

PENANGANAN PERALATAN MAKANAN DAN MINUMAN DI RESTORAN SPOON DINING PADA HOTEL GRAND ASTON CITY HALL MEDAN

Ivan Benedict Tambunan

ivanbenedict@gmail.com

Tourism and Hotel Academy of Darma Agung

Abstract

Peralatan makanan dan minuman memegang peranan yang sangat penting di sebuah restoran dimana saja, dikarenakan peralatan makanan dan minuman dibutuhkan untuk memakan makanan yang disediakan oleh pramusaji kepada tamu dan juga untuk memperlancarkan proses pelayanan pramusaji terhadap tamu yang datang ke restoran tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kelengkapan dan penanganan peralatan makanan dan minuman serta kemampuan pramusaji dalam melakukan pelayanan kepada tamu. Penulis melakukan penelitian di Hotel Grand Aston City Hall Medan. Penelitian dilaksanakan pada saat Praktek Kerja Lapangan (PKL) selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai tanggal 13 Agustus 2018 sampai dengan 13 Februari 2019. Maka penulis melakukan peninjauan langsung dan wawancara kepada pihak yang terkait. Dari hasil analisa ditemukan bahwa terdapat permasalahan kelengkapan peralatan makanan dan minuman. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sering terjadi kekurangan perlengkapan sehinggakan mengakibatkan para tamu mengeluh. Sebaiknya peralatan yang sudah ada sebaiknya ditambah lagi.

Kata Kunci : Peralatan, Pramusaji, Restoran

1. PENDAHULUAN

Hotel merupakan jasa pelayanan yang berkembang pesat didunia serta salah satu akomodasi alternatif. Selain itu, hotel juga menyediakan jasa lain seperti jasa pelayanan makan dan minum serta jasa lainnya. Restoran merupakan salah satu *outlet* dari *food and beverage service* yang ada dihotel yang menyediakan segala kebutuhan tamu dalam pelayanan makanan dan minuman. Secara umum, restoran akan mengutamakan pelayanan kepada tamu karena pelayanan yang memuaskan akan memberikan kesan tersendiri bagi tamu. Peralatan merupakan salah satu alat tata hidang yang sangat penting untuk kebutuhan makanan dan minuman. Dalam melakukan operasional kerja direstoran tentu harus memperhatikan kelengkapan

peralatan dan penanganan peralatan dengan tujuan untuk kelancaran operasional kerja. Peralatan yang harus diperhatikan seperti *furniture*, linen, *chinaware*, *glassware*, *tableware* atau *silverware*. Restoran Spoon Dining merupakan salah satu *outlet* di Hotel Grand Aston Medan tepatnya di departemen tata hidang yang memiliki kapasitas 220 tempat duduk, dilengkapi dengan *buffet* dan *A'la carte menu*. Restoran Spoon Dining memiliki peran yang sangat penting, karena dapat melayani tamu dalam jumlah banyak dan dalam waktu bersamaan. Tersedianya peralatan di Spoon Dining Restoran dengan jumlah yang mencukupi akan meringankan kelancaran dalam menjalankan operasional kinerja dalam

menangani penghidangan makanan dan minuman yang disajikan oleh pramusaji. Namun, menurut pengalaman dan yang menjadi latar belakang masalah dalam tulisan ini adalah minimnya peralatan dan kemampuan pramusaji yang berada di restoran. Sehingga menyebabkan kurang maksimalnya kemampuan kinerja pramusaji dalam melakukan pelayanan kepada tamu apalagi jika tingkat hunian kamar penuh dan peralatan yang disediakan tidak sesuai dengan jumlah tamu yang datang. Sehingga menyebabkan keterlambatan dalam pelayanan dan lamanya pengantaran makanan dan minuman kepada tamu dan membuat para tamu mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pramusaji.

1.1 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang sudah dijelaskan di atas, maka penulis mengemukakan pokok permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah kuantitas peralatan makanan dan minuman kurang mencukupi terhadap pelayanan di Restoran Spoon Dining pada Hotel Grand Aston City Hall Medan?
2. Bagaimanakah penanganan peralatan makanan dan minuman di Restoran Spoon Dining pada Hotel Grand Aston City Hall Medan?
3. Apakah kemampuan pramusaji sudah cukup baik dalam menjalankan pelayanan makanan dan minuman di Restoran Spoon Dining pada Hotel Grand Aston City Hall Medan.

1.2 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis untuk melakukan penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui persiapan peralatan yang mencukupi yang digunakan untuk operasional di Restoran.
2. Untuk mengetahui penanganan peralatan makanan dan minuman terhadap pelayanan kepada tamu di Restoran.
3. Untuk mengetahui kemampuan pramusaji dalam pelayanan makanan dan minuman kepada tamu di Restoran.

2. URAIAN TEORITIS

2.1 Restoran

Menurut Masrum W.A (2012:15) dalam bukunya Restoran dan Segala Permasalahannya yang mengatakan bahwa “Restoran merupakan suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makan maupun minum”. Sedangkan “Restoran menurut Ditjen. Par. (1990/1991 : 2) adalah salah satu jenis usaha pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen, dilengkapi dengan peralatan penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya dan memenuhi ketentuan persyaratan dalam keputusan”.

Dari beberapa pendapat para ahli yang menyebutkan pengertian tentang restoran, penulis menyimpulkan, restoran adalah “suatu tempat bangunan permanen

dilengkapi dengan peralatan yang dikelola secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan kepada semua tamu baik berupa makanan maupun minuman.

2.2 Peralatan di Restoran

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011 : 20) Peralatan berasal dari kata “alat” yang artinya perkakas yang dipakai untuk mengerjakan sesuatu. Untuk menunjang kegiatan di Restoran, maka perlu dipersiapkan peralatan yang memadai sehingga Restoran dapat melayani tamu dalam jumlah banyak dan dalam berbagai macam kegiatan. Untuk memilih peralatan yang digunakan di restoran haruslah memiliki kualitas yang baik.

Menurut Glory Melamine (2018 : 15) dalam bukunya Manajemen Restoran untuk memilih peralatan restoran ada beberapa faktor penting yang harus dipertimbangkan sebagai berikut :

1. Peralatan disesuaikan dengan jumlah tamu yang datang.
2. Peralatan disesuaikan dengan penyajian makanan.
3. Denah dari ruang makan (*lay out*).
4. Peralatan harus mudah digunakan dan disimpan, jika rusak mudah diperbaiki.
5. Model dan warna yang diinginkan.
6. Disesuaikan dengan kemampuan keuangan restoran.

Untuk menggunakan peralatan di restoran, pramusaji sebaiknya harus bisa menyusun dan menata peralatan dengan baik. Menurut Bambang Sujatno dalam bukunya *Hospitality Restaurant* (2011 : 46) bahwa

“Peralatan makanan dan minuman yang di *set up* harus sesuai dengan standart, peralatan yang di *set up* di meja harus ditata, diatur dengan penuh rasa seni guna menimbulkan kesan yang baik”. Penataan alat makan diatas meja ditutup dengan kain pelembab (*moulton*) dan taplak meja yang indah dan bersih akan menambah selera makan tamu.

2.3 Pengertian Pramusaji

Pramusaji adalah seorang petugas yang menangani dalam pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Seorang *waiter* memiliki tugas dan tanggung dari satu operasional ke operasional yang lainnya tergantung pada kebijakan dan standar pelayanan yang dilaksanakan di suatu restoran.

2.4 Pengertian Melayani Tamu di Restoran

Pelayanan secara umum adalah kegiatan memberikan kepuasan kepada tamu, melalui pelayanan ini kebutuhan dan keinginan tamu dapat terpenuhi. Menurut Moenir (2008 : 16) Pelayanan merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Dari pengertian diatas, dapat kita uraikan bahwa pentingnya pelayanan tertentu seperti yang dirasakan oleh para tamu.

2.5 Penanganan Peralatan di *Coffee Shop* dan *Inventory*

Coffee Shop merupakan restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu bisa mendapatkan makan pagi, makan siang

dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukup. Pada umumnya sistem pelayanannya adalah dengan *American Service* dimana yang diutamakan adalah kecepatannya. *Ready on plate service*, artinya makanan sudah diatur dan disiapkan diatas piring. Restoran ini akan dibuka 24 jam. Kadang-kadang penyajiannya dilakukan dengan cara *Buffet* atau *A'la Carte*. Restoran Spoon Dining pada Hotel Grand Aston City Hall Medan adalah termasuk jenis *coffee shop* sederhana (unformal) yang mengutamakan pelayanan cepat kepada tamu.

2.6 Pengertian Kuantitas dan Kualitas Peralatan di Restoran.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2011 : 95) “Kuantitas adalah banyaknya suatu jumlah benda”. Peralatan makanan dan minuman adalah suatu peralatan makan yang digunakan untuk mengatur meja, menyajikan makanan dan minuman. Jumlah peralatan yang dibutuhkan untuk operasional agar dapat berjalan dengan baik, peralatannya harus tersedia dengan jumlah yang cukup dan memadai. Jumlah peralatan disesuaikan dengan *sitting capacity* tamu atau jumlah kapasitas kursi untuk tamu. Adapun menurut Bambang Sujatno (2011 : 32) dalam bukunya *Hospitality Restaurant* bahwa “Jumlah peralatan yang dibutuhkan biasanya disiapkan 3 kali jumlah kursi yang tersedia untuk semua jenis alat makanan yang dijual. Perhitungannya, satu ditata di atas meja makan, satu disiapkan di laci untuk siap pakai bila diperlukan, dan satu lagi disimpan di gudang sebagai persediaan

bilamana perlu penambahan sewaktu-waktu”.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penulis mengadakan waktu penelitian pada Hotel Grand Aston City Hall Medan yang berlokasi di jalan Balai Kota No.1 Medan 20112 North Sumatra – Indonesia. Dimulai pada tanggal 13 Agustus 2018 sampai 13 Februari 2019.

Telp : +62-61 455 7000

Fax : +62-61 455 8822

Website : www.grandastonmedan.com

3.2 Populasi dan Sampel

Populasi

Menurut Prof, Dr.Sugiyono (2005 : 60) populasi adalah “ wilayah generalisasi yang terdiri atas : objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang menetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pramusaji di Restoran Spoon Dining pada Hotel Grand Aston City Hall Medan yang berjumlah 14 orang.

Sampel

Dan Sampel menurut Prof, Dr.Sugiyono (2005 : 61) adalah bagian dari jumlah atau karakteristik yang dimiliki sehari-hari oleh populasi tersebut. Adapun sampel dari penelitian yang dilakukan adalah pramusaji Restoran Spoon Dining pada Grand Aston City Hall Medan yang berjumlah 14 orang.

3.3 Analisa Data

Dalam melakukan penelitian, penulis menggunakan metode-metode dalam menganalisis data yakni suatu prosedur/cara mengetahui sesuatu yang mempunyai langkah-langkah yang sistematis. Riset dapat dilakukan dalam dua metode, yaitu “metode kuantitatif” dan “metode kualitatif”. Metode yang dipilih oleh penulis adalah metode kualitatif yang berupa survei langsung ke lapangan, melakukan berbagai analisis dan perbandingan yang ada dalam SOP (*Standart Operasional Procedure*) dengan kenyataan yang terjadi di lapangan.

4. PEMBAHASAN

4.1 Sejarah Berdirinya Hotel Grand Aston City Hall Medan

Pada tahun 1948, cerita dimulai ketika Joseph Tatibouet dan istrinya, Annalie Knaack, dibangun dan dioperasikan “*The Royal Grove Hotel*”, hotel pertama mereka di Waikiki. Pada tahun 1986 nama hotelnya berubah menjadi *Hotel Corporation of The Pasific*. Pada tahun 1989 namanya berubah lagi menjadi Hotel Grand Aston City Hall. Mengikuti keberhasilannya di negara asal, Charles Brookfield memilih untuk fokus di Indonesia dan hadir di Indonesia pada tahun 1997. Aston berfokus pada *city center hotels, serviced apatments and propterty managemet*. Aston berkantor pusat di Jakarta pada tahun 2000 untuk dapat berkonsentrasi dalam pengembangan di Indonesia dan di Asia Tenggara. Aston berencana berekspansi di Negara Asia lain dan menawarkan pengalaman menejerial

yang telah mereka lakukan kurun waktu 10 tahun di Indonesia. Pada tahun 2005 perubahan peruntukan Balai Kota menjadi D’heritage Cafe dibawah manajemen Grand Aston City Hall. Seiring berjalannya waktu beberapa pengusaha Cina membangun Hotel Grand Aston City Hall dengan membuat komitmen terhadap pemko Medan agar gedung Eksekutif Balai Kota tidak dihancurkan, dijaga dan dilestarikan. Pada tanggal 16 Januari 2010 Hotel Grand Aston City Hall Medan mulai beroperasi (*opening*). Hotel Grand Aston City Hall Medan merupakan *City Hotel* terletak di jantung Kota Medan, tepatnya nol (0) kilometer dari Kota Medan dan hanya 60 menit dari Bandara Internasional Kualanamu dengan mobil dan 5 menit dari Stasiun Railink ke Bandara Internasional Kualanamu. Ditinjau berdasarkan faktor daya jual dan perencanaan penjualan Hotel Grand Aston City Hall Medan termasuk *Bermuda Plan* yaitu dimana perencanaan harga kamar yang dibayar sudah termasuk fasilitas sarapan pagi yaitu *American Breakfast*.

5. ANALISA MASALAH

5.1 Kuantitas Peralatan Makanan dan Minuman Kurang Mencukupi.

Kuantitas peralatan makanan dan minuman yang dibutuhkan dan harus tersedia di Restoran *Spoon Dining*. Perlu diperhatikan jumlah barang serta sesuai dengan standart di hotel berbintang. Selama penulis melakukan Praktek Kerja Lapangan di Hotel Grand Aston City Hall Medan hampir sering terjadi kesalahpahaman dikarenakan peralatan dan perlengkapan

makanan dan minuman di Restoran *Spoon Dining* kurang lengkap, sehingga terjadi keluhan tamu.

Tabel 5.1

Tanggapan Pramusaji Terhadap Kuantitas Peralatan Makanan dan Minuman di Restoran *Spoon Dining* pada Hotel Grand Aston City Hall Medan.

N = 14

No	Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Kurang	10	71,42
2	Cukup	4	28,57
	Hasil	14	100

Sumber : Hasil wawancara pramusaji di Restoran *Spoon Dining* pada Hotel Grand Aston City Hall Medan(2019)

Penjelasan :

Berdasarkan jawaban pramusaji diatas terdapat 10 orang pramusaji (71,42%) mengatakan bahwa kuantitas peralatan di Restoran *Spoon Dining* masih kurang dan 4 orang pramusaji (28,57%) mengatakan bahwa kuantitas peralatan di Restoran *Spoon Dining* sudah cukup. Kuantitas adalah segala macam bentuk satuan ukuran yang berhubungan dengan jumlah. Jadi kuantitas peralatan merupakan jumlah peralatan makanan dan minuman. Memiliki kuantitas peralatan yang memadai merupakan salah satu faktor penunjang kinerja pramusaji dalam melakukan pelayanan kepada tamu.

5.2 Penanganan Peralatan Makanan dan Minuman di Restoran *Spoon Dining*.

Hal yang paling penting dilakukan untuk menangani peralatan adalah dilakukan proses *inventory* (penghitungan) jumlah peralatan agar peralatan di restoran dapat dijaga dan dikontrol pemakaiannya. Selain melakukan *inventory* diperlukan kerjasama dengan *outlet* lain seperti *Banquet* dan Restoran lain dalam membantu peminjaman peralatan yang kurang.

Tabel 5.2

Tanggapan Supervisor Terhadap Pramusaji Dalam Proses *Inventory* di Restoran *Spoon Dining* pada Hotel Grand Aston City Hall Medan.

N = 14

No	Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Dilakukan	4	28,57
2	Tidak Dilakukan	8	51,14
3	Kadang-kadang	2	14,28
	Hasil	14	100

Sumber : Hasil wawancara pramusaji di Restoran *Spoon Dining* pada Hotel Grand Aston City Hall Medan (2019)

Penjelasan :

Berdasarkan hal tersebut menunjukkan bahwa 4 orang pramusaji (28,57%) yang menyatakan dilakukan proses *inventory* peralatan dan 8 orang (51,14%) karyawan yang menyatakan tidak dilakukan proses *inventory* peralatan dan 2 orang pramusaji

(14,28) yang mengatakan bahwa proses *inventory* kadang-kadang. *Inventory* atau penghitungan dilakukan secara rinci semua perkakas dan peralatan baik yang sedang dipergunakan untuk keperluan operasi di dalam usaha bisnis jasa pelayanan makanan dan minuman. Untuk meningkatkan pengawasan perlunya proses *inventory* peralatan di Restoran Spoon Dining pada Hotel Grand Aston City Hall Medan seperti :

1. *Monthly Inventory* : penghitungan peralatan yang dilakukan tiap bulan.
2. *Semi Annual Inventory* : penghitungan yang dilakukan setiap enam bulan sekali oleh *steward supervisor*.
3. *Annual Inventory* : melaksanakan penghitungan pada akhir tahun.

5.3 Kemampuan Pramusaji Dalam Pelayanan Makanan dan Minuman Kurang Baik Kepada Tamu.

Seorang pramusaji di sebuah restoran harus mampu bertugas menunggu tamu, membuat tamu merasa nyaman dengan sambutan yang baik dan ramah, mengambil pesanan makanan dan minuman dan menyajikannya, serta membersihkan restoran dan lingkungannya, selain itu mempersiapkan meja makan untuk tamu berikutnya walaupun saat pengunjung restoran tinggi. Untuk mencegah terjadinya keluhan, Restoran *Spoon Dining* meminta bantuan dengan petugas pramusaji di restoran lain dan kadang mencari *casual* walaupun di restoran tersebut sudah ada anak *training*. Ini adalah salah satu cara menambah

petugas di restoran tersebut untuk lebih cepat melayani tamu dan tidak terjadi keluhan.

Tabel 5.3 Tanggapan Pramusaji Terhadap Pelatihan (*Training*) di Restoran *Spoon Dining* pada Hotel Grand Aston City Hall Medan.

N=14

No	Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	Dilakukan	5	31,71
2	Tidak Dilakukan	9	64,28
	Hasil	14	100

Sumber : Hasil wawancara pramusaji di Restoran Spoon Dining pada Hotel Grand Aston City Hall Medan (2019)

Penjelasan

Berdasarkan jawaban pramusaji diatas terdapat 5 orang pramusaji mengatakan bahwa pelatihan dilakukan dan 9 orang pramusaji (64,28%) mengatakan bahwa pelatihan tidak dilakukan di Restoran Spoon Dining pada Hotel Grand Aston City Hall Medan. Untuk meningkatkan kinerja pramusaji, maka harus dilakukannya kegiatan pelatihan (*training*) yang berguna untuk meningkatkan keterampilan pramusaji dalam melakukan pelayanan kepada tamu. Adapun kegiatan pramusaji yang berada di Restoran untuk meningkatkan keterampilan adalah :

1. Pelatihan (*Training*)

Pada Hotel Grand Aston City Hall Medan, para karyawan yang masuk biasanya akan

diberikan satu program yang dinamakan pelatihan. Program ini adalah salah satu program untuk melatih pengetahuan tentang pelayanan dan yang lainnya. Karena dengan adanya program ini membuat seorang pramusaji lebih efektif dalam bekerja. Pada program pelatihan ini, akan diberikan penjelasan fasilitas dan perlengkapan peralatan yang di miliki Restoran *Spoon Dining*. Pramusaji juga akan diajarkan bagaimana cara melayani tamu selama ini telah diterapkan pada Hotel Grand Aston City Hall Medan.

2. Pertemuan (*Briefing*)

Agar tetap menjaga kenyamanan dan kepuasan tamu yang datang ke Restoran *Spoon Dining*, maka selalu dilakukan pertemuan (*briefing*) yang dipimpin oleh *Food and Beverage Manager* maupun *Captain*. Pada saat *briefing* akan dijelaskan hal-hal yang telah terjadi pada *morning shift* dan memberikan pengarahan terhadap petugas *evening shift* hal-hal yang harus dilaksanakan pada saat *evening shift*. Misalnya akan diadakan suatu *event* yang membutuhkan penanganan yang efektif dan efisien dari setiap pramusaji.

6. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari data penulis selama melakukan Penelitian di Hotel Grand Aston City Hall Medan pada Restoran *Soon Dining* makan penulis menarik sebagai berikut :

1. Peralatan makanan dan minuman di Restoran *Spoon Dining* tidak memenuhi jumlah yang berlaku di Hotel berbintang lima yang mengakibatkan operasional

pelayanan kepada tamu menjadi terhambat.

2. Untuk menangani peralatan makanan dan minuman yang kurang di Restoran *Spoon Dining* maka pramusaji harus melakukan proses *inventory* dan lebih aktif dan memiliki inisiatif untuk meminjam peralatan ke *outlet* lain seperti *banquet* dan restoran lain.
3. Kurangnya kemampuan pramusaji yang mutlak diperlukan cukup baik dalam melayani tamu sebaiknya diberikan pelatihan yang berkesinambungan dan pramusaji harus lebih serius.

Saran

Dari kesimpulan di atas penulis memberikan saran kepada pihak Hotel agar semakin memperhatikan peralatan-peralatan yang ada di Restoran yaitu sebagai berikut :

1. Peralatan yang jumlahnya kurang harus segera dilengkapi agar operasional dapat berjalan dengan baik.
2. Pihak karyawan restoran serta pihak hotel harus melakukan pengawasan yang lebih baik dan melakukan *inventory* jumlah peralatan yang teratur.
3. Karyawan restoran harus meningkatkan kemampuan baik *skill* maupun *knowledge* serta Supervisor memberikan pelatihan (*training*) secara teratur agar karyawan dapat bekerja lebih baik.

Jurnal Akomodasi Agung	Vol -VII	NO.1	April 2020	ISSN 2503- 2119
------------------------	----------	------	------------	-----------------

DAFTAR PUSTAKA

W. A, Marsum, 2005, *Restoran dan Segala Permasalahannya*, Yogyakarta, Andi Offset.

Goodman, Raymond, Jr, 2002, *F & B Service Management*, Jakarta, Erlangga.

Djoko, Subroto, F.Y, 2003, *Food & Beverage and Table Setting*, Jakarta, PT Grasindo.

Suharso dan Retnoningsih, Ana, 2011, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Semarang, Widya Karya.

Wiwoho, Ardjuno, S.Sos, 2008, *Pengetahuan Tata Hidang*, Jakarta, Erlangga.

Dr. Hikmat, Mahi, M, 2011, *Metoda Penelitian dalam Perspektif Ilmu Komunikasi dan Sastra*, Yogyakarta, Graha Ilmu

<https://www.bentuk-pelayanan-publik-dalam.html?m=1>, di download 12-08-2019

<https://informasitempat00.blogspot.com/2018/06/hotel-pengertian-tamu-hotel-dan-8-jenis.html?-1>, di download 14-08-2019