

Tinjauan Operasional Restoran Di Hotel Fox Harris City Center Bandung

Operational Overview Of The Food And Beverages Service Department At Fox Harris City Center Bandung

1st Euis Cama Puspita
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

euiscamap@telkomuniversity.ac.id

2nd Dendi Gusnadi
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

3rd Edwin Baharta
Fakultas Ilmu Terapan
Universitas Telkom
Bandung, Indonesia

edwinb@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—Letak geografis Kota Bandung sangat strategis sebagai penunjang kebutuhan wisata di daerah sekitar Kota Bandung, seperti kebutuhan penginapan yaitu hotel. Pada tahun 2017 Fox Harris City Center bergabung dengan Tauzia, sebuah hotel bintang 4 dan masuk ke daftar Mid Scale properti. Hotel Fox Harris City Center Bandung memiliki Departemen Food and Beverage Service yang merupakan salah satu departemen di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. Standard Operationing Procedure merupakan sistem yang disusun untuk memudahkan, memperbaiki, dan menertibkan pekerjaan. SOP yang diterapkan oleh karyawan di Hotel Fox Harris City Center Bandung seperti seragam, jadwal kerja, dan tata tertib. Penerapan ini dilakukan oleh setiap karyawan Food and Beverage Service Department di Hotel Fox Harris City Center Bandung agar kualitas pelayanan yang diberikan tetap prima. Masih terdapat kendala dalam melaksanakan operasional yakni ketidaktersediaan alat pencuci untuk gelas di bar yang mengakibatkan waktu pekerjaan menjadi terhambat. Hal yang dapat dilakukan dari pengamatan dan penelitian tinjauan operasional kerja Departemen Food and Beverage Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung yaitu mempertahankan kualitas SOP, memberikan penegasan terhadap seluruh karyawan, dan menyediakan tempat pencuci gelas.

Kata Kunci — Standar Operasional Prosedur, Departemen Food and Beverage Service, Hotel Fox Harris City Center Bandung.

Abstract—Geographical location of the city of Bandung is very strategic to support tourism needs in the area around the city of Bandung, such as the need for lodging, namely hotels. In 2017 Fox Harris City Center merged with Tauzia a 4 star hotel and entered the list of Mid Scale properties. Hotel Fox Harris City Center Bandung has a Food and Beverage Service Department which is one of the departments in the hotel that focuses on food and beverage service to achieve customer satisfaction. Standard Operational Procedure is a system that is structured to facilitate, tidy, and order work. SOPs applied by employees at Hotel Padma Bandung such as uniforms, work schedules, and rules. This application is carried out by every employee of the Food and Beverage Service Department at Hotel Fox Harris City Center Bandung so that the quality of service provided remains excellent. There are still obstacles in carrying out operations, namely the unavailability of washing tools for glasses in the bar which causes work time to be hampered. Things that can be done from observations and research on operational reviews of the Food and Beverage Service Department at Hotel Fox Harris City Center Bandung are maintaining the quality of SOPs, giving confirmation to all employees, and providing dishwashing for glass.

Keywords—: Standard Operating Procedures, Food and Beverage Service Department, Fox Harris City Center Hotel Bandung.

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Bandung adalah kota metropolitan terbesar di provinsi Jawa Barat, dan terbesar ke tiga di Indonesia. Sekaligus menjadi ibu kota provinsi Jawa Barat. Kota Bandung berbatasan dengan Kabupaten Bandung dan Kabupaten Barat di sebelah utara. Berbatasan dengan Kota Cimahi di sebelah Barat. Berbatasan dengan Kabupaten Bandung di sebelah Timur, dan berbatasan dengan Kabupaten Bandung di sebelah Selatan. (Pemerintah Kota Bandung) Kondisi topologi yang unik menjadikan Kota Bandung sebagai kota

yang banyak dikunjungi oleh wisatawan sejak dulu. Selain itu, Kota Bandung memiliki berbagai potensi wisata lainnya seperti bangunan bersejarah, budayanya, serta makanan khas daerahnya. Daya tarik inilah yang menjadikan banyaknya wisatawan berdatangan ke Kota Bandung. Dengan potensi yang seutuhnya yang masih bisa dikembangkan sudah selayaknya Kota Bandung menjadi kota wisata. (Potensi Bandung sebagai Kota Wisata Halaman 1 - Kompasiana.com)

Beralamat di Jalan Jawa no.3., Babakan Ciamis, Kec. Sumur Bandung, Kota Bandung, Jawa Barat. Hotel sederhana yang berada di jalan rimbun ini berjarak 4km dari Stasiun

Bandung. Hotel bintang 4 ini cocok untuk tempat berlibur dan acara bisnis karena lokasinya sangat strategis dekat dengan pusat kota, pusat perbelanjaan, dan berbagai tempat hiburan. Semua kamar memiliki lantai berkarpet dan sofa. Setiap kamar mandi pribadi dilengkapi dengan shower, sandal kamar, dan amenities kamar mandi gratis.

Hotel Fox Harris City Center Bandung memiliki visi dan misi. Visi Hotel Fox Harris City Center Bandung yaitu menyediakan dan menawarkan hotel bintang 4 dengan perlakuan yang berbeda dalam produk, komunikasi, serta style yang berdeda dengan desain yang disesuaikan dengan slogannya yaitu berani, berjiwa muda, kontemporer, dan dinanti-nantikan. Misi Hotel Fox Harris City Center Bandung ini ialah menjadi brand hotel yang fleksible dan juga mudah beradaptasi dengan mengelola kembali hotel yang sudah ada atau membangun kembali gedung hotel baru. Salah satu faktor yang menjadikan Hotel Fox Harris City Center Bandung bisa menjadi salah satu hotel terbaik dan memiliki kualitas yang bagus adalah prosedur standar operasional yang dimiliki oleh Hotel Fox Harris City Center Bandung. SOP yang terstruktur dan berkualitas yang dimiliki Hotel Fox Harris City Center Bandung membantu operasional kerja menjadi mudah, tertib, dan terkesan rapih. Penerapan SOP di Hotel Fox Harris City Center Bandung dilakukan oleh seluruh karyawannya. Penerapan SOP di Hotel Fox Harris City Center Bandung yang baik seperti seragam yang dikenakan, tata tertib, SOP breakfast operational. Hotel Fox Harris City Center Bandung memiliki standar operasional prosedur yang wajib diterapkan oleh seluruh karyawannya. Dengan adanya SOP selain menjadikan Hotel Fox Harris City Center Bandung memiliki kualitas pelayanan yang baik, di balik itu semua terdapat beberapa kendala yang dialami oleh karyawannya di dalam pelaksanaan operasional kerja.

II. KAJIAN PUSTAKA

A. Hotel

Hotel adalah bagian yang integral dari usaha pariwisata yang pelayannya cukup kompleks karena menyediakan berbagai fasilitas yang dapat dipergunakan oleh tamunya selama 24 jam. Seperti jasa penginapan, pelayanan, pelayanan makanan dan minuman, juga tempat hiburan, perusahaan Hotel Proprietors Act (1995:5) menyatakan : “Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemeliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus” Dalam surat keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 37/PW.204/MMPT-87 dijelaskan bahwa hotel sebagai jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian besar atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

B. Food and Beverage Service

Food and Beverage Service merupakan salah satu departemen di hotel yang berfokus pada pelayanan makanan dan minuman untuk mencapai kepuasan pelanggan. Food & Beverage Service adalah sebuah bidang usaha yang merupakan bagian usaha seperti hotel yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan, karena dalam pelayannya menyediakan makanan dan minuman serta dalam kebutuhan lain yang terkait dari sebuah hotel atau dikelola secara komersial.

According Andrews (2013:3) said A restaurant is a commercial facility that provides food and beverages to customers. Dapat diartikan sebagai fasilitas komersial yang menyajikan makanan dan minuman kepada pelanggan untuk mencari keuntungan.

Dalam Walker (2014:196) definisi tunggal dari berbagai klasifikasi restoran, mungkin karena itu adalah sebuah bisnis yang berkembang. Kebanyakan ahli yang setuju, bagaimanapun, bahwa ada dua kategori utama: restoran independen (indice) dan rantai restoran. Kategori lainnya termasuk sebutan seperti fine dining, casual dining and dinner house restaurants, family, dan quick service restaurants. Beberapa restoran bahkan mungkin jatuh ke dalam lebih dari satu kategori misalnya, restoran dapat menjadi layanan cepat dan etnis..

Restoran individu biasanya dimiliki oleh satu atau lebih pemilik, yang biasanya terlibat dalam operasi sehari-hari bisnis. Bahkan jika pemilik memiliki lebih dari satu toko (restoran-berbicara untuk "restoran"), masing- masing biasanya memiliki fungsi independen. Berdasarkan definisi para ahli diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengertian housekeeping adalah salah satu bagian yang terdapat dalam organisasi hotel yang mempunyai peranan memberikan pelayanan kenyamanan dan kebersihan kamar atau area hotel.

C. Pengertian SOP

Pengertian Standard Operating Procedure (SOP) dapat mempunyai makna yang berbeda bagi setiap orang, tergantung dari kriteria dan konteksnya. Berikut adalah pengertian Standard Operating Procedure (SOP) menurut sumber, (SOP) Standard Operating Procedure atau yang diterjemahkan menjadi (PSO) Prosedur Standar Operasional adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita oleh Ekotama (2015:41), serta Joko Dwi Santoso dalam Purnamasari (2015:10) mengemukakan bahwa SOP memiliki tiga uraian yaitu standard, operating, dan procedure.

Menurut Purnamasari (2015:13) SOP adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, intansi, atau lembaga. Dan Ekotama (2015:41) mengatakan bahwa standard operating procedure (SOP) dibuat untuk menyerdehanakan proses kerja supaya hasilnya optimaltetapi efisien.

D. Tujuan dan Fungsi SOP

Tujuan membuat Standard Operating Procedure (SOP) menurut Ekotama (2015:42) adalah menyederhanakan pekerjaan kita supaya hanya terfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, keuntungan mudah di raih, pemborosan diminimalisasi, dan kebocoran keuangan bisa dicegah. Sedangkan, Purnamasari (2015:16) mengatakan tujuan dan fungsi dari SOP seperti uraian berikut in):

1. Memberikan sebuah rekaman kegiatan dan pengoperasiannya secara praktis.
2. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi dalam organisasi.
3. Membentuk kedisiplinan kepada semua anggota organisasi baik dalam institusi, organisasi, maupun perusahaan.
4. Menjaga tingkat kinerja yang konsisten pada masing-masing unit kerjanya
5. Memperlancar pekerjaan atau tugas bagi karyawan.
6. Ketika ada penyelewengan/penyalahgunaan wewenang SOP ini bisa dijadikan sebagai dasar hukum yang kuat untuk mengambil tindakan.
7. Memberikan kemudahan dalam menyaring, menganalisis, dan membuang hal-hal atau pekerjaan yang tidak sesuai dengan prosedur.
8. Untuk meminimalkan kesalahan/kegagalan, keraguan/ duplikasi, dan inefisiensi.
9. Memperbaiki kualitas atau performa karyawan itu sendiri.
10. Membantu menguatkan regulasi perusahaan.
11. Memastikan efisiensi tiap-tiap aktivitas operasional.
12. Menjelaskan segala peralatan untuk keefektifan program pelatihan.
13. Memberikan kemudahan dalam melaksanakan pekerjaan sehingga semua karyawan menyadari akan tanggung jawab pekerjaan, memahami, dan mengetahui hak dan kewajibannya.
14. Melindungi organisasi/unit kerja dan karyawan dari malapraktik atau kesalahan lain.

III. METODE

A. Desain Penelitian

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber) penelitian adalah seseorang yang memiliki informasi (data) banyak mengenai objek yang sedang diteliti, dimintai informasi mengenai objek penelitian tersebut. Menurut AM Huberman & MB Miles dalam Bungin mengemukakan bahwa informan juga berfungsi sebagai umpan balik terhadap data penelitian dalam ruang cross check data. (Bungin, 2001 : 87)

B. Teknik Penentuan Informan

”Seorang Informan adalah sumber data yang dibutuhkan oleh peneliti dalam sebuah penelitian. Dipilih guna mendapatkan informasi yang sesuai dengan permasalahan penelitian, dimana terlebih dahulu peneliti menetapkan siapa saja informannya dan kemudian mendelegasikan tugas dibidangnya yang sesuai dengan tema penelitian, berbicara atau membandingkan suatu kejadian yang ditemukan oleh subjek lain” (Moleong, 2014 : 132)

Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan penelitian ini adalah Head Waiter, GRO pada Food and Beverage Service Department Hotel Fox Harris City Center Bandung. Pemilihan informan sendiri berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari peneliti terhadap standar operasional prosedur dan penerapannya. Sebagai informan peneliti memilih beberapa informan Kunci seperti Head Waiter di Hotel Fox Harris City Center Bandung yang tentunya memiliki kontribusi yang besar dalam setiap pengambilan keputusan. Kemudian peneliti memilih Guest Relation Officer (GRO) pada Food and Beverage Service Department di Hotel Fox Harris City Center Bandung.

TABEL 3. 1
INFORMAN KUNCI

Informan Kunci		
1.	Head Waiter	Waiter
2.	Guest Relation Officer FBS Dept.	Staff Cashier / Hostes

Sumber: Penulis, 2022

C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu. Metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain:

1. Studi Pustaka

- a. Tinjauan pustaka yaitu, mencari sumber dari literatur atau referensi lain yang relevan untuk memperoleh konsep atau teori yang diperlukan. Studi pustaka merupakan satu cara mendapatkan sumber dengan cara menemukan sumber tepat dari suatu spesialis
- b. Untuk menghasilkan data yang lebih maksimal, peneliti juga memanfaatkan dunia maya (internet) dalam mengumpulkan data – data. Penelusuran data online menurut Burhan Bungin adalah : “Tata cara melakukan penelusuran data melalui media online seperti internet atau media jaringan lainnya yang menyediakan fasilitas online,

sehingga memungkinkan peneliti dapat memanfaatkan data informasi online yang berupa data maupun informasi teori, secepat atau semudah mungkin dan dapat dipertanggung jawabkan secara akademis.” (Bungin,2008:148) Untuk memperoleh data secara online ini dilakukan dengan cara browsing atau mengunduh data yang diperlukan dari internet melalui website tertentu. Contohnya yaitu gambar yang di unduh seperti logo Hotel Fox Harris City Center Bandung, tipe – tipe kamar, fasilitas tamu yang ada di Hotel Fox Harris City Center Bandung, serta informasi detail (alamat, sejarah, visi dan misi) terkait Hotel Fox Harris City Center Bandung berasal dari website resmi Hotel Fox Harris City Center Bandung.

2. Studi Lapangan

a. Observasi

Menurut Christine Daymon dan Immi Holloway (2008:321), Observasi menyangkut pencatatan dan perekaman sistematis mengenai sebuah peristiwa, artefak – artefak, dan perilaku – perilaku informan yang terjadi dalam situasi tertentu, bukan seperti yang belakangan diingat, diceritakan kembali dan digeneralisasikan oleh peneliti itu sendiri.

b. Dokumentasi

Dokumen yang peneliti kumpulkan untuk melakukan penelitian ini yaitu mengenai kegiatan operasional kerja pada Departemen Food and Beverage Service, sebagaimana dikutip bahwa metode atau teknik pengumpulan data melalui dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian sosial. Dokumen merupakan catatan yang didalamnya terdapat sebuah peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen tersebut bisa dalam bentuk tulisan ataupun gambar.

D. Uji Keabsahan Data

1. Pengumpulan Data

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi – narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian. Peneliti melakukan pengumpulan data dari pengalaman observasi selama duabelas bulan di Hotel Fox Harris City Center Bandung.

2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan ini akan terus bertambah. Bila tidak dianalisis sejak awal, akan menambah kesulitan. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan “mentah” disingkat, direduksi, disusun lebih sistematis, ditonjolkan pokok-pokok yang penting, diberi susunan yang lebih sistematis sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang telah dikumpulkan oleh peneliti kemudian direduksi dan memfokuskan pada SOP di Hotel Fox Harris City Center Bandung beserta bagaimana penerapannya..

3. Penyajian Data

Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti. Kemudian peneliti menyajikan data dengan bentuk tulisan atau uraian yang terperinci, tabel, dan gambar..

4. Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian. Data yang telah disajikan kemudian peneliti tarik kesimpulannya agar dapat mengetahui bagaimana SOP dan penerapan SOP di Hotel Fox Harris City Center Bandung dengan lebih detail dan jelas.

5. Evaluasi

Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian.

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Profil Hotel Grand Tjokro Bandung

Sebagai hotel pertama di Bandung, Fox Harris City Center memberikan sentuhan khas keramahan di jantung kota. Hotel ini memiliki slogan “A Moment in Life” yang membuat Fox Harris menonjolkan budaya, seni dan gaya hidup dalam konsep hotel-nya. Fox Harris City Center Bandung menawarkan berbagai layanan dan fasilitas untuk memastikan masa inap tamu tak terlupakan, mulai dari reseosionis 24/7 dan akses Wi-Fi berkecepatan tinggi dan akses gratis ke rooftop dan akses ke

kolam renang tanpa batas. Tag line Fox Harris City Center ini ialah “ A Moment in Life” dengan janji hotel untuk memberikan nuansa hotel yang semarak dan ramah, dengan desain yang dapat disesuaikan dengan moment.

B. Hasil Penelitian

Hotel Fox Harris City Center Bandung bisa menjadi salah satu hotel terbaik dan memiliki kualitas yang bagus dikarenakan hotel ini memiliki prosedur standar operasional yang baik. SOP yang terstruktur dan berkualitas yang dimiliki Hotel Fox Harris City Center Bandung membantu operasional kerja menjadi mudah, tertib, dan terkesan rapih. Hotel Fox Harris City Center Bandung memiliki berbagai standar operasional prosedur guna penunjang keberhasilan di operasionalnya. Standar operasional prosedur ini diterapkan oleh seluruh karyawan Hotel Fox Harris City Center Bandung. Berikut macam – macam standar operasional prosedur pada Departemen Food and Beverages Service di Hotel Fox Harris City Center Bandung

1. Seragam

Seragam yang digunakan sesuai standar operasional prosedur di Fox Harris City Center Bandung khususnya di Food and Beverages Service Department memiliki banyak ragamnya. Seragam yang digunakan berbeda disetiap peran kerja, jadwal kerja dan tema acaranya. Berikut beberapa seragam kerja yang digunakan di Food and Beverages Service Department di Hotel Fox Harris City Center Bandung sesuai standarnya..

2. Tata Tertib

- a. Seluruh karyawan harus datang tepat waktu sesuai jadwal kerja yang telah ditentukan dengan melakukan cek presensi menggunakan finger print.
- b. Seluruh karyawan bekerja sesuai dengan jumlah jam kerja yaitu 8 jam/hari.
- c. Seluruh karyawan harus berpenampilan rapih, bersih, dan wangi menggunakan seragam yang sesuai standar Hotel Fox Harris City Center Bandung.
- d. Seluruh karyawan mendapatkan jam istirahat selama 1 jam.
- e. Setiap karyawan harus melakukan handling offer pada karyawan yang akan incharge setelahnya.
- f. Seluruh karyawan wajib menghadiri briefing.
- g. Seluruh karyawan dilarang makan dan minum disaat jam kerja berlangsung.

- h. Apabila tidak hadir dikarenakan izin sakit, setiap karyawan harus melampirkan surat sakit di hari tersebut atau paling lambat satu hari setelahnya.
- i. Seluruh karyawan wajib merawat dan menjaga lokernya masing- masing.
- j. Seluruh karyawan wajib melaporkan kepada FB Director, Restaurant Manager, Asst. Restaurant Manager, atau Restaurant Supervisor apabila terdapat kendala dan complaint dari tamu khususnya di Restaurant.
- k. Setiap karyawan yang mendapatkan complaint from the guest wajib memasukkan ke log book.

V. KESIMPULAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian tinjauan operasional kerja Departemen Food and Beverage Service Restoran di Hotel Fox Harris City Center Bandung, dapat disimpulkan sebagai berikut ::

1. SOP Departemen Food and Beverage Service Restoran di Hotel Fox Harris City Center Bandung tidak memiliki SOP tertulis, terutama mengenai seragam karyawan, dan tata tertib. Namun pada operasionalnya karyawan melaksanakan peraturan yang ada dengan baik. Karyawan memahami dan melaksanakan SOP berdasarkan orientasi karyawan sebelum masuk kerja dan dari teguran lisan ketika terjadi pelanggaran
2. Penerapan standar operasional prosedur pada Departemen Food and Beverage Service Restoran di Hotel Fox Harris City Center Bandung terbilang sangat baik. Hal ini dinyatakan dengan penerapan SOP seragam yang sangat baik, penerapan SOP tata tertib yang baik, dan penerapan SOP operasional breakfast yang sangat baik.

B. Saran

Saran dari pengamatan dan penelitian tinjauan operasional kerja Departemen Food and Beverage Service Restoran di Hotel Fox Harris City Center Bandung, sebagai berikut :

1. Membuat dokumen tertulis yang menjelaskan SOP
2. Mempertahankan kualitas dari standar operasional prosedur yang dimiliki oleh Hotel Fox Harris City Center Bandung khususnya di Departemen Food and Beverage Service Restoran agar Hotel Fox Harris Bandung tetap memiliki kualitas pelayanan yang prima terhadap seluruh tamunya. Hal yang dapat dilakukan yaitu tetap melakukan sosialisai pada

