Jurnal Kajian Pariwisata
Volume 2 No 1 April 2020
E-ISSN: 2686-2522

Peran *F&B Supervisor* Pada Jamuan *Breakfast* Di Mosaic *Restaurant* Hotel Crowne Plaza Bandung

Tabita Ambar Kasih, Rian Andriani
[1,2]Akademi Pariwisata BSI Bandung
tabitaambarkasih21@gmail.com , rian@ars.ac.id

ABSTRAK

Food and beverage merupakan salah satu departemen yang ada di hotel dan memiliki peran yang penting dalam operasional sebuah pelayanan di restoran, khususnya pada saat *breakfast*. Pelayanan saat breakfast perlu diperhatikan demi kepuasan tamu hotel. F&B *Supervisor* bertugas mengontrol jalannya operasional pada saat *breakfast.* Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif yang dipergunakan untuk meneliti objek, kondisi, sistem pemikiran atau peristiwa. Berdasarkan penelitian yang didapatkan, F&B *Supervisor* dituntut bekerja secara profesional dalam menjalankan tugasnya terlebih dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada saat tamu *breakfast* di restoran. Pelayanan yang tidak sesuai prosedur dan standar yang digunakan hotel tersebut akan membuat tamu tidak puas akan pelayanan yang diberikan dan menimbulkan komplain.

Kata Kunci: Hotel, F&B *Supervisor*, *Breakfast*, Pelayanan

ABSTRACT

Food and beverages is one of the departments in the hotel and has an important role in the operation of a service in the restaurant, especially at breakfast. Service at breakfast needs to be considered for the satisfaction of hotel guests. The F&B Supervisor organizes operations at breakfast. This research uses descriptive qualitative research methods that are used to discuss objects, conditions, systems of discussion or discussion. Based on research obtained, F&B Supervisors are required to work professionally in carrying out their duties before improving the quality of service at breakfast guests in the restaurant. Services that are not in accordance with procedures and standards used by this hotel will make guests dissatisfied with the services provided and cause complaints..

Keywords: Hotel, F&B Supervisor, Breakfast, Service

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor yang menghasilkan devisa terbesar bagi negara Indonesia yang didukung oleh keadaan geografis, budaya, adat istiadat, sarana dan prasarana yang memadai menjadikan Indonesia sebagai salah satu negara tujuan pariwisata (Andriani, Brahmanto, & Purba, 2019; Andriani & Sembiring, 2019). Hotel merupakan industri jasa yang bergerak dalam segi *hospitality* dan memiliki *service culture* (Andriani, Kristiutami, Martina, & Hakim, 2019). Salah satu hotel bintang 5 di Bandung yaitu Hotel Crowne Plaza yang berlokasi cukup dekat dengan Jalan Braga yang terkenal dengan kafe-kafe unik dan toko roti lokalnya. Para tamu juga dapat mengunjungi obyek wisata bersejarah di Jalan Asia Afrika yang jaraknya tidak jauh dari Jalan Braga. Mosaic *Restaurant* merupakan salah satu restoran di Hotel Crowne Plaza, sebagai tempat untuk *breakfast* bagi tamu hotel.

Dalam melayani tamu saat *breakfast* banyak tamu merasa puas tetapi ada juga sebagian tamu merasa tidak puas akan pelayanan yang diberikan (Andriani, Disman, Ahman, Yuniarsih, & Santoso, 2019). Beberapa tamu merasa tidak puas dikarenakan tamu sangat ramai sehingga tidak mendapatkan tempat duduk di restoran saat hendak *breakfast*. Pada saat menikmati makanan yang dikonsumsi, beberapa tamu mengeluh rasa yang tidak sesuai dengan selera seperti terlalu asin, pedas dan lain-lain. Meskipun makanan diolah dengan cita rasa yang tinggi tetapi apabila penyajiannya tidak dilakukan dengan baik, maka nilai makanan tersebut tidak akan berarti, karena makanan yang ditampilkan saat disajikan akan merangsang indera penglihatan sehingga menimbulkan selera yang berkaitan dengan cita rasa. Begitupun cara pelayanan yang kurang maksimal pada saat makanan yang sudah habis tidak cepat tanggap dalam *prepare refill* makanan. Hal lain yang sering dikeluhkan oleh tamu yaitu alat-alat makan cepat habis seperti *bowl*, *cutleries* dan *glass juice*. Hal ini menyebabkan tamu hotel komplain pada pihak hotel. Meski mendapat komplain dari tamu, F&B Supervisor tetap menghadapi tamu dengan profesional seperti mendengarkan keluhan tamu serta menanggapi tamu secara ramah dan senyum atau mengganti makanan tamu dan dengan sungguh-sungguh akan memastikan bahwa hal tersebut tidak akan terjadi di masa yang akan datang (Ardiyanto, 2012). Hal itu dilakukan oleh F&B Supervisor karena sudah menjadi tugas dan tanggung jawab dalam pelayanan yang telah ditetapkan di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) yang harus diterapkan terhadap pelayanan di Hotel Crowne Plaza Bandung.

Komplain adalah wujud ekspresi ketidakpuasan dari pelanggan atau tamu atas tindakan layanan yang diberikan oleh pemberi layanan (Maulana, 2017). Untuk mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh F&B Supervisor, maka perlu dipahami mengenai cara mengatasi komplain tamu dan harus mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan F&B Supervisor dalam meningkatkan profesionalisme saat memberikan pelayanan untuk menunjang keberhasilan operasional pada saat breakfast agar tamu tidak merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana peran *F&B Supervisor* pada tamu *breakfast* di Mosaic *Restaurant* Hotel Crowne Plaza Bandung?
2. Apa saja kendala yang dihadapi *F&B Supervisor* saat menangani komplain tamu *breakfast* di Mosaic *Restaurant* Hotel Crowne Plaza Bandung?
3. Apa saja upaya yang dilakukan *F&B Supervisor* untuk meningkatkan standar operasioanl pelayanan pada tamu *breakfast* di Mosaic *Restaurant* Hotel Crowne Plaza Bandung?

Pentingnya meningkatkan profesionalisme F&B Supervisor untuk menunjang keberhasilan operasional dalam industri jasa seperti perhotelan serta mengamati latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian "Peran F&B Supervisor Pada Jamuan *Breakfast* di Mosaic *Restaurant* Hotel Crowne Plaza Bandung"

KAJIAN LITERATUR

Bagian makanan dan minuman (*Food and Beverage Department*) merupakan salah satu bagian yang terdapat dihotel, yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman (Andriani, 2017). Sekalipun melakukan fungsi menjual

makanan dan minuman, tetapi dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat komplek. Kegiatan itu diantaranya melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pembelian bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta perhitungan harga produk.

Department food and beverage dapat dibagi menajdi dua bagian, yaitu:

a. *Food and Beverage Service Operation* (Tata Hidangan)

Bagian ini terdiri dari *restaurant, bar, banquet,* dan *room service*. Petugas di bagian ini langsung berhubungan dengan tamu.

b. *Food Production* (Tata Boga)

Bagian ini terdiri dari *kitchen* (dapur), *stewarding, service bar* dan kantin karyawan. Petugas ini tidak berhubungan langsung dengan tamu dan harus melalui perantara pramusaji.

Restoran (*restaurant)* adalah tempat atau bangunan yang diorganisasikan secara komersial yang menyediakan kebutuhan makan dan minum bagi tamu dengan tujuan untuk mencari keuntungan dan memberi kepuasan pada tamu.

Restoran adalah suatu ruangan atau tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minum bagi tamu yang memerlukannya (Mertayasa, 2012). Berdasarkan tujuan, restoran dibagi menjadi dua pengertian yang dibagi menjadi *onsite foodservice* yang secara operasional menjual makanan hanya untuk mendukung aktifitas utama dan biasanya tergolong non profit, sedangkan *commercial foodservice* secara operasional menjual makanan adalah prioritas utama dan keuntungan diinginkan (Gregoire, 2010). Jenis-jenis restoran dibagi menjadi 2 (Mertayasa, 2012) yaitu:

1. Restoran Formal

Restoran formal atau *dining room* adalah sebuah restoran yang berpenampilan mewah, dengan pelayanan khusus dan harga makanan yang mahal. Di samping itu menu yang dihidangkannya akan dipilih, tamu yang datang kesana adalah orang-orang yang menggunakan pakaian lengkap *(full dress).*

2. Restoran Sederhana atau Unformal

Restoran sederhana/*unformal* adalah restoran yang penampilannya sederhana dan mengutamakan pelayanan yang cepat *(quick service)*. Restoran ini dapat dibagi menjadi:*Coffee Shop atau Brasserie*

Food and Beverage Supervisor

Supervisor adalah seseorang yang memimpin atau menjadi pemimpin dari sekelompok orang yang melakukan pekerjaan atau menjadi pemimpin dari sekelompok orang yang melakukan pekerjaan atau melaksanakan tugas organisasi secara operasional (Ginting, 2013). Sekelompok orang yang dimaksud dapat disebut sebagai karyawan, staf pekerja atau para operator. *Supervisor* sebagai atasan bukan hanya mengawasi bawahannya dalam pelaksaan pekerjaan tetapi juga membimbingnya, maka *supervisor* yang dapat mendukung karyawan dalam pelaksanaan tugasnya dapat berdampak pada kepuasan kerja karyawan tersebut. Jadi dapat disimpulkan bahwa *supervisor* yang mendukung bawahannya ialah *supervisor* yang dapat memberikan perhatian terhadap bawahannya dalam hal pekerjaan maupun pribadi bawahannya tersebut.

Supervisor sebagai seorang anggota dari manajemen lini pertama pada sebuah *restaurant* yang akan bertanggung jawab terhadap pekerjaan kelompok kerjanya selama operasional berlangsung (Andriani & Kristiutami, 2018). *Supervisor* akan melakukan pengawasan terhadap jalannya pelayanan *waiter/waitress* dan menciptakan suasana kerja yang baik dan kondusif sehingga diperoleh hasil yang memuaskan sesuai dengan target yang telah ditetapkan (Andriani & Disman, 2019).

Menurut (Mertayasa, 2012) *restaurant supervisor* bertanggung jawab kepada *food and beverage manager*. Tugas-tugas *restaurant supervisor* adalah sebagai berikut:

a. Bertanggung jawab secara administrasi termasuk di dalamnya mengatur daftar pramusaji dan jam kerja, menempatkan pramusaji (*waiter*) sesuai dengan kemampuan dan jenis pekerjaan.

b. Bertanggung jawab atas operasi *coffee shop*, restoran khas daerah, *banquet, room service* dan bar dalam memberikan pelayanan terhadap para langganan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.

Dalam hal ini seorang *supervisor* dituntut agar dapat mengkoordinasikan dan mengatur pekerjaan *waiter/waitress* agar operasional *restaurant* berjalan dengan lancar. S*upervisor* harus melaksanakan tugas dan wewenang yang diberikan baik serta harus memiliki kesadaran yang tingi terhadap posisinya. Selain itu, *supervisor* harus mampu membangun hubungan baik dengan bawahan maupun dengan atasan, sehingga dengan terciptanya hubungan yang baik dan harmonis maka akan lebih mudah bagi s*upervisor* untuk mendelesgasikan tugas dan tanggung jawab serta melakukan koordinasi dengan bawahan ataupun dengan atasan.

METODE PENELITIAN

Sub Judul1

Penelitian ini membahas tentang Peran F&B Supervisor Pada Jamuan Breakfast di Mosaic Restaurant Hotel Crowne Plaza Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif atau kualiatif dan hasil penelitian lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2009). Wawancara dilakukan untuk mendapatkan keterangan dan informasi secara akurat melalui tanya jawab seecara langsung kepada beberapa *F&B Supervisor* Hotel Crowne Plaza Bandung dan tamu yang *breakfast* di Mosaic Restaurant Hotel Crowne Plaza Bandung. Wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikontruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiyono, 2013). Wawancara dilakukan dengan 2 *Supervisor* dan 1 orang *Assistant Restaurant Manager*.

PEMBAHASAN

1. Tugas dan Tanggung Jawab *F&B Supervisor Pada Saat Tamu Breakfast*

Peran F&B Supervisor pada tamu *breakfast* di Mosaic *Restaurant* Hotel Crowne Plaza Bandung adalah:

1. Memimpin, membimbing dan mengarahkan karyawan dengan kemampuan *leadership* yang baik dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.
2. Membagi *job desk* bagi setiap karyawan dan mengatur pembagian area ke setiap *section*. Hal ini dilakukan agar saat *breakfast* setiap karyawan di setiap section bertanggung jawab dengan area *section* mereka.
3. Mengecek kebersihan area (*clean lines*) mulai dari depan sampai belakang agar terjaga semua kebersihan area di restoran.
4. Bertanggung jawab dalam memberikan training kepada seluruh karyawan untuk meningkatkan kemampuan pelayanan (*service*) kepada tamu sesuai dengan standar operasional prosedur.
5. Bertanggung jawab dalam mengawasi dan mengontrol jalannya operasional pada saat *breakfast* berlangsung di restoran sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan serta mengawasi inventori restoran untuk *supply* bahan dan barang *breakfast* di hari berikutnya.
6. Menangani komplain tamu pada saat *breakfast* yang kurang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan maupun karena sebab lainnya juga melakukan ramah tamh (*customer intimacy*) kepada tamu yang sedang *breakfast.*

2. Kendala *F&B Supervisor* Saat Menangani Komplain

Kendala-kendala yang dihadapi *F&B Supervisor* saat menangani komplain tamu *breakfast* di Mosaic *Restaurant* Hotel Crowne Plaza Bandung adalah:

1. Keterbatasan ruang lingkup dikarenakan level tamu yang lebih tinggi, menyebabkan kurangnya kepercayaan diri saat menghadapi tamu yang komplain.

2. Keterbatasan waktu dan penggunaan sistem saat harus memikirkan operasional dan harus menggunakan sistem.
3. Kurangnya peralatan restoran, khususnya peralatan makan dan minum yang dapat membuat proses pelayanan di Mosaic Restaurant menjadi lama, teruatama pada jam *breakfast* karena *waiter/waitress* harus mencari atau mengambil peralatan itu ke *steward area.*
4. Jumlah *staff* yang lebih sedikit daripada *dailyworker*, *casual* dan anak *training* sehingga dirasa membutuhkan proses dan pelatihan khusus.
5. Kinerja *F&B Product* yang seringkali sudah lelah sehingga pada saat menyiapkan makanan untuk *breakfast* tidak sesuai dengan keinginan tamu baik secara rasa maupun penyajian.

***3.* Upaya *F&B Supervisor* Untuk Meningkatkan Standar Operasional Pelayanan**

Upaya-upaya yang dapat dilakukan *F&B Supervisor* untuk meningkatkan standar operasional pelayanan pada saat tamu breakfast di Mosaic Restaurant Hotel Crowne Plaza Bandung adalah:

1. Lebih meningkatkan kepercayaan diri saat menghadapi tamu komplain.
2. Memberikan pelatihan kepada semua *staff, daily worker, causal* dan *training* mengenai cara melayani tamu sesuai dengan standar yang telah ditetapkan hotel, penampilan dan perilaku kepada tamu dan cara menjual serta menyajikan pesanan kepada tamu.
3. Meneliti peralatan restoran yang dibutuhkan tamu pada saat *breakfast* dari segi kualitas maupun kuantitas.
4. *F&B Supervisor* melakukan pendekatan-pendekatan secara persuasif dalam mengatasi berbagai masalah yang dialami oleh *waiter/waitress* yang dapat mengganggu produktifitas kerja.
5. Bekerjasama *dengan F&B Product* agar lebih meningkatkan kualitas penyajian dan rasa makanan yang dibuat untuk tamu yang *breakfast* di restoran.

PENUTUP

Berdasarkan pembahasan yang telah diuraikan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. *F&B Supervisor* bertugas dan bertanggung jawab dalam mengontrol jalannya operasional *breakfast*, menangani komplain dan memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan hotel kepada tamu yang menginap maupun tidak dan memberikan pelatihan khusus bagi setiap karyawan, *daily worker, casual* dan karyawan *training*, agar pelayanan yang diberikan kepada tamu sesuai dengan standar.
2. Adanya kendala yang dihadapi *F&B Supervisor* dalam menjalankan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan menangani komplain merupakan sebuah tantangan yang harus diselesaikan dengan bijaksana dan memiliki solusi yang tepat. Kendala yang dihadapi *F&B Supervisor* dapat dijadikan sebuah motivasi untuk maju dan lebih baik lagi. Dengan terlatihnya *F&B Supervisor* sebagai *personal incharge leader* dalam mengatasi keluhan dari tamu restoran yang sedang *breakfast*, bukan tidak mungkin tamu tersebut akan menjadi semakin loyal dengan restoran yang dikelola maupun hotel. *F&B Supervisor* berperan penting dalam menunjang keberhasilan operasional *breakfast* terhadap peningkatan kualitas pelayanan tamu.
3. Upaya *F&B Supervisor* dalam meningkatkan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan pada saat tamu *breakfast* di Mosaic Restaurant Hotel Crowne Plaza Bandung adalah dengan memberikan pelatihan kepada karyawan, *daily worker, casual* maupun anak *training*, dimana pelatihan tersebut memberikan wawasan mengenai cara memberikan pelayanan yang baik kepada tamu dan sesuai dengan standar hotel. Koordinasi antara *F&B Supervisor* terhadap atasan, bawahan dan departemen lainnya akan menentukan jalannya operasional dengan cara melakukan pengawasan secara langsung di lapangan

pada saat tamu *breakfast* untuk melihat kendala-kendala yang terjadi atau hal-hal yang mengganggu jalannya operasional agar semua kendala dapat teratasi dengan baik.

Berdasarkan rumusan masalah diatas penulisan memberikan saran-saran sebagai berikut:

1. *F&B Supervisor* harus lebih meningkatkan peranan, tugas dan tanggung jawabnya dalam operasional agar menjadi figur yang dapat diteladani bawahannya, sehingga mereka bisa percaya diri dan termotivasi dalam menjalani tugas dan tanggung jawabnya ketika melakukan pelayanan kepada tamu.
2. Ketika seorang *F&B Supervisor* dalam keadaan *personal icharge* sebagai *leader* dan menerima komplain dari tamu, *F&B Supervsior* harus mendengarkan dengan penuh perhatian apa yang menjadi keluhannya dan tidak membuat janji diluar dari kewenangannya.
3. Semua karyawan, *daily worker*, *casual* dan anak *training* yang sedang magang di Hotel Crowne Plaza Bandung harus menyadari pentingnya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan kepada tamu. Pelayanan yang sesuai standar akan meningkatkan kualitas pelayanan dan meminimalisir keluhan tamu terhadap pelayanan hotel.

REFERENSI

Andriani, R. (2017). *Prosedur Standar Operasional Pelayanan Dinner Di Gardenia Restaurant Amaroossa Hotel Bandung*. *17*(3), 119–126.

Andriani, R., Brahmanto, E., & Purba, B. C. C. S. (2019). Value Tari Sigale- Gale Dalam Meningkatkan Wisata Budaya Di Desa Tomok Kabupaten Samosir. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, *2*(1), 25–35.

Andriani, R., & Disman. (2019). Marital Status dan Gender : Investigasi Kepuasan Kerja Karyawan Hotel. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, *10*(1), 101–106.

Andriani, R., Disman, Ahman, E., Yuniarsih, T., & Santoso, B. (2019). Polychronic Behaviors: The Role Of Job Residency and Education Level. *International Journal of Entrepreneurship*, *23*(3), 1–5. Retrieved from https://www.abacademies.org/articles/Polychronic-behaviors-the-role-of-job-residency-and-education-level-1939-4675-23-3-297.pdf

Andriani, R., & Kristiutami, Y. P. (2018). Implementasi Budaya Pelayanan Pada Industri Perhotelan Hubungannya Dengan Peningkatan Kinerja Human Capital. *Ecodemica*, *2*(2), 306–313. https://doi.org/https://doi.org/10.31311/jeco.v2i2.4501

Andriani, R., Kristiutami, Y. P., Martina, S., & Hakim, L. (2019). Implementation of Service Culture for Hospitality Industry. *Advances in Economics, Business and Management Research, Volume 65 1st*, *65*(Icebef 2018), 507–510. https://doi.org/10.2991/icebef-18.2019.108

Andriani, R., & Sembiring, N. H. B. (2019). Implementation Polychronicity Behavior Pada Karyawan Frontline PT. Taman Wisata Candi Borobudur. *Journal of Indonesian Tourism, Hospitality and Recreation*, *2*(2), 119–126. Retrieved from https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ecodemica/article/view/4501

Ardiyanto, F. B. (2012). Peran Kerja Food and Beverage Department Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Tamu. Universitas Sebelas Maret.

Ginting, D. (2013). *Supervisor Hebat - Panduan Supervisor Indonesia*. PPM.

Gregoire, B. M. (2010). *Foodservice Organizations: A Managerial and Systems Approach*.

Maulana, M. I. (2017). *Manajemen Komplain Terkait Dengan Pelayanan Di Restaurant Avallon Hotel Crown Prince Surabaya*. Universitas Airlangga.

Mertayasa. (2012). *Food & Beverage Service Operational*. Bali: Andi Offset.

Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Administrasi Dilengkapi Metode R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN PENDIDIKAN pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Jombang: Alfabeta.