

OPTIMALISASI OPERASIONAL WAITER & WAITRESS PADA
DEPARTEMEN F&B SERVICE DI WYNDHAM DREAMLAND RESORT
BALI

Azmi Dwi Mahardika, Drs. Juhanda. M. Par

PROGRAM STUDI DIPLOMA III PERHOTELAN FAKULTAS ILMU SOSIAL
DAN POLITIK

ABSTRAK

Optimalisasi Operasional Waiter & Waitress Pada Departemen F&B Service di Wyndham Dreamland Resort Bali” adalah penelitian yang fokus Berdasarkan referensi ide tentang SOP (*Standart Operasional Procedure*) pelayanan yang diterapkan di Wyndham Dreamland Resort Bali. Tujuan penelitian ini adalah untuk memahami peranan operasional peranan tata hidang yang baik sesuai sop yang seharusnya pada Wyndham Dreamland Resort Bali. Ini merupakan penelitian deskriptif dan matriks SWOT. Metode pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi dan wawancara yang selanjutnya dianalisis dengan analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini adalah kualitas pelayanan tata hidang yang diterapkan dengan baik walaupun diperbaiki. Kendalanya adalah kurangnya SDM yang mumpuni. Solusinya adalah manager, assintant manager, supervisor serta captaint jika restoran sedang ramai turun langsung meringankan operasional restoran. Selain itu, ditemukan pula kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dari prosedur penanganan dalam penerapan pelayanan tata hidangan yang disusun dalam analisis SWOT.

Kata kunci : SOP (*Standart Operasional Procedure*), pelayanan.



ABSTRACT

Optimization of Waiter & Waitress Operations at the F&B Service Department at Wyndham Dreamland Resort Bali ”is a research that focuses on reference to ideas about SOP (Standard Operating Procedure) services that are implemented at Wyndham Dreamland Resort Bali. The purpose of this study is to understand the operational role of the role of good hydrolic according to the soup that should be at the Wyndham Dreamland Resort Bali. This is a descriptive study and SWOT matrix. Data collection methods used in this study were observation and interviews which were further analyzed by SWOT analysis. The results of this study are the quality of court services that are implemented well, although improved. The problem is the lack of qualified human resources. The solution is the manager, assintant manager, supervisor and captaint if the restaurant is busy going down immediately ease the operation of the restaurant. In addition, strengths, weaknesses, opportunities and threats (SWOT) were also found from the handling procedures in the implementation of the food service system compiled in the SWOT analysis.

Keywords: SOP (Standard Operating Procedure), service.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk berusaha (business) atau untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. (Yoeti, 1996: 118) Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikatakan bahwa orang yang melakukan perjalanan akan memerlukan berbagai barang dan jasa sejak mereka pergi dari tempat asalnya sampai di tempat tujuan dan kembali lagi ke tempat asalnya. Munculnya produk barang dan jasa ini disebabkan adanya aktivitas rekreasi yang dilakukan oleh wisatawan yang jauh dari tempat tinggalnya. Dalam hal ini mereka membutuhkan pelayanan transportasi, akomodasi, catering, hiburan, dan pelayanan lainnya. Jadi, produk industri pariwisata adalah keseluruhan pelayanan yang diterima oleh wisatawan, mulai meninggalkan tempat tinggalnya (asal wisatawan) sampai pada tujuan (daerah tujuan wisata) dan kembali lagi ke daerah asalnya. Pariwisata

|

dikatakan sebagai industri, karena di dalamnya terdapat berbagai aktivitas yang bisa menghasilkan produk berupa barang dan jasa. Akan tetapi, industri pariwisata tidak seperti pengertian industri pada umumnya, sehingga industri pariwisata disebut industri tanpa asap. Uraian di atas sejalan dengan konsep industri pariwisata yang dikemukakan oleh Yoeti (1996: 153) yang menyatakan: “Industri pariwisata adalah kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang dan jasa-jasa (goods and service) yang dibutuhkan wisatawan pada khususnya dan traveller pada umumnya, selama dalam perjalanannya”. Berdasarkan beberapa definisi di atas, dapatlah dikatakan bahwa industri pariwisata adalah kumpulan dari bermacam-macam perusahaan yang secara bersama-sama menghasilkan barang-barang atau jasa-jasa yang dibutuhkan oleh wisatawan maupun traveller selama dalam perjalanannya. Secara umum Pariwisata ialah perjalanan yang dilakukan oleh seseorang dalam jangka waktu tertentu dari suatu tempat ke tempat lain dengan melakukan perencanaan sebelumnya, tujuannya untuk rekreasi atau untuk suatu kepentingan sehingga keinginannya dapat terpenuhi atau pariwisata dapat diartikan juga sebagai suatu perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain untuk rekreasi lalu kembali ke tempat semula. minuman, dan lain sebagainya. Akomodasi adalah salah satu sektor yang perkembangannya di Indonesia sangat signifikan. Berdasarkan data dari BPS tahun 2019, jumlah hotel berbintang di Indonesia berjumlah 3.314 hotel, serta jenis akomodasi lainnya seperti homestay, villa, dan lain lain berjumlah 24.196. Salah satu akomodasi yang meningkat dan berdampak

baik pada penyaluran tenaga kerja di Indonesia adalah hotel. Menurut Sulastiyono (2011:5), "Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus".

Bali merupakan ikon pariwisata internasional di Indonesia. Bali sendiri menjadi provinsi dengan hotel berbintang terbanyak di Indonesia pada tahun 2019 sebanyak 52,927 kamar atau 16,85% dari seluruh kamar di Indonesia. Salah satu hotel berbintang di Bali adalah Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali. Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan pantai indah, Jl. Pantai Dreamland, Pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kab. Badung, Bali. Selain itu Wyndham Dreamland Resort Bali juga terletak di antara klub pantai mewah, lapangan golf pemenang penghargaan dan pantai Dreamland yang terkenal. Wyndham Dreamland Resort Bali adalah Landasan peluncur yang sangat sempurna untuk mengalami keajaiban Bali. Terletak di bentangan pantai yang tenang antara Kuta dan Uluwatu dekat dengan pantai Bingin dan istirahat selancar padang perjalanan relaksasi dan berselancar dengan fasilitas termasuk Spa dan pusat kesehatan, studio yoga bersama dengan ruang acara dan fungsi. Wyndham Dreamland Resort Bali memiliki 177 kamar dari vila mewah satu dan dua dengan kolam renang pribadi dan kamar suite yang ditata apik. Perpaduan yang menarik antara desain tradisional Bali dan modern mengundang para tamu untuk menikmati

|

kolam renang utama, kolam renang anak – anak, taman yang tenang dan kafe di tepi kolam renang, dan sementara di rayunan resotoran dan ulu bar menawarkan tempat yang sempurna untuk bersanta. Food and beverage department merupakan salah satu departemen penting di hotel, hal ini juga berlaku pada Wyndham Dreamland Resort Bali. Pada Wyndham Dreamland Resort Bali terdapat beberapa outlet yaitu Dreamland Café dan Rayunan Restoran. Sebagai salah satu outlet yang menyediakan breakfast pada Wyndham Dreamland Resort Bali, Dreamland Cafe menyediakan pelayanan Ala Carte breakfast. Pelayanan Ala carte merupakan pelayanan dimana menu sudah mempunyai harga masing masing dan tamu bebas untuk memilih akan menu tersebut. Dan ini juga tipe pelayanan dimana makanan baru di masak ketika tamu sudah memesan. Pelayanan Ala carte ini disediakan untuk tamu dimana tamu disambut oleh greeter dan di antar ke meja oleh waitress atau waiter, setelah itu tamu di berikan menu oleh waitress atau waiter dan selanjutnya taking order.

Permasalahan yang terjadi dalam *F&B service* biasanya ketidakcocokan tamu dengan suatu proses sebuah pelayanan. dan dapat di selesaikan secara baik dan tidak ada pihak yang di rugikan dengan cara memberi solusi terbaik dengan begitu tamu akan respect untuk hotel kita dan untuk tamu tersebut. dan setiap hari harus di adakan pertemuan yang di adakan oleh head departemen bersama staf ataupun DW dan training tujuannya adalah untuk evaluasi pelayanan yang lebih baik demi berjalannya operasional Rayunan Restaurant ataupun Dreamland Cafe di Wyndham Dreamland Resort Bali. Kenapa Evaluasi begitu penting karena

dalam evaluasi terdapat sebuah ide atau gagasan tertentu yang berguna dalam lancarnya keberlangsungan sebuah hotel dalam persaingan dengan hotel lainnya

Untuk menghindari bahasan laporan ini terlalu luas dan mengingat keterbatasan kemampuan, pengetahuan dan waktu yang penulis miliki, maka ruang lingkup penelitian ini terbatas pada *Food and Beverage Service Departement*. Adapun yang dipaparkan dalam laporan ini meliputi segala kegiatan yang penulis lakukan selama melaksanakan kegiatan *On The Job Training*. Latar belakang diatas menjadi dasar bagi penulis di dalam mengambil tema dari Laporan *On the Job Training 2* dengan judul: “Optimalisasi Operasional Waiters & Waitrees Pada F&B Service di Wyndam Dreamland Resort Bali”.

1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam Laporan *On The Job Trining 2* adalah “ Bagaimana Optimalisasi Operasional Waiters & Waitris Pada F&B Service di Wyndham Dreamland Resort Bali ?”

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

- a. Agar peserta *training* dapat membandingkan antara teori di mana kita melakukan *On The Job Training*. Agar peserta *training* dapat memahami lingkungan kerja dan organisasi sehingga, peserta *training* mampu bekerja praktis dan tanggap terhadap permasalahan yang ada di operasional *restaurant*.

- b. Menumbuhkan rasa percaya diri yang tinggi dan rasa tanggung jawab yang besar serta kejujuran dalam dunia kerja.
- c. Agar peserta *training* mendapat pengetahuan baru di luar materi kuliah tentang *Food and Beverage Service*.

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan training selama 6 bulan di Wyndham Dreamland Resort Bali dapat di tarik beberapa kesimpulan :

1. Belum sepenuhnya waters&waitress menerapkan SOP kinerja yang kurang maksimal.
2. Mungkin sebagian waiter&waitris belum biasa mematuhi job discription yg sudah ada disetiap shift.
3. Kurang optimalnya pengawasan dari *Supervisor* kepada *captain waiters&waitris* sehingga kinerja kurang optimal.

4.2 Saran

|

Hotel yang baik adalah hotel yang dapat melakukan menerapkan SOP yang baik di setiap departement di Wyndham Dreamland Resort Bali masih memiliki beberapa kekurangan dan perlu evaluasi dan perbaiki terutama pada departemen *Foods dan Beverages Service*, berikut yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas hotel :

1. Ketaatan menjalankan *Standar Operasioanal Prosedur (SOP)* yang baik dengan cara selau melihat SOP yang berlaku.
2. Bagi staf diharapkan dapat membimbing dan memeberikan arahan yang baik terhadap para trainee saat berada dilapangan.
3. Para *staff* diharapkan membekali trainee untuk melakukan *handle* terhadap keluhan tamu (*handle complain*) dan kerja tim.

sumber - sumber yang lebih banyak yang tentunya dapat di pertanggung jawabkan.

1. Salah satu cara untuk meningkatkan profesionalitas waiter and waitress adalah dengan membuat training sederhana yang memberikan keberhasilan luas pada suatu pembelajaran.
2. Untuk implementasinya, maka eksistensi Wyndham Dreamland Resort Bali dan manajemennya menjadi pilihan yang strategis bagi pengadaan dan optimalisasi pengembangan
3. Kritik dan saran dari pembaca sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan di kemudian hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Andy. 2009. *Wisata Indonesia (Pengertian Pariwisata)*.<http://andy-saiful.blogspot.com/2009/01/pengertian-pariwisata.html>. (2 Juli 2018).
- Arief. Abd Rahman. 2005. *Ilmu Perhotelan & Resto*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arief. Abd Rahman. 2005. *Ilmu Perhotelan & Resto*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ariesto, H. & Arief, A. 2010. *Terampil Mengolah Data Kualitatif Dengan NVIVO*. Jakarta: Prenada Media Group.
- Chair dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Devision Managemen*. Jakarta: PT. Fajar Inter Pratama Mandiri.
- Chair dan Heru Pramudia. 2017. *Hotel Room Devision Managemen*. Jakarta: PT. Fajar Inter Pratama Mandiri.
- Gunawan, Fahmi. 2018. *Senarai Penelitian Pendidikan, Hukum, Dan Ekonomi Di Sulawesi Tenggara*. Yogyakarta: Deepublish.
- Hanief dan Dian Pramana. 2018. *Pengembangan Bisnis Pariwisata Dan Media Sistem Informasi*. Yogyakarta: ANDI
- Hermawan, Hary. 2015. *Belajar Ilmu Pariwisata*.
<http://www.indonesiacultureandtourism.com/2015/12/belajar-ilmu-pariwisata.html>. (2 Juli 2018).
- Kusumaningrum. Dian. 2009. *Persepsi wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang*. Tesis PS. Magister Kajian Pariwisata Universitas Gadjah Mada.
- Metayasa. Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operasional*. Yogyakarta: ANDI.
- Putri. EDH. 2018. *Pengantar Akomodasi Dan Restoran*. Yogyakarta: Deepublish.

|

Setyosari. Punaji. 2016. Metode Penelitian Pendidikan & Pengembangan. Jakarta: Prenadamedia Group.

Sihite, Ricard. 2000. Hotel Mnagement. Surabaya: SIC.

Soekresno. 2001. Petunjuk Praktek Pramusaji Food and Beverage Service. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sudarso, Andriasan. 2016. Managemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.

Sudarso, Andriasan. 2016. Managemen Pemasaran Jasa Perhotelan. Yogyakarta: Deepublish.

Sugiarto. Eko. 2015. Menyusun Proposal Penelitian Kualitatif Skripsi Dan Tesis. Yogyakarta: Suaka Media.

Sugiarto. Endar. 1998. Hotel Front Office Administration. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, v.w. 2014. Metode Penelitian: Lengkap, Praktis dan Mudah Dipahami. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Sumarsono.Dicky. 2014. Dahsyatnya Bisnis Hotel Di Indonesia. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Sumarsono. Dicky. 2014. Dahsyatnya Bisnis Hotel Di Indonesia. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.

Wyndham Dreamland Resort Bali

