

PENANGANAN RESERVATION TABLE DENGAN APLIKASI OPEN
TABLE DI RESTORAN UPPERCUT STEAKHOUSE HOTEL JW MARRIOTT
SURABAYA

Celshi Argata Yudanti, Syah Riza Octavy Sandy , SE. S.Kom.,M.Si

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas
Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengkaji tentang Penanganan Reservation Table dengan Aplikasi Open Table di Restoran Uppercut Steakhouse Hotel JW Marriott Surabaya. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pentingnya Reservation table yang dilakukan oleh tamu atau pelanggan restoran. Reservasi meja yang berbasis aplikasi Open Table dirancang untuk memberikan kemudahan kepada tamu dalam hal pemesanan meja restoran secara Online. Dengan adanya aplikasi Open Table tersebut waiter/waitress sangat mudah untuk mendapatkan data tamu yang sudah reservasi meja sebelumnya dan waiter/waitress dapat mengetahui bahwa jika tamu tersebut tidak reservasi meja lewat aplikasi Open Table, sehingga akan membuat pekerja mampu bekerja dengan baik dan sesuai dengan standar pada Hotel JW Marriott Surabaya. Dalam tugas akhir ini penulis ingin memberikan sistem informasi tentang Reservation Table di Uppercut Steakhouse untuk memudahkan pihak restoran dalam pencatatan data serta memberikan pelayanan yang baik kepada tamu di Restoran Uppercut Steakhouse JW Marriott Surabaya.

Kata Kunci : Food And Beverage Service, Reservation Table, Open Table

ABSTRACT

The purpose of writing this final report is to examine the handling of the reservation table with the open table application at JW Marriott Hotel Uppercut Steakhouse Restaurant Surabaya. The purpose of this study is to determine the importance of the reservation table made by guests or restaurant customers. Table reservations based on the Open Table application are designed to provide convenience to guests in ordering restaurant tables online. With the Open Table application, the waiter/waitress is very easy to get data on guests who have previously reserved a table and the waiter/waitress can find out that if the guest does not reserve a table through the Open Table application, so that workers will be able to work well and according to standards at the JW Marriott Hotel Surabaya. In this final project the author wants to provide an information system about the Reservation Table at Uppercut Steakhouse to facilitate the restaurant in recording data and provide good service to guests at the Uppercut Steakhouse Restaurant JW Marriott Surabaya.

Keywords: Food And Beverage Service, Reservation Table, Open Table

1. Pendahuluan

a. Latar belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan oleh seseorang (wisatawan) untuk mengunjungi tempat wisata di daerah objek wisata yang dikunjungi dengan maksud dan tujuan untuk mendapatkan kepuasan dan kesenangan yang bersifat sementara. Namun, dengan berkembangnya Ilmu Pariwisata, Pariwisata bisa memiliki beberapa banyak pengertian dalam pemikiran manusia. Bukan hanya sebagai suatu perjalanan melainkan pariwisata bisa dikatakan sebuah bisnis yang bisa dikelola oleh industri pariwisata. Industri Pariwisata berkembang sangat pesat pada saat ini. Bisnis- bisnis dalam bidang pariwisata semakin banyak dan tinggi akan persaingan. Hal ini dapat dilihat dengan makin banyaknya usaha perjalanan wisata dan makin luasnya jaringan usaha pariwisata sehingga jangkauan dan destinasi yang dituju semakin beragam dan menyeluruh. Seiring dengan perkembangan zaman yang menuntut manusia untuk meluangkan waktu dan berwisata, kebutuhan akan transportasi, akomodasi di daerah tujuan wisata meningkat. Hal inilah yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata dan juga kemudahan akan transportasi, restoran dan akomodasi khususnya hotel.

Menurut Munavizt (2009 : 93) Akomodasi dalam pariwisata adalah segala sesuatu yang disediakan untuk menaungi seseorang ketika berwisata. Akomodasi bisa berupa tempat dimana seorang wisatawan bisa menginap, beristirahat, makan, minum, dan lain sebagainya (<https://www.pelajaran.co.id/p>

diakses pada tanggal 13 Juli 2021)

Menurut Sulastiyono (2006:5) Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. (<https://hotelpopuler.com/pengertian-hotel> diakses pada tanggal 13 Juli 2021)

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KKBI) definisi reservasi adalah proses pembuatan dan cara memesan (tempat, barang, dsb.) kepada orang lain. Istilah reservasi sering digunakan dalam hal – hal yang berhubungan dengan pemesanan tiket (ticketing), transportasi, hotel, pemesanan tempat duduk di restoran atau tempat makan. (<https://www.freedomnesia.id/reservasi/> diakses pada tanggal 13 Juli 2021)

Surabaya merupakan kota dengan perkembangan bisnis yang pesat dan cukup signifikan. Pembangunan yang pesat tersebut meliputi pembangunan akses transportasi yang baik, pembangunan gedung bertingkat, kemudahan akses pendidikan dan banyak pelaku bisnis di Surabaya. Surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia sehingga banyak usaha yang berjalan dan berkembang, seperti : kuliner, properti, dan perhotelan.

Di Surabaya terdapat banyak hotel yang dapat dipilih sebagai tempat peristirahatan. Dengan banyaknya kompetitor - kompetitor baru, maka persaingan di industri hotel menjadi semakin ketat. Bisnis hotel memiliki pertumbuhan bisnis yang baik dan memberikan kontribusi untuk perekonomian Indonesia. Hal yang

menjadi pemicu semakin meningkatnya persaingan industri perhotelan yang ada di suatu daerah adalah karena meningkatnya sektor pariwisata dan perdagangan. Ketika tingkat pariwisata dan perekonomian semakin baik, maka akan menarik pengunjung yang berasal dari luar untuk singgah ke kota baik untuk sekedar berwisata atau untuk melakukan perjalanan bisnis.

JW Marriott Surabaya merupakan hotel bintang 5 yang dibuka pada 1996, sebuah hotel mewah dengan bangunan 25 lantai, yang terletak di pusat Kota Surabaya. Rancangan dari setiap kamar memakai gaya Eropa mewah yang memiliki 4 restoran yang menjual berbagai jenis makanan. Yang pertama adalah Imari Japanese restaurant yaitu restoran yang khusus menyediakan makanan khas Jepang seperti berbagai macam sushi dan hidangan khas Jepang lainnya. Yang kedua adalah Tang Palace Chinese restaurant yaitu restoran yang khusus menyediakan makanan khas Cina seperti berbagai macam barbeque dan hidangan khas Cina lainnya dan di Tang Palace Chinese Restaurant menyediakan berbagai macam menu Dimsum yaitu aneka kukusan seperti siomay, hakao, dan aneka bakpao, kukusan chong fun, bubur, gorengan, aneka pangangan dan Dessert manggo puding dan ice jelly. Yang ketiga adalah UpperCut Steakhouse restaurant yaitu restoran yang khusus menyediakan makanan khas Amerika dan hidangan khas Amerika lainnya. Dan yang keempat adalah Pavilion Restaurant yaitu restoran utama yang menyediakan makanan seperti Western food, Asian food, Japanese food, dan lainnya. Pada Pavilion Restaurant sendiri juga memiliki 10 station yaitu Noodle Station, Dimsum Corner, Egg Station, Japanese station, Pizza station, Bbq Ribs Station, Rujak Cingur, Jajanan Pasar, Pasta Station, Pastry

and Bakery Station. Japanese station yaitu outlet ini menyediakan berbagai macam olahan sushi, seperti : california roll, maki california, tekamaki sushi dan olahan sushi lainnya sehingga tamu hotel dapat menikmati olahan sushi tersebut sesuai dengan keinginan mereka.

Reservation Table atau Reservasi Meja adalah peraturan yang dibuat di muka untuk memiliki meja yang tersedia di sebuah restoran. Sementara sebagian besar restoran dunia tidak menemukan reservasi, dan beberapa tidak memiliki kebijakan atau saluran apapun untuk membuatnya, apa yang disebut restoran kelas atau terutama di kota – kota besar yang sering kali memerlukan reservasi dan beberapa mungkin memiliki meja yang dipesan selama berminggu – minggu sebelumnya. Di tempat – tempat yang sangat eksklusif, mungkin tidak untuk membuat reservasi pada hari yang sama dengan kunjungan yang direncanakan. (https://en.wikipedia.org/wiki/Table_reservation di akses pada tanggal 21 Juli 2021)

b. Rumusan Masalah

Dari latar belakang diatas dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut :

“Bagaimana Penanganan Reservation Table Dengan Aplikasi Open Table Di Uppercut Steakhouse Hotel JW Marriott Surabaya ?”

2. Tinjauan Pustaka

a. Pengertian Pariwisata

Pariwisata secara etimologi berasal dari dua kata yaitu “pari” yang berarti banyak atau berkeliling, sedangkan pengertian wisata berarti “pergi”. Di dalam kamus besar Bahasa Indonesia pariwisata adalah suatu kegiatan yang berhubungan dengan perjalanan rekreasi. UU No. 10 Tahun 2009, Pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah.

b. Pengertian Food and beverage Departement

Menurut Arief (2005:113) bahwa food and beverage department yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran, coe shop, banquet, makanan karyawan dan sebagainya.

Food and Beverage department merupakan departemen yang sangat diperlukan dihotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman dalam menjalankan tugasnya food and beverage department terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerja sama. Kedua bagian tersebut antara lain :

1. Food and Beverage Service

Bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, terdiri dari Bar, Restaurant, Banquet dan Room Service.

2. *Food and Beverage Product*

Bagian yang tidak langsung berhubungan dengan tamu karena harus melalui perantara pramusaji, terdiri dari kitchen, stewarding.

c. **Pengertian Reservation Table**

Reservasi meja di restoran yang umumnya berjalan ialah melalui telepon. Namun, saat reservasi restoran, pelanggan belum dapat memesan makanan dikarenakan tidak melihat menu yang tersedia di restoran saat melakukan reservasi di telepon. Reservasi juga dapat dilakukan langsung di restoran. Pemesanan makanan dan pembayaran tetap dilakukan di restoran. Kini dengan teknologi informasi proses reservasi dapat dilakukan melalui Online. Aplikasi ini membantu pelanggan untuk melakukan reservasi, pemesanan makanan dan pembayaran dimanapun dan kapanpun.

(<https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jamika/article/view/1534/1128>

diakses pada tanggal 25 Juli 2021)

3. **Metode Penelitian**

1. Teknik Pengamatan/Observasi,

Observasi dilakukan selama 6 bulan oleh penulis secara langsung di hotel yang bersangkutan.

2. Teknik Dokumentasi,

Penulis juga mengumpulkan beberapa dokumentasi yang dibutuhkan berupa foto dan dokumen yang dipergunakan di Hotel JW Marriott Surabaya.

3. Teknik Wawancara,

Pengumpulan data juga dilakukan dengan wawancara langsung dengan beberapa karyawan yang dianggap dapat mewakili seluruh karyawan perusahaan.

4. Penanganan Reservation Table Dengan Aplikasi Open Table Di Restoran Uppercut Steakhouse Hotel Jw Marriott Surabaya

Penanganan reservation table di restoran *Uppercut Steakhouse* Hotel JW Marriott Surabaya dengan Aplikasi *Open Table* dibagi menjadi dua cara yaitu sebagai berikut :

a. Penanganan Reservation Table By Phone

Proses ini memang sangat mudah untuk menerima reservasi, namun sering terjadi kesalahan untuk menerima reservasi tamu. Untuk menghindari terjadinya kesalahan menerima reservasi, berikut langkah – langkah penanganan *Reservation Table By Phone* :

1. Ketika telepon berdering, sebelumnya *waiter/waitress* langsung mengambil buku reservasi meja untuk menulis pemesanan meja dari

tamu dan menunggu hingga 3x berdering setelah itu *waiter/waitress* mengangkat telepon

2. *Waiter/waitress* mengucapkan *Greeting* (salam) terlebih dahulu sesuai SOP yang ada di Restoran Uppercut Steakhouse
3. *Waiter/waitress* bersiap – siap untuk menulis pemesanan meja dibuku reservasi
4. Setelah tamu sudah siap untuk memesan meja di Restoran Uppercut Steakhouse, *Waiter/waitress* akan langsung menanyakan nama, tanggal, waktu dan menanyakan *special occasion* dari tamu sambil mencatat dibuku reservasi
5. Jika tamu sudah melakukan reservasi lewat via telepon, *Waiter/waitress* akan menyampaikan kembali reservasi yang sudah dipesan oleh tamu. Agar tidak terjadi kesalahan dalam menerima reservasi meja di Restoran
6. Setelah tamu deal untuk reservasi meja di Restoran Uppercut Steakhouse tamu mematikan telepon dan waiter mengucapkan salam kembali kepada tamu
7. Selanjutnya setelah menutup telepon dari tamu, *Waiter/waitress* akan mengambil Tab dan akan memasukkan data tamu yang sudah ditulis sebelumnya di buku reservasi dengan lengkap dan data tamu akan langsung dipindahkan ke aplikasi *Open Table*. Setelah *waiter/waitress* selesai memasukkan data tamu, *waiter/waitress* langsung mengubah data tersebut menjadi “*Confirm*”
8. “*Confirm*” ini menunjukkan bahwa setiap data tamu yang sudah ada di

aplikasi open table, maka tamu sudah memiliki reservasi di Restoran Uppecut Steakhouse

b. Penanganan *Reservation Table* datang langsung ke Restoran (*walk – in*)

Ada beberapa hal penting dalam menangani proses reservasi meja secara langsung (*walk in guest*). Berikut langkah – langkah reservasi meja secara langsung :

1. Pertama – tama jika ada tamu yang ingin reservasi meja secara langsung (*walk in*) datang di Restoran Uppecut Steakhouse, *Waiter/waitress* sebelumnya sudah menjaga didepan restoran dan membawa perlengkapan seperti Tab yang berbasis aplikasi *Open Table* dan membawa alat disinfektan spray.
2. Tamu keluar dari lift dan tamu berjalan ke arah restoran Uppecut Steakhouse, *Waiter/waitress* langsung bergegas untuk mengucapkan *Greeting* (salam) kepada tamu
3. Setelah mengucapkan salam, *Waiter/waitress* akan menanyakan terlebih dahulu kepada tamu sudah memiliki reservasi atau belum
4. Ketika tamu belum memiliki reservasi dan tamu datang ke restoran hanya untuk memesan meja, *Waiter/waitress* langsung membuka aplikasi *Open Table* untuk memasukkan data tamu tersebut
5. Setelah itu *Waiter/waitress* akan menanyakan kepada tamu Nama, Tanggal, Waktu dan Nomor Telepon
6. Tidak lupa *waiter/waitress* juga menanyakan *special occasion* tamu

7. Jika permintaan tamu dan data tamu sudah lengkap di aplikasi *Open Table*, sebelum itu *waiter/waitress* yang akan mengubah pemesanan tamu di aplikasi *Open Table* menjadi “*Confirm*” *waiter/waitress* menyampaikan kembali pemesanan kepada tamu, agar tidak terjadi miss komunikasi antara tamu dengan pihak restoran
8. Terakhir jika tamu sudah menyelesaikan reservasi meja, sebelum tamu pergi *waiter/waitress* mengucapkan salam kembali kepada tamu dan *waiter/waitress* mengantarkan tamu sampai ke pintu keluar
9. Apabila tamu menghendaki untuk langsung makan di Restoran, maka dapat dipersilahkan masuk ke Restoran sesuai reservasi meja yang datanya sudah ada di aplikasi *Open Table*

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Uppercut Steakhouse merupakan restoran yang berada di Hotel JW Marriott Surabaya yang bertema *Amerika*. Uppercut steakhouse juga memiliki aplikasi berbasis online yaitu *Open Table*, aplikasi tersebut memang sudah ada atau sudah diterapkan sejak awal restoran buka sampai saat ini. Aplikasi *Open Table* digunakan untuk menerima reservasi meja yang dipesan oleh tamu sebelum tamu datang langsung ke Restoran secara Online.
2. *Reservation Table* di restoran Uppercut Steakhouse dipergunakan untuk

tamu atau pelanggan yang merencanakan datang ke restoran, hal ini dapat dilakukan dengan cara datang langsung ke restoran (*walk – in*) atau telepon. Setelah mendapatkan data tamu, waiter/ss memasukkannya ke Aplikasi *Open table* sebagai data *reservation table* yang akan datang ke restoran Uppercut Steakhouse.

3. *Reservation Table* di Uppercut Steakhouse dengan Aplikasi Open Table sangat penting untuk pelayanan pihak restoran pada saat pandemi *covid-19* saat ini, agar waiter/waitress mengetahui tamu yang sudah memiliki reservasi. sehingga restoran dapat menyediakan meja sesuai dengan kapasitas yang diatur dalam prosedur kesehatan yang berlaku dan terutama meja sesuai keinginan tamu.

6. Saran

Dari kesimpulan di atas penulis ingin memberikan saran yaitu :

1. Untuk meningkatkan pelayanan *Reservation Table* di Uppercut Steakhouse pihak hotel khususnya *food and beverage departement* diharapkan lebih meningkatkan lagi aplikasi *Open Table* dan pihak restoran akan memberikan informasi yang lebih akurat.
2. Untuk meningkatkan pelayanan di Uppercut Steakhouse waiter/waitress diharapkan memiliki standart pelayanan yang ada Uppercut Steakhouse.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini. 2008. Pengertian Reservasi,
<http://eprints.polsri.ac.id/3048/3/BAB%20II.pdf> (diakses pada tanggal 13
Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)
- Arif, Rachman. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan Dan Restoran, Yogyakarta:
Graha Ilmu.
<https://ojs.unikom.ac.id/index.php/jamika/article/view/1534/1128>
- Marpaung dan Bahar. 2000. Pengantar Pariwisata Bandung: Alfabeta
Marriot.Com. (diakses pada tanggal 28 Mei 2021, Pukul 15.20 WIB)
- Sinaga, Supriono. 2010. "Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten
Tapanuli Tengah". Kertas Karya. Program DIII Pariwisata. Universitas
Sumatera Utara.
- Soekresno, Pendit. 1998. Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service.
Jakarta: Gramedia Pustaka Umum.
- Sulastiono. 2006. Pengetahuan Hotel Management. Bandung: Alfabeta.
- Sulastiyono, Agus. 2006. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Suwithi,Wayan. 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2004. *Teknik Analisis Data*.
(<https://statistikceria.blogspot.com/2012/01/teori-analisis-deskriptif.html>)

diakses pada tanggal 13 Juli 2021, Pukul 10.00 WIB)

Tarmoezi.(2000). *Professional Hotel Front Linear*. Jakarta.

