



JSI

Jurnal Saudagar Indonesia

Volume 4, Nomor 2, November 2025

1. **Analisis Penetapan Harga Kamar terhadap Tingkat Penjualan Kamar di Hermes Palace Hotel Banda Aceh**
Cut Raihan Fadhillah, Maya Agustina
2. **Metode Flood Plating dalam Meningkatkan Daya Tarik Menu A'la Carte Restoran Hermes Palace Hotel Banda Aceh**
Nur Maulina Manoppo, Marlina
3. **Analisis Dampak Efisiensi Anggaran Pemerintah Dalam Aktivitas *Meetings Incentives Conferences and Exhibitions* (MICE) di Hermes Palace Hotel Banda Aceh**
Rayi Prayoga Haryo Sujiwo, Riska Nanda
4. **Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh**
Nurul Fadhillah, Marlina
5. **Analisis Pengaruh *Destination Atmosphere, Tourist Experiences, Destination Image*, dan *Destination Familiarity* terhadap *Revisit Intention* pada Pengunjung Wisata Pantai Manggar Segarasari di Balikpapan**
Christie Stephanie Piar, Mohammad Kiswanto, Zuhriah, Majidah Ayu Puspita Sari, Ayu Kusmaningsih, Restu Pratama Warsandi
6. **Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja (Studi Pada Kantor Dukcapil Kabupaten Dompu, Nusa Tenggara Barat)**
Agus Fahrin Rifani, Irwan Cahyadi
7. **Pengaruh *Customer Experience* dan *Word of Mouth* serta Kualitas Pelayanan terhadap *Customer Loyalty* pada Duta Cosmetic Bireuen**
Cut Oulia Faradila, Ferri Yanto
8. **Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh**
Iqbal Saputra, Nilazarni
9. **Analisis SWOT Pengembangan Desa Wisata Lubuk Sukon Kabupaten Aceh Besar**
Rhomi Alfianda, Riska Nanda
10. **Pengaruh Rotasi Kerja, Motivasi Kerja, dan Reward terhadap Kinerja Pegawai di Kantor ATR/BPN Bireuen**
Sarifa Hannum Hutabarat, Ira Dama Yanti
11. **Pemahaman Literasi Zakat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Program Zakat Produktif di Baitul Mal Kabupaten Aceh Tamiang**
Khairatul Muna, Dina Mustiana, Andi Tarlis



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH ACEH

JSI

Jurnal Saudagar Indonesia

Volume 4, Nomor 2, November 2025

Daftar Isi

	Halaman
1. Analisis Penetapan Harga Kamar terhadap Tingkat Penjualan Kamar di Hermes Palace Hotel Banda Aceh <i>Cut Raihan Fadhillah, Maya Agustina</i>	639 – 648
2. Metode Flood Plating dalam Meningkatkan Daya Tarik Menu A'la Carte Restoran Hermes Palace <i>Nur Maulina Manoppo, Marlina</i>	649 – 659
3. Analisis Dampak Efisiensi Anggaran Pemerintah dalam Aktivitas <i>Meetings Incentives Conferences and Exhibitions</i> (MICE) <i>Rayi Prayoga Haryo Sujiwo, Riska Nanda</i>	660 – 670
4. Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh <i>Nurul Fadhillah, Marlina</i>	671 – 682
5. Analisis Pengaruh <i>Destination Atmosphere, Tourist Experiences, Destination Image</i> , dan <i>Destination Familiarity</i> terhadap <i>Revisit Intention</i> pada Pengunjung Wisata Pantai Manggar Segarasari di Balikpapan <i>Christie Stephanie Piar, Mohammad Kiswanto, Zuhriah, Majidah Ayu Puspita Sari, Ayu Kusmaningsih, Restu Pratama Warsandi</i>	683 – 693
6. Pengaruh Kepemimpinan dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Kerja (Studi pada Kantor Dukcapil Kabupaten Dompur, Nusa Tenggara Barat) <i>Agus Fahrin Rifani, Irwan Cahyadi</i>	694 – 703
7. Pengaruh <i>Customer Experience</i> dan <i>Word of Mouth</i> serta Kualitas Pelayanan terhadap <i>Customer Loyalty</i> pada Duta Cosmetic Bireuen <i>Cut Oulia Faradila, Ferri Yanto</i>	704 – 718
8. Pengaruh Kualitas Makanan terhadap Kepuasan Konsumen di Plum Hotel Lading Banda Aceh <i>Iqbal Saputra, Nilazarni</i>	719 – 730
9. Analisis SWOT Pengembangan Desa Wisata Lubuk Sukon Kabupaten Aceh Besar <i>Rhomi Alfianda, Riska Nanda</i>	731 – 739
10. Pengaruh Rotasi Kerja, Motivasi Kerja, dan Reward terhadap Kinerja Pegawai di Kantor ATR/BPN Bireuen <i>Sarifa Hannum Hutabarat, Ira Dama Yanti</i>	740 – 752
11. Pemahaman Literasi Zakat dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Program Zakat Produktif di Baitul Mal Kabupaten Aceh Tamiang <i>Khairatul Muna, Dina Mustiana, Andi Tarlis</i>	753 – 761

**Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk
untuk Meningkatkan Daya Saing Industri
di Hotel Plum Lading Banda Aceh**

Nurul Fadhillah¹, Marlina²
^{1,2}Universitas Muhammadiyah Aceh
fadhilahdila0803@gmail.com

Abstract

The hospitality and tourism industry has evolved significantly, shaping how people engage with the world. This study aims to analyze the strategies and innovations implemented by the Food & Beverage (F&B) Department at Plum Hotel Lading Banda Aceh in processing food and beverage products to enhance culinary competitiveness. Using a qualitative approach through interviews, observations, and documentation, the research focuses on identifying product innovation strategies and operational challenges. The findings reveal that the hotel adopts a homemade cuisine theme as its main strategy, as such dishes are familiar and preferred by local guests. However, challenges arise due to limited dining equipment and human resources, especially for large-scale events. The hotel also employs an integrated marketing strategy using social media to promote its products and conducts weekly staff briefings to evaluate performance and strengthen teamwork. Overall, the homemade cuisine strategy enhances guest satisfaction and loyalty, though operational improvements remain necessary.

Keywords: Strategy, Food & Beverage Department, innovation, competitiveness.

Abstrak

Industri perhotelan dan pariwisata telah berkembang secara signifikan, membentuk cara manusia berinteraksi dengan dunia. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi dan inovasi yang diterapkan oleh Departemen *Food & Beverage (F&B)* di Plum Hotel Lading Banda Aceh dalam mengolah produk makanan dan minuman untuk meningkatkan daya saing kuliner. Dengan menggunakan pendekatan kualitatif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, penelitian ini berfokus pada identifikasi strategi inovasi produk serta tantangan operasional yang dihadapi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel ini menerapkan tema masakan rumahan sebagai strategi utamanya, karena jenis masakan tersebut lebih dikenal dan disukai oleh tamu lokal. Namun, terdapat kendala berupa keterbatasan peralatan makan dan sumber daya manusia, terutama dalam mengelola acara berskala besar. Hotel juga menerapkan strategi pemasaran terpadu dengan memanfaatkan media sosial untuk mempromosikan produk serta mengadakan briefing staf mingguan guna mengevaluasi kinerja dan memperkuat kerja sama tim. Secara keseluruhan, strategi

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

kuliner berbasis masakan rumahan ini meningkatkan kepuasan dan loyalitas tamu, meskipun masih diperlukan perbaikan operasional lebih lanjut.

Kata Kunci: Strategi, *Food & Beverage Department*, inovasi, daya saing

1. Pendahuluan

Dalam Industri perhotelan dan pariwisata telah mengalami perkembangan pesat dari masa ke masa, dipengaruhi oleh perubahan sosial, ekonomi, dan teknologi. Seiring kemajuan transportasi dan globalisasi, kebutuhan wisatawan terhadap akomodasi serta layanan berkualitas semakin meningkat (Budi *et al.*, 2025; Ulfi *et al.*, 2025; Maulana *et al.*, 2025; dan Hastina *et al.*, 2025). Hotel tidak lagi berfungsi hanya sebagai tempat menginap, melainkan juga sebagai penyedia layanan rekreasi, kuliner, dan pengalaman budaya yang dapat menambah nilai bagi pengunjung (Riza & Tambunan, 2024 : 1).

Hotel merupakan salah satu bentuk usaha jasa yang dikelola secara profesional dengan tujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi tamu (Lumempow & Gunawan, 2023: 4). Menurut *American Hotel and Motel Association (AHMA)* dalam Soewarno *et al.*, (2021), hotel menyediakan akomodasi, makanan, minuman, serta layanan lain yang bersifat sementara bagi para tamu. Dalam konteks ini, setiap departemen di hotel memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan operasional, salah satunya adalah *Food & Beverage (F&B) Department* yang bertanggung jawab terhadap pengolahan, penyajian, dan pelayanan produk makanan dan minuman. Departemen *F&B* berperan penting dalam menciptakan pengalaman kuliner yang berkesan dan memberikan nilai tambah bagi hotel. Keberhasilan departemen ini tidak hanya diukur dari kualitas cita rasa makanan dan minuman, tetapi juga dari kemampuan menghadirkan inovasi dalam menu, penyajian, serta pelayanan. Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat, inovasi produk menjadi strategi utama untuk menarik minat pelanggan dan membedakan hotel dari kompetitor lainnya, khususnya di wilayah Banda Aceh yang terus berkembang dalam sektor pariwisata.

Plum Hotel Lading Banda Aceh, sebagai hotel bintang tiga, berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui pengembangan produk *F&B* dengan mengusung konsep masakan rumahan dan penyajian buffet. Menu tradisional yang dihadirkan menjadi daya tarik tersendiri bagi tamu lokal maupun wisatawan. Namun demikian, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, seperti keterbatasan sumber daya manusia, fasilitas peralatan makan, serta pengelolaan acara berskala

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

besar yang masih memerlukan peningkatan. Oleh karena itu, perlu dilakukan analisis terhadap strategi dan inovasi yang diterapkan oleh *F&B Department* Plum Hotel Lading Banda Aceh dalam mengolah produk makanan dan minuman. Kajian ini penting untuk memahami bagaimana penerapan strategi inovatif dapat meningkatkan daya saing kuliner, memperkuat citra hotel, serta mendorong kepuasan dan loyalitas tamu. Dengan strategi inovasi yang tepat, diharapkan hotel mampu beradaptasi dengan kebutuhan pasar dan mempertahankan posisinya di industri perhotelan yang kompetitif.

2. Studi Literatur

Food and Beverage (F&B) Department merupakan bagian penting dalam operasional hotel yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan makanan dan minuman kepada tamu maupun pengunjung. Layanan ini disediakan melalui berbagai outlet seperti *lounge*, *bar*, *coffee shop*, restoran, layanan *banquet*, layanan kamar (*in-room dining*), dan *cake shop* (Syahrul, 2022: 61). Departemen ini berperan besar dalam menciptakan pengalaman kuliner yang berkesan bagi tamu, sekaligus menjadi salah satu sumber utama pendapatan hotel. *F&B Department* terdiri dari dua bagian utama, yaitu *F&B Product* dan *F&B Service*. *F&B Product* bertanggung jawab dalam proses pengolahan makanan — mulai dari bahan mentah hingga menjadi hidangan siap saji, sedangkan *F&B Service* berfokus pada penyajian makanan dan minuman kepada tamu.

Menurut Hary Hermawan (2018: 112–113), *F&B Product* terbagi menjadi lima section: *sauce section* (menyediakan saus panas dan dingin), *butcher section* (mengolah berbagai jenis daging), *pasta section* (menyiapkan hidangan pasta), *gardemanger section* (menyediakan hidangan dingin), serta *pastry/patisseries section* (membuat hidangan penutup atau dessert). Sementara itu, *F&B Service* terdiri atas enam section, yaitu: *restaurant section* (*coffee shop*, *supper club*, *speciality restaurant*, *dining room*, dan *grill room*), *bar section* (*café*, *lounge*, *pub*, *pool snack bar*), *room service section* (layanan makan di kamar), *function room/banquet section* (pelayanan acara khusus seperti *ballroom* dan *convention room*), *steward section* (pengelolaan dan perawatan peralatan *F&B*), serta *catering service* (layanan pemesanan dan pengantaran makanan untuk berbagai acara). Pembagian ini menunjukkan bahwa *F&B Department* tidak hanya berperan dalam penyajian makanan, tetapi juga dalam pengelolaan keseluruhan pengalaman kuliner yang mencerminkan kualitas layanan hotel secara menyeluruh.

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

Manajemen Makanan dan Minuman (*Food and Beverage Management*) merupakan disiplin yang berfokus pada perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, dan koordinasi seluruh aktivitas yang terkait dengan penyediaan makanan, minuman, dan layanan pendukung dalam industri perhotelan, restoran, dan kafe. Tujuan utama *F&B Management* adalah memastikan seluruh operasi berjalan efisien dan menghasilkan pengalaman yang memuaskan bagi pelanggan (BHTM & Hertin, 2024: 1–2). Dalam praktiknya, manajer dan karyawan terlibat dalam berbagai kegiatan seperti perencanaan menu, pembelian bahan baku, produksi, pengendalian kualitas, pelayanan pelanggan, pemasaran, hingga pengelolaan keuangan. Konsep utama dalam *F&B Management* meliputi beberapa aspek penting, yaitu pengaturan menu, pengelolaan persediaan, pengendalian kualitas, pelayanan pelanggan, manajemen keuangan, promosi, pengembangan staf, serta penanganan tantangan industri. Setiap aspek tersebut saling berhubungan untuk menciptakan sistem operasional yang efektif dan efisien. Brotherton (2021) menyatakan bahwa manajemen F&B yang efektif mencakup perencanaan menu, pengadaan bahan baku, pengendalian kualitas makanan dan minuman, serta pelayanan tamu. Kualitas produk dan pelayanan yang baik menjadi faktor utama dalam mempertahankan pelanggan dan meningkatkan profitabilitas bisnis.

Dalam konteks industri perhotelan, *F&B Service* merupakan salah satu departemen yang berperan penting dalam menyajikan makanan dan minuman kepada tamu secara profesional. Departemen ini tidak hanya berfokus pada penyajian, tetapi juga berkontribusi terhadap pendapatan hotel melalui layanan restoran, room service, dan banquet. Pelaksanaan tugas oleh waiter dan waitress harus dilakukan secara ramah, cepat, dan peka terhadap kebutuhan tamu agar tercipta kenyamanan dan kepuasan selama menginap (Dhea & Poppy, 2018: 109). Struktur organisasi dalam manajemen F&B terdiri dari beberapa bagian utama, antara lain manajer umum, manajemen operasional, departemen dapur, layanan pelanggan, manajemen persediaan, keuangan, pemasaran dan penjualan, serta sumber daya manusia. Selain itu, terdapat juga departemen kebersihan, keamanan, teknologi informasi, manajemen fasilitas, dan pengembangan menu. Setiap departemen memiliki peran strategis dalam mendukung kelancaran operasional, menjaga kualitas layanan, serta mengembangkan inovasi produk kuliner yang dapat meningkatkan daya saing bisnis (BHTM & Hertin, 2024: 21–22).

Menurut Michael Porter (1985) adalah alat untuk mencapai suatu keunggulan bersaing. Strategi adalah sarana bersama dengan tujuan jangka panjang hendak dicapai. Strategi adalah aksi potensial yang membutuhkan keputusan manajemen

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

puncak dan sumber daya perusahaan dalam jumlah besar. Selain itu, strategi mempengaruhi perkembangan jangka panjang perusahaan, biasanya untuk lima tahun ke depan, dan akan berorientasi ke masa yang akan datang. Strategi mempunyai konsekuensi multifungsional atau multidivisional serta perlu mempertimbangkan baik faktor eksternal maupun internal yang dihadapi perusahaan (Arifai & Iswahyudi, 2023 : 58-59). Menurut Hamel dan Prahalad, strategi merupakan tindakan yang bersifat *incremental* (senantiasa meningkat) dan terus-menerus, serta dilakukan berdasarkan sudut pandang tentang apa yang diharapkan oleh para pelanggan di masa depan. perencanaan strategi hampir selalu di mulai dari “Apa yang dapat terjadi” bukan di mulai dari “Apa yang terjadi”. Terjadinya kecepatan inovasi pasar baru dan perubahan pola konsumen memerlukan kompetensi inti (*core competencies*). perusahaan perlu mencari kompetensi inti di dalam bisnis yang dilakukan (Arifai & Iswahyudi, 2023 : 58-59).

Menurut Undang-Undang No. 18 tahun 2002, inovasi adalah “Kegiatan penelitian, pengembangan, dan perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi” (Sunarjo, 2024 : 8).

Menurut *Organisation for Economic Co-operation and Development* (OECD) menyebutkan bahwa daya saing adalah kemampuan perusahaan, industri, daerah, negara, atau antar daerah untuk menghasilkan faktor pendapatan dan faktor pekerjaan yang relatif tinggi dan berkesinambungan untuk menghadapi persaingan internasional. Oleh karena itu, daya saing industri merupakan fenomena ditingkat mikro perusahaan, maka kebijakan pembangunan industri nasional didahului dengan mengkaji sektor industri secara utuh sebagai dasar pengukurannya (Sedyastuti, 2018 :121).

3. Metodologi Penelitian

Menurut Sugiyono (2011: 55), metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat post positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya eksperimen). Dimana pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive (pertimbangan) dan snowball, teknik pengumpulan dengan tri angkulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif (khusus) dan umum, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Muhammad, 2020 : 35-36).

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

Penelitian ini dilaksanakan secara langsung di Restoran dan Kitchen Plum Hotel Lading, yang berlokasi di Jl. Cut Mutia No. 19, Kampung Baru, Kecamatan Baiturrahman, Kota Banda Aceh. Pemilihan lokasi ini dilakukan karena Plum Hotel Lading merupakan salah satu hotel yang sedang mengembangkan inovasi di bidang *food and beverage* sehingga relevan dengan fokus penelitian.

Subjek penelitian terdiri dari enam partisipan, yaitu satu orang *General Manager*, tiga orang staf *Food and Beverage Department*, dan dua orang tamu hotel. Pemilihan subjek dilakukan secara purposive untuk memperoleh informasi yang mendalam mengenai strategi, inovasi, serta kendala yang dihadapi dalam pengelolaan produk makanan dan minuman di hotel tersebut. Sumber data dalam penelitian ini meliputi data primer yang diperoleh melalui observasi dan wawancara, serta data sekunder yang diperoleh melalui studi pustaka berupa buku, jurnal, dan dokumen terkait. Kombinasi kedua sumber data ini dimaksudkan untuk memperkuat keabsahan temuan dan mendukung landasan teori penelitian (Gustaman & Darmawan, 2024: 5–6).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi langsung terhadap aktivitas operasional restoran, serta analisis dokumentasi seperti arsip dan catatan lapangan. Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara sistematis dengan langkah-langkah meliputi pengorganisasian data, reduksi data, sintesis, dan penarikan kesimpulan. Proses analisis ini mengikuti panduan Silalahi (2010: 244) serta Fadilla dan Wulandari (2023: 34–35), dengan tujuan menghasilkan pemahaman komprehensif terhadap strategi inovasi *Food and Beverage Department* di Plum Hotel Lading Banda Aceh.

4. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan R selaku Manajer Hotel Plum Hotel Lading (wawancara, 18 Desember 2024), diketahui bahwa strategi utama *Food and Beverage Department* (F&B) adalah mengusung konsep masakan rumahan sebagai ciri khas hotel. Strategi ini dipilih karena pada awal berdirinya, masakan barat belum dikenal luas oleh masyarakat lokal. Konsep ini diharapkan dapat menghadirkan nuansa keakraban dan kehangatan seperti di rumah bagi para tamu, sekaligus memperkenalkan cita rasa khas Aceh.

Masakan rumahan menjadi daya tarik utama karena memiliki nilai emosional dan cita rasa autentik yang diwariskan secara turun-temurun. Resep tradisional dengan ragam bumbu khas menjadikan setiap hidangan terasa akrab di lidah tamu lokal maupun mancanegara. Tren konsumsi makanan tradisional juga

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

membuka peluang besar bagi hotel untuk memperkuat daya saing melalui promosi kuliner lokal yang sarat nilai budaya.

Namun demikian, hasil wawancara dengan General Manager (R) mengungkapkan kendala dalam proses inovasi, yaitu tidak adanya kepala dapur atau chef tetap (wawancara, 18 Desember 2024). Ketiadaan figur profesional ini menghambat pengembangan ide-ide kreatif di dapur dan membuat staf kurang terlatih dalam melakukan inovasi menu. Padahal, keberadaan seorang chef penting sebagai pemimpin dapur yang mampu mengarahkan, membimbing, dan menginspirasi staf dalam menciptakan hidangan baru.

Kendala lain juga diungkapkan oleh informan M, staf F&B (wawancara, 24 Desember 2024), bahwa keterbatasan ruang penyimpanan bahan makanan menjadi masalah utama ketika hotel menangani event besar dengan jumlah tamu hingga 180 orang. Ruang penyimpanan yang penuh menyulitkan staf dalam mengatur bahan baku, yang berpotensi mengganggu kelancaran operasional dapur dan memengaruhi kualitas penyajian makanan.

Dari hasil observasi, peneliti menemukan bahwa keterbatasan peralatan makan seperti chinaware, glassware, dan silverware juga menjadi hambatan. Peralatan yang tidak mencukupi menyebabkan proses penyajian makanan kurang efisien, terutama pada acara besar. Keterbatasan ini berdampak langsung pada kepuasan tamu dan menghambat efektivitas kerja staf dalam memberikan pelayanan terbaik.

Dalam wawancara lain, Manajer Hotel (wawancara, 20 Desember 2024) menjelaskan bahwa jumlah staf F&B terbatas karena pertimbangan antara pendapatan dan pengeluaran hotel. Oleh sebab itu, hotel sering memanfaatkan tenaga casual dan bantuan dari departemen lain untuk membantu penyelenggaraan acara besar. Meskipun efektif untuk sementara, strategi ini kurang efisien dalam jangka panjang karena tidak menjamin konsistensi pelayanan.

Selain itu, Manajer Hotel menegaskan pentingnya strategi inovasi produk makanan dan minuman (wawancara, 18 Desember 2024). Setiap hotel memerlukan pendekatan yang berbeda untuk menarik minat tamu. Plum Hotel Lading melakukan penyesuaian sederhana pada konsep dan penyajian makanan agar terlihat menarik tanpa meninggalkan cita rasa tradisional yang menjadi identitas hotel.

Dalam upaya meningkatkan pendapatan, hotel tidak hanya bergantung pada penjualan kamar, tetapi juga memanfaatkan restoran sebagai sumber pendapatan tambahan (wawancara, 18 Desember 2024). Inovasi pada menu makanan

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

diharapkan dapat menarik tamu untuk makan di hotel, sehingga dapat meningkatkan pendapatan dan memperkuat posisi hotel di tengah persaingan industri perhotelan di Banda Aceh.

Tanggapan positif datang dari para tamu hotel. Informan S asal Simeulue (wawancara, 29 Desember 2024) memuji cita rasa sayur asem yang segar dan tidak pahit, sementara informan A asal Malaysia (wawancara, 5 Januari 2025) mengapresiasi ayam masak Aceh yang kaya rempah dan beraroma kelapa bakar. Umpan balik ini membuktikan bahwa menu sederhana dengan cita rasa autentik tetap menjadi daya tarik utama bagi tamu, bahkan lebih kuat dibandingkan dengan menu internasional yang kompleks.

Hotel juga melakukan inovasi sederhana pada penyajian, seperti penggunaan daun pisang sebagai alas dan hiasan sayuran segar untuk meningkatkan tampilan visual hidangan (wawancara, 18 Desember 2024). Menurut staf F&B (wawancara, 2 Januari 2025), beberapa menu yang telah mengalami inovasi yaitu nasi goreng, ikan sambalado, kuah sayur asem, puding, dan infused water. Perubahan sederhana ini mampu meningkatkan daya tarik dan kepuasan tamu terhadap sajian hotel.

Selain pada menu, perbaikan juga dilakukan pada sistem pengelolaan bahan makanan. Staf F&B bertanggung jawab membuat daftar kebutuhan bahan yang kemudian diserahkan ke departemen keuangan untuk proses pembelian. Bahan yang diterima disimpan dalam ruang penyimpanan sesuai jenisnya agar kesegaran tetap terjaga. Daging dan ikan disimpan di freezer, sedangkan sayuran dan buah di kulkas bersuhu rendah. Sistem ini memastikan operasional dapur berjalan lancar dan bahan makanan tetap berkualitas tinggi.

Dalam penyelenggaraan event, F&B Department menyesuaikan menu dengan permintaan tamu (customized buffet) untuk memberikan kenyamanan dan menghindari antrian panjang. Jika terdapat lebih dari satu acara, maka buffet disiapkan secara terpisah untuk setiap kelompok. Untuk acara coffee break, hotel bekerja sama dengan penyedia katering eksternal guna memastikan variasi kue dan minuman dengan kualitas terbaik. Strategi ini membantu menjaga konsistensi pelayanan tanpa membebani staf internal.

Sebagai upaya meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, manajemen hotel rutin mengadakan briefing mingguan yang dipimpin langsung oleh manajer. Kegiatan ini melibatkan seluruh staf dari berbagai departemen untuk mengevaluasi kinerja, memberikan umpan balik, serta memperkuat kerja sama tim. Melalui kegiatan ini, pihak hotel berharap seluruh staf dapat terus

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

beradaptasi, berinovasi, dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada para tamu.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dilihat bahwa strategi *food and beverage department* dalam melakukan inovasi untuk meningkatkan daya saing industri dengan mengusung konsep masakan rumahan yaitu hotel berupaya menghadirkan nuansa keakraban dan kehangatan bagi para tamu. Melalui inovasi pada menu-menu tradisional, diharapkan dapat memberikan kepuasan yang lebih tinggi dan memperkenalkan cita rasa lokal kepada para tamu.

Pentingnya peran seorang *chef* dalam inovasi kuliner dan perlunya pelatihan yang memadai bagi staf dapur untuk mengembangkan *kreativitas* mereka. Mengadakan pelatihan atau *workshop* tentang inovasi makanan yang dipimpin oleh *chef* atau ahli kuliner. Memberikan kesempatan kepada staf untuk berpartisipasi dalam kompetisi kuliner atau acara *Food and Beverage* lainnya. Menciptakan budaya yang mendorong *kreativitas* dan eksperimen di dapur. Mencari inspirasi dari sumber lain, seperti buku masak, majalah kuliner, atau media sosial. Untuk strategi pemasaran, hotel memanfaatkan platform media sosial untuk mempromosikan produk makanan mereka.

Kurangnya peralatan makan seperti *chinaware*, *glassware*, dan *silverware/stainless steel*, serta keterbatasan ruang penyimpanan menjadi kendala yang kompleks dalam penyelenggaraan *event* besar. Kondisi ini tidak hanya berdampak pada dalam penyajian makanan, tetapi juga menyulitkan staf dalam mengelola peralatan dan memenuhi kebutuhan tamu, terutama saat jumlah tamu yang hadir sangat banyak.

Hidangan yang disajikan sebelumnya memiliki tampilan yang sederhana. Namun, melalui inovasi terbaru, hidangan kini dipercantik dengan hiasan dari ukiran daun pisang, irisan mentimun, selada, dan ukiran bunga tomat. Walaupun tidak dapat dikatakan inovasi terbaru tapi perubahan tersebut patut diapresiasi.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan tamu yang menyelenggarakan *event* dengan konsep *coffee break*, hotel bekerja sama dengan penyedia layanan katering eksternal yang terpercaya. Kerjasama ini bertujuan untuk menghadirkan hidangan yang berkualitas dan bervariasi.

Staf *kitchen* yang bertanggung jawab atas persediaan bahan makanan akan menyusun daftar bahan yang perlu dibeli. Daftar tersebut kemudian akan diserahkan kepada departemen *finance* untuk diproses guna melakukan pemesanan. Setelah proses penerimaan barang selesai, semua bahan makanan akan segera dipindahkan

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

ke ruang penyimpanan. Setiap minggu, petugas akan melakukan pengecekan rutin untuk memastikan kualitas dan kuantitas bahan makanan tetap terjaga.

Hotel menyediakan layanan untuk berbagai jenis acara, mulai dari pernikahan hingga rapat perusahaan. Menu yang disajikan akan disesuaikan dengan tema acara dan request dari tamu. Untuk memastikan kelancaran dua acara yang sedang berlandsung, Staf *F&B* akan menyiapkan buffet terpisah untuk setiap kelompok tamu agar tidak kebingungan dan berdesakan.

Sebagai bagian dari upaya berkelanjutan untuk memastikan kualitas layanan dan efisiensi operasional, manajer hotel akan mengadakan *briefing* mingguan setiap minggu sekali. *Briefing* ini bertujuan untuk meninjau kinerja karyawan dari berbagai departemen, memberikan umpan balik, serta mengidentifikasi area-area yang memerlukan perbaikan atau pengembangan lebih lanjut. Meskipun hotel ini masih dalam tahap pengembangan dan beberapa peralatan belum lengkap, tetapi para staf senantiasa memberikan pelayanan yang terbaik dan ramah, sehingga membuat tamu merasa nyaman.

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa *Food and Beverage Department* pada Plum Hotel Lading Banda Aceh menghadapi beberapa hambatan dalam mengelola produk makanan dan minuman. Hambatan tersebut meliputi keterbatasan sumber daya manusia dan jumlah staf, tidak adanya kepala dapur atau *chef* yang berperan dalam mengkoordinasikan persiapan menu, serta belum adanya pelatihan bagi staf mengenai inovasi produk makanan dan minuman. Selain itu, keterbatasan ruang penyimpanan bahan makanan dan peralatan makan juga menjadi kendala dalam pelaksanaan kegiatan operasional, terutama pada saat penyelenggaraan acara berskala besar.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, *Food and Beverage Department* menerapkan sejumlah strategi dan inovasi dalam meningkatkan daya saing dan kualitas layanan. Strategi utama yang dilakukan adalah mengadopsi konsep masakan rumahan (*homemade cuisine*) sebagai ciri khas kuliner hotel guna menciptakan kesan keakraban dan kenyamanan bagi tamu. Selain itu, pihak hotel juga menerapkan strategi pemasaran terpadu melalui pemanfaatan media sosial seperti WhatsApp, TikTok, dan Instagram, serta media cetak berupa brosur untuk memperluas jangkauan promosi. Manajemen hotel secara rutin mengadakan

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

briefing mingguan dengan tujuan meningkatkan komunikasi, mengevaluasi kinerja staf, dan memastikan kualitas pelayanan tetap terjaga.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diperoleh, penulis memberikan beberapa saran bagi pengembangan manajemen *Food and Beverage Department* di Plum Hotel Lading Banda Aceh. Pertama, pihak hotel diharapkan dapat terus mengembangkan variasi menu masakan rumahan agar lebih beragam dan menarik bagi para tamu. Kedua, pembelian peralatan operasional sebaiknya dilakukan secara bertahap untuk memenuhi kebutuhan jangka panjang. Ketiga, pihak manajemen perlu mengatur jadwal kerja yang fleksibel guna memastikan ketersediaan staf yang memadai selama penyelenggaraan acara. Selain itu, peningkatan kerja sama antarstaf serta pemberian pelayanan yang ramah dan profesional perlu menjadi prioritas utama agar kepuasan tamu dapat terus meningkat. Upaya-upaya tersebut diharapkan dapat memperkuat citra hotel dan meningkatkan daya saingnya dalam industri perhotelan di Banda Aceh.

Daftar Pustaka

- Arifai. I., & Iswahyudi, M. S. (2023 : 58-59). *Buku Ajar Manajemen Strategi*. Jambi: PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Adelia, D., & Indriani, P. (2018). Mekanisme kerja waiter dan waitress pada departemen food and beverage service dalam kaitan peningkatan kualitas pelayanan di opi indah hotel. *Prosiding Semhavok*, 1(1), 108-112.
- Budi, M. A. S., Andi, M., & Maulana, M. T., (2025). Marketing technology and literacy as key drivers of SME market penetration in the digital era. *Journal of Innovation in Business and Economics*, 9(2), 165-174.
- BHTM, A. P., & Hertin, R. D. (2024 : 1-2). *Food and Beverage Management*. Jawa Timur: Penerbit NEM.
- Fadilla, A. R., & Wulandari, P. A. (2023). Literature Review Analisis Data Kualitatif: Tahap Pengumpulan Data. *Mitita Jurnal Penelitian*, 1(3), 34-46.
- Gustaman, R. F., & Darmawan, A. W. (2024 : 5-6). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Madiun: CV. Bayfa Cendikia Indonesia.
- Ihyana. H., & Prianka, W. G. (2024 : 1-2). *Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Bali: INFES MEDIA.
- Hary Hermawan, dkk. (2018 :112-113). *Manajemen Pengantar Hospitality*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Hastina, M., Budi, M. A. S., & Fitri, A. (2025). Determinan self-efficacy wirausaha terhadap intensi wirausaha di Kota Banda Aceh. *Jurnal Riset Manajemen dan Akuntansi*, 5(1), 303 – 319.

Strategi Departemen Makanan dan Minuman dalam Menginovasi Produk untuk Meningkatkan Daya Saing Industri di Hotel Plum Lading Banda Aceh

Nurul Fadhillah
Marlina

- Lumempow, K. R., Worang, F. G., & Gunawan, E. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Swiss Belhotel Maleosan Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 11(1), 1-11.
- Maulana, M. T., Budi, M. A. S., & Fitri, A. (2025). Peranan kualitas layanan dan harga dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. *Jurnal Salingka Nagari*, 4(1), 118 – 127.
- Muhammad, Z. (2020 : 35-36, july 19). BAB III METODE PENELITIAN Retrieved from Repository STEI: <http://repository.stei.ac.id/1460/4/BAB%203.pdf>
- Riza. A., & Tambunan, S. M. (2024 : 1). *Manajemen Pariwisata dan Perhotelan*. Deli Serdang: CV. Cattleya Darmaya Fortuna.
- Syahrul, M. K. (2022 : 61). *Pengantar Bisnis Hospitaliti*. Jawa Barat: Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sunarjo, W. A. (2024 : 8). *Buku Ajar Manajemen Inovasi*. Pekalongan: PT. Nasya Expanding Management.
- Sedyastuti, K. (2018 :121). Analisis Pemberdayaan UMKM dan Peningkatan Daya Saing Dalam Kancan Pasar Global. *Jurnal Inovasi Bisnis dan Manajemen Indonesia*, 121.
- Ulfi, S. Z., Budi, M. A. S., & Fitri, A. (2025). Antecedent loyalitas konsumen pada bisnis ritel di Kota Banda Aceh. *Journal of Innovative & Creativity*, 5(2), 5763-5777.

JSI

JURNAL SAUDAGAR INDONESIA

Alamat: Fakultas Ekonomi, Universitas Muhammadiyah Aceh
Jl. Muhammadiyah No. 91. Batoh, Lueng Bata,
Banda Aceh 23245 Telp./ Fax.: 0651-21024
email: jsi.kwu@unmuha.ac.id

