

# OPERASIONAL DI TANG PALACE RESTORAN HOTEL JW MARRIOTT SURABAYA PADA SAAT PANDEMI COVID-19

**Marta Jayati**

D3-PERHOTELAN, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER

JL.Karimata No.49. Jember

E-mail: [Marta.jayati@gmail.com](mailto:Marta.jayati@gmail.com)

## ABSTRAK

Judul dari laporan ini adalah “Operasional Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Hotel Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19”. Yang melatarbelakangi penelitian ini adalah tentang Operasional Di Tang Palace Restoran JW Marriott Hotel Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19..Metode penelitian yang digunakan yaitu dengan Teknik wawancara,Observasi,Kepustakaan. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah metode kepustakaan, wawancara, observasi dan dokumentasi ini merupakan deskriptif kualitatif yang mana menggunakan Analisa deskriptif dan Analisis SWOT

**Kata kunci :** Operasional Di Restoran Tang Palace Hotel JW Marriott Hotel Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19

## ABSTRACT

*The title of this report is "Operations at Tang Palace Hotel Restaurant JW Marriott Hotel Surabaya During the Covid-19 Pandemic". The background of this research is about Operations at Tang Palace Restaurant JW Marriott Hotel Surabaya During the Covid-19 Pandemic. The research method used is interview, observation, and library techniques. The data collection method used is the method of literature, interviews, observations and documentation. This is a qualitative descriptive which uses descriptive analysis and SWOT analysis.*

**Keywords:** *Operational at Tang Palace Restaurant JW Marriott Hotel Surabaya During the Covid-19 Pandemic*

## PENDAHULUAN

Pariwisata adalah perjalanan untuk rekreasi , liburan atau bisnis tujuan. *The World Tourism Organization (UNWTO)* mendefinisikan wisatawan sebagai orang yang "melakukan perjalanan ke dan tinggal di tempat-tempat di luar lingkungan yang biasa mereka selama lebih dari dua puluh empat (24) jam dan tidak lebih dari satu tahun berturut-turut untuk liburan, bisnis dan tujuan lain yang tidak terkait dengan pelaksanaan sebuah pekerjaan yang dibayar dari dalam tempat yang dikunjungi.

Pariwisata pula lah sebagai *agent of development* bagi daerah / Negara yang mengembangkannya dan memberikan investasi maupun pengembangan yang *sustainable* atau berkelanjutan dalam hal memelihara pariwisata itu sendiri, yang dimaksud dengan pembangunan berkelanjutan berdasar pada *The United Nations Environment Programme (UNEP)* mengadopsi batasan seperti ini *Sustainable development is improving the quality of human life while living within the carrying capacity of supporting ecosystems. If an activity is sustainable, for all practical purposes it can continue forever (WTO, 1995: 30)*. Dikatakan pembangunan yang berkelanjutan adalah usaha memperbaiki kualitas hidup manusia untuk jangka panjang dengan memanfaatkan daya dukung ekosistem yang ada, dan untuk pariwisata berkelanjutan diberikan definisi sebagai berikut *which meet needs present tourist and host region while protecting and enhancing opportunity for the*

*future. It is envisaged as leading to the government of all resources in such a way that economic, social and aesthetic needs can be fulfilled while maintaining cultural integrity, essential ecological diversity and life support system ( WTO, 1995: 30).* Adapun yang dimaksud pariwisata berkelanjutan adalah mempertemukan kebutuhan wisatawan dan daerah tujuan wisata dalam usaha menyelamatkan dan memberi peluang untuk menjadi lebih menarik lagi di waktu yang akan datang (Yoeti 2008: 242).

Pariwisata adalah fenomena pergerakan manusia, barang dan jasa yang sangat kompleks. Ia terkait erat dengan organisasi, hubungan-hubungan kelembagaan dan individu, kebutuhan layanan, penyediaan kebutuhan layanan dan sebagainya (Damanik dan Weber, 2006:1). Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha boga lainnya akhir-akhir ini semakin berkembang yang menurut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk diberikan atau ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. Secara umum produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, *spa*, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*intangibile product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya (Soekadijo, 2000:3).

Surabaya merupakan salah satu kota yang berpotensi dan selalu berkembang dalam bidang kepariwisataanya. Hotel JW Marriot merupakan salah satu hotel bintang lima yang ada di Surabaya. Hotel JW Marriott memiliki berbagai departemen seperti *Front Office Departement, Food And Beverage Departement, Kitchen Departement, Securtiy and Safety Departement, Housekeeping*

*Departement, Laundry Departement, Sales Departement.* Departemen tersebut memiliki peran yang penting dalam memberikan *income* yang besar bagi hotel. Selain dari penjualan kamar dan penjualan makanan dan minuman, Hotel JW Marriott mendapatkan *income* dari restoran Tang Palace. Kegiatan di Restoran Tang palace di Hotel JW Marriott mulai dari persiapan, pelaksanaan dan pembersihan (*clear up*) dilakukan oleh *waiter waitress Section*. Prosedur kerja yang dilakukan dengan tepat merupakan salah satu cara memberikan pelayanan yang prima sehingga dapat memberika kepuasan terhadap tamu. Tang palace restoran adalah salah satu restoran yang berada di Hotel JW Marriott. Tang palace mengalami dampak dari pandemi covid-19 sehingga tang palace restoran untuk sementara waktu di berhentikan operasional selama 10 bulan. Tang palace restoran kembali beroperasi pada 28 januari 2021. Jadwal operasional tang palace pada hari Kamis sampai Minggu jam 12.00-15.00 WIB untuk lunch, 18.00-22.00 WIB untuk dinner pada hari Minggu kita buka lebih awal jam 09.00-15.00 untuk lunch. Bagaimanakah

operasional di atas menjadikan alasan bagi penulis untuk membahas judul tentang “Operasional Di Restoran Tang Palace Hotel Jw Marriott Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19”.

## SUMBER DATA

### JENIS DATA

Definisi jenis data menurut Ruslan (2006:28) adalah sebagai berikut:

- a. Data Kualitatif Data kualitatif adalah data yang abstrak (*intangibel*) atau tidak terukur seperti ingin menjelaskan atau disebut juga data yang bersifat uraian. Misalnya: Sejarah berdirinya Hotel JW Marriott Surabaya, tugas dan tanggung jawab waiter dan waitress Section di restoran Tang Palace JW Marriott Surabaya.
- b. Data Sekunder Data Sekunder adalah data dalam bentuk yang sudah jadi atau tersedia melalui publikasi dan informasi yang dikeluarkan di berbagai organisasi atau perusahaan, termasuk modal, perbankan, dan keuangan. Misalnya: dari buku tentang pariwisata, laporan akhir, Jurnal Ilmiah, Hasil Seminar.

### TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Menurut Sulastiyono (2006:300) Dalam teknik ini terdapat 3 (tiga) Metode yang digunakan dalam pengambilan data. Antara lain adalah sebagai berikut :

1. Metode Observasi adalah melakukan pengamatan langsung terhadap obyek

yang ditinjau. Misalnya : data mengenai tugas waiter dan waitress pada saat melakukan pengelolaan restoran Tang Palace.

2. Metode Wawancara Metode wawancara yaitu melakukan wawancara secara langsung, dengan mengajukan sejumlah pertanyaan kepada pihak karyawan (yang dianggap mewakili) restoran/*waiter* yang ditinjau. Misalnya : Melakukan wawancara dengan *Assist Manager* tentang bagaimana prosedur pelayanan yang baik.
3. Metode Kepustakaan Metode kepustakaan adalah rekomendasi juga didasari oleh pengetahuan teori yang berkaitan dengan pengelolaan usaha restoran. Misalnya : membaca dan memahami buku mengenai pariwisata maupun semua pengertian hotel dan juga *food and beverage department* dan juga mencari informasi dari internet (Jurnal Ilmiah dan *E-book*).

#### **TEKNIK ANALISIS DATA**

#### **TEKNIK ANALISIS DESKRIPTIF**

Teknik yang digunakan dalam menganalisa data ini adalah untuk menggambarkan, menjelaskan, dan menguraikan secara sistematis data yang diperoleh pada saat kegiatan *On the Job Training*.

#### **TEKNIK ANALISIS SWOT**

Sulastiyono (2006:290) menjelaskan Analisis SWOT merupakan singkatan dari Kekuatan (*Strenghts*), Kelemahan (*Weakness*), Peluang

(*Opportunities*), dan Ancaman (*Threats*). Cara ini adalah sederhana dan bersifat langsung dalam penggunaannya, tetapi dapat menyajikan suatu analisis yang komprehensif dan akurat tentang usaha yang sedang dilaksanakan.

Tabel 1.1 Matriks Analisa SWOT

<b><u>Variabel</u></b>	<b><u>Kekuatan</u></b> <i>(Strengths)</i>	<b><u>Kelemahan</u></b> <i>(Weaknesses)</i>	<b><u>Peluang</u></b> <i>(Opportunities)</i>	<b><u>Ancaman</u></b> <i>(Threats)</i>
Staff Tang Palace Restaurant				
Peralatan dan perlengkapan				
Prosedur Kerja dalam Pengelolaan Tang Palace Restaurant Hotel JW Marriott				

**GAMBARAN KHUSUS TANG PALACE RESTORAN JW MARRIOT SURABAYA**

Hotel JW Marriot memiliki empat restoran yang terdiri dari pavilion berada dilantai satu imari Japanese, tang palace, uppercut berada dilantai dua. Tang palace restoran adalah restoran Chinese. Tang Palace Chinese Restoran memanjakan lidah Anda dengan masakan Kanton otentik dan

dim sum yang disajikan dalam suasana yang mewah. Dengan aksesoris barang antik dari Dinasti Tang yang legendaris,

restoran Tang Palace yang luar biasa ini berada di lantai dua hotel JW Marriott. Tang Palace restoran juga menyajikan yum cha pada hari minggu dan tanggal merah, yum cha sendiri adalah tradisi sarapan siang yang melibatkan teh tionghoa dan dimsum. Tang Palace mempunyai menu dimsum special Sunday, menu dimsum yang tidak ada di buku menu. Santapan Cina yang lezat paling baik dinikmati dalam gaya makan keluarga sehingga ada banyak pilihan dan selera di sekitar meja, untuk melengkapi ini kami memiliki makan malam yang direncanakan di lantai terbuka dan beberapa bilik untuk kelompok dan ruang makan pribadi semua dengan meja bundar. Tang Palace Chinese Restoran memiliki Mission “provide innovative, high quality of food and service in conjunction with the authentic Cantonese food” Vision “be the best authentic Cantonese restaurant in town”. Pada saat memasuki restoran kita di hadapkan dengan logo Tang palace JW Marriott Surabaya dibelakang ornament logo tersebut terdapat kolam kecil yang airnya selalu mengalir. Selain dimsum ada menu ikan steam yang cara pembagiannya harus sesuai kepercayaan orang cina disaat memotong dan membagi ada tahap step by step nya yaitu posisi ikan tidak boleh di balik jika bagian atas ikan sudah terbagi maka kita harus membuang duri terlebih dulu setelah itu membagi bagian bawah kepercayaan orang cina tidak boleh membolak balik ikan saat pembagian ikan. Tang palace jugak mempunyai menu mie ulang



tahun yaitu setiap orang china yang berulangtahun wajib memesan mie ulang tahun untuk di Tang Palace JW Marriott Surabaya yang disebut mie ulang tahun adalah I fu mie.

Selama pandemi tang palace restoran JW Marriot Surabaya melakukan distancing area dan hanya buka pada saat hari kamis sampai minggu saja dikarnakan

tang palace sudah tutup selama 10 bulan sejak pandemi covid-19 dan mulai beroperasi lagi dibulan januari 2021. Selama 10 bulan tutup tang palace restoran hanya menerima take away.

### **Perlengkapan Dan Peralatan Direstoran Tang Palace Jw Marriott Surabaya**

Tang Palace restoran memiliki peralatan yang sering digunakan untuk kegiatan dalam melakukan set up meja. Berikut ini merupakan peralatan yang digunakan oleh Tang Palace Restoran JW Marriott Surabaya dalam men-set up meja:

Peralatanoperasional Tang Palace JW Marriott Surabaya	
Nama Peralatan	Jumlah
Bnb plate	750
Chop stick	500
Chop stick stand	700
Demitasse	450
Duck spoon	500
Tea cup	590
Saucer	590
Tea pot	30

Dinner fork	500
Diner knife	500

Spoon	500
Tea spoon	100
Perlengkapan lainnya	
Tray	20
Oval tray	10
Napkin	200
Table cloth	40
Table	18
Chair	200
Computer	1
Buku menu	7

### **Operasional Di Tang Palace Restoran Jw Marriott Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19**

Pandemi tang palace restoran salah satu restoran yang terbilang sangat ramai dan banyak di minati banyak orang. Seperti hari raya china banyak orang china yang merayakan dengan cara makan diluar salah satunya di tang palace restoran. Karna kapasitas tang palace restoran tidak cukup sehingga memaksa hotel membuka ballroom untuk pelayanan tang palace. Pada saat hari raya china staff kitchen dan staff service sangat kewalahan dengan tamu, orang cina sangat suka makanan yang panas saat disajikan.

Tang palace restoran hanya buka pada saat hari kamis sampai minggu saja dikarnakan tang palace sudah tutup selama 10 bulan sejak pandemi covid-19 dan mulai beroperasi lagi dibulan januari 2021. Selama 10 bulan tutup tang palace restoran hanya menerima take away. Setelah buka Kembali operasional restoran tidak seperti biasanya dimsum hanya tersedia di lunch saja. Dan disaat dinner hanya melayani menu ala carte. Keadaan di tang palace restoran selama kembali beroperasi tidak seperti

dulu sebelum pandemi banyak dari tamu memilih restoran

lain karna terlalu lama tang palace tutup. Dampak daritutupnya tang palace untuk staff yaitu staff yang beradaditang palace diperbantukan di restoran pavilion.

Dalam Operasional Tang Palace menerapkan distancing area. Setiap tamu wajib menggunakan masker. Untuk staff wajib menggunakan masker dan handglove saat melayani tamu taking order maupun menyajikan makanan. Untuk fasilitas yang ada di Tang Palace setiap satu minggu sekali di semprot desinfektan agar tidak ada virus covid-19 di area restoran. Untuk table cloth wajib diganti setiap waktu tamu selesai lunch atau dinner di Tang Palace .semua peralatan dicuci bersih dengan air mengalir tetapi terkadang masih ada bekas makanan.

### **Proses Operasional Di Tang Palace Restaurant Jw Marriott Surabaya**

Kepuasan tamu merupakan tujuan utama dalam sebuah pelayanan, termasuk dalam pemberian pelayanan di tang palace restoran jw Marriott surabaya. Prosedur kerja yang dijalankan dengan baik dan maksimal maka hasilnya pun akan baik, begitu juga sebaliknya. Dalam menjalankan prosedur kerja yang maksimal tidak luput dari aspek-aspek yang terkait di dalamnya seperti sumber daya manusia, peralatan dan koordinasi antar departemen yang berkaitan dengan pengelolaan tang palace restoran. Staff yang merupakan pemeran utama dalam pengelolaan restoran tang palace jw marriot Surabaya sudah menjalankan tugasnya dengan baik dalam pengelolaan tang palace restoran dan memberikan pelayanan yang

maksimal kepada tamu.

Sebelum restoran Tang Palace buka waiter/ waitress menyiapkan prepare condiment dan mengecek buku reservasi. Menyiapkan kotak take away jika pada saat itu ada take away. Menghubungi housekeeping untuk membersihkan area depan Tang Palace dan menghubungi engineering untuk menghidupkan ac di dalam restoran. Setelah semua proses prepare selesai kita membuka pintu restaurant.

Pada saat buka, Greeter yang berada didepan wajib greeting kepada tamu. 5 langkah tamu dari greeter, greeter wajib senyum kepada tamu dan setelah 2 langkah tamu dari greeter, greeter mengucapkan “good afternoon/good evening selamat datang di Tang Palace restaurant sebelumnya sudah ada reservasi?” jika ada reservasi kita cek di buku reservasi atau di buku note kita. Greeter mengarahkan tamu ke meja yang telah dipeservasi sebelumnya. Setelah itu greeter memanggil waiter/waitress untuk mengambil alih taking order. Setelah memberikan buku menu dimsum/ scan menu barcode ala carte kita menawarkan chinestea mau disiapkan terlebih dahulu atau beverage yang lain?. Untuk chinestea Tang Palace restoran menyediakan crisant, jasmine dan oolong. crisant adalah tea yang berasal dari bunga crisant, jasmine adalah tea yang dicampur dengan bunga melati, oolong adalah tea yang di shangrai memiliki aroma pekat. Setelah tamu siap taking order kita repeat taking order dan membawa taking order kepada cashier dan kitchen, selanjutnya makanan di sajikan kepada tamu, menunggu tamu selesai makan dan

mengambil peralatan kotor yang telah dipakai oleh tamu, selanjutnya memberikan guestbill kepada tamu dan mengucapkan terima kasih atas kedatangannya.

Setelah operasional restoran selesai kita membersihkan area pantry depan mencuci tea pot dan membersihkan pantry belakang setelah itu menurunkan table cloth dan napkin ke laundry menyiapkan prepare chineware yang kurang, closing micros / kasir setelah selesai semua baru tugas kami selesai

### **Kendala- kendala di Tang Palace Restoran**

Meskipun tang palace staff sudah menjalankan tugasnya dengan baik dan memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu, namun masih muncul kendala-kendala yang menghambat, seperti kurangnya peralatan dan banyak peralatan penunjang yang sudah tidak layak digunakan. Selain itu, koordinasi antar departemen yang berkaitan dengan kitchen juga kurang maksimal, seperti koordinasi dengan steward yang berkaitan dengan peminjaman peralatan untuk set up, housekeeping (Public Area) yang berkaitan dengan pembersihan restoran, dan sales hotel yang berkaitan dengan perubahan informasi dalam event order.

### **Analisa Swot Operasional Di Tang Palace Restoran Jw Marriott Surabaya Pada Saat Pandemi Covid-19**

ANALISA SWOT Pada analisa SWOT ini penulis melakukan perbandingan yang ditekankan pada Operasional Di Tang Palace Restoran. Berikut adalah Analisa SWOT berdasarkan pengamatan dan penelitian

penulis :

Variable	Factor internal		Factor eksternal	
	Kekuatan Strength	Kelemahan weaknesses	Peluang Opportunity	Ancaman Threat
Staff Tang Palace Restaurant	Memiliki sumberdaya manusia yang cekatan	kurangnya profesional dalam bekerja	Mampu menjalankan tugas	Seringnya tamu complain dan kurangnya kedisiplinan staff
Peralatandan perlengkapan	Memiliki peralatan yang cukup	Banyaknya peralatan yang sudah tidak layak pakai	Peralatandan perlengkapan memudahkan operasional restoran	Seringnyatamu complain karna beberapa peralatan yang sudah

				tidak layak pakai
Standaroperasionalp rosedur	Sebagian staff sudah mengerti tentang SOP.	Ketika banyak tamu yang memesan makaana n, staf tidakbisa menerapkan SOP dengan baik.	Memudah kan staff dalam melaksanakan tugasnya.	Seringnya complain dari tamu
Waktu penyajian	Kordinasi antar staff sangat baik	Staff telat menyaji kan makanan kepada	Staff dapat bekerja sama antara kitchen	Adanya complain dari tamu, karena makanan

		tamu	dan service	yang disajikan tidak keluar secara bersamaan dan seringnya dalam keadaan dingin
--	--	------	-------------	---

Analisis SWOT

Strength atau kekuatan	Tang Palace Restoran memiliki aneka dimsum yang memiliki banyak peminat. Tang Palace Restoran memiliki banyak promo discount salah satu yang banyak diminati adalah all you can eat dimsum dari harga 188++ dari harga itu customer bisa mendapat discount 25% jika melakukan reservasi. Untuk setiap basket dimsum tidak ada dikurangi porsinya
------------------------	--

	walaupun all you can eat itu yang membuat Tang Palace Restoran berbeda dari resto dimsum yang lain. Tidak hanya itu saja discount yang dimiliki Tang Palace Restoran. Discount bank BRI(Debit/Kredit Card), Danamon, AMEX discount 15% JW Marriott juga mempunyai member bonvoy ataupun JW Platinum. Bonvoy memiliki tingkatan discount dari 10-15% sedangkan JW Platinum weekday 30% dan weekend 25%
--	---

Weakness atau Kelemahan Tang Palace Restoran	kurangnya tenaga waiter and waitress dan peralatan yang digunakan untuk operasional yang kurang mencukupi kapasitasnya. Strategi pemasaran pada unsur personal selling masih kalah dengan restoran lain yang berada di hotel lain ataupun di hotel JW Marriott sendiri karna Tang Palace restoran yang baru buka Kembali setelah close hampir 1 tahun. Kurang bersih nya daerah kitchen dan restoran sehingga banyak kecoa.
Opportunity atau kesempatan	Peningkatan layanan kepada tamu yang lebih baik lagi sehingga tamu tidak complain lagi karna minimnya tenaga waiter and waitress.
Threat atau Ancaman	Tang Palace restoran memiliki saingan yang sangat mengancam. Menjual dimsum lebih murah dari kita. Dan pandemic yang masih terjadi bisa membuat Tang Palace Restoran tutup Kembali.

### Kesimpulan

- 1) Operasional Tang Palace memiliki banyak prepare dari mulai condiment, kotak take away, Chinesetea dan set up untuk meja. Setiap hari harus melihat buku reservasi untuk mengetahui jumlah reservasi tamu.
- 2) Proses operasional di Tang Palace restoran di bagi menjadi tiga yaitu Sebelum restoran buka, pada saat restoran buka dan setelah restoran tutup dengan pelayanan yang baik oleh waiter dan waitress.

### Saran

Beberapa saran berdasarkan hasil penelitian saya :

1. Meningkatkan peralatan dan perlengkapan untuk restoran



tang palace JW Marriott Surabaya agar restoran dapat berjalan dengan baik.

2. Lebih ditingkatkan Kerjasama antara kitchen dan service untuk menghindari complain daritamu.



## DAFTAR PUSTAKA

Yoeti. O.A. 2008. Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata. Jakarta : PT. Pradaya Paramita

Soekadijo, R.G. 2000. Anatomi Pariwisata, Memahami Pariwisata Sebagai Sistemik Linkage. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

Ruslan, Rosady. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi: Konsepsi dan Aplikasi*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada, 2006

Agus Sulastiyono. (2006). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.

Abd.Rahman Arief. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran Yogyakarta: Graha Ilmu

Soekresno dan Pendit. (1998). *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka utama

<https://pengajar.co.id/pengertian-pariwisata/>.

<https://taufikzk.wordpress.com/2016/02/01/pengertian-wisatawan/>.

<https://salamadian.com/pengertian-hotel/>

<http://www.lomboksociety.web.id/2015/04/departemen-dalam-perhotelan.html>

<https://rumus.co.id/pengertian-food-and-beverage/>

<https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-restoran/>