

KOORDINASI KERJA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DENGAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM OPERASIONAL BREAKFAST DI FAVE HOTEL AHMAD YANI BANJARMASIN

Retha Lutfiana Utami¹, Ridho Indra Saputra²

Akademi Pariwisata Nasional Banjarmasin

Email : ridho@akparnasbjm.ac.id

Keywords :

*Food and Beverage
Service
Breakfast Operational
Fave Hotel*

Abstract

The problem under study is to find out how to coordinate work at Favehotel Ahmad Yani Banjarmasin, especially F&B Service and F&B Products at breakfast. Cooperation between the two parts of a department is very common, the work coordination that exists between the restaurant and the kitchen is one form of cooperation. Subjects and objects of research are the subjects of this research are employees who work in the food and beverage service and food and beverage products section, while the object is about the collaboration between f&b service and f&b products at breakfast. In this study, researchers used data collection methods by interviewing each employee who worked in the f&b service and f&b product departments and observing at each breakfast to see their coordination. The results of the study found that the division of tasks and cooperation that occurred in the field was very neat and professional with evidence of a maintained occupancy level even though there had been many complaints by guests. Employees of the Food and Beverage department stated that their work coordination, namely Food and Beverage service with Food and Beverage Product, was very good and solid as a team.

Kata Kunci :

*Food and Beverage
Service
Operasional Breakfast
Fave Hotel*

Abstrak

Masalah yang diteliti ini adalah untuk mengetahui bagaimana koordinasi kerja di Favehotel Ahmad Yani Banjarmasin khususnya F&B Service dan F&B Product pada saat breakfast. Kerja sama antara dua bagian dalam suatu departemen sangat umum kita jumpai, koordinasi kerja yang ada antara restoran dan dapur adalah salah satu bentuk kerja sama. Subjek dan Objek penelitian adalah subjek penelitian ini adalah para karyawan yang bekerja dibagikan food and beverage service dan food and beverage product, sedangkan untuk objeknya adalah tentang kerjasama antara f&b service dan f&b product saat breakfast. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode pengumpulan data dengan mewawacari masing-masing karyawan yg bekerja di departemen f&b service dan f&b product dan melakukan pengamatan di setiap breakfast melihat koordinasi mereka. Hasil penelitian menemukan Pembagian tugas dan kerjasama yang terjadi di lapangan sangat tertata rapi dan profesional dengan bukti

tingkat occupancy yang terjaga walau sudah terjadi banyak komplain oleh tamu. Karyawan Food and Beverage departemen menyatakan bahwa koordinasi kerja mereka yaitu Food and Beverage service dengan Food and Beverage Product sangat baik dan solid sebagai satu tim.

Article History:

Received:

Accepted:

PENDAHULUAN

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa seperti hotel dalam hal mempertahankan dan mengembangkan usahanya sangat bergantung kepada kualitas pelayanan dan ujungnya loyalitas pelanggan maka dari itu Favehotel Ahmad Yani Banjarmasin mencoba menerapkan bahwa kenyamanan dan pelayanan bagi tamu adalah segalanya. Sehingga Favehotel Ahmad Yani Banjarmasin memandang koordinasi dan komunikasi kerja organisasi memegang peranan yang penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti bagaimana hubungan kerja yang terjadi antara karyawan Food and Beverage Department di Favehotel Ahmad Yani Banjarmasin, khususnya antara F&b Service dan F&b Product dimana kedua bagian departemen ini merupakan salah bagian penting dari operasional hotel. Peneliti merasa penting untuk meneliti hubungan kerja yang terjadi antara F&B Service dan F&B Product.

Selain itu selama peneliti melakukan riset kecil-kecilan di lapangan peneliti menemukan hal berbeda dari yang di sebutkan bagaimana seharusnya, penelitian dilakukan karena tergerak untuk melakukan penelitian karena selama magang menemukan bahwa dua bagian dari departemen Food and Beverage ini sangat rentan terjadi permusuhan seharusnya dua bagian ini saling bekerjasama untuk menjalankan operasional hotel tersebut tanpa dua departemen ini tentu operasional hotel akan terganggu dan bagaimana bila terjadi kesalahan-kesalahan dalam koordinasi kerja selama jam operasional kerja yang bisa mengakibatkan masalah serius seperti tamu komplain, kesalahan dalam penyediaan makanan dan minuman, dan masih banyak lagi, dan saya sebagai peneliti tergerak hati nya untuk mencari tahu bagaimana koordinasi kerja antara F&B Service dan F&B Product itu sebenarnya dan bagaimana kenyataan nya di lapangan.

METODE

Metode yang digunakan pada artikel ini menggunakan penelitian kualitatif. Metode kualitatif dianggap karena cukup kompleks dan dinamis untuk permasalahan yang diteliti, sehingga data yang diperoleh dari para narasumber tersebut dijangkit dengan metode yang lebih alamiah yakni interview langsung

dengan narasumber sehingga didapatkan jawaban yang alamiah. Selain itu, penulis juga bermaksud untuk memahami situasi sosial secara mendalam, menemukan pola, hipotesis dan teori yang sesuai data yang diperoleh di lapangan.

Fokus penelitian pada artikel ini adalah karyawan hotel yang terlibat dalam operasional breakfast, adapun karyawan yang dimaksud adalah, masing-masing kepala departemen dari food and beverage service dan food and beverage product pada Fave Hotel.

Pada artikel ini, Teknik pengumpulan data yang utama adalah observasi participant, wawancara mendalam studi dokumentasi dan gabungan ketiganya atau triangulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Temuan Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data

a. Bentuk Koordinasi Antara *Food and Beverage Service* dengan *Food and Beverage Product*.

1) Sebelum operasional *breakfast*.

a) secara horizontal.

(1) *Senior Cook* dan *Captain* : saling bertukar pendapat agar selama *Breakfast* berjalan lancar dan tidak terjadi kehabisan maupun kekurangan makanan/minuman dengan saling mengkoordinasikan bawahan mereka.

Hasil wawancara mendalam bersama *Senior Cook* : "Namun selalu ada hal yang tidak berjalan lancar dalam operasional, karena bisa kita maklumi kita adalah manusia tidak selamanya kita bisa mencapai hal sempurna"

Kutipan wawancara mengenai faktor penghambat koordinasi, yaitu faktor kelalaian manusia.

Gambaran koordinasi yang terjadi adalah sebagai berikut:

Gambar 1 : koordinasi horizontal *senior cook* dan *captain* dalam posisi yang sama.



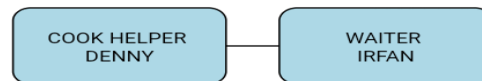
(Sumber: <https://romisatriawahono.net/2012/08/07/koordinasi-horizontal>)

(2) *Cook helper* dan *waiter/s* : saling membantu saat *breakfast* contohnya ketika tamu meminta *omlet* atau *sunny side up* *waiter/s* akan meminta ke *cook helper* untuk membuatnya. wawancara mendalam bersama *waiter/s* : "koordinasi kami sebenarnya lancar dan bagus, namun ada kalanya terjadi kesalahan komunikasi antara kami selaku *waiter* dan para *cook*

atau *chef* yang bertanggung jawab di *kitchen*. Kutipan wawancara mengenai faktor penghambat koordinasi, yaitu faktor kesalahan komunikasi.

Gambaran koordinasi yang terjadi adalah sebagai berikut :

Gambar 2. Kordinasi horizontal *cook helper* dan *waiters* dalam posisi yang sama.



Sumber:<https://romisatriawahono.net/2012/08/07/koordinasi-horizontal>

2) Setelah operasional *breakfast*.

b) Secara vertikal.

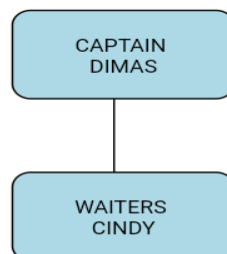
(1) *Captain* dengan *waiter/s* : *captain* memberi perintah ke *waiter/s* saat *breakfast* untuk me *clear up* meja yang sudah ditinggalkan oleh tamu.

berikut wawancara mendalam bersama *Captain* : "Yang paling saya ingat adalah saat kejadian saya di siram air oleh tamu, saya tidak akan menyebut bagaimana kejadiannya, tapi penanganan setelah kasus itu sangat cepat *chef* yang bertanggung jawab langsung turun dan membantu saya menghadle masalah sebelum menjadi besar dan mengganggu tamu yang lain, kurang lebih seperti itulah kami 2 *section* dari *food and beverage departemen* yang saling membantu dan solid sebagai tim".

Kutipan wawancara mengenai faktor pendukung koordinasi, yaitu faktor kerja sama tim.

Gambaran koordinasi yang terjadi adalah sebagai berikut :

Gambar 7 : Koordinasi vertikal *captain* lebih tinggi dari pada *waiters*.



(Sumber:<https://romisatriawahono.net/2012/08/07/koordinasi-horizontal>)

Dari hasil obervasi dan wawancara secara mendalam mengatakan koordinasi berjalan dengan baik dan lancar, berjalan dengan baik dan bekerjasama sebagai satu tim yang solid.namun tetap ada kesalahan yang dianggap sebagai kesalahan manusiawi dan tidak terlalu mempengaruhi tingkat kepuasan tamu, namun tetap

saja masalah yang terjadi bisa menjadi penyebab berkurangnya tingkat occupancy pada suatu hotel, tapi baik karyawan *food and beverage service* maupun *food and beverage product* menyatakan koordinasi kerja mereka sangat baik dan solid.

2. Analisis data

b. Faktor Penghambat dan Pendukung Saat *Breakfast*

Beberapa faktor penghambat koordinasi yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

- 1) Kelalaian *Food & Beverage Product* Terjadi pada saat kesalahan sederhana dari manusia, faktor ini menjadi penghambat koordinasi kerja antara *food and beverage service* dengan *food and beverage product*, "*kitchen* mungkin agak terlambat dalam menyediakan makanan, kadang kala hal ini terjadi karena banyak faktor banyak pesanan ataupun lupa kalo ada pesanan".
- 2) Kesalahan komunikasi Terjadi pada saat informasi yang diberikan tidak sesuai dengan yang terjadi faktor ini menjadi penghambat koordinasi selama operasional kerja, kesalahan komunikasi sebagai faktor penghambat koordinasi. "koordinasi sebenarnya lancar dan bagus, namun ada kalanya terjadi kesalahan komunikasi antar selaku *waiter* dan para *cook* atau *chef* yang bertanggung jawab di *kitchen* seperti *waiter* kadang lupa bilang kalau ada tambahan ataupun *request* sesuatu dari tamu"
- 3) Kurangnya komunikasi antara karyawan *food and beverage service* dengan karyawan *food and beverage product* yang mengakibatkan terjadinya kesalahan koordinasi, faktor ini menjadi penghambat koordinasi selama operasional kerja "*kitchen* yang tidak mengkoordinasikan bahwa *stock* mereka pun habis atau *sold out*, membuat kami bingung karena kami sudah terlanjur meminta tamu untuk menunggu sebentar, inilah salah satu contoh kesalahan dalam koordinasi yang sering terjadi".

Beberapa faktor pendukung koordinasi yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah :

- 1) Komunikasi yang baik.

Terjadi pada saat komunikasi berjalan lancar dan baik, dengan tidak ada kesalahan sama sekali dan menghasilkan kinerja yang baik selama operasional *breakfast*, faktor ini menjadi faktor pendukung dalam koordinasi, berikut kutipan wawancara yang menyatakan komunikasi yang baik sebagai faktor pendukung koordinasi, misalkan : banyaknya penyebab yang mengakibatkan tamu komplain dan kebetulan kami dari *food and beverage departemen* selalu membuka diri untuk menerima komplain dan komentar dari tamu-tamu baik tamu *breakfast*, *lunch* maupun *dinner*, oleh karena dari data *guest complain* memang terlihat

dari departemen kami yang paling banyak terjadi komplain padahal kenyataan belum tentu seperti itu

2) Kerja sama tim.

Terjadi pada saat *food and beverage service* dengan *food and beverage product* saling membantu dalam mengatasi permasalahan yang mungkin timbul selama operasional kerja, faktor ini menjadi faktor pendukung dalam koordinasi kerja sama tim, *food and beverage service* dan *food and beverage product* di *Favehotel Ahmad Yani Banjarmasin* sudah sangat baik sebagai satu tim yang solid, walaupun sudah banyak berganti seperti *waiter/s* maupun *cook helper*, dll mereka tetap mampu menjaga koordinasi kerja antara *restoran* dan *kitchen* guna menghindari terjadinya tamu komplain dan mengakibatkan penurunan jumlah tamu hotel.

3) Disiplin Kerja.

Terjadi pada saat kedisiplinan kerja karyawan *food and beverage service* dan karyawan *food and beverage product* dalam operasional kerja sehingga tidak mengakibatkan permasalahan seperti komplainnya tamu, faktor ini yang menyatakan disiplin kerja sebagai faktor pendukung koordinasi., ambil contoh para karyawan *food and beverage service* dan *food and beverage product* selalu datang tepat waktu malah mereka datang 30 menit sebelum waktu bekerja, dari sini saja kita bisa melihat kalau koordinasi ini sangat baik dan bagus telah bekerjasama sebagai 1 tim yang solid.

3. Pembahasan hasil peneliti

Hasil penelitian mendapatkan beberapa masalah yang ditemukan saat *breakfast* dan juga cara mengatasinya :

a. Permasalahan yang Ditemukan Saat *Breakfast*

Dari hasil kegiatan yang peneliti lakukan selama melakukan Penelitian di *Favehotel Ahmad Yani Banjarmasin* , ada beberapa temuan yang diperoleh antar lain:

- 1) Kurangnya kordinasi antara *kichen* dan *waiter/s* mengenai bahan makanan yang *Sold Out* (habis) saat *breakfast* sehingga para *waiter/s* tidak mengetahui bahan makanan habis dan akibatnya saat *breakfast* tamu yang datang menunggu lama untuk masakan utamanya.
- 2) Sering terjadinya *staff* yang meninggalkan area kerja, seperti saat tamu *breakfast* ingin memesan *set menu* dan *waiter/s* akan mengantarkan *captain order* ke *kitchen*, area *kitchen* kosong (tidak ada *staff*) begitu juga sebaliknya saat tamu ingin memesan para *waiter/s* tidak ada ditempat.
- 3) Makanan yang ada *buffet* sering habis karena kurang sigap telitinya *fb service* dan *fb product*.

- 4) Tidak adanya *briefing* sebelum operasional *breakfast* di *restaurant* berlangsung.

b. Pemecahan Masalah

Pemecahan masalah yang dapat ditangani, sebagai berikut:

- 1) Tingkatkan komunikasi dan hubungan antar bagian *f&b service* dan *f&b product* mengenai menu-menu yang *sold out*, dan *food and product* harus mencari akal untuk mnganti bahan baku apa yg bisa dipakai saat *breakfast*
- 2) Tidak membiarkan area *kitcen* kosong apalagi saat *breakfast*, *staff* harus bergantian menjaga outlet masing-masing jika ingin meninggalkan outlet seperti mengambil barang di gudang atau chiller.
- 3) Fb service dan fb product harus selalu memperhatikan makanan yang ada di setiap hidangan di buffet agar tidak kehabisan dan membuat tamu menunggu.
- 4) Captain atau *banquent & restaurant manager* selalu mengadakan *briefing* sebelum operasional *breakfast* berjalan agar *waiter/s* mengetahui apa yang akan dikerjakan hari ini, begitu juga *exceutive chef* dan *sous chef* mengadakan *briefing* sebelum operasional *breakfast*.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pembagian tugas dan kerjasama yang terjadi di lapangan sangat tertata rapi dan profesional dengan bukti tingkat occupancy yang terjaga walau sudah terjadi banyak komplain oleh tamu. Karyawan Food and Beverage departemen menyatakan bahwa koordinasi kerja mereka yaitu Food and Beverage service dengan Food and Beverage Product sangat baik dan solid sebagai satu tim.
2. Faktor pendukung koordinasi adalah komunikasi yang baik, kerjasama tim, dan disiplin kerja. Sedangkan faktor penghambat koordinasi adalah kesalahan komunikasi, kelalaian manusia, dan kurangnya komunikasi.

B. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka saran yang bisa disampaikan sebagai berikut:

1. Meskipun dikatakan bahwa koordinasi kerja karyawan sudah baik, tapimasih diperlukan pelatihan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan dan peningkatan kualitas pelayanan, agar restoran terhindar dari komplain tamu lagi.
2. Adanyasuatu reward bagi karyawan yang berprestasi dan memiliki kinerja yang baik. Hal ini diharapkan akan memacu semangat kerja karyawan restoran dan kitchen untuk menunjukkan hasil kerja optimal.

3. Peningkatan komunikasi antara karyawan dengan cara training mingguan harus di tingkatkan lagi agar karyawan terbiasa berkomunikasi dan berkoordinasi satu sama lain, karena karyawan hotel itu memang sudah biasa terjadi rotasi dan pergantian karyawan lama dengan karyawan baru, agar kekompakan tim tetap terjaga dan tetap solid tingkatkan training untuk karyawan.

DAFTAR PUSTAKA

- Bartono. E.M, Ruffino. 2005. *Tata Boga Industri*. Penerbit Tirta: Malang.
- Bartono. E.M, Ruffino. 2005. *Food Product Management di Hotel dan Restoran*. Penerbit Tirta : Malang.
- Booking.com. 2016. Penjelasan tentang favehotel ahmad yani banjarmasin Diakses pada 15 Mei 2020, dari <https://www.booking.com/2016/02/hotel/id/favehotel-ahmad-yani-banjarmasin.id.html>.
- Emzi. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Rajawali Pers: Jakarta.
- Mangku Wedoyo Sudiarto 1999, *Pengantar Akomodasi dan Restoran*, jilid 1 Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia : Jakarta
- Marsum WA, 2002, *Restoran Dan Segala Permasalahannya*, Edisi Ketiga, Penerbit Andi : Yogyakarta
- Restoran-kitchen.blogspot.com. 2012. Pengertian food and beverage. Diakses pada 15 Mei 2020, dari <http://restoran-kitchen.blogspot.com/2012/03/hotel-food-and-beverage-departement.html>.
- Romisatriwahono.net 2012. Penyusunan kerangka pemikiran. Diakses pada 20 Mei 2020, dari <http://romisatriwahono.net/2012/08/07/kiat-menyusun-kerangka-pemikiran-penelitian>.
- Soekresno, SE, MM. 2000. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama : Jakarta.
- Zonainfosemua.blogspot.co.id. 2016. Macam-macam metode penelitian. Diakses pada 16 Mei 2020, dari <http://zonainfosemua.blogspot.co.id/2016/01/pengertian-metode-penelitiankualitatif.html>.