

PELAKSANAAN TUGAS *RESTAURANT SUPERVISOR* PADA *FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTEMENT* DI *HARRIS RESORT WATERFRONT* BATAM

Oleh: Ledi Yusi Hutasoit

lediyusihutasoit@gmail.com

Pembimbing: Drs. Yoskar Kadarisman, M.Si

yoskar.kadarisman@lecturer.unri.ac

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi, 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

ABSTRACT

The implementation of Supervisor is someone's duty in an organization with responsibility to their position namely arrange, control, and responsible to their own team or their employee. By Supervisor control, employee can work maximum as well as the valid standart operasional proudre The aim of this research is to know the implementation of Restaurant Supervisor duties in FnB at Harris Resort Waterfront Batam, to know the implementation of Restaurant Supervisor duty on administration and to know the implementation of Restaurant Supervisor duty on operational. This research method is qualitative method. Key Informan of this research is one that is Restaurant Supervisor and four additional informan from Food and Beverage Service Departement namely FnB Captain, Waiter and Bartender. The data collection are interview, observation and documentation. The result of this research will uncover the implementation of Restaurant Supervisor duties in Food and Beverage Service Departement at Harris Resort Waterfront Batam. It will also uncover the implementation of Restaurant Supervisor duty on administration like make a daily schedule, make monthly promotion, make puchasing request, market list and store request. Also uncover the implementation of Restaurant Supervisor duty on operational like lead the daily briefing, handling complaint, and control daily general cleaning.

Keyword: Supervisor's Implementation, Food and Beverage Service Departement, Administration, Operational.

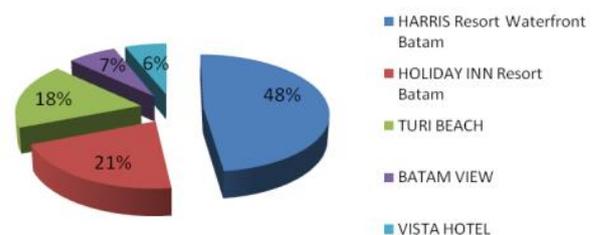
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Dalam pemenuhan kebutuhan wisatawan yang berkunjung ke Indonesia, Hotel mengambil peran yang sangat penting. Hotel merupakan akomodasi yang menyediakan jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya untuk masyarakat yang dikelola secara komersil. Hotel merupakan sektor kepariwisataan yang berkembang pesat di Indonesia yang secara langsung mendorong munculnya industri perhotelan sebagai sarana utama menginap bagi wisatawan. Kepulauan Riau memiliki beberapa daerah yang pariwisatanya melaju dengan pesat, salah satunya adalah kota Batam. Batam, memiliki potensi pariwisata yang kuat dikarenakan jalur *international* yang mudah di akses oleh wisatawan asing, Batam juga terus mengembangkan industri perhotelan yang mereka miliki. Kota Batam terus berbenah diri dalam membangun fasilitas publik, pemerintahan industri pelayanan dan rekreasi yang dibangun di tempat-tempat strategis.

Terdapat beberapa kawasan pariwisata internasional di Kota Batam dimana terdapat beberapa hotel dan *resort*, salah satunya *Harris Resort Waterfront Batam* yang merupakan *resort* bintang empat yang termasuk ke dalam jaringan *TAUZIA Hotel Mangement* yang memiliki objek dan daya tarik wisata yang menarik serta memiliki berbagai fasilitas pendukung menarik lainnya. Dalam keberadaannya *Harris Resort Waterfront Batam* mengalami persaingan yang sangat ketat dengan hotel-hotel lainnya. Berdasarkan data FOM *Harris Resort Waterfront Batam* dari jumlah hotel bintang empat yang ada di Kota Batam ada empat hotel yang menjadi pesaing bagi *Harris*

Resort Waterfront Batam, yaitu *Holiday Inn Resort Batam*, *Turi Beach Hotel*, *Batam View*, dan *Vista Hotel*. Hal tersebut dapat terlihat dari diagram yang menunjukkan market share di beberapa hotel bintang empat yang merupakan pesaing utama *Harris Resort Waterfront Batam*.



Sumber : *Front Office Manager HARRIS Resort Waterfront Batam*.

Market share tertinggi dicapai oleh *Harris Resort Waterfront Batam* sebesar 48% yang kemudian diikuti oleh keempat hotel pesaingnya. Hal itu terjadi karena *Harris Resort Waterfront Batam* memiliki jumlah kamar terbanyak diantara hotel-hotel yang ada di Kota Batam yaitu sebanyak 308 kamar. *Harris Resort Waterfront Batam* menyediakan fasilitas *leisure* dan *MICE* di kota Batam. Total keseluruhan tamu yang menginap di *Harris Resort Waterfront Batam* 92% didominasi oleh tamu mancanegara dan 8% lainnya merupakan tamu lokal dari seluruh nusantara. Tingkat hunian kamar merupakan salah satu tolak ukur keberhasilan penjualan yang dilakukan suatu hotel. Berikut Tabel 2 merupakan tingkat hunian kamar *HARRIS Resort Waterfront Batam* selama tahun 2019.

Table 1. Tingkat Hunian Kamar *Harris Resort Waterfront Batam* Tahun 2019

Bulan	Room Sold	Room Available	Occupancy (%)
Januari	1179	2609	41.46
Februari	1109	2516	44.48

Maret	1586	3859	61.63
April	1481	3371	55.63
Mei	1873	2964	47.33
Juni	1859	4266	56.96
Juli	1379	2759	35.60
Agustus	1777	3344	44.59
September	2166	4301	57.35
Oktober	1946	3525	45.48
November	2289	4120	54.93
Desember	2760	5182	66.86

Sumber : *Visual Hotel Program Harris Resort Waterfront Batam, (2019)*

Pada tabel 1.2 dapat dilihat bahwa tingkat hunian kamar yang dicapai oleh Harris Resort Batam sepanjang satu tahun terakhir yang menunjukkan perubahan yang fluktuatif pada setiap bulannya. Tingkat hunian kamar yang dicapai oleh Harris Resort Waterfront Batam sepanjang tahun 2019 sudah terbilang baik. Kondisi ini bisa dikatakan juga bahwa operasional berjalan setiap harinya karena adanya banyak pengunjung setiap bulannya.

Penyediaan makanan dan minuman di hotel berada di bawah naungan *Food and Beverage Departement* yang merupakan salah satu departemen yang banyak berhubungan langsung dengan tamu dan juga membawahi dua departemen yaitu *Food and Beverage product* dan *Food and Beverage service*. *Food and Beverage Product* bertanggung jawab untuk menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi dan menyajikan minuman sesuai dengan pesanan tamu. Sementara *Food and Beverage service* bertanggung jawab untuk menangani penghidangan makanan dan minuman dihadapan tamu dan harus selalu siap sedia melayani

tamu baik di *Restaurant, Bar, Room Service, dan Banquet*.

Dalam sebuah hotel pasti ada struktur organisasi agar setiap pekerjaan dapat terstruktur dengan baik mulai dari jabatan tertinggi hingga terendah seperti *Food and Beverage Manager, Restaurant Supervisor, Restaurant Captain, Waiter, Bartender, dan Restaurant cashier*. Dalam hal ini peneliti ingin membahas tentang *Restaurant Supervisor* dalam pelaksanaan tugasnya di restoran karena melihat dari perannya yang sangat penting dalam operasional pelayanan tamu di restoran, dimana ia juga disebut sebagai penengah antara *Manager* dan karyawan dan berwenang melakukan pengawasan dalam kegiatan operasional *Restaurant. Restaurant Supervisor* memiliki tugas secara administrasi dan operasional *Restaurant Supervisor* juga bertanggung jawab mengatur daftar pramusaji dan jam kerja, menempatkan pramusaji (*waiter*) sesuai dengan kemampuan dan jenis pekerjaan, Melakukan pengecekan terhadap operasional di setiap section, memimpin briefing dan melakukan *training* kepada anak-anak magang, mencek *occupancy* dan membagikannya di grup setiap hari, mencek *Daily Revenue Food and Beverage*, membuat promo makanan dan minuman setiap bulan, melakukan pengecekan *stock store*, Membuat *Purchasing Request, Market List, Store Request*, Mengarahkan karyawan untuk *General Cleaning* serta memberikan pelayanan terhadap para pelanggan sesuai dengan *standard* yang telah ditetapkan.

Peneliti tertarik meneliti di Harris Resort Waterfront Hotel Batam karena melihat dari tingkat hunian kamar dan jumlah kunjungan di Harris Resort Batam yang setiap tahunnya tinggi, peneliti tertarik meneliti

bagaimana pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* karena melihat banyaknya tugas dan tanggung jawab seorang *Restaurant Supervisor*, padahal dalam pengerjaannya banyak yang harus ditanggung jawab oleh *Restaurant Supervisor* setiap harinya. Pasti akan banyak sekali orang-orang yang harus diperhatikan, diawasi, dan dibimbing, dan dikontrol. Belum lagi masalah-masalah yang timbul di tiap-tiap area tersebut seperti *complain* dari tamu, waiter yang terlambat atau sakit dan tidak bisa datang, penempatan waiter yang kurang tepat dengan kemampuan dan jenis pekerjaan, dan lain sebagainya. Peneliti juga tertarik untuk mengetahui analisis pelaksanaan tugas restaurant supervisor di lapangan dan secara teori. Untuk itulah peneliti mengangkat judul pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* pada *Departement Food and Beverage Service* di *Harris Resort* Batam.

1.2. Rumusan Masalah

Sesuai latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka permasalahan dalam penelitian dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* secara administrasi pada *Departement Food and Beverage Service* di *Harris Resort* Batam?
2. Bagaimana pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* secara operasional pada *Departement Food and Beverage Service* di *Harris Resort* Batam?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* secara administrasi pada *Departement Food and Beverage Service* di *Harris Resort* Batam.

2. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* secara operasional *restaurant* pada *Departement Food and Beverage Service* di *Harris Resort* Batam.

1.4. Batasan Masalah

Dengan memperhatikan latar belakang masalah, maka perlu adanya pembatasan masalah untuk mempermudah penelitian dan memungkinkan tercapainya hasil yang baik. Maka pembatasan masalah ini dimaksudkan untuk membantu penulis mengarahkan masalah yang sebenarnya dengan mengingat masalah yang sangat kompleks, maka permasalahan yang dikaji dibatasi pada tugas dan tanggung jawab Supervisor pada Restoran di *Funky Bar* *Harris Resort Waterfront* Batam.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Definisi Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah aktifitas atau usaha-usaha yang dilaksanakan untuk melaksanakan rencana dan kebijaksanaan yang telah dirumuskan dan ditetapkan dengan dilengkapi segala kebutuhan, alat-alat yang dibutuhkan, siapa yang melaksanakan, di mana tempat pelaksanaan, mulai dari bagaimana cara yang harus dilaksanakan (Nurdin Usman, 2002).

2.2. Hotel

Hotel merupakan salah satu unsur terpenting dalam mata rantai kepariwisataan. Pada awalnya istilah "Hotel" mulai digunakan di Inggris sekitar tahun 1760. Semenjak saat itulah, hotel banyak berkembang meski pengelolaannya masih bersifat tradisional. Pertumbuhan hotel yang bernuansa modern diprakarsai oleh Amerika Serikat, dengan didirikannya "City Hotel" di New York pada Tahun 1794.

2.3. Food and Beverage Service

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012) dalam bukunya *Food & Beverage Service Operational*, Tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok untuk menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada para tamu baik di hotel mencakup restoran, bar, *banquet*, dan *room service*.

2.4. Restaurant

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012), *Restaurant* adalah suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya. Pada hotel-hotel besar biasanya terdapat lebih dari satu *restaurant*.

2.5. Restaurant Supervisor

Mulianto Ruddy Cahyadi dan Widjajakusuma (2006:3) berpendapat bahwa supervisor adalah usaha mencapai hasil yang diinginkan dengan cara menggunakan bakat atau kemampuan alami manusia dan sumber-sumber yang memfasilitasi, yang ditekankan pada pemberian tantangan dan perhatian yang sebesar-besarnya terhadap bakat atau kemampuan alami manusia.

Menurut Mertayasa I Gede Agus (2012) *Restaurant Supervisor* memiliki dua tugas dan tanggung jawab yaitu secara administrasi dan operasional bertanggung jawab atas kegiatan *Harris Cafe*, *Harrisimo*, *Room Service*, *Funky Bar*, *Trendy Bar*, *Sunken Pool Bar*, *H-Grill*, dan *Dishwashing Area*. Berikut tugas dan tanggung jawab *Restaurant Supervisor* secara rinci:

- 1) Bertanggung jawab secara administrasi seperti: Mengatur daftar pramusaji dan jam kerja (jadwal), menempatkan pramusaji (*waiter*) sesuai dengan kemampuan dan jenis pekerjaan, mengusulkan penambahan

dan penjumlahan karyawan kepada *Management*, mengusulkan promosi dan demosi karyawan, bekerjasama dengan *Captain* dan *Chief Cook* untuk memastikan terlaksananya program-program bulanan seperti *General Cleaning* dan *SO Inventaris*, mencatat penyimpangan dan pelanggaran dalam operasional, menindaklanjuti ide, memo dan usulan baik dari atasan maupun bawahan, membuat promosi bulanan makanan dan minuman, membuat *Puchasing Request*, *Market List* dan *Store Request*, dan cek dan tanda tangan *record Captiaion Order (CO)* dan *Bill* serta *Bar Inventory*. Tugas dan tanggung jawab *Restaurant Supervisor* secara operasional seperti; cek kehadiran setiap karyawan dan memastikan setiap karyawan sudah *on the floor* 15 menit sebelum jam kerja yang ditentukan, cek standar penampilan karyawan, kebersihan dan kerapian, memimpin *Briefing* harian, melakukan *greetings/* melakukan ramah tamah (*Costumer Intimacy*) kepada tamu Restoran, menangani dan bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran operasional di Restoran, *handling Complaint* atau penanganan terhadap keluhan tamu, cek standar kualitas menu, cek persediaan barang dan bahan, cek daftar pesanan, memberikan contoh baik atau teladan, pengarahan dan motivasi kepada karyawan, memimpin *Training* kepada anak magang maupun karyawan, cek *Occupancy* dan *Daily Revenue* harian, cek *Stock Store*, dan mengawasi *General Cleaning* harian, mingguan maupun bulanan.

2.6. Pelayanan

Istilah pelayanan dalam bahasa Inggris adalah "service" A.S Moenir (2002) mendefinisikan pelayanan

sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan penggunaan.

2.7. Operasional Konsep

2.7.1. Supervisor bertanggung jawab secara administrasi

1. Mengatur daftar pramusaji dan jam kerja (jadwal)
2. Menempatkan pramusaji (*waiter*) sesuai dengan kemampuan dan jenis pekerjaan.
3. Mengusulkan penambahan dan penjumlahan karyawan kepada *Management*.
4. Mengusulkan promosi dan demosi karyawan.
5. Bekerjasama dengan *Captain* dan *Chief Cook* untuk memastikan terlaksananya program-program bulanan seperti *General Cleaning* dan *SO Inventaris*.
6. Mencatat penyimpangan dan pelanggaran dalam operasional
7. Menindaklanjuti ide, memo dan usulan baik dari atasan maupun bawahan.
8. Membuat promosi bulanan makanan dan minuman
9. Membuat *Puchasing Request*, *Market List* dan *Store Request*
10. Cek dan tanda tangan *record Captaion Order (CO)* dan *Bill* serta *Bar Inventory*.

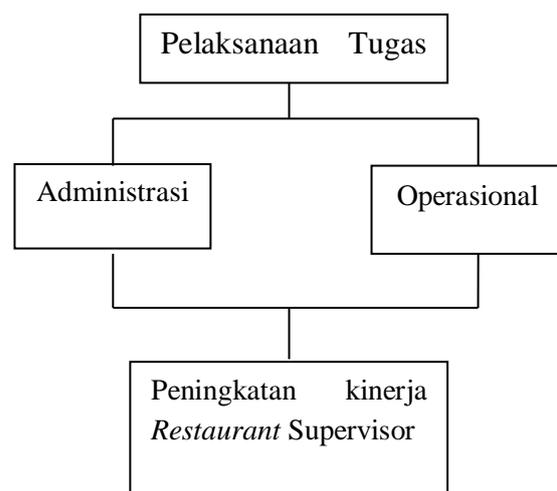
2.7.2 Supervisor bertanggung jawab secara operasional

1. Cek kehadiran setiap karyawan dan memastikan setiap karyawan sudah *on the floor* 15 menit sebelum jam kerja yang ditentukan.

2. Cek standar penampilan karyawan, kebersihan dan kerapian.
3. Memimpin *Briefing* harian
4. Melakukan *greetings/* melakukan ramah tamah (*Costumer Intimacy*) kepada tamu Restoran.
5. Menangani dan bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran operasional di Restoran.
6. *Handling Complaint* atau penanganan terhadap keluhan tamu.
7. Cek standar kualitas menu.
8. Cek persediaan barang dan bahan.
9. Cek daftar pesanan.
10. Memberikan contoh baik atau teladan, pengarahan dan motivasi kepada karyawan.
11. Memimpin *Training* kepada anak magang maupun karyawan
12. Cek *Occupancy* dan *Daily Revenue* harian
13. Cek *Stock Store*
14. Mengawasi *General Cleaning* harian, mingguan maupun bulanan

2.9. Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



Sumber: *Food and Beverage Service Operational*, I Gede Agus Mertayasa (2012)

METODE PENELITIAN

3.1. Metode Penelitian

Metode penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif pendekatan deskriptif. Menurut Moleong (2005), penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain secara holistik, dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

3.2. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada bulan September 2019 sampai Februari 2020. Lokasi penelitian berada di Harris Batam Resort Jl. KH. Ahmad Dahlan, Waterfront City, Batam, Kepulauan Riau 29422 Phone : (0778) 381888

3.3. Subyek dan Obyek Penelitian

Subyek Penelitian adalah seorang yang ingin diperoleh suatu informasi atau seseorang yang memberikan keterangan dalam penelitian. Untuk penelitian ini sampel yang digunakan adalah *sampling positif*. Menurut Sugiono (2016) *sampling positif* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Misalnya, orang tersebut dianggap paling tau tentang apa yang kita harapkan atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti dalam meneliti.

Dari *informan* ini selanjutnya diminta untuk memberikan rekomendasi memilih *informan-informan* pendukung berdasarkan orang yang mengerti kondisi tentang pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* pada *Departement Food and Beverage Service* di Harris Resort Waterfront Batam. Oleh karena itu dalam penelitian

ini yang menjadi subyek dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Robert Manahan Siahaan, jabatan sebagai *Food and Beverage Manager*
2. Septian Galuh Prasetya, jabatan sebagai *Food and Beverage Captain*
3. Chrisma, jabatan sebagai *Waiter*
4. Parlindungan Silaban, jabatan sebagai *Waiter*
5. Andri, jabatan sebagai *Waiter*

Upaya memperoleh informasi yang lebih lengkap maka dalam penelitian ini digunakan seorang *key informan*. *Key informan* adalah mereka yang tidak hanya memberikan keterangan tentang suatu hal kepada peneliti saja, tetapi juga memberikan saran tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan suatu terhadap sumber yang bersangkutan (Moleong,2006).

Adapun *key informan* dalam penelitian ini yaitu Bapak Rifa'i Soliqhin selaku *Restaurant Supervisor*, maksud dan tujuan penelitian untuk memecahkan persoalan yang timbul dengan cara mengumpulkan data sebanyak-banyaknya dari *key informan*.

Adapun obyek penelitian ini mengenai pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* pada *Departement Food and Beverage Service* di Harris Resort Waterfront Batam.

3.4. Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh, dikumpulkan, diolah dan disajikan oleh peneliti dari sumber pertama. Dalam artian peneliti yang mengambil, mewawancarai, atau mengukur sendiri suatu data. Data primer adalah data yang diperoleh secara langsung oleh peneliti dari sumber datanya (Sugiono,2016).

3.4.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang dikumpulkan, diolah, dan disajikan oleh pihak lain yang biasanya dalam bentuk laporan, publikasi ilmiah dan jurnal. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data (Sugiono,2016).

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan salah satu bentuk pengumpulan data dalam penelitian. Observasi atau pengamatan adalah alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki (Feliatra *et al*,2011). Untuk pengumpulan data, peneliti akan mengadakan pengamatan terhadap gejala-gejala subyek yang diselidiki yang dilakukan terhadap situasi yang sebenarnya maupun dilakukan dalam situasi buatan khusus yang diadakan.

3.5.2 Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab dalam penelitian yang berlangsung secara lisan diantara dua orang atau lebih, bertatap muka mendengarkan secara langsung informasi-informasi atau keterangan-keterangan. Tujuan wawancara adalah mengumpulkan informasi dan bukan untuk merubah ataupun mempengaruhi pendapat responden (Feliatra *et al*,2011). Dalam hal ini peneliti akan mewawancarai *restaurant supervisor* yang berada di *Departement Food and Beverage Service* di *Harris Resort Batam*.

3.5.3 Dokumentasi

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode dokumentasi. Dokumentasi adalah suatu cara pengumpulan data dengan jalan menggunakan kamera

photo maupun kamera video. Subyek ataupun obyek yang diteliti didokumentasikan aktifitas ataupun perubahan yang terjadi dengan merekamnya. Menurut Hamidi (2004), dokumentasi adalah informasi yang berasal dari catatan penting baik dari lembaga ataupun organisasi maupun dari perorangan. Dokumentasi penelitian ini merupakan pengambilan gambar oleh peneliti untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi tersebut bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang (Sugiono,2013).

3.6 Teknik Analisis Data

Sesuai dengan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu menggunakan pendekatan kualitatif, metode ini adalah analisis data yang mengelompokkan dan menyeleksi data yang diperoleh dari penelitian lapangan menurut kualitas dan kebenarannya. Proses analisis data model Miles dan Huberman yang didapat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

3.6.1 Reduksi data

Mereduksi data yang diperoleh peneliti dilapangan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara merangkum, memilih, dan memfokuskan pada hal-hal yang sesuai dengan tujuan penelitian. Pada tahap ini, peneliti melakukan reduksi data dengan cara memilah-milah, mengkategorikan dan membuat abstraksi dari catatan lapangan, wawancara dan dokumentasi.

3.6.2 Penyajian data

Penyajian data dengan penyusunan sekumpulan informasi sehingga memberikan kemungkinan akan adanya penarikan kesimpulan. Bentuk penyajian data kualitatif berupa teks naratif (berbentuk catatan lapangan), metriks, grafik, jaringan, dan bagan.

3.6.3 Penarikan kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan hasil analisis yang dapat digunakan untuk mengambil tindakan. Dari data tersebut akan diperoleh kesimpulan yang tentative (belum pasti/masih dapat berubah), kabur dan meragukan sehingga kesimpulan tersebut perlu diverifikasi. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali reduksi data maupun penyajian data sehingga kesimpulan yang diambil tidak menyimpang.

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah Harris Resort Waterfront Batam

Harris Resort Waterfront Batam merupakan hotel yang memiliki sistem *management* yang diberi nama *Tauzia Hotel Management* yang merupakan salah satu manajemen perhotelan bertaraf International. *Tauzia* didirikan pada tahun 2001 oleh *Mr. Marc Steinmeyer* dan *Mr. Christopher Glass*. *Tauzia Hotel Management* merupakan suatu perusahaan pengembangan property seperti hotel, *villa*, *managemen apartement*, manajemen properti, dan konsultan untuk bidang properti. *Tauzia Hotel Management* berkantor pusat di Jakarta. *Tauzia* memiliki simbol “pohon oak” yang memiliki arti umur panjang, pertumbuhan, kekuatan, dan perlindungan. *Tauzia* sendiri memilih pohon oak sebagai simbol dari *Tauzia Management*, yang mempunyai arti kuat, tahan lama, dan subur. Pohon oak juga menggambarkan suatu tempat yang penuh dengan perlindungan dan nuansa percintaan serta keintiman. Hal ini menjadi pengharapan bagi setiap pasangan untuk mengalami nuansa tersebut dalam kehidupan mereka, berapapun usia dan asal mereka. Beberapa *brand* dari *Tauzia* antara lain: Preference, Harris, Yello, Pop!,

Managed by Tauzia, Estate Management, FOX, dan Harris Vertue.

Harris Resort Waterfront Batam yang berlokasi di Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 01 Waterfront City, merupakan salah satu chain hotel di Indonesia yang dimotori oleh Mr. Marc Stainmeyer, Presiden Direktur PT. *Tauzia Internasional*. Merupakan salah satu hotel konsultan yang bekerjasama dengan PT. Anugerah Nusaraya sebagai pemilik modal (Bapak Boyke Gozali-Direktur Utama). Bangunan hotel ini adalah bangunan handover dari operasional hotel sebelumnya, yang di operasikan oleh *Comfort Quality Manajemen* sejak 1996 dan setelah kurang lebih dari 6 bulan yaitu sejak bulan Desember 2001 sampai dengan juli 2002, hotel ini berhenti beroperasi sebelum dialihkan atau dikelola oleh manajemen Harris Resort. Pada tanggal 1 Agustus 2002, hotel ini resmi berkibar dengan nama Harris Resort Waterfront Batam.

HASIL DAN PEMBAHASAN

5.3 Pelaksanaan Tugas Restaurant Supervisor di HRWB

5.3.1 Tugas dan Tanggung Jawab Restaurant Supervisor Secara Administrasi

5.3.1.1 Mengatur daftar pramusaji dan jam kerja (jadwal)

Supervisor dalam hal tugas dan tanggung jawabnya membuat jadwal bulanan karyawan sudah baik, karyawan juga merasakan puas atas pembagian jadwal masuk dan juga jadwal libur dan setiap *section* di *restaurant* khususnya di Bar sudah *tercover* dengan baik dengan adanya jadwal yang baik tersebut. Namun pada saat *high occupancy*, tenaga kerja yang dibutuhkan kurang dan akan mengorbankan jadwal karyawan seperti libur yang *dihold*, *jumping*, *extend*, dan *split*. Hal ini terjadi karena permintaan

untuk *casual* harus dilakukan jauh hari sebelum *high occupancy* terjadi.

5.3.1.2 Menempatkan pramusaji (*waiter*) sesuai dengan kemampuan dan jenis pekerjaan.

Menempatkan pramusaji sesuai dengan kemampuan dan jenis pekerjaannya dengan cara menyeleksi terlebih dahulu masing-masing karyawan dan mengenali setiap kemampuan karyawan serta melatih tiap-tiap karyawan jika ingin ditempatkan di *section* tertentu khususnya di *Funky Bar*.

5.3.1.3 Mengusulkan penambahan dan penjumlahan karyawan kepada *Management*.

Melihat dari *occupancy* pada hari itu atau hari yang akan datang, melihat dari banyak tidaknya *event*. Dengan pertimbangan itu Supervisor dapat mengusulkan penambahan karyawan dengan cara *Casual Calling* ataupun sering disebut *Partimer* yang dibayar per hari, jadi ini bisa menyesuaikan tingkat hunian kamar di hotel dan dapat mendukung kelancaran operasional saat *high occupancy*, demikian sebaliknya saat *low occupancy* terjadi.

5.3.1.4 Mengusulkan promosi dan demosi karyawan.

Apabila ada jabatan yang kosong dan apabila ada penambahan *outlet*, untuk mengisi kekosongan itu Supervisor akan menaikkan jabatan karyawan apabila karyawan tersebut memenuhi kualifikasi yang baik apabila menempati jabatan tersebut. Untuk mendapatkan hal itu, Supervisor akan menyeleksi dari kinerja masing-masing karyawan dilihat dari awal mereka masuk, bagaimana perkembangannya dan layak atau tidaknya mereka. Dalam hal ini Supervisor sudah cukup bagus dalam menaikkan atau menurunkan jabatan karyawan.

5.3.1.5 Bekerjasama dengan *Captain* dan *Chief Cook* untuk memastikan terlaksananya program-program bulanan seperti *General Cleaning* dan *SO Inventaris*.

Berjalan dengan baik dengan adanya *check list* yang harus di isi karyawan setiap hari dan dicek oleh Supervisor dibantu oleh *Captain* dan *Chief Cook* setiap harinya, minggu maupun perbulannya. *General Cleaning* dan *Inventory* bulanan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan dengan adanya kerjasama ini.

5.3.1.6 Mencatat penyimpangan dan pelanggaran dalam operasional

Restaurant Supervisor mencatatnya di dalam *log book* Supervisor dimana Supervisor dapat mencari tau sendiri informasi mengenai pelanggaran tersebut ataupun mendapat informasi dari *Captain* lalu menindak lanjutinya dengan cara mengamati perkembangan karyawan apakah membaik atau tidak, dari situ Supervisor kemudian mengambil tindakan sesuai dengan SOP Hotel.

5.3.1.7 Menindaklanjuti ide, memo dan usulan baik dari atasan maupun bawahan.

Restaurant Supervisor melakukan *sharing* dan juga pengambilan keputusan secara matang terlebih dahulu tentunya sesuai dengan SOP yang berlaku dan juga sesuai dengan persetujuan GM maupun MOD.

5.3.1.8 Membuat promosi bulanan makanan dan minuman

Restaurant Supervisor membuat paket promosi dengan melihat dari kebutuhan tamu di musim-musim tertentu, membuat promo berdasarkan yang sedang hits saat itu dan membuat promo melihat dari minat tamu dan melihat kemungkinan laku atau tidaknya produk tersebut agar *cost* yang

dikeluarkan tidak sia-sia dan tidak mengalami kerugian.

5.3.1.9 Membuat *Puchasing Request*, *Market List* dan *Store Request*

Restaurant Supervisor menyesuaikan dengan kebutuhan operasional di *Restaurant* dengan mempertimbangan tingkat kepentingan dari kebutuhan tersebut. Untuk buah-buahan adalah yang wajib di beli karena digunakan setiap saat, sedangkan hal-hal yang perlu dipertimbangkan pemesanannya adalah barang-barang yang costnya tinggi dan intensitas pemakaian barang tersebut kedepannya seperti *utensil* atau *equipment* yang dibutuhkan dalam operasional seperti *glassware* tambahan dan lain-lain, itulah sebabnya masih banyak barang-barang yang dibutuhkan saat *high occupancy* karena *cost* tinggi dan perlu persetujuan berbagai pihak, sehingga untuk mengatasi kekurangan, melakukan peminjaman barang-barang ke hotel mitra.

5.3.1.10 Cek dan tanda tangan *record* *Captain Order (CO)* dan *Bill* serta *Bar Inventory*.

Dicek setiap hari dan setiap *the end of shift*. Jadi setiap shift baik itu pagi atau siang ataupun malam wajib merecord *CO*, *Bill* dan juga *Bar Inventory* yang direcord hanya sekali dalam sehari di malam hari. *Record* ini bertujuan sebagai pertanggung jawaban setiap shift atas kegiatan yang dilakukan sepanjang pekerjaan mereka. Supervisor memastikan apakah isi dari laporan yang ada di *record* sesuai dengan *realnya*, fisiknya maupun dengan sistem. Dalam hal ini Supervisor sudah dengan sangat baik melakukan pengecekan dan mengesahkan dalam bentuk tanda tangan.

5.3.2 Tugas dan Tanggung Jawab *Restaurant Supervisor* Secara Operasional

5.3.2.1. Cek kehadiran setiap karyawan dan memastikan setiap karyawan sudah on the floor 15 menit sebelum jam kerja yang ditentukan.

Restaurant Supervisor harus datang terlebih dahulu agar dapat mengecek langsung di lapangan. Meskipun begitu *HRD* akan mengirimkan setiap bulannya di akhir bulan rekapitulasi absensi setiap karyawan. Dalam hal ini Supervisor dapat menidaklanjuti *waiter/waitress* yang tidak disiplin dengan mendisiplinkan mereka sesuai standart yang berlaku.

5.3.2.2 Cek standar penampilan karyawan, kebersihan dan kerapian.

Restaurant Supervisor dalam memeriksa *grooming* setiap karyawan setiap hari. Rapi dan tidak bau badan. Supervisor juga akan memeriksa *grooming* masing-masing karyawan dalam hal memakai seragam yang sesuai dengan *standart* hotel serta tidak memakai perhiasan berlebihan. Harris juga menerapkan *american style* dalam hal berpenampilan seperti karyawan diperbolehkan untuk mencat rambut warna-warni.

5.3.2.3 Memimpin *Briefing* harian

Restaurant Supervisor perlu memimpin *briefing* harian agar berjalannya *briefing* dapat terstruktur dengan baik. *Briefing* sangat diperlukan sebelum bekerja, bahkan pada saat bekerja apabila ada hal – hal yang ingin disampaikan *briefing* juga bisa dilaksanakan. Sehingga dengan adanya *briefing* kualitas kerja akan semakin meningkat dan akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan tamu.

5.3.2.4 Melakukan *greetings*/ melakukan ramah tamah (*Costumer Intimacy*) kepada tamu Restoran.

Restaurant Supervisor melakukan ramah tamah kepada tamu ataupun *greeting* tamu dan juga seluruh karyawan dalam kawasan hotel agar dapat menjadi contoh untuk bawahannya dan juga sebagai pelaku *costumer intimacy*. Apalagi dengan memberikan *tag line greeting* kepada tamu akan sangat berkesan. Apalagi saat kita bisa mengingat dan menyebutkan nama tamu, tamu akan mengingat setiap kesan yang diberikan oleh pelayanan hotel.

5.3.2.5 Menangani dan bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran operasional di Restoran.

Supervisor adalah orang pertama yang bertanggung jawab terhadap kelancaran operasional restoran. Apabila bawahan melakukan suatu kesalahan dalam bekerja maka supervisorlah yang seharusnya orang pertama dalam mengatasi masalah tersebut. Mengetahui seluk beluk suatu masalah hingga memberikan solusi. Walaupun terkadang ada masalah yang mungkin saja tidak bisa teratasi sehingga membutuhkan masukan ataupun solusi dari atasan. Dalam hal ini supervisor restaurant cekatan, *professional* sehingga mampu bertanggung jawab atas kelancaran operasional suatu restoran.

5.3.2.6 *Handling Complaint* atau penanganan terhadap keluhan tamu.

Pasti ada saja *complaint* dari tamu. Namun supervisor harus teliti melihat alasan terjadinya *complaint*. Tidak semena-mena menyalahkan karyawan di depan tamu. Walaupun tamu adalah raja, supervisor juga harus mampu memberikan *win-win solution*.

5.3.2.7 Cek standar kualitas menu.

Sebelum suatu *menu* sampai ke meja tamu, *menu* tersebut harus diperiksa *standard* kualitasnya oleh supervisor restaurant. Hal ini juga dilakukan untuk meminimalisir *complaint* dari tamu. Karena ketika sudah sesuai *standard* dan masih ada *complaint*, supervisor akan lebih mudah menanganinya.

5.3.2.8 Cek persediaan barang dan bahan.

Ketersediaan barang dan bahan harus dicek setiap harinya sehingga mengetahui sirkulasi pergantian barang dan bahan yang digunakan. *Restaurant Supervisor* harus memeriksa semuanya sesuai dengan tingkat kebutuhan, tingkat *occupancy*. Dan dengan hal itu tidak akan ada barang dan bahan yang terbuang sia-sia, semuanya dapat digunakan secara maksimal.

5.3.2.9 Cek daftar pesanan

Terjun langsung ke lapangan seperti ke bagian *kitchen* untuk memastikan apakah makanan yang diorder sudah keluar atau belum, apakah makanan yang dikeluarkan sesuai dengan *standart* Hotel dan memastikan pemesanan minuman di *Funky Bar* apakah pesanan sudah keluar semua atau belum. Biasanya apabila pesanan minuman banyak saat *high occupancy*, Supervisor selalu membantu *bartender/bartenders* yang *incharge* pada saat itu untuk membuat minuman agar tamu tidak terlalu lama menunggu orderannya karena standarnya minuman harus diantarkan kepada tamu selama 5-7 menit saat tamu sudah selesai melakukan pengorderan. Dalam hal ini Supervisor sangat baik dalam melakukan pengecekan daftar pesanan.

5.3.2.10. Memberikan contoh baik atau teladan, pengarahan dan motivasi kepada karyawan.

Memberikan motivasi pada saat *briefing* harian dan saat setiap kali bertemu *waiter/waitress* yang *incharge* setiap *shift*. Agar karyawan selalu termotivasi dan dapat meniru jejak karir dari Supervisor dan *waiter/waitress* punya semangat yang tinggi dalam bekerja dan mencintai pekerjaannya. Dalam hal ini Supervisor telah memberikan contoh dan teladan yang baik bagi *waiter/waitress* sehingga *waiter/waitress* menyenangi pekerjaannya dan selalu *cheerful* dalam melayani tamu.

5.3.2.11 Memimpin *Training* kepada anak magang maupun karyawan

Supervisor memberikan *training* setiap hari kepada anak magang agar setiap anak magang dapat secara langsung mempraktikkannya saat operasional berlangsung. *Training* yang dilakukan juga berbagai jenis seperti *How to serve food* atau *How to clear up*, bagaimana menangani keluhan tamu, bagaimana membuat *bill*, bagaimana merecord *captain order* dan masih banyak sekali.

5.3.2.12 Cek *Occupancy* dan *Daily Revenue* harian

Restaurant Supervisor dalam melakukan pengecekan kondisi *occupancy* dan *daily revenue* harian terbilang sangat baik terlihat dari *broadcast occupancy* yang dibagikan setiap hari pada saat *FOD* sudah mengirimkan info rincian tentang kondisi *occupancy* besok. Supervisor juga akan menginfokan apakah di hari itu ada tamu VIP, VVIP, mempersiapkan *welcome drink* yang banyak saat *high occupancy*, menyediakan *welcome drink* khusus untuk tamu VIP dan VVIP, *Korean Group* maupun *Chinese Group*, *table*

set-up. Dalam hal ini Supervisor sudah melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan sangat baik.

5.3.2.13 Cek *Stock Store*

Melakukan pengecekan pada *stock store* dan menyamakan fisik dari barang-barang yang masih ada dengan yang tertulis di *bin card*. Dalam hal ini diperlukan kerja sama antara Supervisor dengan *waiter/waitress* agar operasional tidak terhambat.

5.3.2.14 Mengawasi *General Cleaning* harian, mingguan maupun bulanan

Restaurant Supervisor mengawasi dengan cara mengamati dari jauh maupun dengan cara melihat dari dekat. Di *Restaurant* maupun di Bar, sudah di tempatkan di beberapa tempat *form* ataupun *daily cleaning check list* jadi *waiter/waitress* yang *incharge* pada hari itu wajib mengisi *form* tersebut saat telah selesai melakukan *daily cleaning* harian. Supervisor dapat menyamakan antara yang terjadi di lapangan dengan yang sudah di isi pada *form*. Dalam hal ini Supervisor setiap kali *incharge* selalu melakukan pengecekan dengan sangat baik.

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang pelaksanaan tugas *restaurant supervisor* pada *Food and Beverage Service Departement* di *Harris Resort Waterfront Batam*, maka penulis dapat menarik suatu kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan tugas *restaurant supervisor* secara administrasi seperti menempatkan pramusaji (*waiter*) sesuai dengan kemampuan dan jenis pekerjaan, mengusulkan penambahan dan penjumlahan karyawan kepada *management*, mengusulkan promosi dan demosi karyawan, bekerjasama dengan

captain dan *chief cook* untuk memastikan terlaksananya program-program bulanan seperti general cleaning dan *SO Inventaris*, mencatat penyimpangan dan pelanggaran dalam operasional, menindaklanjuti ide, memo dan usulan baik dari atasan maupun bawahan, membuat promosi bulanan makanan dan minuman, membuat *Puchasing Request*, *market list* dan *store request*, dan yang terakhir melakukan pengecekan dan tanda tangan *record Captation Order (CO)* dan *Bill* serta *Bar Inventory* sudah terlaksana dengan baik. Namun dalam hal mengatur daftar pramusaji dan jam kerja karyawan belum terlaksana dengan baik dikarenakan pada saat *high occupancy* dibutuhkan sumber daya manusia yang lebih sehingga supervisor menunda libur karyawan dan membuat jadwal masuk karyawan yang *split*, ataupun *jumping*. Begitu juga dalam hal kurangnya *equipment* yang sering terjadi pada saat *high occupancy* seperti *water goblet* dan *dinner spoon, juice glass, coffee/tea cup*, apalagi pada saat banyaknya *event*. Dalam hal ini, *restaurant supervisor* menyalahi kekurang tersebut dengan cara meminjam peralatan yang dibutuhkan dari Harris Barelang dan Harris Batam Center sehingga operasional tetap dapat berjalan lancar meskipun mengurangi *standart* yang seharusnya.

2. Pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* secara operasional seperti melakukan pengecekan kehadiran setiap karyawan dan memastikan setiap karyawan sudah *on the floor* 15 menit sebelum jam kerja yang ditentukan, cek standar penampilan karyawan, kebersihan

dan kerapian, memimpin *briefing* harian, melakukan *greetings/* melakukan ramah tamah (*costumer intimacy*) kepada tamu restoran, menangani dan bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran operasional di restoran, *handling complaint* atau penanganan terhadap keluhan tamu, cek standar kualitas menu, cek persediaan barang dan bahan, cek daftar pesanan, memberikan contoh baik atau teladan, pengarahan dan motivasi kepada karyawan, memimpin *training* kepada anak magang maupun karyawan, cek *occupancy* dan *daily revenue* harian, cek *stock store* dan mengawasi *general cleaning* harian, mingguan maupun bulanan telah dilaksanakan dengan baik dengan mengikuti SOP yang berlaku.

6.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, Pada pelaksanaan tugas *Restaurant Supervisor* secara administrasi yang belum terlaksana dengan baik maka peneliti dapat memberikan saran sehubungan dengan pelaksanaan tugas *restaurant supervisor Harris Resort Waterfront Batam* sebagai berikut:

1. *Restaurant supervisor* membuat jadwal dengan mempertimbangkan matang-matang penundaan libur *staff* dan jadwal *split staff* saat *high occupancy* karena hal itu dapat berpengaruh kepada kesehatan dan semangat kerja karyawan. Supervisor dapat menambah jumlah *casual* lebih banyak dari biasanya dan membuat permintaan *casual* dari jauh hari agar pihak *management* dapat menyetujui.
2. *Restaurant supervisor* membuat *Purchasing Request* untuk

dinner spoon dan water goblet, juice glass, coffee/tea cup, serta equipment lain yang diperlukan saat high occupancy karena apabila hotel yang biasanya tempat bermitra meminjam juga memiliki occupancy yang tinggi dan banyak event, maka operasional pasti akan terhambat.

Usman, Husaini, Purnomo Setiady Akbar. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Bumi Aksara.

DAFTAR PUSTAKA

- Feliatra, Dkk. 2011. *Metodologi Penelitian Persiapan Bagi Pemula*. Pekanbaru :Faperika Press.
- Hamidi. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif: Aplikasi Praktis Pembuatan Proposal dan Laporan Penelitian*. Malang: UMM Pers.
- Metayasa I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Moenir. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Mulianto, Sindu; Cahyadi, Eko Ruddy; Widjajakusuma, Muhammad Karebet. 2006. *Panduan Lengkap Supervisi Diperkaya Perspektif Syariah*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Soenarno, Adi. 1995. *Kamus istilah pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Penerbit Angkasa.
- Sugiyono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.