

# **KOORDINASI KERJA FOOD AND BEVERAGE SERVICE DENGAN FOOD AND BEVERAGE PRODUCT DALAM OPERASIONAL BREAKFAST DI HOTEL ASTON TANJUNGPINANG**

**Oleh: Kurisnawan Nuralam**  
**E-mail: Kurisnawan@gmail.com**  
**Pembimbing: Andri Sulistyani.**

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Pariwisata  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293 Telp/Fax.  
0761-63277

*The cooperation between the two sections in a department so common we meet, work coordination that exists between the restaurant and the kitchen is one form of cooperation.*

*In this study, researchers using qualitative methods is as prosuder for processing data obtained from observations and interviews, to find out the cause of the increasing number of guest complaints in 2016.*

*The conclusion from the data processing results show that, the coordination that occurs between the food and beverage service to the food and beverage product goes well, seeing the results of interviews with the employees of food and beverage service that states coordinate their work better and compact as a team.*

*Keywords: Coordination of work, food and beverage service, food and beverage products, operational breakfast.*

## **Pendahuluan.**

### **A. Latar belakang Penelitian.**

Aston Hotel Tanjungpinang mencoba menerapkan bahwa kenyamanan dan pelayanan bagi tamu adalah segalanya. Sehingga Aston Hotel Tanjungpinang memandang koordinasi dan komunikasi kerja organisasi memegang peranan yang cukup penting dalam mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu peneliti ingin meneliti bagaimana hubungan kerja yang terjadi antara karyawan *Food and Beverage Department* di Aston Hotel Tanjungpinang, khususnya antara *Fnb Service* dan *Fnb Product* dimana kedua bagian departement ini merupakan salah bagian penting dari

operasional hotel. Peneliti merasa penting untuk meneliti hubungan kerja yang terjadi antara *Fnb Service* dan *Fnb Product*. Selain itu selama peneliti melakukan riset kecil-kecilan di lapangan peneliti menemukan hal berbeda dari yang di sebutkan bagaimana seharusnya, penelitian dilakukan karena tergerak untuk melakukan penelitian karena selama magang menemukan bahwa dua bagian dari departemen *food and beverage* ini sangat rentan terjadi permusuhan bahkan saling tikam dalam menjatuhkan satu sama lain padahal seharusnya dua bagian ini saling bekerjasama untuk menjalankan operasional hotel tersebut tanpa dua departement ini tentu operasional hotel

akan terganggu dan bagaimana bila terjadi kesalahan-kesalahan dalam koordinasi kerja selama jam operasional kerja yang bisa mengakibatkan masalah serius seperti tamu komplain, kesalahan dalam penyediaan makanan dan minuman, dan masih banyak lagi, dan saya sebagai peneliti tergerak hatinya untuk mencari tahu bagaimana koordinasi kerja antara FnB Service dan FnB Product itu sebenarnya dan bagaimana kenyataannya di lapangan.

## **B. Rumusan Masalah Penelitian.**

Sesuai latar belakang yang diuraikan di atas, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana koordinasi kerja antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam Operasional breakfast berperan dalam mengurangi komplain tamu di Hotel Aston Tanjungpinang.
2. Apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja antara *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage Product* dalam operasional breakfast di Hotel Aston Tanjungpinang.

## **C. Tujuan Penelitian.**

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui bagaimana koordinasi kerja antara *food And beverage service* dan *food and beverage product* dalam operasional breakfast.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan koordinasi kerja antara *food and beverage service* dan *food and beverage product* dalam pelaksanaan breakfast.

## **D. Manfaat Penelitian.**

Adapun manfaat dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi penulis, penulis mengharapkan dengan melakukan penelitian ini bisa menambah wawasan serta pengalaman peneliti terkait operasional breakfast di Hotel Aston Tanjungpinang.
2. Bagi perusahaan, penulis mengharapkan penelitian ini menjadi bahan pertimbangan untuk mengembangkan perusahaan sendiri.
3. Bagi peneliti selanjutnya, sebagai bahan pembandingan dan referensi bagi yang melakukan penelitian yang membahas permasalahan sejenis.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Koordinasi Kerja.**

#### **1. Pengertian Koordinasi.**

Pengertian koordinasi dalam sebuah organisasi setiap pimpinan perlu untuk mengkoordinasikan kegiatan kepada anggota organisasi yang diberikan dalam menyelesaikan tugas. Dengan adanya penyampaian informasi yang jelas, pengkomunikasian yang tepat, dan pembagian pekerjaan kepada para bawahan oleh manajer maka setiap individu bawahan akan mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan wewenang yang diterima. Tanpa adanya koordinasi setiap pekerjaan dari individu karyawan maka tujuan perusahaan tidak akan tercapai.

Hasibuan (2006:85) berpendapat bahwa koordinasi adalah kegiatan mengarahkan, mengintegrasikan, dan mengkoordinasikan unsur-unsur manajemen dan pekerjaan-pekerjaan para bawahan dalam mencapai tujuan organisasi.

Apabila dalam organisasi dilakukan koordinasi secara efektif maka ada beberapa manfaat yang didapatkan. Handoko (2003:197) berpendapat bahwa Adapun manfaat koordinasi antara lain:

- a. Dengan koordinasi dapat dihindarkan perasaan terlepas satu sama lain, antara satuan-satuan organisasi atau antara pejabat yang ada dalam organisasi. Menghindari suatu pendapat atau perasaan bahwa satuan organisasi atau pejabat merupakan yang paling penting.
- b. Menghindari kemungkinan timbulnya pertentangan antara bagian dalam organisasi.
- c. Menghindari terjadinya kekosongan pekerjaan terhadap suatu aktifitas dalam organisasi.
- d. Menimbulkan kesadaran diantara para pegawai untuk saling membantu

### 3. Tipe-tipe Koordinasi.

Umumnya organisasi memiliki tipe koordinasi yang dipilih dan disesuaikan dengan kebutuhan atau kondisi-kondisi tertentu yang diperlukan untuk melaksanakan tugas agar pencapaian tujuan tercapai dengan baik. Hasibuan (2006:86) berpendapat bahwa tipe koordinasi di bagi menjadi dua bagian besar yaitu koordinasi *vertikal* dan koordinasi *horizontal*. Kedua tipe ini biasanya ada dalam sebuah organisasi. Makna kedua tipe koordinasi ini dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini:

- a. Koordinasi vertikal (*Vertical Coordination*) adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap

kegiatan unit-unit, kesatuan-kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya.

b. Koordinasi *horizontal* adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi (aparat) yang setingkat.

### B. Food and Beverage Service.

#### 1. Pengertian Food and Beverage Service.

Pengertian, *food and bavarage* departement adalah bagian dari departemen suatu hotel yang menangani penjualan makanan dan minuman dalam hotel, namun dewasa ini departemen tersebut tidak hanya melayani penjualan makanan dan minuman, seperti di hotel tempat saya magang ini *food and bavarage* departemen juga menaungi beberapa anak departemen yaitu *pool* dan *fitness centre, spa and body massage, pub and ktv lounge*.

Mengoperasikan organisasi *food & bavarage* sama dengan melakukan aktivitas manajemen produksi dan manajemen pemasaran. Aktivitas manajemen produksi meliputi kegiatan menganalisa, merencana, menghasilkan beraneka ragam produk makanan, dan minuman berikut pemberian fasilitas, jasa pelayan profesional dengan pelayan khusus serta mencapai sasaran dan tujuan organisasi yang telah ditetapkan, melalui pendayagunaan sumberdaya manusia, bahan baku, dan modal secara efisien, yang dimaksud efisien di sini adalah dengan input tertentu dapat mencapai output maksimal, karena setiap yang efisien itu efektif akan tetapi tidak selalu yang efektif itu efisien. Alat untuk mencapai efisiensi adalah manajemen, maka

melalui manajemen kita bermaksud menciptakan efisiensi. Untuk mencapai tujuan operasional, organisasi *food & bavarage* dalam menciptakan pelanggan ditempuh melalui dua aktivitas pokok. (SOEKRESNO )

### 1. Pengertian *Food and Beverage Product*.

Pengertian *Food and beverage product* untuk selanjutnya disebut *FnB product*, dalam kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan karangan Adi Soenarno (1995: 73) menyebutkan bahwa *Food Production* adalah bagian pengelola makanan di Hotel.

### D. Operasional *Breakfast*.

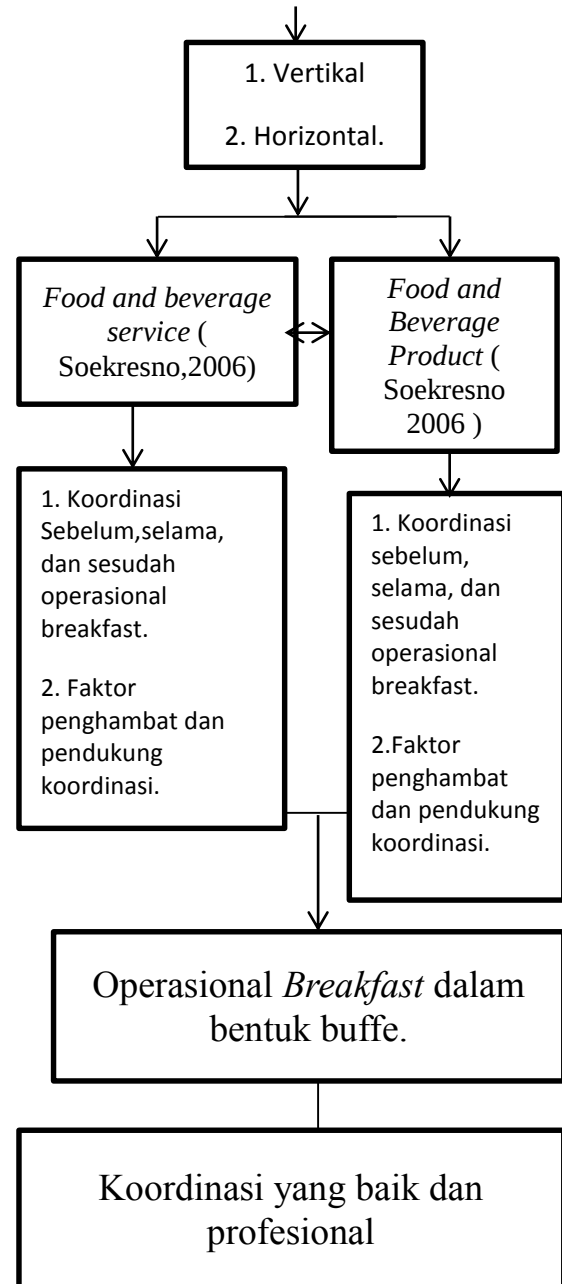
#### 1. Pengertian *Breakfast*.

Bagus Putu Sudiara ( 1996) *Breakfast* atau makan pagi adalah acara makan pagi dengan menu makanan ringan seperti buah-buahan, sayur, dan minuman seperti *cofee*, *milk*, dan *juice* serta salad.

Di Hotel Aston Tanjungpinang breakfast di sajikan dalam bentuk buffe dan menggunakan continental breakfast serta indonesian breakfast. Buffet (Prasmanan) merupakan adalah satu tipe dasar pelayanan di ruang makan di mana hidangan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai hidangan penutup telah disediakan, ditata, diatur, di atas meja buffet atau meja panjang. Tamu bebas memilih makanan dan mengambilnya sesuai dengan selera, pramusaji ada yang bertugas melayani di belakang meja selama perjamuan berlangsung.

### E. Kerangka Pemikiran

Koordinasi ( hasibuan  
2006 :85)



**Gambar 2.1 Bagan kerangka pemikiran.**

### Metode Penelitian

#### A. Desain Penelitian.

Desain penelitian deskriptif kualitatif yaitu dengan cara menggambarkan dan menjelaskan secara terperinci mengenai masalah yang akan di teliti berdasarkan data-data yang di peroleh dari laporan penelitian berupa angket/kuesioner yang telah di kumpulkan, kemudian di analisa

dan dituturkan dalam bentuk kalimat kemudian ditarik kesimpulan. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya di paparkan dalam bentuk angka-angka sehingga memberikan suatu kesan lebih mudah ditangkap maknanya oleh siaan yang membutuhkan informasi tentang keberadaan gejala tersebut. (Sumarni dan wahyuni,2006).

## **B. Lokasi dan Waktu Penelitian.**

### **1. Lokasi Penelitian.**

Penelitian akan dilakukan di Aston Hotel Tanjungpinang yang beralamat di Jl. Adisucipto Km 11 TanjungPinang Kepulauan Riau. Fokus penelitian ditujukan secara khusus di restoran dan kitchen ( bagian dapur ).

### **2. Waktu Penelitian.**

Penelitian di mulai pada bulan Juni dan masih berlanjut dengan penulisan sampai dengan bulan februari dan peneliti meneliti tentang operasional *breakfast* di Hotel Aston Tanjungpinang.

## **C. Jenis dan Sumber Data.**

### **1. Jenis data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yaitu data yang bukan dalam bentuk angka-angka atau tidak dapat dihitung, dan diperoleh dari hasil wawancara dengan pimpinan dan karyawan dalam perusahaan serta informasi-informasi yang diperoleh dari pihak lain yang berkaitan dengan masalah yang diteliti.

### **2. Sumber Data.**

#### **a. Data Primer.**

Data primer adalah informasi yang diperoleh dari sumber-sumber primer, yakni yang asli, informasi dari tangan pertama atau responden. Data primer yang

digunakan adalah berupa interview singkat tentang bagaimana koordinasi kerja antara *food and beverage service* dan *food and beverage product*.

#### **b. Data sekunder.**

Data sekunder adalah informasi yang diperoleh tidak secara langsung dari informan, tetapi dari pihak ketiga. Data yaang digunakan dapat berupa dokumen-dokumen yang dimiliki oleh Hotel. Data sekunder yang digunakan misalnya *breakfast* menu, kupon *breakfast* yang akan dijadikan sumber informasi.

## **D. Metode Pengambilan Data.**

Adapun metode pengambilan data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah :

### **1. wawancara mendalam**

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu (Sugiono,2009: 317), Wawancara akan dilakukan dengan karyawan hotel yang terlibat dalam operasional *breakfast*, adapun karyawan yang dimaksud adalah, masing-masing kepala departemen dari *food and beverage service* dan *food and beverage product*, seorang *cook*, 2 orang *cook helper*, seorang *supervisor*, dan 2 orang *waiter/s*.

### **2. Observasi (pengamatan).**

Menurut (Nurkanca, 1986) observasi adalah suatu cara untuk mengadakan penilaian dengan jalan mengadakan pengamatan secara langsung dan sistematis.

Adapun tahapan observasi yang akan dilakukan meliputi:

#### **a. Observasi dalam persiapan breakfast.**

Observasi dilakukan mulai dari saat breefing pagi sebelum tamu datang, pada saat ini biasanya yang melakukan

koordinasi adalah masing-masing kepala departemen.

b. Observasi selama operasional breakfast.

Dalam tahap ini koordinasi mulai terjadi secara vertikal dan horizontal yaitu antara kepala departemen dengan supervisor atau cook, maupun antara cook helper dan waiter/s.

c. Observasi setelah breakfast.

Observasi setelah breakfast untuk melihat apa yang dilakukan setelah breakfast selesai atau sudah closing breakfast, dalam tahap ini koordinasi biasanya hanya terjadi secara horizontal baik kepala departemen maupun karyawannya.

3. dokumentasi.

Menurut E. Kosim (1988; 33) jika diasumsikan dokumen itu merupakan sumber data tertulis, maka terbagi dalam dua kategori yaitu sumber resmi dan tidak resmi.

Sumber resmi merupakan dokumen yang dibuat atau dikeluarkan oleh lembaga atau perorangan atas nama lembaga. Ada dua bentuk yaitu sumber resmi formal dan sumber resmi informal. Sumber tidak resmi, merupakan dokumen yang dibuat atau dikeluarkan oleh individu tidak atas nama lembaga. Ada dua bentuk yaitu sumber tak resmi formal dan sumber tak resmi informal.

### **E. Alat Pengambilan Data.**

1. Smartphone.

Peneliti akan menggunakan smartphone selama penelitian yang akan digunakan untuk merekam interview yang dilakukan mengenai koordinasi kerja selama operasional breakfast.

2. Kamera.

Peneliti akan menggunakan kamera dari smartphone selama penelitian yang akan digunakan untuk mengambil gambar-gambar

dokumentasi yang akan di ambil selama jam operasional breakfast.

3. Dokumen Perusahaan.

Peneliti akan menggunakan dokumen-dokumen dari perusahaan yang berhubungan dengan penelitian, seperti kupon breakfast, foto log book lama, pencatatan bill breakfast.

### **F. Metode Analisis Data.**

Analisis deskriptif kualitatif yaitu dengan memberikan ulasan atau interpretasi terhadap data yang diperoleh sehingga menjadi lebih jelas dan bermakna dibandingkan dengan sekedar angka-angka. Langkah-langkahnya adalah reduksi data, penyajian data dengan bagan dan teks, kemudian penarikan kesimpulan.

### **Hasil dan Pembahasan.**

#### **A. Gambaran Umum Perusahaan.**

##### **1. Sejarah Singkat Perusahaan.**

Berasal dari Hawaii di mana Charles Brookfield sebagai Presiden Aston Hawaii, beliau pindah ke Indonesia pada tahun 1997 untuk mengembangkan Perusahaan Aston di Asia Tenggara. Pertama berkonsentrasi pada hotel pusat kota, apartemen dan resort di Bali. Berpegang pada keyakinan Aston dalam manajemen perubahan, Aston merupakan perusahaan pertama di Indonesia untuk mendefinisikan kembali konsep serviced apartment ke sebuah hotel setiap hari dan fasilitas tinggal lama. Sebuah strategi yang mendefinisikan kembali industri apartemen dan ditandai Aston sebagai perusahaan yang tidak ingin melakukan hanya memainkan permainan kami ingin mengubah cara permainan ini dimainkan.

Dengan kerja keras stabil dan keyakinan abadi di pasar Asia, Aston memindahkan kantor pusatnya ke Jakarta pada tahun 2000 untuk sepenuhnya berkonsentrasi pada pembangunan di Indonesia dan Asia Tenggara. Aston sejak

telah berkembang menjadi salah satu perusahaan manajemen perhotelan terkemuka di Indonesia.

Aston sekarang mengelola lebih dari 4.000 kamar hotel di 104 hotel, resor, apartemen dan vila di Indonesia serta beberapa properti di Filipina dan beberapa di bawah pembangunan di Malaysia. Rencana jangka panjang untuk Aston adalah untuk menjadi pemain utama di semua negara Asia.

Dengan catatan terbukti track sukses, sikap positif dan ambisi tidak pernah berakhir untuk menjadi diakui secara universal sebagai perusahaan manajemen disukai perhotelan di Asia Pasifik masa depan untuk Aston International memang cerah.

## 2. Profil Hotel Aston Tanjungpinang.

Hotel bintang 4 untuk bisnis dan konferensi yang modern dan penuh gaya ini berkomitmen untuk selalu memberikan standar internasional tertinggi. Aston Tanjung Pinang memiliki berbagai macam fasilitas untuk memenuhi kebutuhan pebisnis dan penyelenggara konferens.

162 akomodasi mewah termasuk satu Presidential Suite, tiga Junior Suites, Premier Deluxe, Deluxe, Superior & Studio di dalam bangunan 3 lantai. Difasilitasi dengan 74 channel TV, pub & KTV, pijat/refleksiologi, pusat kebugaran, bar tepi kolam renang dan pizza, toko, pramutamu dan wisata keliling kota.

Terletak ditengah-tengah kota antara Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah dan pusat distrik Bintan dengan akses mudah ke gedung pemerintahan, kegiatan komersial bisnis dan tempat menarik bagi turis. Aston Tanjung Pinang Hotel & Conference Center terletak di pusat aktifitas sosial dan komersial dengan titik pandang ideal bagi wisatawan, pebisnis dan delegasi konferens.

## 3. Lokasi dan Akses.

Hotel Aston Tanjungpinang terletak di Jl. Adi sucipto KM 11, Tanjungpinang Pulau Bintan, dan terletak di pusat kota, sangat mudah untuk ditempuh, berjarak 10 menit dari Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah, 30 menit dari pelabuhan Sri Bintan Pura, dan 20 menit dari Terminal Bintan Centre.

## B. Bentuk Koordinasi Antara Food and Beverage Service dengan Food and Beverage Product.

### 1. Sebelum operasional breakfast.

a. secara horizontal.

1) Cook dan Supervisor.



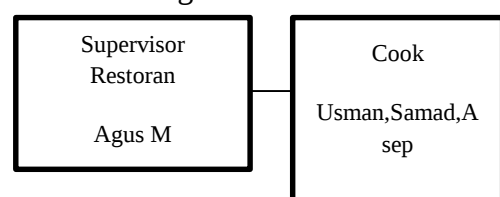
Gambar 4.3 *briefing* pagi sebelum jam operasional breakfast.

Hasil wawancara mendalam bersama cook :

*“Namun selalu ada hal yang tidak berjalan lancar dalam operasional, karena bisa kita maklumi kita adalah manusia tidak selamanya kita bisa mencapai hal sempurna.”*

Kutipan wawancara mengenai faktor penghambat koordinasi, yaitu faktorr kelalaian manusia.

Gambaran koordinasi yang terjadi adalah sebagai berikut:



Koordinasi yang terjadi berbentuk horizontal karena supervisor dan cook dalam posisi yang sama.

## 2) Cook helper dan waiter/s.



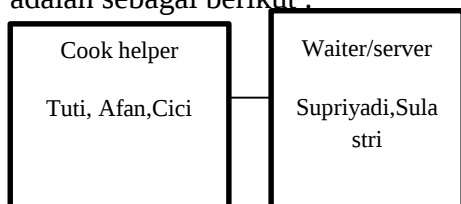
Gambar 4.4 Waiter/s mengkoordinasikan pada cook helper.

wawancara mendalam bersama waiter/s :

*“koordinasi kami sebenarnya lancar dan bagus, namun ada kalanya terjadi kesalahan komunikasi antara kami selaku waiter dan para cook atau chef yang bertanggungjawab di kitchen”*

Kutipan wawancara mengenai faktor penghambat koordinasi, yaitu faktor kesalahan komunikasi.

Gambaran koordinasi yang terjadi adalah sebagai berikut :



Koordinasi terjadi secara horizontal karena cook helper dan waiter/s dalam posisi yang sama.

## 2. Selama operasional breakfast.

### a. Secara vertikal.

## 1) Supervisor dan waiter/s



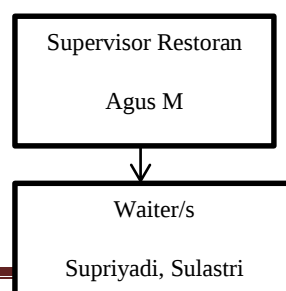
Gambar 4.5 Supervisor dan waiter/s dalam operasional breakfast.

berikut wawancara mendalam bersama supervisor :

*“Yang paling saya ingat adalah saat kejadian saya di siram air oleh tamu, saya tidak akan menyebut bagaimana kejadiannya, tapi penanganan setelah kasus itu sangat cepat chef yang bertanggung jawab langsung turun dan membantu saya menghadle masalah sebelum menjadi besar dan mengganggu tamu yang lain, kurang lebih seperti itulah kami 2 section dari food and beverage departemen yang saling membantu dan solid sebagai tim.”*

Kutipan wawancara mengenai faktor pendukung koordinasi, yaitu faktor kerja sama tim.

Gambaran koordinasi yang terjadi adalah sebagai berikut :



Koordinasi terjadi dalam bentuk vertikal karena jabatan *supervisor* lebih tinggi dari pada *waiter/s*.

2) *Captain* dan *cook helper*.



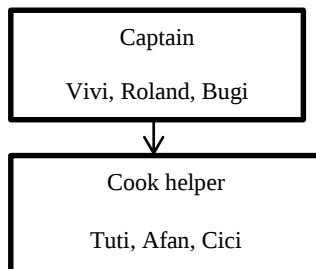
Gambar 4.5 captain berkoordinasi dengan *cook helper*.

Berikut wawancara mendalam bersama *captain* :

*“Koordinasi kami selama ini berjalan dengan baik, selama operasional kami selalu bisa menjaga untuk tetap berkomunikasi dengan orang-orang kitchen baik cook maupun cook helper, selama operasional breakfast”.*

Kutipan wawancara mengenai faktor pendukung koordinasi, yaitu faktor komunikasi yang baik.

Gambaran koordinasi yang terjadi adalah sebagai berikut :



Koordinasi terjadi dalam bentuk vertikal karena jabatan *captain* lebih tinggi daripada *cook helper*.

### 3. Setelah operasional breakfast.

a. Secara Vertikal

1) *Chef, Assistant manajer, Cook, Supervisor, waiter/s, cook helper*.



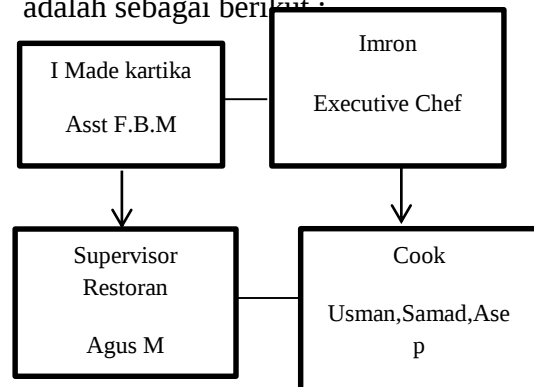
Gambar 4.6 *Briefing* setelah operasional breakfast.

berikut wawancara mendalam bersama *chef* :

*“dalam menyediakan makanan, kadang kala hal ini terjadi karena banyak faktor yang tidak bisa saya sebutkan, anggaplah ini faktor kelalaian manusia”*

Kutipan wawancara mengenai faktor penghambat koordinasi, yaitu faktor kelalaian manusia.

Gambaran koordinasi yang terjadi adalah sebagai berikut :



Koordinasi terjadi secara vertikal dan horizontal, asisten FBM berkoordinasi secara horizontal dengan *executive chef* dan berkoordinasi secara vertikal dengan *supervisor* restoran dan *cook*.

Dari hasil observasi dan wawancara secara mendalam baik karyawan, supervisor, maupun kepala departemen mengatakan koordinasi berjalan dengan baik dan lancar, berjalan dengan baik dan

bekerjasama sebagai satu tim yang solid. namun tetap ada kesalahan yang dianggap sebagai kesalahan manusiawi dan tidak terlalu mempengaruhi tingkat kepuasan tamu, namun tetap saja masalah yang terjadi bisa menjadi penyebab berkurangnya tingkat occupancy hotel dalam setahun terakhir ini, baik karyawan food and beverage service maupun food and beverage product menyatakan koordinasi kerja mereka sangat baik dan solid.

### **C. Faktor Penghambat dan Pendukung Koordinasi Kerja *Food and Beverage Service* dengan *Food and Beverage Product*.**

#### **1. Faktor Penghambat Koordinasi.**

Beberapa faktor penghambat koordinasi yang dapat di identifikasikan dalam penelitian ini adalah :

##### **a. Kelalaian manusia**

Terjadi pada saat kesalahan sederhana dari manusia, faktor ini menjadi penghambat koordinasi kerja antara food and beverage service dengan food and beverage product, berikut kutipan wawancara yang menyatakan kelalaian manusia sebagai faktor penghambat koordinasi.

*“kitchen mungkin agak terlambat dalam menyediakan makanan, kadang kala hal ini terjadi karena banyak faktor yang tidak bisa saya sebutkan, anggaplah ini faktor manusia ya manusia itu selalu membuat kesalahan”*(wawancara mendalam bersama chef halaman 79).

##### **b. Kesalahan komunikasi.**

Terjadi pada saat informasi yang di berikan tidak sesuai dengan yang terjadi, faktor ini menjadi penghambat koordinasi selama operasional kerja, berikut kutipan wawancara yang menyatakan kesalahan komunikasi sebagai faktor penghambat koordinasi.

*“koordinasi kami sebenarnya lancar dan bagus, namun ada kalanya terjadi kesalahan komunikasi antara kami selaku waiter dan para cook atau chef yang bertanggungjawab di kitchen, contohnya ada kasus pada tanggal 26 juni 2016 yang kami catat di log book”*(wawancara mendalam bersama waiter/s halaman 68).

##### **c. Kurangnya komunikasi.**

Terjadi pada saat tidak adanya komunikasi antara karyawan food and beverage service dengan karyawan food and beverage product yang mengakibatkan terjadinya kesalahan koordinasi, faktor ini menjadi penghambat koordinasi selama operasional kerja, berikut kutipan wawancara yang menyatakan kurangnya komunikasi sebagai faktor penghambat koordinasi.

*“kitchen yang tidak mengkoordinasikan bahwa stock mereka pun habis atau sold out, membuat kami bingung karena kami sudah terlanjur meminta tamu untuk menunggu sebentar, hingga jam sudah lewat pukul 10 pun pihak kitchen belum juga memberi kejelasan. Akibat hal ini sebanyak 6 kamar tamu yang komplain kepada kami, inilah salah satu contoh kesalahan dalam koordinasi yang sering terjadi pada saat jam breakfast”*(wawancara mendalam bersama waiter/s halaman 68).

#### **2. Faktor Pendukung koordinasi.**

Beberapa faktor pendukung koordinasi yang dapat di identifikasi dalam penelitian ini adalah :

##### **a. Komunikasi yang baik.**

Terjadi pada saat komunikasi berjalan lancar dan baik, dengan tidak ada kesalahan sama sekali dan menghasilkan kinerja yang baik selama operasional breakfast, faktor ini menjadi faktor pendukung dalam koordinasi, berikut kutipan wawancara

yang menyatakan komunikasi yang baik sebagai faktor pendukung koordinasi.

*“banyak penyebab yang bisa mengakibatkan tamu komplain dan kebetulan kami dari food and beverage departemen selalu membuka diri untuk menerima komplain dan komentar dari tamu-tamu baik tamu breakfast, lunch maupun dinner, oleh karena dari data guest complain memang terlihat dari departemen kami yang paling banyak terjadi komplain padahal kenyataan belum tentu seperti itu juga.”*(wawancara mendalam bersama captain halaman 75).

#### b. Kerja sama tim.

Terjadi pada saat food and beverage service dengan food and beverage product saling membantu dalam mengatasi permasalahan yang mungkin timbul selama operasional kerja, faktor ini menjadi faktor pendukung dalam koordinasi, berikut kutipan wawancara yang menyatakan kerja sama tim sebagai faktor pendukung koordinasi.

*“Menurut saya selama ini koordinasi kerja kami sudah sangat baik sebagai satu tim yang solid, walaupun sudah banyak berganti kepala departemen maupun chef kami tetap mampu menjaga koordinasi kerja antara restoran dan kitchen guna mengghindari terjadinya tamu komplain dan mengakibatkan penurunan jumlah tamu”*(wawancara mendalam bersama captain halaman 76).

#### c. Disiplin Kerja.

Terjadi pada saat kedisiplinan kerja karyawan food and beverage service dan karyawan food and beverage product dalam operasional kerja sehingga tidak mengakibatkan permasalahan seperti komplainnya tamu, faktor ini menjadi faktor pendukung koordinasi, berikut kutipan wawancara yang menyatakan disiplin kerja sebagai faktor pendukung koordinasi.

*“Secara keseluruhan koordinasi kerja kami dan restoran sangat baik, ambil contoh saat kami melayani breakfast saat perayaan hari raya china beberapa minggu yang lalu, dengan banyak tamu dari tiongkok kami menghandle lebih dari 200 tamu di restoran itu, memang terlihat kalang kabut dan berantakan namun tamu tetap terlayani dengan baik dan merasa puas dengan pelayanan selama breakfast, tidak ada satupun tamu yang komplain saat itu, tanpa mereka tahu di belakang meja ada teman-teman kami sesama karyawan yang pingsan karena capek nya melayani 200 lebih tamu yang breakfast dari subuh sampai jam 10:30, kami bolak-balik merefill menu di buffe, mengorder bahan baru dari store dan sebagai nya, bahkan saat subuh saya datang itu saya masih harus memasak lagi karena jumlah tamu bertambah, tidak sesuai beo breakfast yang di keluarkan yang hanya berjumlah 150pax, dari sini saja kita bisa melihat kalau koordinasi kami ini sangat baik dan bagus kami telah bekerjasama sebagai 1 tim yang solid dan kompak selama ini.”*(wawancara mendalam bersama chef halaman 79).

## PENUTUP

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, dapat disimpulkan bahwa:

1. Pembagian tugas dan kerjasama yang terjadi di lapangan sangat tertata rapi dan profesional dengan bukti tingkat occupancy yang terjaga walau sudah terjadi banyak komplain oleh tamu. Karyawan *food and beverage* departemen menyatakan bahwa koordinasi kerja mereka yaitu *food and beverage service* dengan *food and beverage product* sangat baik dan solid sebagai satu tim.
2. Kesalahan yang terjadi dan berujung pada komplainnya tamu restoran yang berjumlah 436 tamu komplain pada tahun 2016, tidak sepenuhnya terjadi karena

kesalahan pihak restoran, faktor pendukung koordinasi adalah komunikasi yang baik, kerjasama tim, dan disiplin kerja. Sedangkan faktor penghambat koordinasi adalah kesalahan komunikasi, kelalaian manusia, dan kurangnya komunikasi.

## B. Saran

Berdasarkan hasil temuan penelitian, maka saran yang bisa disampaikan sebagai berikut:

1. Meskipun dikatakan bahwa koordinasi kerja karyawan sudah baik, tapi masih diperlukan pelatihan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kemampuan dan peningkatan kualitas pelayanan, agar restoran terhindar dari komplain tamu lagi.
2. Adanya suatu reward bagi karyawan yang berprestasi dan memiliki kinerja yang baik. Hal ini diharapkan akan memacu semangat kerja karyawan restoran dan *kitchen* untuk menunjukkan hasil kerja optimal.
3. Peningkatan komunikasi antara karyawan dengan cara training mingguan harus di tingkatkan lagi agar karyawan terbiasa berkomunikasi dan berkoordinasi satu sama lain, karena karyawan hotel itu memang sudah biasa terjadi rotasi dan pergantian karyawan lama dengan karyawan baru, agar kekompakan tim tetap terjaga dan tetap solid tingkatkan training untuk karyawan.

## Daftar Pustaka

Buku :

- Soekresno, SE,MM.2000. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. Penerbit Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Bartono. E.M, Ruffino.2005. *Food Product Management di Hotel dan Restoran*. Penerbit Tirta : Malang.

Bartono. E.M, Ruffino. 2005. *Tata Boga Industri*. Penerbit Tirta: Malang.

Emzi. 2010. *Metodelogi Penelitian Kualitatif Analisis Data*. Rajawali Pers: Jakarta.

Feinsten, Andrew Hale. Stefanelli, John.M. 2005. *Purchasing- Selection and Procurement for The Hospitality Industry*.

John Wiley & Sons, Inc: New Jersey.Goeldner, Charles R. Richie, J.R Brent. 2009. *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*. John Wiley & Sons, Inc: New Jersey

Ivancevich, John M. Konopaske, Robert. Matteson, Michael T. 2007. *Perilaku dan Manajemen Organisasi*. Penerbit Erlangga: Jakarta.

Komar, Richard. 2006. *Hotel Management*. PT.Gramedia Widiasarana Indonesia: Jakarta

Mardalis. 2010. *Metode Penelitian Suatu Pendekatan Proposal*. Bumi Aksara: Jakarta

Putra, Nusa. 2012. *Penelitian Kualitatif: Proses dan Aplikasinya*. Indeks: Jakarta.

Riduwan. 2002. *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Penerbit Alfabeta: Bandung

R.Walker, John. 2008. *The Restaurant from Concept to Operation*. Fifth edition. John Wiley and Sons, Inc: New Jersey.

Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Penerbit Erlangga: Jakarta.

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

Suyanto, Bagong. Suttinah. 2005. *Metode Penelitian Sosial Berbagai Alternatif Pendekatan*. Edisi Revisi. Kencana Prenada Media Group: Jakarta.

Umar, Husein. 2005. *Riset Sumber Daya Manusia dalam Organisasi*.PT Gramedia: Jakarta.

Wardiyanta. 2006. *Metode Penelitian Pariwisata*. Penerbit Andi: Yogyakarta.

Jurnal:

Tjipto, Atmoko. 2009. *Standar Operasional Prosedur Dalam Organisasi Badan Amil Zakat Daerah Malang*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhamadiyah: Malang.

Widiastuti, Harjanti. 2010. *Peran Koordinasi Organisasi terhadap Semangat Kerja Karyawan di .* Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Sebelas Maret: Surakarta.

Web :

<http://restoran-kitchen.blogspot.com/2012/03/hotel-food-and-beverage-departement.html> ( di akses pada tanggal 10 september 2016 )

<http://zonainfosemua.blogspot.co.id/2011/01/pengertian-metode-penelitian-kualitatif.html> (di akses pada tanggal 8 agustus 2016 )

[www.google.com](http://www.google.com).