

FAKTOR-FAKTOR KOORDINASI FOOD AND BEVERAGE DEPARTMENT DALAM OPERASIONAL KERJA DI FOX HOTEL PEKANBARU PROVINSI RIAU

By : Windi Iswanti

Advisor : Andi M Rifiyan Arief

Windiiswanti1999@gmail.com, Ifanmr10@gmail.com

Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

– Phone/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Coordination is the most important part in a smooth work. The coordination factors consist of unity of action, communication, discipline and division of labor. This study aims to determine how work coordination is, the factors that affect work coordination and the efforts of the hotel to improve work coordination on Food and Beverage Products at Fox Hotel Pekanbaru. In this study, the author used qualitative methods as a procedure for processing data. The data collection techniques used were observation, interviews and documentation of FBM (Food and Beverage Manager), Executive Chef, Chef De Partie, Demi Chef, Cook and Cook Helper Fox Hotel Pekanbaru. After conducting interviews with resource persons, the author concluded that the work coordination factors at Fox Hotel Pekanbaru's Food and Beverage Product were running well even though there were several obstacles such as communication errors but could be followed up properly by the hotel by doing weekly briefing, technical meetings and job evaluation.

Keywords: *Coordination, Operational, Communication, Food and beverage Product.*

PENDAHULUAN

Industri perhotelan merupakan industri yang bergerak dibidang jasa yang sangat berpengaruh terhadap perkembangan kepariwisataan di Indonesia, termasuk di Pekanbaru. Sehingga, di Pekanbaru itu sendiri sudah sangat berkembang pesat industri perhotelan, sejalan dengan banyaknya *event* nasional yang digelar dan telah menjadi salah satu kota tujuan bisnis dipulau Sumatera. Hal ini dapat dilihat dari menjamurnya industri perhotelan di

Pekanbaru. Seiring dengan meningkatnya jumlah wisatawan baik lokal maupun mancanegara ke Pekanbaru membuat industri perhotelan berkembang pesat pula. Semakin banyaknya hotel-hotel yang dibangun mulai dari hotel yang tidak berbintang sampai hotel yang berbintang membuat persaingan semakin ketat. Kondisi tersebut yang membuat hotel-hotel di Pekanbaru harus menyiapkan diri untuk melakukan suatu inovasi dalam menghadapi persaingan di bisnis hotel.

Tabel 1.1
Beberapa Hotel Bintang 4 di Pekanbaru

No	Nama Hotel	Jumlah Complaint	Complaint	Total Complaint
1	Fox Hotel Pekanbaru	1	Cita rasa makanan saat <i>breakfast</i> perlu ditingkatkan.	3
		1	Menu <i>breakfast</i> kurang lengkap.	
		1	Menu sarapan kurang enak	
2	Pangeran Hotel Pekanbaru	2	<i>Breakfast</i> kurang enak	5
		3	Menu makanan kurang bervariasi dan tidak enak.	
3	Grand Central Hotel Pekanbaru	1	Sarapan tidak enak.	4
		2	Menu sarapan pagi kurang banyak pilihan.	
		1	Variasi menu sedikit, dan untuk masak telur tidak ada <i>space</i> seperti di hotel lainnya.	
4	Prime Park Hotel Pekanbaru	1	Sarapan sangat terbatas, tidak beragam dan tidak ada pilihan untuk anak.	6
		1	Tidak bisa <i>request</i> menu <i>breakfast</i> .	
		1	Menu sarapan masih kurang untuk hotel sekelas bintang 4.	
		2	<i>Breakfast</i> kurang memuaskan.	
		1	Menu sarapan kurang banyak.	

Seperti yang terlihat dari tabel 1.1 tersebut dapat dilihat bahwa beberapa hotel bintang 4 di Pekanbaru memiliki koordinasi yang baik walaupun ada sedikit masalah atau *complaint* dari beberapa pengunjung tentang menu makanan, dan dari perbandingan keempat hotel di atas Fox

Hotel Pekanbaru lebih sedikit terjadi *complaint* dari tamu di tahun 2020 sehingga penulis memilih Fox Hotel sebagai tempat penelitian untuk mengetahui mengapa Fox Hotel Pekanbaru lebih sedikit terjadi *complaint* dari tamu.

TINJAUAN PUSTAKA

Pengertian Hotel

Pengertian hotel menurut SK menteri pariwisata, pos, dan telekomunikasi No KM. 37/PW.KM 340/MPPT-86 dalam Sulistiyono (2011) adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan, dan minuman, serta penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.

Menurut Al Bataafi (2005), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. Sedangkan Menurut Sulastiyono (2006), hotel adalah bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti; fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan sebagainya.

Food and Beverage Product

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

Food and beverage product adalah suatu bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan (*production*) makanan dan minuman untuk para *customer*. Pengertian *product* yang dihasilkan organisasi *food and beverage* adalah totalitas

dari makanan dan minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk di dalamnya adalah rasa, warna, aroma makanan, harga, dll (Soekresno, 2001:8) *Food and beverage product* di dalam sebuah hotel atau lazim disebut dengan *kitchen* mempunyai beberapa seksi antara lain sebagai berikut (Bartono, 2000:55) :

1. Main Kitchen
2. Pastry
3. Butcher
4. Saucier
5. Potagier
6. *Entremetier*
7. *Gardemange*
8. *Poissonier*
9. *Fritures*
10. *Pantry*
11. *Satallies*
12. *Store*

Pengertian Kitchen

Menurut Ari Fadiati W.S. dalam Syafutra (2011) dapur atau *Kitchen* adalah suatu unit yang berfungsi sebagai tempat mengolah makanan yang akan diproduksi dan yang akan dijual. *Kitchen* merupakan bagian terpenting dari *Food and Beverage Product*. Menurut Arif (2002: 111), *Kitchen* adalah satu tempat atau ruangan yang memproduksi makanan dan memasak bahan-bahan makanan untuk keperluan tamu hotel serta karyawan hotel keseluruhannya.

Menurut Soekresno (2000: 155), dapur dalam hotel mempunyai luas 40 persen dari restoran. Untuk menanggulangi seluruh kegiatan pengolahan, dapur harus memiliki organisasi yang jelas menyangkut pembagian seksi atau bagian-bagian, fungsi-fungsi suatu dapur akan berbeda menurut kecilnya hotel serta *outlet* penjualan makan yang disediakan. Semakin besar hotel yang dioperasikan dan semakin banyak unit-unit penjualan makanan dan minuman yang dibuka di dalamnya, maka makin besar pula dapur yang disediakan. Menurut Soekresno

(2000:310), dapur terdiri dari beberapa *section* yaitu *Pantry, Garde Manager, Entremetier, Saucier, Butcher, Pastry, Bakery dan Patisserie*.

Koordinasi Kerja

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.

Menurut Brech Koordinasi adalah mengimbangi dan menggerakkan tim dengan memberikan lokasi kegiatan pekerjaan yang cocok dengan masing-masing dan menjaga agar kegiatan itu dilaksanakan dengan keselarasan yang semestinya diantara para anggota itu sendiri (Hasibuan, 2007:85).

Menurut Hasibuan (2009: 86-87), terdapat dua tipe koordinasi yaitu:

- a. Koordinasi Vertikal (*vertical Coordination*), adalah kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap kegiatan unit-unit kesatuan kerja yang ada di bawah wewenang dan tanggung jawabnya. Tugasnya atasan mengkoordinasikan semua anggota yang ada dibawah tanggung jawabnya secara langsung. Koordinasi vertikal ini secara relatif mudah dilakukan, karena atasan dapat memberi sanksi kepada aparat yang sulit diatur.
- b. Koordinasi Horizontal (*Horizontal Coordination*), adalah mengkoordinasikan tindakan-tindakan

atau kegiatan-kegiatan penyatuan, pengarahan yang dilakukan terhadap kegiatan-kegiatan dalam tingkat organisasi yang setingkat. Koordinasi horizontal ini dibagi dalam dua bagian, yaitu:

1. *Interdisciplinary*

Interdisciplinary, adalah suatu koordinasi dalam rangka mengarahkan, menyatukan tindakan-tindakan, mewujudkan, dan menciptakan disiplin antara unit yang satu dengan unit yang lain secara *intern* ataupun secara *extern* pada unit yang sama tugasnya.

2. *Interrelated*

Interrelated adalah koordinasi antar badan atau unit yang fungsinya berbeda, tetapi instansi yang satu dengan yang lain saling bergantung atau mempunyai kaitan baik, secara *intern* maupun *extern* yang levelnya setaraf, koordinasi horizontal ini relatif sulit dilakukan, karena koordinator tidak dapat memberikan sanksi kepada pejabat yang sulit diatur sebab kedudukannya setingkat.

Faktor-faktor yang Mempengaruhi Koordinasi

Menurut Hasibuan (2006) terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi koordinasi, yaitu:

- a. **Kesatuan Tindakan**

Koordinasi memerlukan kesadaran setiap anggota organisasi untuk saling menyesuaikan diri atau tugasnya dengan kesatuan organisasi lain agar anggota atau satuan organisasi tersebut tidak berjalan sendiri-sendiri. Pemimpin harus mengatur sedemikian rupa usaha-usaha dari tiap kegiatan individu sehingga terdapat adanya keserasian di dalam mencapai hasil. Untuk memperoleh suatu koordinasi yang baik, pimpinan dapat mengatur jadwal waktu agar kesatuan

usaha dapat berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan.

b. Komunikasi

Komunikasi tidak dapat dipisahkan dari koordinasi, karena komunikasi, sejumlah unit dalam organisasi akan dapat dikoordinasikan berdasarkan rentang dimana sebagian besar ditentukan oleh adanya komunikasi. Komunikasi merupakan salah satu dari sekian banyak kebutuhan manusia dalam menjalani hidup dan kehidupannya. Dalam organisasi komunikasi sangat penting karena dengan komunikasi partisipasi anggota akan semakin tinggi dan pimpinan memberitahukan tugas kepada karyawan harus dengan komunikasi.

c. Pembagian Kerja

Secara teoritis tujuan dalam suatu organisasi adalah untuk mencapai tujuan bersama dimana individu tidak dapat mencapainya sendiri. Kelompok dua atau lebih orang yang bekerja bersama secara kooperatif dan dikoordinasikan dapat mencapai hasil lebih daripada dilakukan perseorangan. Pembagian kerja adalah perincian tugas dan pekerjaan agar setiap individu dalam organisasi bertanggung jawab untuk melaksanakan sekumpulan kegiatan yang terbatas.

d. Disiplin

Disiplin kerja adalah suatu alat yang digunakan para manajer untuk berkomunikasi dengan karyawan agar mereka bersedia untuk mengubah suatu perilaku serta sebagai suatu upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan seseorang mentaati semua peraturan organisasi dan norma-norma sosial yang berlaku. Pimpinan diharapkan mampu menerapkan konsep disiplin positif yakni penerapan peraturan melalui kesadaran bawahannya. Sebaliknya bila pimpinan tidak mampu menerapkan konsep disiplin positif pada dirinya sendiri tentu dia juga

tidak mungkin mampu menerapkannya pada orang lain termasuk kepada bawahannya.

Metode Penelitian

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif sebagai prosedur pengolahan data. Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan) analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi. Sugiyono, (2014:08).

Dari pengertian di atas dapat diketahui bahwa metode kualitatif adalah metode yang dilakukan untuk menjawab persoalan-persoalan tentang keadaan atau kondisi yang terjadi sekarang. Kondisi atau keadaan yang dimaksud yang mencakup studi tentang fenomena sebagaimana adanya di lapangan ataupun untuk mengetahui kontribusi antar variabel dalam fenomena yang akan diteliti.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Fox Hotel Pekanbaru yang terletak di jalan Riau No. 147, kp. Baru, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau, Indonesia. Waktu penelitian ini dilakukan pada bulan September 2020-Februari 2021.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah *FBM (Food and Beverage Manager), Executive Chef, Chef De Partie, Demi Chef, Cook, Cook Helper* Fox Hotel Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data yang diperoleh langsung dari sumber pertama di lokasi penelitian. Data

primer bisa langsung diperoleh baik perindividu ataupun perseorangan seperti hasil wawancara. Menurut Umar (2003:56) data primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan oleh peneliti sebagai objek penulisan. Metode wawancara mendalam atau *in-depth interview* dipergunakan untuk memperoleh data dengan mewawancarai narasumber yang dimintai informasi.

Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) data sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen. Namun datanya dapat dimanfaatkan dalam sebuah penelitian.

Teknik pengumpulan data Observasi

Observasi merupakan suatu cara untuk mengumpulkan data penelitian. Menurut Margono (2000:158) menjelaskan bahwa “observasi diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada objek penelitian”.

Wawancara

Menurut Usman & Akbar (2011) wawancara merupakan tanya jawab secara lisan yang dilakukan oleh dua orang atau lebih guna mendapatkan informasi. Wawancara ini akan dilakukan langsung dengan *Executive Chef* sebagai pimpinan di *Kitchen* dan beberapa staf lainnya sebagai *key informan* tambahan.

Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:240) menyatakan “Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. ”Dokumen yang digunakan merupakan data pendukung terhadap hasil pengamatan dan wawancara

berkaitan dengan bentuk pesan verbal dan non verbal dan juga hambatan-hambatan yang ditemui oleh penulis.

Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (1992) pada prinsipnya analisis data kualitatif dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan. Teknik analisis yang dilakukan mencakup tiga kegiatan yang bersamaan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi).

Reduksi Data (*Date Reduction*)

Reduksi data merupakan suatu proses pemilihan yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasikan data sedemikian rupa yang muncul dari catatan tertulis di lapangan sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasikan.

Penyajian data (*Data Display*)

Data disusun sedemikian rupa agar dapat ditarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian data dilakukan dalam beberapa bentuk yakni uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Data yang tersusun sedemikian rupa akan dibuat menjadi *display* data yang akan memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi dan merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami.

Kesimpulan / verifikasi (*Conclution Drawing*)

Dalam penelitian ini kegiatan pengumpulan data yang dilakukan seorang penganalisis kualitatif dengan mulai mencari arti mengenai makna dari data yang dikumpulkan dan dari data tersebut akan

diperoleh kesimpulan yang meragukan, kabur, kaku dan belum jelas. Verifikasi dilakukan dengan melihat kembali semua data.

Alat Pengumpulan Data

Alat perekam suara

Kamera

Adapun alat rekam foto yang digunakan dalam penelitian ini adalah kamera *smartphone* penulis.

Alat Tulis

1. Pulpen.
2. Buku Catatan.
3. Laptop dan Internet.

PEMBAHASAN

Sejarah Fox Hotel

Fox Hotel Pekanbaru Merupakan Hotel bintang 4 yang beralamat di Jalan Riau No 147 Kp. Baru, Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau. Fox Haris Hotel adalah *brand* baru setelah setahun beroperasi dengan Tangram Hotel, PT Halla Mohana menggandeng operator hotel yang baru yakni TAUZIA Hotels. Menurut Direktur PT Halla Mohana, Andrie Gotama, penggantian pengelola hotel ini dilakukan untuk menjawab kebutuhan akan hotel yang menyesuaikan dengan permintaan pasar yang dinamis. *Rebranding* ini juga selaras dengan visi Halla Mohana yang selalu ingin menghadirkan ragam inovasi produk dan juga layanan di dunia perhotelan.

TAUZIA Hotels terpilih melalui proses seleksi ketat yang dilakukan Maha Dasha melalui tim khusus yang digawangi oleh *Department Corporate Strategic* MahaDasha. Dari beberapa kandidat yang ada, akhirnya pilihan jatuh pada TAUZIA Hotel *Management*. Poin terpenting yang menjadi penentu terpilihnya TAUZIA adalah kredibilitas TAUZIA yang memiliki 117 jaringan hotel yang sudah beroperasi

Adapun alat perekam suara berupa *handphone* dengan memanfaatkan aplikasi perekam suara yang terdapat di dalam *handphone*

maupun sedang dibangun di Indonesia, Vietnam, dan Malaysia.

Fox Harris sendiri merupakan *brand* terbaru dari TAUZIA dan merupakan perpanjangan dari *brand* HARRIS yang sudah banyak dikenal sebelumnya. Dengan desain yang kontemporer dan mudah beradaptasi menjadikan Fox Harris pilihan yang tepat bagi PT Halla Mohana untuk *rebranding* properti hotelnya. Tentunya dengan tetap mempertahankan kualitas hotel dan pelayanan yang menjadi standar Halla Mohana dapat dipenuhi dengan baik oleh TAUZIA yang memiliki konsep yang mencerminkan *spirit Simple-Unique-Friendly*.

Hadir sebagai hotel *midscale* bintang 4 yang menyasar pasar kelas menengah khususnya modern *business travelers*, *leisure travelers* baik individual, grup maupun korporasi. Dengan *tagline* '*A moment in life*', Fox Harris Pekanbaru akan mengusung dekorasi kolase baik di ruang publik maupun kamar untuk mencerminkan konsep "*Urban Lifestyle*" tanpa mengurangi nilai dan unsur etnik Melayu Riau.

Melalui elemen-elemen desain yang khas menggunakan imajinasi kontemporer dengan *tagline* tersebut, Fox Harris Pekanbaru ingin mengajak para tamu untuk menikmati kehidupan melalui pengalaman-pengalaman unik di hotel-hotel Fox Harris melalui hasil karya seni kolase, desain yang penuh warna, dan penuh interaksi dengan tim hotel maupun dengan sesama tamu. Tidak hanya itu, Fox Harris Pekanbaru juga menghadirkan kualitas produk serta layanan hotel yang prima dengan melibatkan *human*

touch, hal yang tentunya akan menjadikan Fox Harris Pekanbaru istimewa dan berbeda dengan sejumlah hotel lainnya yang sudah ada di Pekanbaru. Dengan digandengnya mitra operator baru ini, diharapkan Halla Mohana semakin mengukuhkan perannya sebagai unit usaha yang bergerak disektor *hospitality* Grup MahaDasha. (Diki & Rani). Namun, seiring berjalannya waktu terdapat kesepakatan antara Tauzia dan pihak manajemen untuk kembali merubah nama yang sebelumnya Fox Harris Hotel menjadi Fox Hotel tanpa merubah kesepakatan yang sebelumnya disepakati.

Pada dasarnya Fox Hotel Pekanbaru memiliki 9 *Department*, yaitu : *Front Office Department, Food and Beverage Product Department, Food and Beverage Service Department, Human Resources Department, Engineering Department, Housekeeping Department, Sales Marketing Department, Accounting Department* dan *Security Department*. Dalam operasional hotel, masing-masing *department* akan saling bekerja sama agar tercapainya kebutuhan tamu.

Fox Hotel Pekanbaru sendiri terdiri dari 15 lantai dengan jumlah kamar terdiri dari 223 kamar yang terbagi atas *type* kamar *Delux, Executive & Fox Dine Package* dan Kolam renang *indoor* dengan pemandangan 360 derajat kota, *gym*, *SPA*, Mushola serta 7 ruang pertemuan.

Fasilitas di Fox Hotel Pekanbaru

Adapun fasilitas yang dapat dinikmati para tamu yang menginap di Fox Hotel Pekanbaru adalah:

a. Fasilitas *property*

- *WTF Restaurant*
- *Pool*
- *Parkir Gratis*
- *Transportasi Bandara*
- *Gym*
- *Bar/Lounge*
- *Meeting Room*

- *SPA*
- *WIFI*
- *Smooking Area*
- *Laundry*
- *Koran*
- *PlayGround*

b. Fitur Ruangan

- *Kamar kedap suara*
- *AC*
- *Layanan kebersihan kamar*
- *Layanan kamar*
- *Lemari besi*
- *Mini Bar*

c. Jenis Kamar

- *Deluxe Room*
- *Executive Room*
- *Foxx Dine Package*

Selain menyediakan fasilitas dan pelayanan, hotel juga harus memiliki kebijakan yang dapat diterapkan berupa strategi yang dapat menjadi daya tarik lebih bagi tamu agar mendapatkan jumlah *Occupancy* yang tinggi setiap tahunnya. Salah satu strategi yang bisa dilakukan yaitu memberikan penawaran terhadap harga kamar maupun makanan yang telah diolah oleh sebagai nilai tambah daya saing. Tidak cukup dengan fasilitas yang disediakan oleh pihak hotel dalam rangka pemenuhan kebutuhan untuk tamu juga memerlukan sumber daya manusia yang memadai. Berikut penulis paparkan data jumlah karyawan di *Food & Beverage Product* tahun 2020.

Jumlah Karyawan di *F&B Product* Fox Hotel Pekanbaru

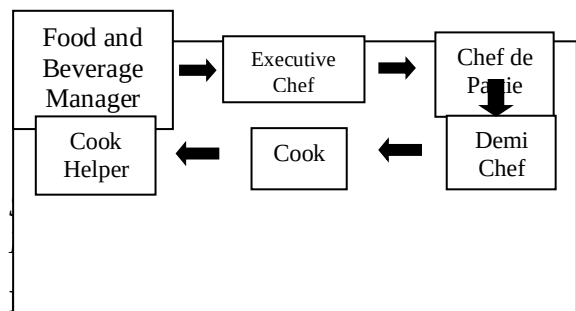
No	Jabatan	Jumlah
1	<i>Executive Chef</i>	1 Orang
2	<i>Chef De Partie</i>	1 Orang
3	<i>Demi Chef</i>	1 Orang
4	<i>Cook</i>	1 Orang

5	<i>Cook Helper</i>	2 Orang
6	<i>Steward</i>	2 Orang

Sumber : *Executive Chef Fox Hotel Pekanbaru (2020)*

Berdasarkan tabel tentang jumlah karyawan di Fox Hotel Pekanbaru, jumlah karyawan di hotel tersebut sangat sedikit. Hal ini dikarenakan pihak hotel mengurangi jumlah karyawan dimasa pandemi covid-19. Namun masih bisa tertutupi kekurangan tersebut apabila koordinasi berjalan baik di hotel tersebut karena koordinasi merupakan aspek penting dalam sebuah kelancaran kerja.

Bagan Alur Koordinasi Kerja Food and Beverage Product di Ffoox Hotel Pekanbaru



Kesatuan tindakan atau kerja tim merupakan hal yang sangat krusial dalam sebuah koordinasi kerja. Berikut hasil wawancara dengan *key informan* pada bagian *kitchen* Fox Hotel Pekanbaru:

- Ary Mohar (*Chef de Partie* – 16 Desember 2020, pukul 15:30 WIB).
“*kekompakan tindakan atau team work yang berlangsung di kitchen Fox Hotel Pekanbaru berjalan baik. Hal ini dapat dilihat dari beberapa event yang ada di Fox Hotel Pekanbaru, para pegawai yang bertugas di kitchen saling bahu-membahu guna mencapai kelancaran event tersebut*”.
- Azwar Fitra Siregar (*Demi Chef* – 19 Desember 2020, pukul 16:15 WIB).
“*kesatuan tindakan di kitchen Fox Hotel Pekanbaru dimulai dari Executive Chef*

yang mengatur agar karyawan bisa menjalankan Pekerjaan yang berlangsung dengan baik. Bisa dibilang 90 persen kekompakannya. Saling berbagi informasi ketika pergantian shift”.

- Erik Nur Prasetyo (*Cook Helper* – 19 Desember 2020, pukul 16:50 WIB).
“*kerja tim di kitchen Fox Hotel Pekanbaru berjalan dengan baik karena setiap pekerja bisa melakukan tugas individu dan kelompok dengan baik dan saling percaya antara karyawan satu dengan yang lainnya*”.
- Frengky Hartono (*Cook Helper* – 19 Desember 2020, Pukul 14:15 WIB).
“*kerja tim menjadi hal yang sangat penting karena membuat suatu pekerjaan lebih ringan, dan menjadi lebih cepat selesai. Kerja tim juga membuat para pekerja bisa membangun koneksi yang baik antar individu dengan yang lainnya*”.
- Sutriono (*Cook* – 23 Desember 2020, Pukul 16:10 WIB).
“*kerja tim belum berjalan dengan sempurna namun sudah baik, ini dapat dilihat dari setiap skill individu, walaupun sering oper handle namun masih sering salah pemahaman, namun tetap bisa berjalan dengan baik*”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa kerja tim di *kitchen* pada Fox Hotel Pekanbaru berjalan dengan baik, hal ini dapat dilihat dari kelancaran kerja dari mulai persiapan sampai penyajian makanan terhadap pelanggan.

Komunikasi

Komunikasi merupakan salah satu faktor penting dalam komunikasi. Berikut hasil wawancara tentang komunikasi kerja di Fox Hotel pekanbaru adalah:

- Ary Mohar (*Chef de Partie* – 16 Desember 2020, pukul 15:30 WIB).
“Di Kitchen Fox Hotel Pekanbaru, Sistem komunikasi berlangsung dengan baik karena di Fox Hotel Pekanbaru berkomunikasi langsung secara lisan, grup wa, dan telpon apabila ada intruksi mendadak”.
- Azwar Fitra Siregar (*Demi Chef* – 19 Desember 2020, pukul 16:15 WIB).
“komunikasi di kitchen Fox Hotel Pekanbaru melalui Log Book, oper hendle antar shift secara langsung”.
- Erik Nur Prasetyo (*Cook Helper* – 19 Desember 2020, pukul 16:50 WIB).
“komunikasi di bagian kitchen pada Fox Hotel Pekabaru melalui whatsapp pribadi dan grup. Jadi bisa disimpulkan semua kegiatan dan komunikasi berjalan dengan baik”.
- Frengky Hartono (*Cook Helper* – 19 Desember 2020, Pukul 14:15 WIB).
“komunikasi di kitchen pada Fox Hotel Pekanbaru adalah apabila ada info dadakan dan penting akan dishare ke grup whatsapp”.
- Sutriono (*Cook* – 23 Desember 2020, Pukul 16:10 WIB).
“komunikasi di kitchen biasa langsung dari lisan saat pergantian shift apabila ada pekerjaan oper handle, bisa juga dari grup media sosial whatsapp”.

Berdasarkan hasil wawancara penulis tersebut, dapat disimpulkan bahwa komunikasi di *kitchen* Fox Hotel Pekanbaru berjalan baik karena setiap individu dan kelompok sangat komunikatif serta saling berbagi informasi dengan cepat baik secara lisan, *log book*, *oper handle*, bahkan dari grup aplikasi *chat whatsapp*.

Pembagian Kerja

Pembagian Shift Kerja Food and Beverage Product di Fox Hotel Pekanbaru

No	Shift (Waktu)	Tugas
1	Morning Shift (07.00-15.00 WIB)	– <i>Handle Breakfast, dan alacarte</i> – <i>Handle event (coffee break dan lunch)</i> – <i>Membuat pesanan tamu</i> – <i>Prepare breakfast</i>
2	Afternoon Shift (15.00-23.00)	– <i>handle event (coffee break dan dinner)</i> – <i>prepare breakfast dan alacarte.</i>
3	Night Shift (23.00-0700)	– <i>memasak untuk breakfast</i> – <i>Handle alacarte</i>

Sumber: *Executive chef Fox Hotel Pekanbaru 2020*

Pembagian kerja adalah bagian penting dalam kelancaran kerja koordinasi. Hasil wawancara Penulis terhadap key Informan tentang Pembagian Kerja:

- Ary Mohar (*Chef de Partie* – 16 Desember 2020, pukul 15:30 WIB).
“pembagian kerja di Fox Hotel Pekanbaru dimulai dari executive chef menginformasikan ke chef de partie, kemudian chef de partie menginformasikan ke demi chef, kemudian dari demi chef menyampaikan ke cook, cook helper sehingga pembagian kerja terkoordinasi dengan baik”.
- Azwar Fitra Siregar (*Demi Chef* – 19 Desember 2020, pukul 16:15 WIB).
“pembagian kerja di Fox Hotel Pekanbaru ada tiga shift yaitu shift pagi, shift siang dan shift malam. Jadwal shift pagi dimulai dari jam 07-00 sampai 15-00, bagian kerjanya yaitu handle breakfast, alacarte, handle event (coffee break dan lunch), dan prepare breakfast. jadwal sore yaitu jam 15-00 sampai jam

23.00 dengan bagian kerja handle event (coffee break dan dinner), prepare breakfast dan alacarte. Dan jadwal shift malam dimulai dari jam 23-00 sampai 07-00 dengan tugas memasak untuk breakfast”.

- Erik Nur Prasetyo (Cook Helper – 19 Desember 2020, pukul 16:50 WIB).
“pembagian kerja sudah dibagi sesuai shift, jadi shift pagi oper handle ke shift sore, dari sore oper handle ke shift malam, dan shift malam finishing. Shift pagi masuk sekitar dua orang, shift sore satu sampai dua orang, sedangkan malam satu orang”.
- Frengky Hartono (Cook Helper – 19 Desember 2020, Pukul 14:15 WIB).
“karena sudah ada pembagian shift maka semua pembagian kerja sudah berjalan sesuai pembagian masing-masing”.
- Sutriono (Cook – 23 Desember 2020, Pukul 16:10 WIB).

“Pembagian kerja cukup baik, namun tetap harus ada koordinasi. Jika masuk 2 orang pasti berbagi tugas yang satu masak dan yang satu plating. Namun semenjak pandemic memang sedikit keteteran menyiapkan Pekerjaan karena ada pengurangan karyawan. Tetapi masih cukup bisa dicover dengan baik oleh karyawan”.

Dari wawancara yang telah dilakukan, penulis menyimpulkan bahwa pembagian kerja di kitchen pada Fox hotel Pekanbaru berjalan sesuai shift yang sudah terstruktur. Sehingga setiap pergantian shift selalu ada komunikasi dan oper handle pekerjaan supaya pekerjaan berjalan dengan baik disetiap shift.

Disiplin

Disiplin merupakan bagian penting demi kelancaran koordinasi kerja. Berikut hasil wawancara penulis terhadap informan tentang disiplin di kitchen pada Fox Hotel Pekanbaru.

- Ary Mohar (Chef de Partie – 16 Desember 2020, pukul 15:30 WIB).
“disiplin di bagian kitchen Fox Hotel Pekanbaru ini bisa dibilang baik. Baik disiplin waktu, disiplin kerja, disiplin kebersihan dan lainnya. Walaupun ada saja sekali-kali walaupun tidak sering para pekerja bertingkah melanggar disiplin seperti telat. Namun masih termaafkan karena hanya sedikit sekali kemungkinan terjadi”.
- Azwar Fitra Siregar (Demi Chef – 19 Desember 2020, pukul 16:15 WIB).
“disiplin di Kitchen Fox Hotel Pekanbaru bisa dibilang bagus, namun ada sedikit kekurangan. Jam datang pasti harus datang 10 sampai 15 menit sebelum jam kerja. Disiplin dari kebersihan sudah dibilang cukup baik”.
- Sutriono (Cook – 23 Desember 2020, Pukul 16:10 WIB).
“Disiplin disini cukup baik, setiap pergantian shift biasanya harus clear up dulu semua Pekerjaan sebelum oper handle namun harus lebih diperbaiki dalam berkomunikasi, karena terkadang sering salah pengertian antar shift yang bertugas dengan pengganti”.

Berdasarkan wawancara terhadap Rudi Rustandi yang menjabat sebagai executive chef (tanggal 27 Desember 2020, pukul 17:00 WIB) selama 5 tahun di Fox Hotel Pekanbaru, beliau mengatakan:

“koordinasi kerja di Fox Hotel Pekanbaru berjalan baik, Kitchen di Fox Hotel Pekanbaru terbagi atas Main Kitchen, cold kitchen, dan butcher. Tapi seluruh karyawan harus bisa menguasai jadi tidak harus fokus pada satu tugas. Ini bertujuan agar Pekerjaan tidak terlalu over dan bisa saling membantu terhadap section yang lain. Kecuali pastry, pastry harus khusus karena pekerjaannya agak lama. Untuk kedisiplinan disini cukup baik, seperti absensi, loyalitas dan dari segi waktu bahkan lebih dari waktu

kerja yang ditentukan. Untuk kekompakan, dengan adanya loyalitas yang tinggi mereka kompak. Antrai shift ada 3 yaitu pagi, siang dan malam mereka selalu over handle antar shift. Kalau miss komunikasi pasti ada tapi tidak terlalu sering, contohnya saat ada event 50 pack, misalkan ada penambahan menjadi 60 pack, shift pagi lupa menyampaikan ke shift sore. Namun ini sangat jarang terjadi, bahkan hanya sekali-kali. Soal briefing tidak setiap hari, hanya pada waktu kosong atau urgent saja karena kesibukan kerja. Untuk mengatasi jumlah karyawan yang kurang karena pencukupan alokasi okupensi sebesar 50%. Dengan staf yang sekarang, dengan jumlah kamar 222 dan jumlah kamar terisi 111 kamar, jadi staf yang ada sekarang masih cukup. Namun apabila kamar terisi penuh maka kami mengambil casual sebagai solusi namun hanya pada waktu tertentu. Dan komunikasi di sini sudah baik, karena selain face to face kami juga melakukan komunikasi melalui grup Whatsapp". Untuk jadwal libur di sini sistemnya 5-1 yaitu 5 hari kerja 1 hari libur, jika ada karyawan yang masuk kerja di tanggal merah maka hari liburnya bisa diganti di tanggal lain namun batasnya hanya 3 bulan.

Sedangkan menurut Food and Beverage Manager, yaitu Andi Alfian berdasarkan hasil wawancara penulis tentang koordinasi kerja (tanggal 21 Februari 2020, pukul 13:00 WIB) di Fox Hotel Pekanbaru, menyebutkan:

"secara keseluruhan koordinasi di F&B product Fox Hotel Pekanbaru cukup kompak, karena sebenarnya yang terpenting adalah komunikasi antara FBM dan Executive Chef nya sehingga nanti kebawahnya akan lebih lancar, dikomunikasi sendiri pasti ada missing. Yang sering terjadi biasanya lebih ke instruksinya saja. Misalnya tamu pesan A yang datang B, mungkin dari servicenya

kurang detail penjelasannya. Untuk penanganannya langsung di follow up. Untuk kedisiplinan waktu semua sesuai target walaupun kadang sedikit meleset tapi itu masih wajar, sedangkan untuk disiplin kebersihan area sudah bersih dan untuk kedisiplinan uniform selalu diawasi groomingnya. Masalah yang sering terjadi sebenarnya berawal dari komunikasi, jadi misalnya komunikasinya lancar jadi semuanya lancar. Koordinasi di F&B product sudah berjalan dengan baik. Upaya dari pihak hotel agar koordinasi terus berjalan baik adalah dengan mengadakan briefing untuk evaluasi. Biasanya kalau di event itu ada technical meeting dan setelah event selalu ada evaluasi supaya tau kesalahan dan tidak terjadi kesalahan yang sama di event selanjutnya. Jadi segala sesuatu harus dicatat dan dianalisa sehingga kedepannya kita tidak jatuh di lubang yang sama, kalau briefing FBM dengan Product biasanya seminggu sekali. Tapi semuanya tergantung urgentcynya kalau sesuatunya urgent biasanya akan lebih cepat."

Dari wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa kedisiplinan seorang individu maupun kelompok dan komunikasi yang baik sangat berpengaruh terhadap suatu kelancaran sebuah kegiatan, seperti di fox hotel Pekanbaru bagian kitchen ini menerapkan kedisiplinan yang bisa dibilang berjalan baik walaupun sesekali masih terjadi miss communication. Walaupun ada beberapa hal penyebab miss communication seperti kurang memahami tugas saat oper handle namun masih bisa berjalan baik karena adanya komunikasi secara berkelanjutan.

Setelah melakukan wawancara atas empat sub variabel yang mempengaruhi kelancaran operasional kerja di bagian kitchen pada Fox Hotel Pekanbaru, maka penulis dapat melihat bahwa koordinasi di

food & beverage product pada Fox Hotel Pekanbaru berjalan dengan baik dan terkontrol walaupun para pekerja sedikit keteteran karena kurangnya karyawan setelah masa pandemi covid-19. Namun masih bisa ditanganidengan baik oleh karyawan *kitchen* karena karyawan telah memiliki koneksi yang cukup baik dalam segi komunikasi, kekompakan, disipin dan pembagian kerja setiap *shift* yang bertugas.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap faktor-faktor koordinasi *Food & Beverage product* dalam operasional kerja di Fox Hotel Pekanbaru, penulis dapat mengambil beberapa kesimpulan tentang penelitian ini, antara lain:

1. Fox Hotel Pekanbaru sangat menerapkan sistem kerja yang terkoordinasi sehingga kelancaran kerja bisa dibilang baik, dapat dilihat dari kelancaran *event-event* yang berjalan baik dan terorganisir, walaupun terkadang ada kendala yang disebabkan kesalahan komunikasi.
2. Dari keempat sub variabel yang mempengaruhi kelancaran kerja di *Food & Beverage product* pada Fox Hotel Pekanbaru, semua berjalan baik sesuai kebutuhan walaupun ada beberapa kendala namun bisa dikondisikan sehingga tidak

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Djunaidi M Ghony, Alamsyur Fauzan, “*Metode Penelitian Kualitatif*” Ar-Ruzz Media, 2012. Yogyakarta.
- Hanafi M Mamduh, “*Manajemen*” .UPP STIM YKPN, 2011. Yogyakarta.
- Moekijat, “*Koordinasi (Suatu Tinjauan Teoritis)*”. Mandar Maju, 1994. Bandung.

berpengaruh terhadap kelancaran koordinasi kerja

3. Upaya yang dilakukan pihak FBM (*Food and Beverage Manager*) untuk meningkatkan koordinasi adalah dengan melakukan *briefing* mingguan, *technical meeting* saat ada *event* dan evaluasi.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, saran yang dapat penulis berikan guna peningkatan kualitas kerja di *Food & Beverage product* pada Fox Hotel Pekanbaru adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan sistem komunikasi agar tidak terjadi masalah dalam *event* yang disebabkan oleh kesalahan komunikasi. Seperti penambahan alat komunikasi seperti *Hate*. Meningkatkan koordinasi kerja agar kesalahan yang sudah terjadi dalam operasional kerja tidak terulang lagi seperti meningkatkan kedisiplinan karyawan.
2. Meningkatkan evaluasi dan analisa kesalahan yang pernah terjadi dan mencari jalan penyelesaian masalah tersebut secara bersama saat *briefing*.
3. Tetap mempertahankan kekompakan dan solidaritas seperti membuat kegiatan *upgrading* karyawan untuk mencapai kelancaran kerja.

Sinambela P Lijan, “*Manajemen Sumber Daya Manusia*”. Bumi Aksara . Edisi Revisi. Jakarta.

Jurnal:

- Agustin Devita S, “*Implementasi Sanitasi Sarana Fisik Dapur di Kahwa The Middle East Restaurant Bandung*”, 2016. Program Studi Administrasi Hotel Jurusan Hospitaliti Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
- Anggun, Afsari Ahmad. “*Analisis Penggunaan Peta Konsep Dalam*

- Proses Pembelajaran Geografi Di Kelas Xi Sma Negeri 1 Sungai Raya*". 2016. Phd Thesis. Ikip Pgri Pontianak.
- Desmiwar Devi. *"Pengaruh Koordinasi Vertikal Dan Horizontal Terhadap Efektifitas Kerja Pegawaiin Suska Riau"*. Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosialuniversitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Gunawan T Ferdinando, *"System Koordinasi Kerja Front Office Department Dalam Penanganan Check-In Dan Check-Out Di Allium Batam Hotel"*. 2019, Program Studi Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Admnistrasi, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas Riau.
- Hajrah Khosiah, Syafril. *Persepsi Masyarakat Terhadap Rencana Pemerintah Membuka Area Pertambangan Emas di Desa Sumi Kecamatan Lambu Kabupaten Bima*, 2017. Program Studi Pendidikan Geografi FKIP UM-Mataram.
- Herawati Herni, *"Analisis Pengaruh Pembagian Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kesatuan Bangsa Dan Pemberdayaan Masyarakat Kota Bandung"*, Jurnal Ilmu Administrasi Unpas.
- Istiyarningsih Rumiyaun, Hadi P Dwi. *"Strategi Pemberdayaan Keuangan Anak Jalanan Di Kota Semarang"*. 2017. Universitas Pgri Semarang.
- Novitaningsih Risma, Diana Nur, Afifudin. *"Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak, Pemeriksaan Pajak, Penagihan Pajak Terhadap Tingkat Penerimaan Pajak"*. 2019. Fakultas Ekonomi Dan Bisnisuniversitas Islam Malang.
- Nuralam, Kurisnawan, And Andri Sulistyani. , *"Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengans Food And Beverage Product Dalam Operasional Breakfast Di Hotel Aston Tanjungpinang"*. 2017. Diss. Riau University.
- Pardede, Putra Sarmika Antonius, And Firdaus Yusrizal. *Pelaksanaan Tugas Order Taker Departement Housekeeping Di Nagoya Mansion Hotel & Residence Batam*. Diss. Riau University.
- Pratiwi, Nuning Indah. *Penggunaan Media Video Call Dalam Teknologi Komunikasi. Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial*, 2017, 1.2: 202-224.
- Puspaningrum Diah. *" Kearifan Lokal Dalam Pengelolaan Sumberdaya Alam Hutan Dan Ekosistem (Sdhae) Pada Masyarakat Desa Penyangga Taman Nasional Meru Betiri"*. Program Studi Agribisnis Fakultas Pertanian Universitas Jember.
- Puspitaningrum Yuliawati. *"Analisis Penerapan Sistem Pengendalian Internal Terhadap Penyaluran Kredit Padapt Pegadaian (Persero)"* 2016. Progam Studi Akuntansi Fakultas Ekonomi Universitas Nusantara Persatuan Guru Republik Indonesia Kediri.
- Setiawati Neneng,. *"Application Of Temporary Food Storage Standards In The Section Kitchen Fox Hotel Pekanbaru"*, 2020. Program Studi Usaha Perjalanan Wisata, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau.
- Wijaya, Wendi. *"Analisis Pengakuan Pendapatan Atas Jasa Pelanggan Pemerintah Dan Nonpemerintah Pada Hotel Plaza Tanjungpinang."* 2017. Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Pariwisata Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau.
- Yusuf, Muhammad, And Sahar Sahar. *"Pengaruh Pengawasan Pimpinan Terhadap Disiplin Kerja Pegawai Kantor Desa Carawali Kecamatan Watang Pulu Kabupaten Sidenreng"*

Rappang." Praja: Jurnal Ilmiah
Pemerintahan 8.2 (2020): 155-162.
William, Tiurniari Purba. "*Kualitas
Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap*

*Kepuasan Pelanggan Pada Bengkel
Mazda Di Kota Batam*". Program
Studi Manajemen, Universitas Putera
Batam.