

SKRIPSI

**DAMPAK KINERJA STAFF FOOD AND BEVERAGE DALAM
UPAYA MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL
BESTWESTERN PLUS COCO PALU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Yun Rita Indawati

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**DAMPAK KINERJA STAFF FOOD AND BEVERAGE DALAM
UPAYA MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL
BESTWESTERN PLUS COCO PALU**



POLITEKNIK NEGERI BALI

**Yun Rita Indawati
NIM 2415854046**

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

SKRIPSI

**DAMPAK KINERJA STAFF FOOD AND BEVERAGE DALAM
UPAYA MENDUKUNG KUALITAS PELAYANAN DI HOTEL
BESTWESTERN PLUS COCO PALU**

**Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Pariwisata di
Politeknik Negeri Bali**



**Yun Rita Indawati
NIM 2415854046**

**JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS PARIWISATA
JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2025**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyusun Skripsi yang berjudul “Dampak kinerja staff Food and beverage dalam upaya Mendukung kualitas pelayanan di Hotel Best western Plus Coco Palu. Penulisan Skripsi ini merupakan sebuah wadah penyalur ilmu dan minat mahasiswa dalam melakukan penelitian sebagai langkah awal dalam memenuhi syarat penyusunan skripsi agar dapat menyelesaikan Pendidikan Terapan S1 Manajemen Bisnis Pariwisata di Politeknik Negeri Bali.

Penyelesaian Skripsi ini tidak terlepas dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak tersebut, di antaranya:

1. I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang memberikan fasilitas serta kesempatan pada penulis untuk melaksanakan perkuliahan di kampus Politeknik Negeri Bali.
2. Dr. Ni Nyoman Sri Astuti, SST.Par, M.Par selaku Ketua Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan izin dalam melaksanakan perkuliahan pada Jurusan Pariwisata serta turut membantu kelancaran penulis dalam melakukan penyusunan Proposal Penelitian.
3. Putu Tika Virginiya. S. PD. M. Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata yang serta membantu memberikan kelancaran dan masukan bagi penulis.
4. Made Satria Pramanda Putra, S.H., S.E., M.M selaku Ketua Koordinator Manajemen Bisnis Pariwisata yang serta memberikan banyak panduan, dorongan, dan masukan dalam melaksanakan penyusunan Skripsi ini.
5. I Nyoman Rajin Aryana S.Pd,M.Hum, selaku Dosen Pembimbing I yang serta memberikan pandangan, arahan, motivasi dan telah meluangkan waktu untuk membimbing penulis demi kelancaran penyusunan Skripsi ini dari tahap awal sampai akhir.
6. I Ketut Suja, SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan saran, dukungan, dan bimbingan nya tanpa henti untuk membantu penulis agar

dapat menyelesaikan penulisan Skripsi ini dengan baik dan tepat waktu.

7. Seluruh Team kerja dan para senior di Bestwestern plus coco palu khususnya di bagian Food & beverages yang telah dapat menerima penulis untuk belajar di hotel tersebut, memberikan dukungan, bantuan dalam pengumpulan data, pemahaman serta penyaluran ilmu baru bagi penulis yang sangat berguna untuk kelancaran penulisan Skripsi ini.
8. Kedua orang tua serta seluruh anggota keluarga yang telah memberikan dukungan dan motivasi dalam bentuk fisik, materi maupun doa selama melakukan penulisan Skripsi.
9. Teman-teman dan sahabat yang senantiasa memberikan dorongan motivasi, dukungan secara terus menerus sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna mengingat keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis sehingga besar harapan penulis agar Skripsi ini bisa bermanfaat bagi mahasiswa. Akhir kata penulis mengucapkan terima kasih dan mohon maaf atas kesalahan dalam melakukan penulisan.

Penulis

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Yun rita Inda wati

ABSTRAK

Indawati, Yun Rita (2025). Dampak Kinerja Staff Food and Beverage Dalam Upaya Mendukung Kualitas Pelayanan di Hotel Bestwestern Plus Coco Palu. Skripsi: Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Bali

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui oleh Pembimbing I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum. dan Pembimbing II : I Ketut Suja, SE., M.Si

Kata Kunci: Kinerja Staf, Food & Beverages, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL, Best Western Plus Coco Palu

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja staf Food & Beverages serta upaya mereka dalam Mendukung kualitas pelayanan di Hotel Best Western Plus Coco Palu. Latar belakang penelitian berangkat dari pentingnya kualitas pelayanan sebagai faktor utama dalam industri perhotelan, khususnya pada departemen Food & Beverages yang menjadi salah satu penentu kepuasan tamu sekaligus sumber pendapatan hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan analisis kartu komentar tamu. Data kemudian dianalisis menggunakan pendekatan dimensi SERVQUAL yang meliputi aspek tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja staf Food & Beverages Hotel Best Western Plus Coco Palu secara umum telah memenuhi standar pelayanan hotel berbintang empat. Kekuatan utama terdapat pada aspek tangibles yang ditunjukkan melalui kebersihan dan kerapian restoran, reliability melalui ketepatan pesanan dengan tingkat kesalahan hanya 3% dari 300 transaksi, responsiveness yang tercermin dari kesigapan staf melayani tamu, serta assurance melalui keramahan dan profesionalisme staf. Namun, pada aspek empathy masih ditemukan keterbatasan, terutama pada saat jam sibuk sehingga perhatian personal kepada tamu berkurang. Kesimpulan penelitian ini adalah bahwa kinerja staf Food & Beverages Hotel Best Western Plus Coco Palu sudah berada pada kategori baik, meskipun masih memerlukan perbaikan dalam hal empati dan koordinasi pelayanan pada jam padat. Temuan ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi bagi manajemen hotel untuk terus Mendukung kualitas pelayanan, terutama dengan menekankan pada perhatian personal kepada tamu serta peningkatan koordinasi antara bagian service dan kitchen.

ABSTRACT

Indawati, Yun Rita (2025). "Optimizing Food and Beverage Staff Performance to Improve Service Quality at Best Western Plus Coco Palu Hotel". Undergraduate Thesis: Tourism Business Management, Department of Tourism, Politeknik Negeri Bali.

This thesis has been reviewed and approved by Advisor I: I Nyoman Rajin Aryana, S.Pd., M.Hum., and Advisor II: I Ketut Suja, SE., M.Si.

Keywords: Staff Performance, Food & Beverages, Service Quality, SERVQUAL, Best Western Plus Coco Palu

This study aims to examine the performance of the Food & Beverages (F&B) staff and their efforts to improve service quality at Best Western Plus Coco Palu. The research background highlights the importance of service quality as a key factor in the hospitality industry, particularly in the F&B department, which plays a crucial role in guest satisfaction as well as in generating hotel revenue.

The research employed a descriptive qualitative method with data collected through observation, interviews, and analysis of guest comment cards. The data were then analyzed using the SERVQUAL dimensions, which include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy.

The findings indicate that the performance of the Food & Beverages staff at Best Western Plus Coco Palu generally meets the service standards of a four-star hotel. The main strengths are found in the tangibles aspect, reflected in the cleanliness and neatness of the restaurant; reliability, demonstrated by order accuracy with only a 3% error rate out of 300 transactions; responsiveness, shown through the staff's promptness in serving guests; and assurance, highlighted by the staff's hospitality and professionalism. However, empathy remains limited, especially during peak hours when personal attention to guests tends to decrease.

In conclusion, the performance of the Food & Beverages staff at Best Western Plus Coco Palu is categorized as good, although improvements are still needed in terms of empathy and service coordination during busy periods. These findings are expected to serve as an evaluation for hotel management to continuously enhance service quality, particularly by emphasizing personal attention to guests and strengthening coordination between the service and kitchen divisions.

DAFTAR ISI

SKRIPSI.....	i
SKRIPSI.....	ii
SKRIPSI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
LEMBAR PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	ix
ABSTRACT	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	16
1.1 Latar Belakang	16
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian.....	19
1.4 Manfaat Penelitian	19
1.4.1 Manfaat Teoritis	20
1.4.2 Manfaat Praktis	20
1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	23
2.1 Landasan Teori	23
2.1.1 Hotel.....	23
2.1.2 Kinerja Staf	27
2.1.3 Kualitas Pelayanan	28
2.2 Hasil penelitian sebelumnya	30
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1 Lokasi dan Periode Penelitian	33
3.2 Objek Penelitian	34
3.3 Identifikasi Variabel	34
3.4 Definisi Operasional Variabel	35
3.5 Jenis dan Sumber Data	37
3.5.1 Jenis data	37
3.5.2 Sumber data.....	37
3.6 Metode Penentuan Informan	38

3.7 Pengumpulan data	39
3.8 Analisis Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Gambaran Umum Hotel Best Western Plus Coco Palu	44
4.1.1 Sejarah Hotel Best Western Plus Coco Palu	46
4.1.2 Bidang Usaha Hotel Best Western Plus Coco Palu	48
4.1.3 Fasilitas Hotel Best Western Plus Coco Palu.....	51
4.1.4 Struktur Organisasi Hotel Best Western Plus Coco Palu.....	54
4.2 Hasil Penelitian.....	60
4.2.1 Kinerja Staf Food & Beverages di Bestwestern Plus Coco Palu	60
4.2.2 Kualitas Pelayanan di Food & Beverages	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	77
5.1 Kesimpulan	77
5.1.1 Kinerja Staf Food and Beverage	77
5.1.2 Kualitas Pelayanan Food and Beverage	77
5.2 Saran.....	78
5.2.1 Saran untuk Perusahaan/Hotel (Best Western Plus Coco Palu).....	78
5.2.2 Saran untuk Politeknik Negeri Bali.....	79
5.2.3.Saran untuk Penelitian Selanjutnya.....	79
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	83
1. Surat ijin melakukan Penelitian	83
2. Lampiran Panduan Wawancara.....	84
3. Lampiran Persetujuan Hasil Wawancara	86

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Definisi Operasional	37
Tabel 4.1 Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan F&B	68



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Salah satu review pada google review	18
Gambar 3.1 Proses analisis data kualitatif	40
Gambar 4.1 Photo bangunan Hotel Best Western Plus Coco Palu	45
Gambar 4.2 Logo Hotel Best Western Plus Coco Palu	47
Gambar 4.3 Kamar Deluxe Hotel Best Western Plus Coco Palu	49
Gambar 4.4 Restaurant Hotel Best Western Coco Palu	50
Gambar 4.5 Lounge and Bar Hotel Best Western Plus Coco Palu	51
Gambar 4.6 Kolam Renang Hotel Best Western Plus Coco Palu	52
Gambar 4.7 Ruang meeting dan Ballroom	52
Gambar 4.8 Ruang Lobby Hotel Best Western Plus Coco Palu	53
Gambar 4.9 Struktur Organisasi Hotel Best Western Plus Coco Palu.....	54
Gambar 4.10 Struktut Organisasi Food & Beverage	56
Gambar 4.11 Grafik tren peningkatan kualitas pelayanan	69

JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I : Lembar Persetujuan Izin Penelitian	84
Lampiran I : Lembar Persetujuan Wawancara.....	85
Lampiran 2 : Pedoman Wawancara.....	87



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor jasa yang terus berkembang dan berperan penting dalam mendukung pariwisata di Indonesia. Persaingan antarhotel semakin ketat, baik di tingkat lokal maupun internasional. Faktor kunci yang menentukan daya saing hotel adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada tamu. Pelayanan yang berkualitas tidak hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga berpengaruh pada loyalitas, citra, hingga tingkat okupansi hotel (Purba et al., 2022; Candra, 2023).

Dalam konteks pelayanan hotel, staf merupakan garda terdepan yang berinteraksi langsung dengan tamu. Oleh karena itu, kinerja staf, khususnya pada departemen Food & Beverages (F&B), memiliki peran strategis. Departemen ini tidak hanya menyediakan makanan dan minuman, tetapi juga menciptakan pengalaman bersantap yang berkesan, sehingga memengaruhi evaluasi tamu terhadap keseluruhan kualitas hotel. Staf F&B yang memberikan pelayanan cepat, tepat, ramah, dan konsisten akan mendukung kepuasan serta loyalitas tamu (Tania, 2024). Sebaliknya, pelayanan yang kurang baik dapat menimbulkan keluhan yang berimbas pada penurunan citra hotel.

Penelitian terdahulu juga menunjukkan bahwa kinerja staf sangat berkaitan dengan kualitas layanan hotel. Menurut Wiastuti et al. (2023), kualitas kehidupan kerja staf berhubungan positif dengan kinerja, sehingga semakin baik kondisi kerja

yang dirasakan, semakin optimal pula pelayanan yang diberikan. Ni Made Dwi Puspitawati et al. (2023) menegaskan bahwa *work-life balance*, disiplin kerja, dan komunikasi efektif memiliki pengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan hotel. Hal ini menandakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus ditopang oleh manajemen kinerja staf yang baik.

Selain itu, kualitas pelayanan terbukti memiliki implikasi finansial. Candra (2023) menemukan bahwa pelayanan berkualitas dan kepuasan pelanggan berimplikasi langsung terhadap tingkat okupansi hotel. Artinya, kualitas layanan tidak hanya memengaruhi pengalaman tamu, tetapi juga berdampak pada keberlangsungan bisnis hotel. Sejalan dengan itu, Tania (2024) menekankan bahwa kualitas pelayanan yang tinggi dapat menumbuhkan kepercayaan tamu dan berujung pada loyalitas.

Dalam lingkup yang lebih luas, Barokah (2025) menemukan bahwa *work-life balance*, budaya organisasi, dan motivasi kerja berpengaruh terhadap kinerja karyawan dengan kepuasan kerja sebagai variabel mediasi. Temuan ini memperkuat pemahaman bahwa peningkatan kinerja staf tidak hanya terkait keterampilan teknis, tetapi juga dipengaruhi faktor internal organisasi.

Berdasarkan uraian tersebut, peningkatan kualitas pelayanan hotel tidak dapat dilepaskan dari Dampak kinerja staf yang optimal. Fenomena ini juga relevan dengan kondisi di Hotel Best Western Plus Coco Palu, di mana masih terdapat keluhan tamu terkait pelayanan staf F&B pada jam-jam sibuk. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan antara standar pelayanan yang diharapkan dengan kenyataan di lapangan.

Hotel Best Western Plus Coco Palu, sebagai salah satu akomodasi terkemuka di Palu, dituntut untuk terus Mendukung kualitas pelayanannya agar tetap kompetitif di tengah persaingan industri perhotelan yang semakin ketat. mengedepankan standar layanan berkualitas tinggi untuk memastikan pengalaman menginap yang memuaskan bagi setiap tamunya. hotel ini dibangun dengan memiliki 11 lantai dan memiliki 138 kamar.

Adanya keluhan pelayanan yang disampaikan oleh tamu secara tidak langsung melalui Google Review seperti contoh dibawah ini,



Gambar 1. 1 Salah satu review pada Google review di Hotel Best western Plus Coco Palu
Sumber: Halaman Google review *Hotel Best western Plus Coco Palu* (2024)

Adanya keluhan tamu terhadap kinerja staf dan kualitas pelayanan di Food and Beverage Departemen baik tidak langsung seperti disebutkan pada Gambar 1.1 menyebabkan penulis tertarik meneliti pengaruh kinerja staf terhadap kualitas pelayanan di *Food & Beverages* Departemen dengan judul “Dampak kinerja staff F&B service dalam Upaya Mendukung kualitas pelayanan di Hotel Bestwestern Plus Coco Palu”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dalam penulisan Skripsi ini adalah:

- 1 Bagaimana gambaran kinerja staf Food & Beverages di Best Western Plus Coco Palu dalam memberikan pelayanan kepada tamu?
- 2 Bagaimana upaya Food & Beverages Department Best Western Plus Coco Palu dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan kepada tamu?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang didapatkan dalam penulisan Skripsi dengan judul “Dampak kinerja staff Food & Beverages dalam Upaya Mendukung kualitas pelayanan di Hotel Bestwestern Plus Coco Palu” adalah sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan kinerja staf Food & Beverages di Best Western Plus Coco Palu dalam memberikan pelayanan kepada tamu.
- b. Untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan yang dirasakan oleh tamu di Food & Beverages Department Best Western Plus Coco Palu.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi baik secara akademis maupun praktis. Penelitian mengenai Dampak Kinerja Staf dalam Mendukung Kualitas Pelayanan di Food & Beverages Department Hotel Best Western Plus Coco Palu diharapkan dapat memberikan manfaat yang nyata, tidak hanya bagi pengembangan ilmu pengetahuan, tetapi juga bagi praktisi dan pihak

terkait dalam industri perhotelan. Adapun manfaat penelitian ini dapat dibedakan menjadi dua, yaitu manfaat teoritis dan manfaat praktis.

1.4.1 Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi pada pengembangan literatur di bidang manajemen perhotelan, khususnya mengenai hubungan antara kinerja staf dengan kualitas pelayanan di departemen Food & Beverages. Memperkaya kajian akademis dengan menambahkan bukti empiris dari konteks Hotel Best Western Plus Coco Palu, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat tema serupa. Menjadi bahan rujukan bagi mahasiswa, dosen, dan peneliti dalam mengembangkan studi mengenai manajemen sumber daya manusia dan kualitas layanan pada industri pariwisata dan perhotelan.

Selain itu diharapkan agar mampu memberikan kontribusi pada pengembangan literatur di bidang manajemen perhotelan, khususnya mengenai hubungan antara kinerja staf dengan kualitas pelayanan di departemen Food & Beverages serta dapat memperkaya kajian akademis dengan menambahkan bukti empiris dari konteks Hotel Best Western Plus Coco Palu, sehingga dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengangkat tema serupa.

1.4.2 Manfaat Praktis

1. Bagi Perusahaan dan Manajemen Hotel agar mampu memberikan masukan strategis bagi manajemen Hotel Best Western Plus Coco Palu dalam Mendukung kualitas pelayanan melalui optimalisasi kinerja staf, khususnya di departemen Food & Beverages.

2. Bagi Penulis, agar mampu memberikan pengalaman nyata dalam menganalisis Dampak kinerja staf dan hubungannya dengan kualitas layanan, sehingga dapat menambah wawasan, keterampilan, serta kemampuan praktis dalam bidang manajemen perhotelan yang juga merupakan salah satu syarat akademis yang harus ditempuh untuk menyelesaikan di Program Studi D-IV Manajemen Bisnis Pariwisata, Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali.
3. Bagi Politeknik Negeri Bali agar dapat menjadi referensi di perpustakaan Politeknik Negeri Bali yang nantinya diharapkan dapat digunakan sebagai bahan untuk menambah ilmu pengetahuan pembaca yang ingin menambah pengetahuan tentang Kinerja Staf di Food & Beverages Departemen Bestwestern Plus Coco Palu. Mengukur kemampuan mahasiswa dalam mengembangkan ide melalui penulisan proposal dan juga sebagai referensi bagi mahasiswa maupun dosen pengajar dalam menambah informasi dan bacaan bagi para peneliti berikutnya yang membutuhkan referensi untuk melakukan penelitian yang serupa.

1.5 Ruang Lingkup dan Batasan Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada Dampak kinerja staf dalam Mendukung kualitas pelayanan di departemen Food & Beverages (F&B) Hotel Best Western Plus Coco Palu. Penelitian ini menitikberatkan pada kinerja staf F&B yang meliputi waiter, waitress, kasir, dan supervisor, dengan fokus utama pada aspek pelayanan tamu seperti ketepatan, kecepatan, sikap ramah, komunikasi, kerja sama tim, serta tanggung jawab dalam melaksanakan tugas. Kualitas pelayanan dianalisis dengan menggunakan dimensi reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan

tangibles, yang mencerminkan standar pelayanan hotel. Penelitian dilakukan di Hotel Best Western Plus Coco Palu, Sulawesi Tengah, dengan responden yang terdiri dari staf F&B dan tamu hotel yang berinteraksi langsung dalam layanan restoran maupun room service.

Adapun batasan penelitian ini ditetapkan agar pembahasan lebih terarah dan mendalam. Pertama, penelitian hanya difokuskan pada departemen Food & Beverages dan tidak mencakup departemen lain seperti Front Office atau Housekeeping. Kedua, data yang dianalisis terbatas pada hasil wawancara, observasi, kuesioner, serta ulasan tamu yang berkaitan dengan pelayanan staf F&B, sehingga temuan penelitian tidak dapat digeneralisasi untuk seluruh departemen hotel. Ketiga, penilaian kinerja staf dibatasi pada aspek pelayanan langsung terhadap tamu, sehingga tidak mencakup aspek manajerial lain seperti keuangan, pemasaran, maupun strategi operasional hotel secara menyeluruh. Keempat, penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu tertentu sesuai jadwal penelitian, sehingga hasil yang diperoleh hanya menggambarkan kondisi pada periode tersebut dan dapat mengalami perubahan di masa mendatang. Kelima, faktor eksternal seperti kebijakan manajemen hotel secara umum, kondisi pasar, dan tren pariwisata lokal tidak dibahas secara mendalam, kecuali sejauh faktor-faktor tersebut berkaitan langsung dengan Dampak kinerja staf F&B.

memperbaiki diri dan beradaptasi dengan kebutuhan tamu. Hal ini sejalan dengan standar internasional Best Western yang menekankan keramahan, konsistensi, dan kualitas pelayanan prima sebagai kunci kepuasan tamu.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, dan analisis kartu komentar tamu bulan Desember, kinerja staf F&B Service di Hotel Best Western Plus Coco Palu dapat dikategorikan baik hingga sangat baik. Hal ini ditunjukkan oleh tiga aspek utama yang memperoleh penilaian Excellent, yaitu keramahan staf, kecepatan pelayanan, serta kualitas makanan dan minuman. Temuan ini mengindikasikan bahwa staf memiliki kemampuan interpersonal yang baik, mampu bekerja sigap dalam merespons kebutuhan tamu, serta menjaga mutu makanan sesuai standar hotel berbintang.

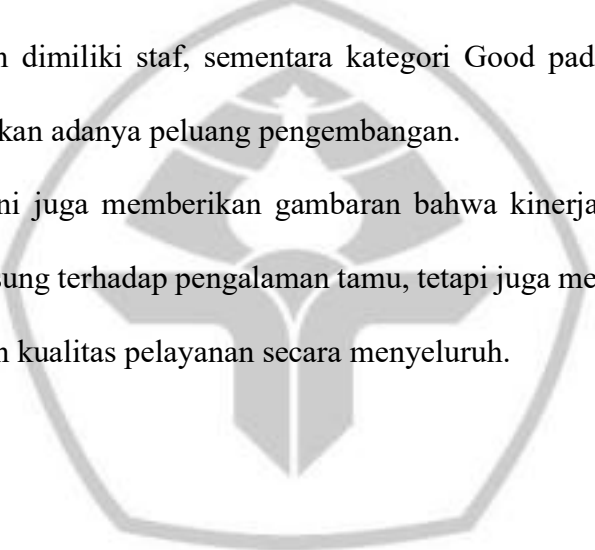
Namun demikian, masih terdapat beberapa aspek yang memperoleh penilaian Good, seperti kualitas pelayanan secara umum, presentasi makanan dan minuman, suasana restoran, harga, serta keseluruhan pengalaman. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun kinerja staf sudah baik, konsistensi pelayanan belum sepenuhnya merata di seluruh indikator. Dengan kata lain, kinerja staf sudah cukup memenuhi harapan tamu, namun masih memerlukan peningkatan agar seluruh aspek dapat mencapai kategori Excellent.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kinerja staf F&B Service berkontribusi signifikan dalam Mendukung kualitas pelayanan, terutama melalui keramahan, kecepatan, dan mutu makanan. Namun, peningkatan berkelanjutan

masih diperlukan pada aspek presentasi, suasana, harga, dan empati agar pelayanan dapat konsisten berada pada level Excellent di seluruh indikator.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat ditegaskan bahwa kinerja staf F&B Service di Hotel Best Western Plus Coco Palu telah menunjukkan kontribusi nyata dalam memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Pencapaian kategori Excellent pada indikator keramahan, kecepatan, dan mutu makanan membuktikan kekuatan adanya ekuatan utama yang sudah dimiliki staf, sementara kategori Good pada beberapa aspek lainnya menunjukkan adanya peluang pengembangan.

Hasil penelitian ini juga memberikan gambaran bahwa kinerja staf tidak hanya berpengaruh langsung terhadap pengalaman tamu, tetapi juga menjadi faktor kunci dalam peningkatan kualitas pelayanan secara menyeluruh.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Dampak kinerja staf dalam upaya Mendukung kualitas pelayanan di Departemen Food & Beverages Hotel Best Western Plus Coco Palu, dapat disimpulkan beberapa hal penting sebagai berikut tentang Kinerja Staf Food and Beverage di Hotel Best Western Plus Coco Palu secara umum berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Staf menunjukkan kompetensi yang cukup baik dalam hal keramahan, tanggung jawab, serta konsistensi menjalankan SOP, yang berdampak positif terhadap pengalaman tamu. Namun demikian, kendala masih ditemukan dalam hal kecepatan pelayanan pada jam sibuk serta koordinasi tim dalam event besar. Hal ini menegaskan bahwa variabel kinerja staf, yang mencakup indikator kualitas kerja, kuantitas kerja, ketepatan waktu, kerja sama, dan tanggung jawab (Mangkunegara, 2017; Robbins & Judge, 2019), sangat menentukan keberhasilan layanan di hotel. Kualitas Pelayanan Food and Beverage di Coco Palu menunjukkan tren positif berdasarkan analisis lima dimensi SERVQUAL (Parasuraman et al., 1988) mulai dari Makanan dan minuman disajikan sesuai standar, meskipun masih ada keterlambatan di jam sibuk, Staf semakin sigap merespons kebutuhan tamu, Profesionalitas dan keramahan staf Mendukung kepercayaan tamu. Adanya peningkatan Perhatian personal terhadap preferensi tamu memberikan pengalaman unik, serta Restoran bersih, rapi, dan sesuai standar internasional. Peningkatan kualitas pelayanan juga didukung oleh tren ulasan Google Reviews yang semakin membaik dari tahun ke tahun. Dengan demikian, dapat dipahami bahwa kinerja staf F&B memiliki hubungan erat dengan peningkatan kualitas pelayanan yang pada akhirnya berimplikasi pada kepuasan dan loyalitas tamu.

Secara keseluruhan, Hasil penelitian menegaskan bahwa kinerja staf berkontribusi langsung terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Dampak kerja yang baik tidak hanya Mendukung persepsi tamu terhadap layanan, tetapi juga memperkuat citra hotel sebagai penyedia jasa akomodasi yang profesional. Temuan ini sejalan dengan penelitian Purba et al. (2022), Wiastuti et al. (2023), dan Tania (2024), yang menegaskan bahwa kualitas layanan bergantung pada konsistensi kinerja staf.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan di atas, beberapa saran yang dapat diajukan adalah sebagai berikut:

5.2.1 Saran untuk Perusahaan/Hotel (Best Western Plus Coco Palu)

Manajemen perlu menambah jumlah staf pada jam sibuk atau saat event besar, baik melalui penjadwalan shift yang lebih fleksibel maupun dengan tenaga kerja tambahan (casual staff). Hal ini penting untuk menjaga reliability dan responsiveness pelayanan. Melakukan Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi: Staf F&B perlu mendapatkan pelatihan rutin dalam hal komunikasi, problem solving, dan pelayanan personal. Pelatihan ini akan memperkuat aspek assurance dan empathy yang sangat menentukan pengalaman tamu. Sedangkan untuk menjawab keluhan mengenai variasi menu, hotel dapat menambahkan opsi vegetarian, vegan, atau menu sehat lainnya. Selain itu, menjaga kebersihan dan kenyamanan restoran tetap menjadi prioritas agar dimensi tangibles semakin kuat. Menjadikan *Google Reviews* dan platform serupa dapat dijadikan alat evaluasi rutin untuk mengukur kepuasan tamu secara real-time, sekaligus menjadi indikator keberhasilan program peningkatan kualitas pelayanan.

5.2.2 Saran untuk Politeknik Negeri Bali

Penguatan Kurikulum Praktik: Sebagai institusi pendidikan pariwisata, Politeknik Negeri Bali dapat memperkuat kurikulum berbasis praktik khususnya pada bidang food & beverages service, hospitality communication, dan manajemen pelayanan. Kolaborasi dengan Industri: Politeknik dapat memperluas kerja sama dengan hotel-hotel, termasuk Best Western Plus Coco Palu, untuk menyediakan program magang, studi kasus nyata, maupun penelitian terapan sehingga mahasiswa terbiasa menghadapi dinamika lapangan.

Integrasi Literasi Digital dalam Perhotelan: Melihat pentingnya review online dalam industri perhotelan, Politeknik perlu membekali mahasiswa dengan pengetahuan tentang digital hospitality reputation management agar mereka siap menghadapi tantangan industri 4.0.

5.2.3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Perluasan Metode Penelitian: Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan analisis deskriptif. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan menggunakan metode kuantitatif dengan instrumen survei terstruktur sehingga hasilnya dapat diuji secara statistik. Penggunaan Statistik Inferensial: Penelitian kuantitatif dapat menguji hubungan antar variabel, misalnya pengaruh kinerja staf terhadap kualitas pelayanan, dengan teknik analisis regresi linier, SEM (Structural Equation Modeling), atau korelasi Pearson. Hal ini akan menghasilkan temuan yang lebih terukur dan generalisasi yang lebih kuat.

Perluasan Objek Penelitian: Penelitian mendatang dapat dilakukan pada departemen lain (seperti Front Office atau Housekeeping) atau membandingkan beberapa hotel berbintang di Sulawesi Tengah untuk memperoleh gambaran yang lebih komprehensif.

Pendekatan Mixed Methods: Kombinasi metode kualitatif dan kuantitatif (mixed methods) akan memberikan gambaran yang lebih holistik mengenai hubungan kinerja staf dengan kualitas pelayanan, sekaligus memvalidasi temuan secara triangulasi.



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Barokah, M. (2025). *The effect of work-life balance, organisational culture, and work motivation on employee performance with job satisfaction*. SIBATIK Journal. <https://publish.ojs-indonesia.com/index.php/SIBATIK/article/view/2792>
- Candra, P. (2023). Service quality and customer satisfaction have an impact on hotel room occupancy. *Global Indonesian Journal of Tourism Management*, 3(1), 127–132. <https://research.e-greenation.org/GIJTM/article/download/127/117/592>
- Mangkunegara, A. P. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (7th ed.). Remaja Rosdakarya.
- Ni Made Dwi Puspitawati, N. K. D. K. P. S., & Parwita, G. B. S. (2023). The effect of work-life balance, work discipline, and communication on employee performance in the hotel industry: A case study at Tanjung Sari Hotel Sanur, Bali. *Business and Entrepreneurial Review*, 23(2), 221–234. <https://doi.org/10.25105/ber.v23i2.18518>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multi-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. [https://doi.org/10.1016/S0148-2963\(99\)00084-3](https://doi.org/10.1016/S0148-2963(99)00084-3) (note: original DOI may vary)
- Purba, J. T., Juliana, J., Budiono, S., Purwanto, A., Pramono, R., & Djakasaputra, A. (2022). The relationship between hotel service quality and customer satisfaction: An empirical study of spa hotels in Indonesia. *International Journal of Entrepreneurship*, 26(1), 1–11. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=4075694
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2019). *Organizational Behavior* (18th ed.). Pearson Education.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tania, L. R. (2024). The effect of service quality and trust on customer loyalty in three-star hotels in Palembang City. *Jurnal Manajemen & Bisnis (PSPP Journals)*. <https://psppjournals.org/index.php/jmap/article/download/361/471/3455>
- Wiastruti, R. D., Adi, S. C., Sarim, S., & Rashid, B. (2023). The impact of work-life quality on hotel employee performance. *Jurnal Manajemen Perhotelan*, 9(2), 55–62. <https://doi.org/10.9744/jmp.9.2.55-62>
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). Sage Publications.

Miles, M. B., & Huberman, A. M. (1994). *Qualitative Data Analysis: An Expanded Sourcebook*. Sage Publications.

Candra, P. (2023). Service quality and customer satisfaction have an impact on hotel room occupancy. *Global Indonesian Journal of Tourism Management*, 3(1), 127–132. <https://research.e-greenation.org/GIJTM/article/download/127/117/592>



JURUSAN PARIWISATA
POLITEKNIK NEGERI BALI