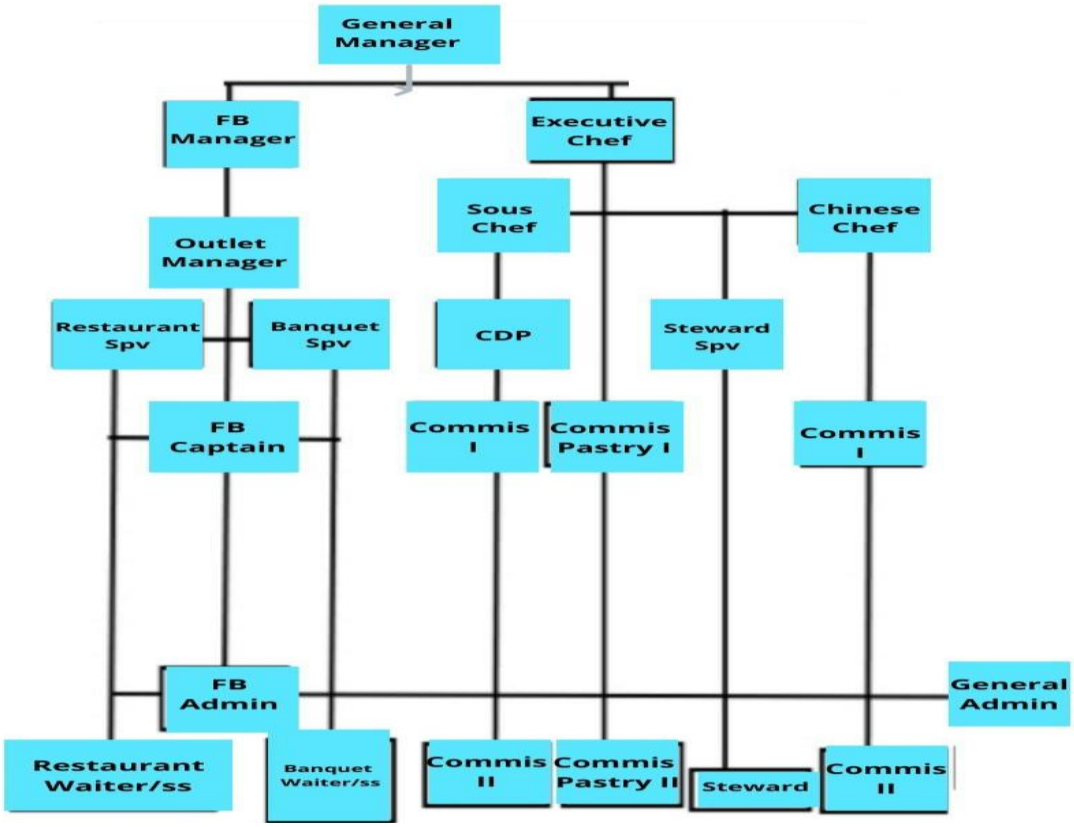
3.4.2 Tugas dan Tanggung Jawab

1. *Executive Chef*
   Menciptakan dan mengembangkan inovasi menu, memastikan standar gizi makanan dan minuman, mengontrol stok, kebersihan, dan pelatihan area dapur.
2. *Chef de Partie*
   Bertanggung jawab dalam memimpin bagian di dapur seperti hot kitchen cold kitchen, dan pastry, menyusun tugas dan pembagian kerja untuk para staf, mengawasi persiapan dan produksi makanan, dan berkoordinasi dengan Executive Chef terkait perkembangan dan kebutuhan dapur
3. *Cook*
   Bertanggung jawab atas memasak dan menyiapkan makanan sesuai arahan dengan CDP dan Executive Chef, menyiapkan bahan dan memasang sesuai dengan SOP, bekerja di bawah arahan CDP, dan memastikan makanan disajikan tepat waktu
4. *Cook Helper*
   Membantu dalam persiapan dan produksi makanan dari tahap persiapaan sampai penyajian.
5. *Cook Pastry*
   Melakukan perencanaan, pengaturan, dan pengawasan di dalam ranah pastry, mulai dari persiapan bahan makanan, cost control, melakukan pengawasan terhadap kinerja commis pastry, serta bertanggung jawab terhadap segala pembuatan pastry dan bakery.
6. *Steward*
   Memelihara peralatan dapur dan kebersihan dengan mencuci piring, sendok garpu, alat dapur dan masak. Serta menyapu dan mengepel lantai.
7. *FB Coordinator*
   Bertanggunbgjawab atas operasional dan pelayanan restoran, serta mengurus urusana administrasi.
8. *Captain*
   Bertanggungjawab atas waiter/waitress dalam pelayanan kepada tamu.
9. *Waiter/Waitress*
   Melayani, menerima, dan mengantarkan pesanan tamu dengan baik agar tidak menurunkan kepuasan tamu, menjawab dan menangani seluruh pertanyaan dan keluhan tamu.

3.5 *Food and Beverage Department* Hotel Bintang 4

3.5.1 Struktur Organisasi

Pada struktur organisasi Food and Beverage (F&B) di hotel bintang 4, koordinasi yang baik menjadi kunci dalam memberikan layanan yang berkualitas serta menjaga kepuasan pelanggan. Struktur ini melibatkan beberapa posisi kunci yang bertanggung jawab atas berbagai aspek operasional F&B, dari manajemen hingga pelayanan langsung kepada tamu.



Gambar 5. Struktur F&B Hotel Bintang 4
Sumber: Data Diolah (2024)

Hotel bintang 4 memiliki struktur organisasi yang lebih kompleks daripada bintang 3 karena telah ada FB manager dan bagian-bagian khusus. Hirarki tertinggi dipegang oleh FB manager yang memiliki tanggung jawab seluruh F&B di hotel baik product dan service. Di bawah FB manager terdapat Outlet manager yang bertanggungjawab membantu manajemen dan operasional restoran atau outlet. Dalam urusan operasional, manajer memberikan tugas kepada Restaurant Supervisor. Hotel bintang empat biasanya mendapatkan klien yang hendak mengadakan acara pesta, terkait pelayan makanan dan minuman di acara tersebut diberikan tanggung jawab oleh banquet manager. Setelah itu, para manajer memberikan tugas kepada para supervisor dan staff, staff biasanya diberikan tugas dan diarahkan oleh supervisor.

Sementara itu bagian dapur, FB manager memberikan tanggungjawab kepada Executive Chef untuk mengolah keberlangsungan FB product baik dari manajemen dan operasional. Executive Chef juga dibantu oleh Sous Chef dan Chef de Partie. Hotel bintang empat juga memiliki chef khusus sesuai dengan jenis menu, seperti chinese chef yang bertanggung jawab dalam makanan oriental. Dalam urusan persiapan dan produksi, para Chef dibantu oleh cook dan cook helper, serta steward dalam pembersihan peralatan dapur dan makan.

3.5.2 Tugas dan Tanggung Jawab

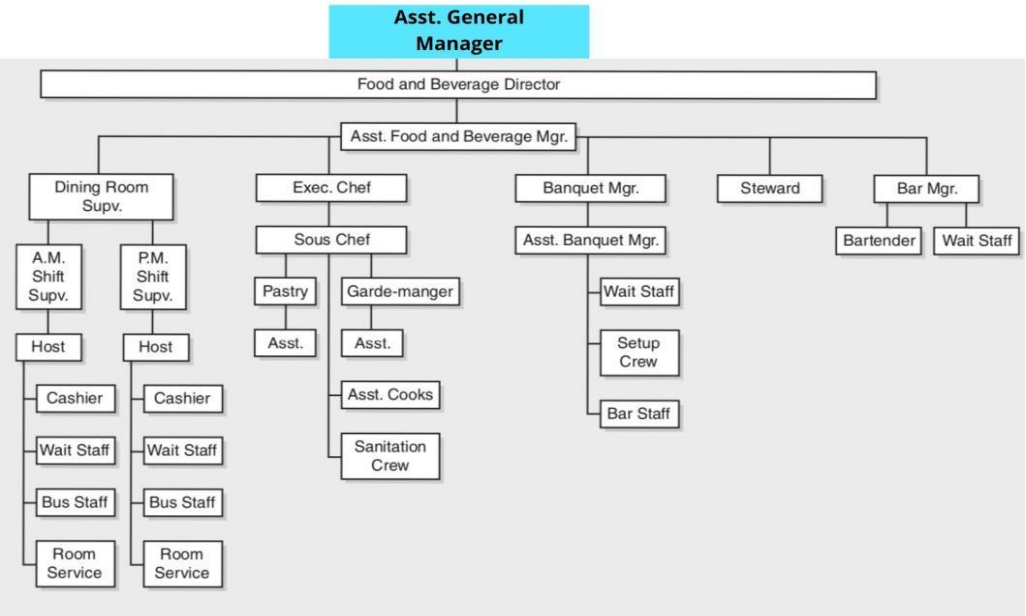
1. *FB Manager*
   FB Manager memiliki tanggung jawab berkoordinasi dalam berbagai kegiatan FB Service, pemilihan menu, dan menjaga pelayanan FB service serta kepuasaan pelanggan.
2. *Outlet Manager*
   Bertanggung jawab atas outlet/restoran yang dipegang, memastikan tamu memperoleh makanan dan minuman dengan tepat baik di restoran ataupun room service, memantau layanan, menangani administrasi harian, merencanakan program menu baru, dan memantau kepuasan pelanggan.

3. *Restaurant Supervisor*
   Mengawasi operasional restoran berjalan dengan baik, memastikan bekerja sesuai dengan SOP, dan menangani keluhan dari tamu.
4. *Banquet Supervisor*
   Mengawasi dan berkomunikasi terhadap seluruh kegiatan perjamuan atau acara makan dengan memastikan pelayanan dan kebutuhan sesuai dengan permintaan tamu.
5. *FB Captain*
   Mengarahkan dan mengawasi para waiter/waitress bekerja dengan sesuai aturan dan shift yang telah ditetapkan.
6. *FB Admin*
   Menyusun laporan bulanan terkait makanan dan minuman baik pengeluaran, penjualan, keutungan, dan operasional. Memeriksa persediaan bahan makanan dan minuman.
7. *Restaurant Waiter/Waitress*
   Melayani, menerima, dan mengantarkan pesanan tamu dengan baik agar tidak menurunkan kepuasan tamu, menjawab dan menangani seluruh pertanyaan dan keluhan tamu.
8. *Banquet Waiter/Waitress*
   Menyajikan hidangan pada saat perjamuan atau acara.
9. *Executive Chef*
   Menciptakan dan mengembangkan inovasi menu, memastikan standar gizi makanan dan minuman, mengontrol stok, kebersihan, dan pelatihan area dapur.
10. *Sous Chef*
    Bekerjasama dengan executive chef merencanakan penciptaan menu yang beranekaragam dan mengelola persiapan makanan di dapur, serta memberikan instruksi kepada CDP untuk menyelesaikan tugas. Selain itu, bertanggung jawab pelatihan staf dan inventaris.
11. *Chinese Chef*
    Mengawasi dan mengelola produksi masakan oriental dan mengevaluasi kualitas produk.
12. *CDP/Chef de Partie*
    Membantu executive chef, sous chef melalui penyajian makanan, penyusunan menu, dan pengelolaan K3, kebersihan, standar makanan, melatih commis chef, pengendalian porsi, dan pengawasan proses pemeliharaan dapur dan keamanan makanan.
13. *Steward Supervisor*
    Bertanggung jawab standar kebersihan dan kehigienisan terhadap semua fasilitas pengolahan makanan, serta peralatan dapur dengan mengawasi dan memimpin, serta mengontrol operasi ruang piring, pembersihan area dapur dan pemeliharaan peralatan, dan penyediaan makanan.
14. *Steward*
    Memelihara peralatan dapur dan kebersihan dengan mencuci piring, sendok garpu, alat dapur dan masak. Serta menyapu dan mengepel lantai.
15. *Commis I*
    Mempersiapkan produk makanan dengan kualitas tinggi, memastikan kualitas layanan yang profesional, serta membantu Chef de Partie dan Sous Chef dalam memasak, menyiapkan makanan, mengatur suhu pemanggang, mengontrol porsi dan hiasan, serta memastikan kebersihan area dapur.
16. *Commis II*
    Melakukan persiapan untuk memasak dan menyajikan makanan beserta dengan peralatannya, menggantikan peran kepemimpinan selama tidak hadirnya Sous Chef, serta membantu Chef de partie atau Sous Chef untuk melakukan perencanaan dan persiapan layanan berkualitas untuk departemen makanan dan minuman.
17. *Commis Pastry I*
    Melakukan perencanaan, pengaturan, dan pengawasan di dalam ranah pastry, mulai dari persiapan bahan makanan, cost control, melakukan pengawasan terhadap kinerja commis pastry, serta bertanggung jawab terhadap segala pembuatan pastry dan bakery.

18. Commis Pastry II
    Mempersiapkan dan memasak semua jenis dessert dan pastry yang dipesan oleh bagian dapur.
19. *Commis I (Chinese Chef)*
    Melakukan perencanaan, pengaturan, dan pengawasan di dalam ranah masakan oriental, mulai dari persiapan bahan makanan, cost control, melakukan pengawasan terhadap kinerja commis II, serta bertanggung jawab terhadap segala pembuatan masakan oriental.
20. *Commis II (Chinese Chef)*
    Mempersiapkan dan memasak semua jenis menu oriental yang dipesan oleh bagian dapur.

3.6 *Food and Beverage Department* Hotel Bintang 5

3.6.1 Struktur Organisasi



Gambar 6. Struktur F&B Hotel Bintang 5
Sumber: Data Diolah (2024)

Struktur organisasi *Food and Beverage Department* di hotel bintang 5 disusun agar pekerjaan efisien dan meningkatkan kualitas pelayanan yang tinggi kepada tamu. Pimpinan tertinggi di departemen ini merupakan *Director of Food and Beverage* sebagai penanggung jawab atas perencanaan dan pengarahan serta fungsi manajemen lainnya. Untuk merealisasikan perencanaan, *Assistant Food and Beverage Director* membantu mengkoordinasikan kepada pimpinan di bawahnya. Di bawahnya, terdapat manajer dan supervisor yang bertanggung jawab atas keberlangsungan manajemen setiap bagian dan operasional untuk supervisor. Hotel bintang 5 telah memiliki susunan struktur organisasi yang jelas dan profesional sehingga kinerja dapat lebih efektif sesuai dengan tugas dan tanggung jawab masing-masing.

3.6.2 Tugas dan Tanggung Jawab

1. *Assistant Food and Beverage Director*
   Membantu Direktur F&B dalam mengelola operasional F&B, mengawasi seluruh aspek operasional seperti dapur, bar, banquet, dan restoran dan mengatur anggaran, pembelian, dan memastikan kualitas pelayanan.

2. *Dining Room Supervisor*
   Mengawasi operasional restoran dan pelayanan makanan dan mengatur jadwal memastikan kebersihan area restoran
3. *A.M Shift Supervisor*
   Bertanggung jawab atas lunch, mengawasi operasional FB dari pagi hingga siang hari, dan memastikan semuanya sesuai shift dan berjalan denganbaik.
4. *P.M Shift Supervisor*
   Memastikan Dinner service berjalan dengan baik dan mengawasi operasional FB dari sore hingga malam
5. *Host*
   Menyambut tamu saat datang, mengantarkan tamu ke tablenya, membantu tamu dalam melakukan reservasi, dan menangani keluhan
6. *Cashier*
   Bertanggung jawab atas transaksi pembayaran, mengelola uang yang masuk, membuat laporan harian, dan membuat bill.
7. *Waiter/waitress*
   Menyajikan makanan dan minuman, mengambil dan mengantar makanan dan minuman kepada tamu, dan menangani keluhan tamu.
8. *Bus Staff*
   Clear up peralatan makan setelah tamu selesai makan, mengganti peralatan makan, membantu mengantarkan makanan dan minuman jika diperlukan

Menajaga kebersihan area restoran

9. *Room Service*
   Bertanggung jawab atas layanan food and beverage di kamar tamu sesuai permintaan dan mengantarkan makanan dan minuman ke kamar tamu.
10. *Executive Chef*
    Merencanakan dan membuat inovasi menu, mengontrol kualitas makanan termasuk gizi, dan menciptakan dan mengembangkan inovasi menu, memastikan standar gizi makanan dan minuman, mengontrol stok, kebersihan, dan pelatihan area dapur.
11. *Sous Chef*
    Bekerjasama dengan executive chef merencanakan penciptaan menu yang beraneka ragam dan mengelola persiapan makanan di dapur, serta memberikan instruksi kepada CDP untuk menyelesaikan tugas. Selain itu, bertanggung jawab pelatihan staf dan inventaris.
12. *Pastry*
    Bertanggung jawab atas produksi kue dan mengawasi assistant pastry dalam pembuatan kue.
13. *Assistant Pastry*
    Membantu pastry dalam pembuatan kue dan persiapan bahan.
14. *Garde-manger*
    Bertanggung jawab atas produksi dan penyajian makanan, menyiapkan makanan dingin seperti salad dan hidangan pembuka lainnya, menyajikan hidangan dingin dengan estetika, mengatur stok bahan untuk makanan dingin, membuat dressing salad dan saus dingin, menjaga kebersihan area cold kitchen
15. *Assistant Garde-manger*
    Membantu mempersiapkan bahan bahan, membantu mencuci dan memotong bahan, menjaga kebersihan area cold kitchen, mengelola penyajian makanan dingin sesuai arahan Garde Manger, membantu dalam kontrol bahan, membantu membuat dressing dan saus dingin.
16. *Assistant Cook*
    Membantu chef dalam persiapan produksi makanan
17. *Sanitation Crew*
    Menjaga kebersihan dapur dan peralatan dapur
18. *Banquet Manager*
    Mengelola acara perjamuan dan acara besar dan memastikan acara berjalan baik
19. *Assistant Banquet Manager*
    Membantu Banquet manager dalam pengaturan acara dan staff

20. *Set up Crew*
    Menyiapkan ruangan, peralatan, kursi, dekorasi dan segala peralatan yang dibutuhkan.
21. *Steward*
    Menjaga kebersihan peralatan dapur dan mencuci peralatan dapur dan makan yang kotor
22. *Bar Manager*
    Bertanggung jawab atas operasional bar termasuk produksi minuman dan penyajian dan penyusunan administrasi dan laporan
23. *Bar Staff*
    Mengelola persediaan bahan minuman dan membantu bar manager dalam urusan administrasi dan laporan
24. *Bartender*
    Meracik dan menyajikan minuman untuk tamu.

3.7 Analisis Komparasi Struktur Organisasi *Food and Beverage Department*

3.7.1 Komparasi Hotel Non-Bintang dan Hotel Bintang 1

1. **Hierarki dan Otoritas**
   Dalam hierarki dan otoritas, hotel non-bintang biasanya memiliki struktur yang lebih datar. Hal ini berarti hotel owner terlibat langsung dalam kegiatan operasional. Pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan melibatkan seluruh staff. Mintzberg (1979) menyatakan bahwa struktur organisasi yang sederhana memungkinan pengambilan keputusan yang lebih fleksibel dan adaptif sesuai dengan kebutuhan. Sebaliknya, hotel bintang lebih mengadopsi struktur organisai Food and Beverage yang lebih kompeks. Semua otoritas terdapat pada FB Manager. Namun dalam pengambilan keputusan masih melibatkan partosipasi para staf juga sehingga tidak terlalu terpusat dalam penentuan keputusan.
2. **Budaya Organisasi**
   Schein (2010), budaya organiasi melibatkan nilai dan norma dalam berperilaku dalam organisi. Hotel non-bintang memiliki budaya organisasi yang kental dengan kekeluargaan dan lebih informal dengan tetap menunjung tinggi fokus utama dalam pelayanan tamu. Di sisi lain, hotel bintang 1 biasanya memiliki budaya yang lebih formal tetapi tetap memiliki atmosfer ramah dan kekeluargaan.
3. **Adaptabilitas dan Fleksibilitas**
   Menurut Fiedler (1967), organisasi yang fleksibel dapat beradaptasi dengan lingkungan yang dinamis. Hal tersebut tentunya sesuai dengan industri perhotelan yang memiliki sifat dinamis dan sibutuhkan sebuah adaptabilitas dan fleksibitas. Hotel non-bintang memiliki respon yang tinggi dalam perubahan kebutuhan tamu speerti trend F&B yang sering berubah-rubah dan memiliki fleksibilitas dalam menentukan dan menyesuaikan menu dan harga dengan lebih responsif dan cepat. Sementara itu, hotel bintang 1 lebih susah dalam fleksibilitas karena terdapat struktur organisasi yang formal. Hal ini dapat menyebabkan feedback terhadap tamu lebih lambat dibandingkan dengan hotel non-bintang.

3.7.2 Komparasi Hotel Bintang 2 dan 3

1. **Hierarki dan Otoritas**
   Struktur Food and Beverage Department hotel bintang 2 mulai bervariasi sehingga dalam pengambilan keputusan menjadi lebih kolaboratif dan partisipattif. Mintzberg (1979) menjalaskan bahwa struktur yang lebih kompelks meningkatkan spesialisasi yang lebih tinggi. Hal ini sesuai dengan hotel 3 yang memiliki posisi manajemen lebih banyak, seperti manajer, supervisor, captain, dan staf yang dapat meningkatkan operasional. Pengambilan keputusan juga menjadi lebih terencana dan efisien.
2. **Budaya Organisasi**
   Food and beverage département hotel bintang 2 mulai menerapkan nilai profesionalisme tetapi belum sepenuhnya dapat diterapkan karena pembagian kerja terkadang tidak sesuai dengan struktur. Contohnya, cook helper juga mendapatkan jobdec untuk mencuci piring

dan peralatan karena tidak ada Steward. Schein (2010) mengemukakan bahwa budaya organisasi yang kuat dapat meningkatkan kinerja dan kepuasan bagi staf itu sendiri. Seperti Food and Beverage Department hotel bintang 3 yang dapat menerapkan budaya organisasi yang lebih kuat dan terstruktur. Fokus utama memberikan pelayanan dan kepuasan bagi para tamu, melalui budaya organisasi yang kuat sesuai dengan teori Schein para staf akan merasa puas dan akan menimbulkan pelayanan yang baik juga terhadap para tamu.

3. **Adaptabilitas dan Fleksibilitas**
   Adaptabilitas dan fleksibilitas hotel bintang 2 dapat beradaptasi sesuai dengan trend dan permintaan pasar lebih cepat dibandingkan dengan hotel bintang 3. Hotel bintang 3 perlu beberapa proses yang formal tetapi tetap dapat menyesuaikan. Hal ini sesuai dengan Duncan (1976) bahwa organisasi harus dapat menyesuaikan diri dengan tuntutan eksternal.

3.7.3 Komparasi Hotel Bintang 4 dan 5

1. **Hierarki dan Otoritas**
   Hotel bintang 4 memiliki hieartki yang lebih jelas dan kompleks dibandingkan dengan hotel bintang 1 sampai dengan bintang 3, pemisahan antara FB Product dan FB Services sudah jelas terlihat dalam struktur secara formal. Mintzberg (1979) menyatakan bahwa bahwa semakin kompleks struktut organisasi, semakin banyak juga tingkat manajemen yang terlibat dalam pengambilan keputusan. Hal ini dapat dilihat pada struktur organisasi food and beverage fepartment hotel bintang 5 yang memiliki struktur paling kompleks. Dalam pengambilan keputusan melibatkan banyak tingkatan manajemen. Namun, dalam pemutusan pengambilan keputusan ditentukan oleh tim manajemen yang tertinggi.
2. **Budaya Organisasi**
   Budaya organisasi food and beverage dépertement hotel bintang 4 diterapkan secara professional. Pelatihan dengan tujuan meningkatkan pelayanan kepada tamu terus dilakukan untuk mencapai tujuan. Menurut Schein (2010) budaya yang mendukung inovasi dan pengembangan karyawan sangat penting untuk menciptakan lingkungan kerja yang positif. Sementara itu, food and beverage dépertement hotel bintang 5 memiliki buaya yang inovatif berorientasi pada pelayanan yang luar biasa sehingga harus dituntut profesional dan tanggap.
3. **Adaptabilitas dan Fleksibilitas**
   Fiedler (1967) menyampaikan bahwa organisasi yang dapat beradaptasi dengan lingkungan luar memiliki peluang besar untuk sukses. Struktur food and beverage dépertement hotel bintang 4 menunjukan lebih beradaptasi dengan perubahan pasar, trend melalui inovasi. Struktur food and beverage dépertement hotel bintang 5 sangat responsif terkait perubahan. Hotel bintang 5 biasanya menjadi pelopor dalam tren industri yang berarti menunjukkan fleksibilitas dan responsivitas adalah kunci keberhasilan jangka panjang dalam industri perhotelan.

4. KESIMPULAN

Hotel non-bintang menerapkan struktur organisasi yang sederhana, di mana pengambilan keputusan dilakukan secara desentralisasi, melibatkan seluruh staf, dan memungkinkan fleksibilitas tinggi dalam operasional harian. Sebaliknya, hotel bintang, terutama hotel bintang 4 dan 5, memiliki struktur organisasi yang lebih kompleks. Terdapat pemisahan yang jelas antara F&B Product dan F&B Services, serta pengambilan keputusan yang berjenjang, sesuai dengan teori Mintzberg bahwa semakin kompleks sebuah organisasi, semakin banyak tingkatan manajemen yang terlibat dalam proses keputusan. Pada hotel non-bintang, budaya organisasi cenderung lebih informal dan berbasis kekeluargaan, namun tetap berfokus pada pelayanan tamu. Di sisi lain, hotel bintang menerapkan budaya organisasi yang lebih formal dan profesional. Hotel bintang 4 dan 5, khususnya, menekankan pada inovasi dan pengembangan karyawan sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan, sesuai dengan pandangan Schein bahwa budaya yang kuat dapat

meningkatkan kinerja karyawan. Hotel non-bintang dan bintang 2 memiliki tingkat fleksibilitas yang lebih tinggi dalam merespons perubahan tren pasar dan preferensi tamu, khususnya dalam aspek menu dan harga. Namun, seiring dengan peningkatan tingkat bintang hotel, terutama pada hotel bintang 4 dan 5, prosedur yang lebih formal sering kali mengurangi kecepatan adaptasi, meskipun hotel bintang 5 cenderung menjadi pelopor dalam industri dan menunjukkan responsivitas yang tinggi terhadap perubahan.

Hotel Non-Bintang sebaiknya mempertahankan tingkat fleksibilitas yang tinggi dalam operasional dan pengambilan keputusan. Namun, perlu mulai diterapkan struktur organisasi yang lebih formal guna meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Hotel Bintang 1-3 perlu dilakukan peningkatan profesionalisme melalui penguatan budaya organisasi yang lebih terstruktur serta pelatihan staf secara berkelanjutan untuk mengoptimalkan kinerja. Selain itu, struktur yang lebih baik dapat diterapkan tanpa mengurangi fleksibilitas dalam merespons perubahan pasar. Hotel Bintang 4 dan 5 sebaiknya terus mendorong inovasi di dalam organisasi, terutama dalam pengembangan karyawan dan adaptabilitas terhadap perubahan tren industri.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih kepada para pihak yang telah membantu dalam penyusunan penelitian ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada seluruh dosen program studi sarjana terapan pengelolaan perhotelan.

5. DAFTAR PUSTAKA

Bernard Davis, A. L., & Pantelidis, I. S. (2018). *Food and Beverage Management.* London: Taylor&Francis Group.

BPS. (2023). Jumlah Hotel di Indonesia.

Fiedler. (1967). *A Theory of Leadership Effectiveness.* New York: McGraw-Hill.

Priyono, & Marnis. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Sidoarjo: Zifatama Publisher.

Schein. (2010). *Organizational Culture and Leadership.* San Francisco: Jossey-Bass.

Sugiyono. (2014). *Memahami Penelitian Kualitatif.*

Suyono, J. (2004). *Food Service Management* . Bandung: NHI.