

ANALISIS KELAYAKAN INVENTORY ASSET *FOOD AND BEVERAGE* SERVICE TERHADAP PENGEMBANGAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR PELAYANAN PADA HOTEL PUSAKO BUKITTINGGI

Raftul Fedri

Fakultas Pariwisata, Universitas Muhammadiyah Sumatera Barat

raftulclassic@gmail.com

Abstract

The service procedure at the restaurant is operational before the restaurant is opened until the restaurant is closed. This activity includes all the business of restaurant staff in providing services to guests, both preparation of guests arriving until guests leave the restaurant. To support success in carrying out tasks, a restaurant clerk must know and understand work procedures when food and beverage services take place. The work guidelines or standards referred to above are known as the Standard Operating Procedure (SOP Restaurant) which is supported by equipment that is in accordance with the standard and complete.

This study aims to determine the type of restaurant equipment that supports the smooth service to guests at the Pusako Bukittinggi hotel. Success during a restaurant operates depending on how the restaurant clerk can do the job well. This work concerns how officers serve guests so that guests feel satisfied and happy for the service they get.

By using qualitative assessment, it can be seen the forms of equipment that are in the Food and Beverage Service division at the Pusako Hotel are used and coordination between employees in preparing food service to guests.

Keywords: Food and Beverage Service Equipment, Restaurant Service

PENDAHULUAN

Salah satu komponen industri pariwisata yang besar peranannya di Indonesia adalah usaha perhotelan. Dilihat dari fungsi utamanya, produk utama yang dijual oleh usaha perhotelan adalah sewa kamar atau jasa penginapan dan Restoran. Sejalan dengan perkembangan tersebut maka kalau sebelumnya produk atau jasa utama sebuah hotel yang menjadi kebutuhan utama wisatawan adalah kamar atau penginapan sekarang sudah mengalami perkembangan. Konsumen mengharapkan sesuatu yang bukan hanya sekedar kamar menginap, namun mereka lebih mengharapkan hal lain seperti pelayanan, kondisi lingkungan yang menyenangkan, sopan santun dan rasa hormat dari seluruh karyawannya.

Salah satu sarana penting dalam dunia pariwisata khususnya untuk memenuhi kebutuhan orang yang bepergian lebih dari sehari adalah hotel. Pengertian hotel menurut surat keputusan Menparpostel (Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi) No. KM 34/HK.103/MPPT-87 “suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil serta memenuhi persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan

Restoran Hotel Pusako dengan tujuan pengembangan usaha dibidang kuliner. Sebelumnya melalui restoran ini menawarkan konsep baru dalam bisnis kuliner dengan berbagai menu makanan yang berbeda dan diharapkan akan menghasilkan laba semaksimal mungkin. Konsep tempat yang ditawarkan di restoran ini adalah *Wonderful is Beautiful*” dengan memiliki interior desain yang relatif menarik bergaya modern, sehingga

memberikan nilai tambah tersendiri. Menu makanan yang ditawarkan restoran memiliki cita rasa makanan yang khas, seperti *Traditional Food*, *Seafood*, dan *European Food*. Restoran ini memposisikan dirinya sebagai tempat yang menarik untuk menikmati rasa masakan yang mewah dan harga relative terjangkau. Yang menjadi visi Restoran Hotel Pusako ialah menjadi restoran yang mempromosikan masakan tradisional dan menawarkan menu-menu yang ada di hotel berbintang seperti *Traditional Food*, *Seafood*, dan *European*. Sedangkan untuk misi restoran yaitu :

1. Menciptakan sirkulasi pelanggan yang berkesinambungan setiap harinya.
2. Menerapkan strategi “Rasa mewah, harga relatif terjangkau” untuk menjangkau pelanggan.
3. Memaksimalkan ekuitas karyawan, menciptakan menu sesuai selera pelanggan yang bercita rasa tinggi dengan harga terjangkau.

Berdasarkan visi dan misi tersebut kiranya restoran hotel Pusako yang termasuk kedalam divisi *F/B Service* harus ditunjang dengan kelengkapan peralatan restoran yang memadai dan prima, agar seluruh rangkaian kegiatan dalam melayani tamu restoran dapat terkoordinasi dengan baik sesuai dengan standar yang telah ditetapkan oleh hotel menyangkut keberhasilan visi dan misi tadi dengan beragamnya menu yang ditawarkan oleh restoran hotel Pusako. Selain itu suasana dan kenyamanan restoran juga penting terkait dengan mood para tamu yang sedang menikmati hidangan. Divisi *F/B Service* Hotel Pusako terdiri dari beberapa bagian mulai dari *F/B office*, *Restaurant*, *Bar*, *Coffe Shop*, dan *Banque*

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif yaitu penelitian yang diarahkan untuk memberi gejala-gejala, fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat, mengenai sifat-sifat populasi atau daerah tertentu menurut Sopiah (2010:21).

Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan informasi-informasi yang jelas serta lengkap yang berhubungan topik penelitian. Penelitian ini dilakukan di Hotel Pusako Bukittinggi Sumatera Barat dari bulan Juli s/d September 2018. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah karyawan Fbs (*food and beverage service*) dan Fbp (*food and beverage service production*) banquet Hotel Pusako yang berjumlah 36 orang.

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif ialah kata-kata, dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Yang dimaksud kata-kata dan tindakan disini yaitu kata-kata dan tindakan orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama (primer). Sedangkan sumber data lainnya bisa berupa sumber tertulis (sekunder).

Jenis dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Sumber penelitian primer diperoleh para peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian. Melalui wawancara dengan informan dan responden. Peneliti akan wawancara dengan informan untuk menggali informasi yang dianggap penting..

b. Data sekunder

Data sekunder umumnya tidak dirancang secara spesifik untuk memenuhi kebutuhan penelitian tertentu. Seluruh atau sebagian aspek data sekunder kemungkinan tidak sesuai dengan kebutuhan suatu penelitian. Data sekunder merupakan data tambahan berupa informasi yang akan melengkapi data primer. Data tambahan yang dimaksud

meliputi dokumen atau arsip didapatkan dari berbagai sumber, skripsi, dan buku-buku referensi.

Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri atau anggota tim peneliti atau sering disebut *human instrument* yang berfungsi menetapkan fokus penelitian, memilih informan sebagai sumber data, melakukan pengumpulan data, menilai kualitas data, analisis data, menafsirkan data dan membuat kesimpulan atas temuannya (Sugiyono, 2014:306). Maka peneliti ini menggunakan metode wawancara dan angket tertutup sebagai instrumennya.

Tabel 3.1 Instrumen Penelitian

Varibel	Sub Variabel	Indikator	No. Item	Jumlah
F/B Inventory asset	Fungsi dan kinerja	- Efektifitas	1	5
		- kemudahan	2	
		- penggunaan	3	
		- <i>serviceability</i>	4	
		- Conforance to specification	5	
	Jangka waktu Penyusutan	- Batas minimum penggunaan	6	1
Standar operating prosedur	Dokumen tertulis dan instruksi Lisan	- Konsistensi dan komitmen	7	3
		- Kemudahan pengawasan	8	
		- Meminimum resiko kesalahan	9	

Pengukuran Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2016 : 92) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Sehingga untuk mengetahui pengukuran jawaban responden pada penelitian ini yang mana menggunakan instrument penelitian berupa kuisioner, penulis menggunakan metode skala Likert (*Likert's Summated Ratings*).

Definisi operasional adalah penjelasan definisi dari variabel yang telah dipilih oleh peneliti yang digunakan untuk memahami lebih mendalam tentang variabel pada penelitian ini. Adapun definisi operasional dalam penelitian ini adalah:

a. Food and beverage service (Banquet and production)

Fungsi banquet adalah layanan yang diberikan pada waktu yang tetap dan di tempat yang tetap. Layanan perjamuan khusus seperti ini tidak dapat dihindari dalam sebuah hotel karena alasan pendapatan. Kelebihannya adalah bahwa perjamuan seperti ini dapat menawarkan layanan untuk sejumlah besar tamu pada waktu yang sama. Layanan yang disediakan dapat formal atau informal.

Pada bagian ini diperlukan persyaratan sebagai berikut :

1. Fleksibilitas tata ruang pada ruang makan.
2. Kemampuan untuk menampung dan melayani pengunjung yang datang dalam jumlah besar dalam waktu yang sama.
3. Memiliki akustik, pencahayaan, air – *conditioning* yang baik.
4. Peralatan khusus untuk menyediakan makanan dan minuman secara cepat dan baik.

Untuk fleksibilitas, biasanya digunakan dinding – dinding partisi untuk pembagian ruang yang dirancang untuk dapat mencegah perambatan suara. Lantainya juga harus dapat untuk berdansa sehingga karpet yang digunakan harus dapat dilepas

b. Standar Operasional prosedur

Standar operasional prosedur adalah : merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja yang mengandung unsur komitmen, konsistensi, perbaikan berkelanjutan, dan bersifat mengikat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel Inventory Asset FB Department

Sumber: Inventory asset hotel pusako 2018

BANQUET						
NO	ITEM	MERK	JML	UNIT	KONDISI	FUNGSI
1	Kursi	Futura	296	Pcs	4 rusak	masih digunakan
2	Kursi	Comforta	73	Pcs	7 rusak	masih digunakan
3	Kursi (New)	Futura	80	Pcs	Baik	masih digunakan
4	Kursi Head		10	Pcs	baik	masih digunakan
5	Class Room Table		59	Pcs	10 rusak	masih digunakan
6	Class Rm Table (New)		20	Pcs	Baik	masih digunakan
7	Head Table		8	Pcs	2 rusak	masih digunakan
8	Meeting Info Board		2	Pcs	Baik	masih digunakan
9	Croissant Table		3	Pcs	baik	masih digunakan
10	Round Table		35	Pcs	6 rusak	masih digunakan
11	Half Moon Table		3	Pcs	baik	masih digunakan
12	Name Plate		56	Pcs	26 Rusak	masih digunakan
13	Podium		1	Pcs	baik	masih digunakan
14	White Board M		2	Pcs	baik	masih digunakan
15	Flit Chart		10	Pcs	5 rusak	masih digunakan
16	Meja C' Break kaca M		4	Pcs	baik	masih digunakan
17	Meja C' Break kaca L		2	Pcs	Baik	masih digunakan
18	Partisi		7	Pcs	1 rusak	masih digunakan
19	Tiang Bendera		10	Pcs	baik	masih digunakan
20	Meja parenai		22	Pcs	rusak	masih digunakan

Berdasarkan hasil survey di lapangan di temui beberapa keadaan inventory yang sudah tidak layak untuk dipergunakan, namun masih dipergunakan karena terkait didalam dokumen standar operasional prosedur

a. Kelayakan Inventory Asset FBS dan FBP

Secara keseluruhan untuk variabel kelayakan inventori didapatkan rata-rata sebesar 63.4% termasuk kategori kurang baik, Hal ini didapati hasil analisis penelitian diketahui tanggapan responden mengenai keadaan fisik inventori pada Hotel Pusako Bukittinggi dikatakan kurang baik, hal ini terlihat dari hasil yang diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden dan ternyata sebagian besar responden memberikan sedikit tanggapan yang positif. Dari 2 (dua) indikator inventory asset, yaitu fungsi, kinerja dan jangka waktu penyusutan. Dimana pada variabel ini dapat diuraikan bahwa pada indikator kedua pada item batas minimum penggunaan dimana

kelayakan inventori yang nilai penyusutannya sudah habis namun masih dipergunakan dimana terlihat ada beberapa perlengkapan yang sudah rusak seperti kursi, *class room table* dan *name plate* yang rusak hampir setengahnya sebanyak 26 buah dari total jumlah yang ada.

Pada item atau indikator berikutnya peneliti mendapatkan total capaian responden sebesar 75.21 (Cukup baik), artinya dimana pada saat inventori dibeli dengan spesifikasi yang sesuai dengan surat keterangan pembelian (*inspection list*).

Indikator berikutnya mendapatkan total capaian responden sebesar 68,52 (cukup baik), artinya inventori asset didukung oleh kemudahan penggunaan Untuk indikator selanjutnya peneliti mendapatkan data tentang total capaian responden sebesar 71.3 (cukup baik), artinya perlengkapan cukup efektif digunakan untuk melayani jumlah tamu hotel yang cukup besar.

Kesimpulan dari pernyataan diatas yaitu pihak hotel sudah melakukan pertimbangan yang cukup dalam pemilihan inventory asset namun belum didukung dengan pengawasan yang baik terkait dengan Fisik asset yang sudah habis penyusutannya.

b. Pengembangan Standar Operasional Prosedur

Secara keseluruhan untuk variabel standar SOP didapatkan rata-rata total sebesar 77,21% termasuk kategori Cukup baik. Dimana total capaian responden pada indikator pertama sebesar 75.7 (cukupbaik), artinya dimana komitmen dan konsistensi dalam dokumen SOP untuk setiap spesialisasi pekerjaan dapat dipahami oleh para karyawan. Indikator selanjutnya diperoleh hasil total capaian responden sebesar 78.6(cukup baik), artinya hampir semua karyawan yang bekerja dalam divisi fb service bekerja secara berkelompok sehingga kecendrungan untuk mengawasi rekan yang lain cukup tinggi . Pada indikator berikutnya terdapat total capaian responden sebesar 64.1 (kurang baik), artinya resiko terjadinya kesalahan masih tinggi diakibatkan kondisi asset yang sudah banyak menua namun masih tetap digunakan untuk kegiatan operasional.

Kesimpulan dari pernyataan diatas yaitu secara keseluruhan karyawan sudah melaksanakan sesuai dengan Standar SOP terkait dengan pemahaman karyawan pada komitmen pekerjaan namun resiko kesalahan masih mungkin terjadi jika karyawan bekerja secara individual sesuai dengan spesialisasi pekerjaannya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan dan dari hasil pembahasan tentang analisis kelayakan inventori food and beverage service pada Hotel Pusako maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Inventory Asset

Berdasarkan hasil analisis deskripsi menunjukkan bahwa rata-rata total jawaban responden untuk variabel inventory asset FB Service Hotel Pusako Bukittinggi yaitu sebesar 63.4% apabila dikonsultasikan berada pada kriteria kurang baik.

Hal ini didapati hasil analisis penelitian diketahui tanggapan responden mengenai Fungsi dan kinerja perlengkapan yang tidak lagi sesuai dengan standar yang telah ditetapkan, sehingga berdampak pada kinerja karyawan dan perubahan SOP pada waktu kedepannya.

2. Pengembangan Standar Operasional Prosedur

Berdasarkan hasil analisis deskripsi menunjukkan bahwa rata-rata total jawaban responden untuk variabel Pengembangan SOP di Hotel Pusako Bukittinggi yaitu sebesar 77.21% apabila dikonsultasikan berada pada kategori cukup baik. Berdasarkan hasil analisis penelitian dapat diketahui. Dari 3 (tiga) indikator SOP, yaitu: Konsistensi dan komitmen, Kemudahan pengawasan, meminimum resiko kesalahan, indikator ketiga yakni resiko terjadinya kesalahan patut mendapat perhatian dan perlu dilakukan pembaharuan SOP untuk jenis pekerjaan yang lebih bersifat individual karena minimnya pengawasan.

Saran yang diajukan terhadap hasil penelitian ini adalah

- a. Harus diperbaharui lagi asset inventori yang sudah tidak layak digunakan .
- b. Manajemen perlu memperbaiki budaya kerja melalui pelatihan pelatihan yang rutin secara berkala.
- c. Pengembangan SOP hendaknya diikuti dengan penyesuaian jumlah personil dengan kondisi lingkungan hotel cukup luas yang memungkinkan adanya layout atau daerah tertentu yang sangat kurang terawasi dan sangat tinggi terjadinya kegagalan resiko pekerjaan

REFERENSI

- Design and equipment for restaurants and foodservice : a management view* / Costas Katsigris, Chris Thomas.—3rd ed.2009
- Ekawatiningsih, Prihastuti, Restoran Jilid 3 untuk SMK (2008) Depdiknas
- Food and Beverage service* 9th edition, John Cousins, Dennis Lilicrap, Suzane Weekes, Dynamic Learning Hooper Education, England 2014
- <https://www.kajianpustaka.com/2016/10/pengertian-tujuan-fungsi-dan-manfaat-sop.html>
- Hygiene Dan Sanitasi Di The 18th Kitchen The Trans Luxury Hotel Bandung* Jurnal Pariwisata. Vol I. No.2 September 2014 ISSN : 2355-6587 98 Dimas Setio Kresnadi, Rian Andriani Jurusan Perhotelan, Bina Sarana Informatika
- Marsum W.A (2007) Restoran dan Segala Permasalahannya, Yogyakarta, Andi Offset
- Minanto, Hari. (2011). *Dasar-Dasar Pengelolaan Makanan (Food Product Fundamental)*. Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ninemeier, Jack D.(2009) *Planning And Cost Control Food And Beverage Operation*. Michigan, The Education Institute Of The AHMA
- _____.(2009) *Planning And Cost Control Food And Beverage Management*.Upper Grosvenor Street, London W1X 9P A
- Sujatno, A. Bambang. (2011). *Hospitality, Secret Skills, Attitudes, and Performances For Restaurant Manager*. Yogyakarta: Andi.
- Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pariwisata Dan Ekonomi Kreatif Nomor 11 Tahun 2014 tentang Standar Usaha Restoran.
- Ridwan, 2008, Skala Pengukuran Variabel-variabel Peneliti, Alfabeta, Bandung.
- Sekaran, Uma, 2006, Research Method for Business : A Skill Building Approach, John Wiley and sons Inc. New York.
- World Food Travel Association. (2013). *What Is Food Tourism?*, From World Food Travel Association.org/what-is-food-tourism/