# PROSES PELAYANAN MAKANAN DAN MINUMAN ROOM SERVICE SECTION DI HOTEL FAIRFIELD BY MARRIOT SURABAYA

**Imam Safi'i, juhanda**
Program Studi DIII Perhotelan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammdiyah Jember

## ABSTRAK

Hotel menjadi salah satu aspek terpenting dalam kegiatan pariwisata di mana hotel sangat dibutuhkan sebagai salah satu alternatif menginap bagi wisatawan yang datang dan tinggal di tujuan wisata. Hotel ini memiliki departemen departemen yang mendukung kelancaran operasi hotel. Salah satunya adalah Food and Beverage Depatement yang bertanggung jawab penuh untuk memproses hingga saat menyajikan makanan dan minuman. Layanan kamar di restoran Kava beroperasi 24 jam dengan 3 shift kerja. Untuk melayani tamu yang membutuhkan sarapan, makan siang, makan malam dan makanan super dengan makanan Indonesia, makanan Asia, dan gaya makanan barat. Makanan dan minuman dapat dipesan melalui menu telepon atau kenop pintu dan semua pesanan dikirim langsung oleh staf layanan ke ruang tamu, lobi atau di kolam renang dan di bar. Persiapan dilakukan oleh layanan kamar pelayan sebelum pemolesan operasional melengkapi mise dan tempat peralatan makan dan barang pecah belah. Siapkan layanan kamar nampan, serbet lipat, garam isi ulang dan kertas. Jika semua persiapan selesai, akan memudahkan Pelayan untuk menyediakan layanan saat operasional

Kata kunci: Ruang layanan, layanan, pelayan

### 1.2 Pendahuluan

Pariwisata merupakan suatu kegiatan mengunjungi suatu tempat dengan berbagai tujuan seperti liburan, mengisi waktu luang, dan tujuan lainnya kecuali tujuan untuk memperoleh penghasilan secara langsung.. Menurut ketetapan *MPRS No. 1 Tahun 1960 (dalam Irawan, 2010:11),* "Pariwisata dalam dunia modern pada hakekatnya adalah suatu cara untuk memenuhi kebutuhan manusia dalam memberi liburan rohani dan jasmani setelah beberapa waktu bekerja serta mempunyai modal untuk melihat daerah lain (pariwisata dalam negeri) atau negara lain (pariwisata luar negeri)".

Di Indonesia sendiri, pariwisata sedang dikembangkan secara maksimal. Hal ini dilihat dari dijadikannya pembangunan pariwisata Indonesia sebagai prioritas dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah atau RPJM 2015 – 2019. Pariwisata Indonesia dinilai sebagai sektor strategis dan mampu menjadi pemimpin pembangunan di Indonesia, serta mampu untuk menggerakkan perekonomian negara Indonesia.

Pembangunan pariwisata berdampak pula pada pembangunan sector pendukungnya, seperti pembangunan *restauran* sebagai penyedia makanan dan minuman peningkatan pelayanan transportasi, peningkatan atraksi wisata, dan peningkatan pelayanan penginapan sebagai penyedia tempat untuk menginap para wisatawan, seperti *hotel, resor, cottage, villa, losmen, guest house, dll.*

Dalam skema pariwisata, *lodging operation* termasuk dalam pokok penting dalam pariwisata. Dan salah satu contoh *lodging operation* adalah hotel. Sebagaimana yang ditulis oleh sulastiyono dalam Manajemen Penyelenggaraan Hotel (2011:5),

"Hotel sendiri merupakan 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 sesuai dengan fasilitas yang disediakan".

**1.3 Pengertian Pariwisata**

Pariwisata ialah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah. (UU No. 10 Tahun 2009**)**

Pariwisata ialah aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiska waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya. Koen Meyers (2009)**,**

**2.2 Pengertian Wisatawan**

Menurut Smith menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain. (dalam Kusumaningrum, 2009:16),

Menurut WTO (dalam Kusumaningrum, 2009:17) membagi wisatawan kedalam dua bagian yaitu:Pengunjung adalah setiap orang yang berhubungan ke suatu Negara lain dimana ia mempunyai tempat kediaman, dengan alasan melakukan pekerjaan yang diberikan oleh Negara yang dikunjunginya.

Wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu Negara tanpa tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung kesuatu tempat pada Negara yang sama untuk waktu lebih dari 24 jam.

## 1.3 Metode Penelitian

### Jenis Data

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Punaji (2010), penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variebel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata. Dalam hal ini peneliti menjelaskan atau mendeskripsikan hasil analisa pelayanan pada *room servis* di hotel Fairfield by Marriot Surabaya.

### Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian tentang “Peran Waiter Pada Pelayanan Room Service di Hotel Fairfield by Marriot Surabaya”, pendekatan kualitatif. “Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain lain secara holistic dan dengan cara eskripsi

dalam bentuk kata kata dan bahasa, pada satu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah". *Moelong (2011:6*),"

**1.4 Hasil dan Pembahasan**

1. Waktu Operasional : *Room service* di Hotel Fairfield By Marriott beroperasi selama 24 jam dengan tiga shift kerja, untuk melayani tamu yang memerlukan *Breakfast, Lunch, Dinner dan Supper.*
2. Pelayanan : Makanan dan minuman di Hotel Fairfield By Marriott dapat dipesan melalui telepon atau door knob menu dan seluruh pesanan diantar langsung oleh staf room service ke kamar tamu, lobby ataupun tempat lain didalam hotel selain di restoran dan bar
3. Hidangan : Hidangan yang disediakan lebih lengkap, harga makanan dan minuman yang ditawarkan di room service lebih tinggi dibandingkan outlet lainnya. Hal ini disebabkan karena memerlukan peralatan - peralatan khusus serta pengantaran hidangan kekamar tamu / tempat lain yang diinginkan tamu.

4. *Staff Room Service :* Struktur organisasi *room service* berbeda dengan restoran. Di room service di butuhkan staf order taker yang bertugas menerima dan mencatat pesanan tamu melalui telepon.
5. Pengawasan Supervisi : Sistim pengawasan dalam pelayanan lebih sulit, sehingga diperlukan dokumen/ report dan sistim komunikasi yang dafat berfungsi untuk mengawasi pelayanan.
6. Lokasi atau tata letak : Lokasi atau tata letak room service harus strategis, artinya dekat dengan dapur utama (*main kitchen*), area tempat pelayanan (*service area*), area tempat cuci piring (*steward area*), kasir serta elevator atau jalan menuju kamar tamu.

**Kendala dan solusi dari pelayanan *Room Servis* yang ada di Hotel Fairfield By Marriott Surabaya**

Dalam setiap pelayanan penerapan prosedur room servis tidak selalu berjalan lancar beberapa kendala tersebut antara lain sebagai berikut.

1. kurangnya staff membuat operasional sedikit lambat dalam melayani pengiriman makanan ke kamar tamu, sering kali seorang staff room servis pada saat check floor tidak sesuai dengan jadwal yang seharusnya satu jam sekali menjadi 3 sampai 4 jam sekali.

   solusinya adalah menambah jumlah staff sehingga operasional dapat berjalan lancar.

2. sering terlambatnya penyampaian nomor kamar dari *front office* ke *room servis* untuk penggiriman VIP treatmen yang khusus tamu VIP sehingga menjadi salah bill yang seharusnya mendapatkan diskon menjadi tidak mendapatkan diskon.

   Solusinya adalah segera mengniformasikan kepada *room servis* section ketika mendapatkan tamu VIP treatmen.

3. Kurangnya peralatan Pada waktu sibuk sehingga menjadi tidak efektif.

   Solusinya adalah ;

a. menambah peralatan sehingga pada waktu operasional menjadi lancar
b. Mengoptimalkan polishing ketika operasional sudah mulai sepi
c. pengambilan *check floor*.

## 1.5 KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

*Food and beverage service* adalah *"food flow" (*dari pembelian makanan(*purchasing*) untuk layanan kepada pelanggan) terutama berkaitan dengan pengiriman dan penyajian makanan untuk pelanggan, setelah selesainya produksi pangan. Kadang-kadang, melibatkan transportasi jika ada pemisahan fasilitas produksi dan pelayanan.

*Food and beverage department* di Hotel Fairfield by Marriott Surabaya terbagi menjadi dua bagian yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama.

*Room Service* merupakan pelayanan makanan dan minuman yang siap antar ke setiap kamar tamu dengan jam operasional 24 jam. Menyediakan berbagai macam makanan dan minuman yang terdapat di Kava *Restaurant* Hotel Fairfield by Marriott Surabay

pelayanan *room servis* di hotel Fairfield By Marriot Surabaya Bertugas untuk menyiapkan segala peralatan dan keperluan untuk *service* sertamenyiapkan nampan dan trolley.*Room service* di Hotel Fairfield By Marriott beroperasi selama 24 jam dengan tiga shift kerja, untuk melayani tamu yang memerlukan *Breakfast, Lunch, Dinner dan Supper.* Makanan dan minuman di Hotel Fairfield By Marriott dapat dipesan melalui *telepon* atau *door knob* menu dan seluruh pesanan diantar langsung oleh *staff room service* ke kamar tamu, lobby ataupun tempat lain didalam hotel selain di restoran dan bar. Tapi di hotel Fairfield By Marriot Surabaya tidak memiliki *section* sendiri khusus *taking order.*

### Saran

Dari pengalaman selama enam bulan mengikuti training, penulis menyampaikan hasil yang dijadikan pertimbangan demi kemajuan hotel, khususnya di Kava Restaurant yang meliputi:

1. kurangnya staff yang sehingga menghambat operasional pekerjaan.
2. kedisplinan staff yang kurang harus ditingkatkan.
3. menjalankan SOP denan benar.
4. Membuat satu section sendiri untuk menangani tamu yang akan memesan makanan agar lebih memepermudahkan dan jauh lebih efektif pada oprasional room service.

## 1.6 DAFTAR PUSTAKA


A.W Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Edisi Empat. Yogyakarta: Andi.

Anonim. Undang Undang tentang Kepariwisataan, UU No. 10 Tahun 2009. Jakarta: Direktorat Jenderal Hukum dan HAM

A.S Moenir. 1992. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara. Hal : 13-18

Barata, Atep Adya. (2003). Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT Gramedia Pustaka.

Kusumaningrum, Dian. (2009). Persepsi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik Wisata Di Kota Palembang. Tesis PS Magister Kajian Pariwisata

Mertayasa I Gede Agus. 2012. Food and Beverage Service Operasional. Andi : Yogyakarta

Nyoman, S. Pendit. 2002. *Ilmu Pariwisata Sebuah Pengantar Perdana*. Jakarta: Pradya Paramita

RaymodJ.Ir. 2003. Food and Beverage Service Management. Penerbit Erlangga: Jakarta

Riyadi Heru, Dkk. 2015. Pengetahuan Layanan Makanan dan Minuman. Alfabeta : Bandung

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, Agus. 2011. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.

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

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

Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami.* Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Zalukhu, Sukawati & Meyers, Koen. (2009). Panduan Dasar Pelaksanaan Ekowisata. Jakarta: Unesco Office.

https://dianmahayanti.wordpress.com/f-b-service-2/room-service/pengertian-room-service/

https://barthaisite.wordpress.com/about/beverage/pengertian-waiter-waitress-tugas-tugasnya/

http://masrukinsmk2.blogspot.com/p/room-service.html?m=1

https://tourismeconomic.wordpress.com/2012/10/29/wisata-pariwisatawisatawan kepariwisataan -unsur-unsur-pariwisata/

http://wisatadanperhotelan.blogspot.com/2015/01/pengertian-hotel-secara-umum.html

https://annisasatia.wordpress.com/2014/03/10/definisi-food-and-beverages/