

## BAB I PENDAHULUAN

---

### 1.1 Latar Belakang

Industri perhotelan merupakan salah satu sektor ekonomi yang mengalami pertumbuhan pesat di Indonesia. Dengan berkembangnya pariwisata dan meningkatnya mobilitas masyarakat, permintaan akan layanan perhotelan yang berkualitas juga semakin meningkat. Hotel-hotel berbintang, termasuk Resinda Hotel Managed by Padma yang berlokasi di Kota Karawang, berperan penting dalam menyediakan akomodasi dan layanan yang memuaskan bagi para tamu, baik domestik maupun internasional. Food & Beverage Service Department adalah salah satu departemen kunci dalam industri perhotelan yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan dan minuman. Layanan yang diberikan oleh departemen ini mencakup berbagai aspek, mulai dari penyajian makanan di restoran hotel, layanan kamar (roomservice), hingga penyelenggaraan acara dan banquet. Kualitas layanan yang diberikan oleh Food & Beverage Service Department sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu dan reputasi hotel secara keseluruhan. Resinda Managed Hotel by Padma, sebagai hotel berbintang yang memiliki reputasi baik, selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanan yang diberikan kepada tamu. Salah satu upaya yang dilakukan adalah dengan mengimplementasikan efisien di Food & Beverage Service Department. Implementasi kerja yang baik tidak hanya akan meningkatkan kepuasan tamu tetapi juga akan mendukung operasional hotel secara keseluruhan, mengurangi biaya operasional, dan meningkatkan produktivitas karyawan. Namun, seperti halnya dengan industri lainnya

Food & Beverage Service Department juga menghadapi berbagai tantangan dalam operasionalnya. Tantangan-tantangan tersebut meliputi pengelolaan sumber daya manusia, kontrol kualitas, manajemen waktu, serta pengelolaan inventaris dan bahan baku. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis terhadap implementasi kerja yang berjalan saat ini di departemen tersebut, mengidentifikasi kendala-kendala yang ada, dan memberikan rekomendasi perbaikan yang diperlukan. Laporan ini disusun sebagai bagian dari program magang yang dilakukan di Resinda Hotel Managed by Padma. Program magang ini bertujuan untuk memberikan pengalaman praktis kepada mahasiswa dalam memahami dan mengatasi tantangan-tantangan yang dihadapi dalam industri perhotelan, khususnya di Food & Beverage Service Department. Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang inovatif dan aplikatif untuk meningkatkan kualitas layanan dan operasional di departemen tersebut.