PENANGANAN A LA CARTE BREAKAFST OLEH WAITRESS PADA WYNDHAM DREAMLAND RESORT BALI

Kofa siyana, Hadi Jatmiko

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

"Penerapan pelayanan *a la carte* pada Wyndham Dreamland Resort Bali oleh waitress adalah penelitian yang fokus untuk menjawab pertanyaan - pertanyaan tentang penerapan proses *handling a la carte breakfast.* Operasinal pada departemen food and beverage. Dan tuga sdan tanggung jawab waitress, dan operasional departemen menggunkan menggunakan analisis SWOT. Hasil dari penelitian ini adalah kepustakaan, observasi, dan analisi SWOT. Hasil analisi ini adalah penerapan *handling a la carte breakfast* telah di kerjakan dengan baik dan penerapannya juga berjalan dengan baik walaupun masih ada sedikit kekurangan. Tetapi kekurangan – kekurangan telah di perbaiki oleh manajmen, staf, dan para trainee. Salah satunya masalah adalah datangannya orderan makanan terlebih dahulu sebelum minuman keluar karena tidak fokus dalam *section* yang telah di tentukan. Solusinya adalah staff maupun trainee harus berada pada section yang telah di tentukan, dan saling berkomunikasi agar pesanan keluar dengan benar. Selain itu di temukan kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman (SWOT) dari penerapan *handling a la carte breakfast* yang di susun dalam analisi SWOT.

Kata kunci : *A la carte, Breakfast, Waitress,*

ABSTRACT

"The implementation of the a la carte service at Wyndham Dreamland Resort Bali by the waiter is a research that focuses on answering questions about the application of the a la carte breakfast handling process. Operations in the food and beverage department. And the duties and responsibilities of the servants, and the operational department use the SWOT analysis. The results of this study are literature, observation, and SWOT analysis. The result of this analysis is that the implementation of the a la carte breakfast has been done well and its implementation has also run well but still lacks a little. But the shortcomings have been corrected by management, staff and trainees. One of the problems is the food order data first before the drink out does not focus in the specified part. The solution is staff or trainees must be in the part that has been determined, and communicate with each other in order to get out correctly. In addition, finding out the weaknesses, opportunities and challenges (SWOT) of the application of handling a la carte breakfast presented in SWOT analysis.

Keywords : A la Carte, Breakfast, Waitress

1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Pariwisata merupakan sebuah kegiatan mengunjungi suatu tempat diluar tempat tinggal dengan berbagai tujuan seperti liburan ataupun kegiatan keagamaan. Menurut Sinaga (2010), Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata. Sedangkan menurut Richardson and Fluker (2004), Pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan orang untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain meninggalkan tempatnya semula, dengan suatu perencanaan dan dengan maksud bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

Di Indonesia sendiri dalam kepemimpinan Bapak Joko Widodo tengah mengembangkanpariwisata Indonesia, salah satunya adalah 10 Bali baru. 10 Bali baru antara lain Danau Toba, Tanjung Kelayang, Tanjung Lesung, Pulau Seribu, Candi Borobudur, Mandalika, Gunung Bromo, Wakatobi, Labuan Bajo dan Morotai. Pengembangan 10 Bali baru kedepannya diharap mampu menyamai Bali sebagai ikon pariwisata Internasional di Indonesia. Pengembangan pariwisata di Indonesia berdampak pada berkembangnya sektor sektor pendukung pariwisata lainnya, seperti akomodasi, transportasi, penyedia makanan dan minuman, dan lain sebagainya. Akomodasi adalah salah satu sektor yang perkembangannya di Indonesia sangat signifikan. Berdasarkan data dari BPS tahun 2018, 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 tampa adanya perjanjian khusus".

Pada hotel sendiri terdiri dari berapa departemen yang memiliki tugas masing-masing guna mampu memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu. Departemen tersebut antara lain f*ront office department, food and beverage department, housekeeping department*, dan lain sebagainya. *Food and beverage department* merupakan departemen yang penting di dalam hotel, karena departemen tersebut yang membantu menyediakan makanan dan minuman bagi tamu. Menurut sulastiyono 2011 : 69) *Food and Beverage Departmment* adalah suatu bagian yang menangani makanan dan minuman dan melaksanakan tanggung jawab melaksanakan penjualan ydan pelayanan makanan dan minuman.

Bali merupakan ikon pariwisata internasional di Indonesia. Bali sendiri menjadi provinsi dengan hotel berbintang terbanyak di Indonesia pada tahun 2018 sebanyak 52,927 kamar atau 16,85% dari seluruh kamar di Indonesia. Hal tersebut tertulis dalam laporan BPS tahun 2018. Salah satu hotel berbintang di Bali adalah Wyndham Dreamland Resort Bali. Hotel Wyndham Dreamland Resort Bali adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan pecatu indah, Jalan Pantai Dreamland, pecatu, Kec. Kuta Selatan, Kabupaten .Badung, Bali.

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 *A la carte* merupakan pelayanan dimana menu sudah mempunyai harga masing masing dan tamu bebas untuk memilih akan menu tersebut. Ala carte breakfast ini juga tipe pelayanan dimana makanan baru di masak ketika tamu sudah memesan. Pelayanan *a la 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.* Maka dari itu penulis mengambil judul " Penanganan *Ala Carte Breakfast* oleh waitress Wyndham Dreamland Resort Bali". Dengan Tujuan untuk menganalisa penerapan sistem penanganan *a la carte breakfast* untuk tamu oleh *waitress* pada Wyndham Dreamland Resort Bali.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka diambil rumusan masalah, yaitu: "Bagaimana penerapan pelayanan *a la carte breakfast* pada tamu pada Wyndham Dreamland Resort Bali?"

2. Tinjuan Pustaka

Pariwisata adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Selain itu, pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan (Muljadi, 2012:7). Pengertian pariwisata menurut E. Guyer Freuler dalam Irawan (2010:11) adalah "Pariwisata dalam arti modern adalah merupakan fenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantianpenilaian yang sadar dan menumbuhkan cinta terhadap keindahan alam dan pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas manusia sebagai hasil dari perkembangan perniagaan, industri, serta penyempurnaan dari alat–alat pengangkutan". Sedangkan Menurut Smith (dalam Kusumaningrum, 2009:16), menjelaskan bahwa wisatawan adalah orang yang sedang tidak bekerja, atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.

Dalam dunia pariwisata terdapat akomodasi, misalnya hotel Pengertian hotel menurut SK Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi No. KM 37/PW. 340/MPPT-86 (dalam Sulastiyono, 2011:6), adalah "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 komersial.

3. Metode Penelitian

Wyndham Dreamland Resort Bali adalah salah satu resor yang terletak di kawasan pecatu indah, Jalan Pantai Dreamland, Pecatu, Kecamatan Kuta selatan, Kabupaten Badung, Bali. Selain itu Wyndham Dreamland Resort Bali juga terletak di sepanjang pantai-pantai mewah, lapangan golf pemenang penghargaan dan Pantai Dreamland yang terkenal. Wyndham Dreamland Resort Bali adalah tempat bermalam yang sangat sempurna untuk mengalami berbagai keajaiban Bali. Wyndham Dreamland Resort Bali hanya berjarak 40 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai dan berada di bentangan pantai yang tenang antara Pantai Kuta dan Uluwatu, serta dekat dengan Pantai Bingin atau terkenal dengan Padang-Padang dan tempat selancar untuk relaksasi dan berselancar dengan berbagai fasilitas penunjang.

Wyndham Dreamland Resort Bali memiliki 177 kamar dan *suite* serta vila dengan kolam renang pribadi, dan perpaduan yang menarik antara desain tradisional Bali dan modern. Dilengkapi dengan outlet-outlet yang menyediakan makanan dan minuman khas nusantara maupun menu internasional, selain itu juga dilengkapi dengan bar bagi tamu untuk berelaksasi. Dan untuk memenuhi kebutuhan tamu akan ruang pertemuan, Wyndham Dreamland Resort Bali telah menyediakan empat ruang pertemuan atau *meeting room*. Wyndham Dreamland Resort Bali mempunyai beberapa departemen salah satunya adalah *Food and Beverage Service Department* Wyndham Dreamland Resort Bali adalah Departemen yang tugasnya menyediakan, menerima, dan menangani tentang pengolahan makanan dan di hotel. *Food and beverage department* ini mempunyai 3 *outlet,* yaitu: *restaurant, café,* dan *bar*

Food and Beverage Department Wyndham Dreamland Resort juga menangani even-even yang diinginkan oleh tamu, seperti *meeting, engagement party, romantic dinner, birthday party, wedding party* dan lain sebagainya. Departemen ini merupakan salah satu departemen yang mempunyai peranan besar terhadap hotel. Karena departemen ini yang bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum para tamu baik yang di dalam maupun dari luar hotel, khususnya *breakfast* bagi tamu yang menginap di hotel.

a. Tugas dan Tanggung Jawab *Waiter* dan *Waitress* pada Dreamland Cafe

Adapaun Tugas dan tanggung jawab waiter dan waitress di Dreamland Resort Bali adalah sebagai berikut.

1. Menanyakan bahan makanan yang tidak tersedia pada hari itu,
2. Melayani tamu breakfast dengan baik
3. Harus *standby* di section yang sudah di tentukan.
4. Menjaga kebersihan section dan station, serta mengangkat chinaware dan cutleries yang kotor ke steward area.

b. Analisis diskriptif Penanganan *Ala Carte Breakfast oleh Waitress* pada Dreamland Cafe.

Pelayanan Breakfast di Wyndham Dreamland Resort Bali Terdapat dua Jenis, yaitu Buffet breakfast dan a la carte Breakfast. Kriteria buffet breakfast di berikan kepada tamu yang membayar kamar yang sudah termasuk biaya breakfast, sedangkan kriteria a la carte khusus di berikan kepada tamu yang hanya membayar kamar saja. Pelayanan a la carte Breakfast di tempatkan di Dreamland Cafe dengan menggunakan system American service. Menu yang di sediakan adalah *Western Food* dimana pada saat operasinal breakfast Dreamland Cafe memiliki petugas dengan *job description* masing- masing yaitu, *greeter* sebagai penyambut tamu, *cashier* bertanggung jawab untuk pembayaran tamu yang makan dan minum di resotran, *waiter* dan *waitress* bertanggung jawab untuk pelayanan makanan dan minuman tamu di hotel. *Waiter* dan *waitress* Di dreamland cafe memiliki tugas yang cukup komplek pada saat operasional *breakfast* berlangsung, seperti melayani *taking order* dan melayani semua yang di butuhkan tamu di restoran serta *waiter* dan *waitress* juga mempunyai tanggung jawab dalam mengantarkan *Room Service.* Dreamland Cafe didominasi Oleh para Tourist karena kebiasaan tourist breakfast menggunakan makanan yang segar atau baru di masak contohnya, roti dengan selai, pancake, waflle, atau juga biasannya menggunkan olahan telur untuk menu sarapannya.

1. Penanganan *A La Carte Breakfast* oleh *Waitress* pada Dreamland Café.

Pelayanan *a la carte breakfast* di Dreamland Cafe menggunakan pelayanan American service yakni langsung menyajikan makanan yang sudah di olah, kemudian di hidangkan secara langsung kepada tamu dari sebelah kanan oleh *waiter* dan *waitress*. Berikut adalah pelayanan pada saat A la Carte breakfast di Dreamland Cafe, yaitu:

a. *Welcome to the guest/*Menyambut tamu

Greeting Di lakukan untuk menyapa tamu dengan mengucapkan selamat pagi dan menanyakan nama dengan menatap kontak mata dan senyum yang menciptakan kolega yang baik kepada tamu. Menyapa tamu dengan nada yang lembut, contohnya:

1) *"Good morning, How are you, Would you like to having breakfast,? may i know you room number.*
2) "Selamat pagi, bagaimana kabar anda, apakah anda ingin sarapan, bolehkan saya tau nomor kamar anda

b. Asking Reservation / Menanyakan pesanan

Menanyakan pesanan adalah untuk memastikan jika tamu tersebut sudah mempunyai pesanan apa tidak sebelumnya.

1) *Excusme sir, do you have a reservation before,*
2) permisi bapak. Apakah anda mempunyai pesanan sebelumnya.

c. Seating the guest/Mengantar tamu ke meja

Mengantar Tamu ke meja adalah untuk memastikan bahwa meja yang tamu tempati adalah meja yang tepat untuk tamu tersebut. Serta membawa menu untuk tamu.

1) "*Where do you want to seat sir/madam? Would you like a smoking area or no smoking area. and this is our menu for you"*
2) dimana anda ingin duduk bapak atau ibu? Apakah kamu ingin di tepat bebas rokok atau yang tidak bebas rokok. Dan ini menu untuk anda

d. Taking order/Mencatat pesanan

Adapun langkah *taking order* yang bertujuan untuk mengetahui pesanan yaitu sebagai berikut:

1) " *Excusme sir/madam are you ready for order*

2) : permisi bapak atau ibu apakah anda sudah siap untuk memesan.

e. Preference/ memastikan ulang pesanan tamu

Langkah ini bertujuan untuk memastikan jika *waiter* atau *waitress* sudah mencatat pesanan tamu dengan benar.

1) Excusme sir/madam i want to repeat for your order

2) Permisi bapak atau ibu saya akan mengulangi orderan anda.

f. Food expenditure/pengeluaran makanan

Adapun langkah pengeluaran makanan yaitu makanan di keluarkan dari kitchen dan di hidangkan kepada tamu dari sisi kanan.

1) Excusme sir/madam, this is your food.

2) Permisi bapak atau ibu, ini adalah makananmu.

g. Through Breakfast/Saat Sarapan

Saat sarapan waiter dan waitress harus menanyakan tentang makanan tamu tersebut.

1) Hallo excusme sir/madam how your food?

2) Hallo permisi bapak/ibu bagaimana makananmu?

h. Clear Up/membersihkan peralatan yang telah digunakan untuk Breakfast

Langkah ini adalah salah satu dari peraturan yang ada di dreamland Cafe. Agar tamu merasa nyaman dengan kondisi meja yang bersih.

1) Excusme sir/madam, this finish? How your Food, everything is good, maybe would you like to order another food?

2) Permisi bapak atau ibu ini sudah selesai, bagaimana makananmu, semuanya baik – baik saja bukan? Mungkin anda ingin memesan makanan lagi?

i. Payment/pada saat pembayaran

Langkah ini biasanya waiter dan waitress menanyakan tentang kenyaman pada saat tinggal di hotel atau biasanya menanyakan rencana liburan di hari itu.

1) Happy finish, everything is good, how was your stay here, is good? And how your planing today?
2) Semua selesai dengan baik? Semuanya baik – baik bukan? Bagaimana tingal di hotel disini, dan kemana rencanamu hari ini?

j. Farewel/ucapan selamat tinggal

ucapan selamat tinggal ini di ucapkan oleh greeter agar tamu merasa di hargain setelah selesai sarapan.

a. Thank you very mush sir/madam? Have a nice day?
b. Terima kasih banyak bapak atau ibu, semoga harimu menyenangkan.

4. **Kesimpulan dan Saran**
   a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penanganan A la carte Breakfast oleh waiter dan waitress terdiri dari beberapa tahap yaitu, penyambut tamu, menanyakan pesanan, mengantar tamu ke meja, mencatat pesanan tamu, memastikan ulang pesanan tamu, pengeluaran makanan, saat sarapan, pembersihan peralatan yang di gunakan untuk breakfast, pada saat pembayaran, dan ucapan selamat tinggal

2. Semua tahapan tersebut telah terlaksanakan tetapi ada beberapa waiter atau waitress yang penyimpang akan pelayanan tersebut dan Kurangnya staf yang membuat jalannya pelayanan tidak tentu mengakibatkan tidak kondusifnya operasional saat penanganan ala carte breakfast

3. Penanganan A la Carte Breakfast kurang optimal dalam pelayanannya di karenakan kurangnya waiter dan waitress.

b. Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan di atas dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Penerapan pelayanan pada saat Breakfast yang kurang optimal karena kurangnya staf, maka di harapkan manajemen hotel menambah staf khususnya greeter dan waiter/waitress
2. Waiter dan waitress lebih memperhatikan prosedur kerja dalam pelayanan a la carte breakfast, sehingga tamu tidak merasa terabaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi

Agus Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta

Agus, Suprijono. (2012). *Cooperative Learning: Teori dan Aplikasi Paikem*. Yogyakrta: Pustaka Pelajar.

A.J, Mulyadi. (2012). *Kepariwisataan dan Perjalanan*, Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Ali Khomsan. (2004). *Pangan dan Gizi untuk Kesehatan. Jakarta*: PT Raja Grafindo Persada.

A.W Marsum. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Edisi IV. Yogyakarta: Andi.

A.W Marsum, dkk (2007).*Manajemen Stewarding*. Yogyakarta: Andi

A. Yoeti. Oka. (1996) *pengantar ilmu pariwisata*, Angkasa, Bandung

Sinambela, Litjan Poltak, dkk. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

Soekarno, & Pendit. (1998). Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama.

Sudiara, bagus putu (2000). *Tata boga*. Jakarta: Dirjen Dikdaspen

Sugiarto. (2003). *Teknik Sampling Jakarta.* Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

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

Sugiyono, (2013). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta

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

Tarmoezi, Trizno. (2000). *Hotel Front Office. Jakarta* : Kesaint Blanc
Wiwoho. Ardjuno (2008). *Pengetahuan Tata Hidang*. Jakarta: Erlangga.

Jurnal

Kusumaningrum, Dian. (2009) *Perseosi Wisatawan Nusantara Terhadap Daya Tarik wisata di kota palembang*. *Tesis PS Magister kajian Pariwisata*. *Yogyakarta* : Universitas Gajah Mada.

Sinaga, Supriono. (2010). *Potensi dan Pengembangan Objek Wisata Di Kabupaten Tapanuli Tengah*. Kertas Karya. Program DIII Pariwisata. Universitas Sumatera Utara.

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH JEMBER