

STANDAR KELENGKAPAN ALAT RESTAURANT DI NOVOTEL HOTEL PEKANBARU

Oleh : Arum Sendani

arum.sendani1558@student.unri.ac.id

Pembimbing : Siti Sofro Sidiq

sitisidiq@gmail.com

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

Tourism is a new type of industry that is able to generate rapid economic growth in providing employment, increasing income, living standards, and other productivity. To develop this tourism potential, it cannot be separated from facilities and infrastructure. One of the facilities that can support tourism is a restaurant. A restaurant must have its own charm so that it can improve the balance of the restaurant. Several large hotels, especially four-star hotels, have restaurants which of course must have standard standards to run restaurant operations. Currently, one of the four-star hotels, Novotel Pekanbaru is a hotel that provides various facilities and accommodation services to local guests and international guests who visit. The hotel has a restaurant which is open daily with local and international dishes served. However, a hotel must provide the best facilities and manage a restaurant. To improve the quality of a restaurant, it is necessary to note that the restaurant has adequate standard equipment so that the production process and comfort can be achieved properly. The standard of restaurant equipment at least has adequate and sufficient furniture, linen, china wares, glass wares and silver wares. Therefore, this study aims to find out how the Standards for Completeness of Restaurant Equipment at the Novotel Hotel Pekanbaru are. This study uses qualitative methods to analyze problems based on data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. The Standard for Restaurant Equipment Completeness is carried out in order to increase the Standard for Restaurant Equipment Completeness at Novotel Pekanbaru. Based on the results of the research that has been carried out, for the overall results of the interviews and documentation observations it can be concluded that the Standard for Restaurant Equipment Completeness is carried out in order to increase the Standard for Restaurant Equipment Completeness at Novotel Pekanbaru is appropriate and adequate from the standard for restaurant equipment completeness.

Keywords: Restaurant, Completeness Standard, Equipment.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini salah satu kota yang dikenal dengan kota madani yaitu Pekanbaru memiliki kemampuan untuk sama sama diperhatikan agar dikembangkan. Menurut Wahab dalam Agung Fitriansyah (2003) mengatakan bahwa “Pariwisata adalah salah satu jenis industri baru yang mampu menghasilkan pertumbuhan ekonomi yang cepat dalam penyediaan lapangan kerja, meningkatkan penghasilan, standar hidup, serta produktifitas lainnya”.

Untuk mengembangkan potensi pariwisata tersebut ini tidak dapat dipisahkan dari fasilitas dan kesiapan pemerintahan itu sendiri. Hal penting yang harus diutamakan adalah sarana yang bisa menunjang pariwisata ialah restoran. Sebuah restoran harus memiliki daya tarik tersendiri sehingga dapat meningkatkan keseimbangan restoran tersebut. “Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan yang baik kepada semua tamunya baik berupa makan dan minum”.

Beberapa hotel besar khususnya hotel bintang empat memiliki restoran yang tentunya harus memiliki standar baku untuk menjalankan operasional restoran. Semakin berkembang pesat industri di bidang kuliner menjadikan restoran sebagai tempat untuk memenuhi kebutuhan manusia. Pelayanan yang baik serta harga yang terjangkau menjadi industri kuliner yang sangat berkembang terkhusus di ibu kota.

Tabel 1.1
Daftar Hotel Bintang Empat di Pekanbaru

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Fox Hotel Pekanbaru	Jl. Riau No. 147, Pekanbaru
2.	Novotel	Jl. Riau No. 59, Kampung Baru

	Pekanbaru	Senapelan Pekanbaru
3.	The Premiere Hotel Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman No. 389, Pekanbaru
4.	RIME PARK Hotel Pekanbaru	Jend. Sudirman No. 3-6, Simpang Tiga Bukit Raya Pekanbaru
5.	tiara Merdeka Hotel	Yos Sudarso No. 12-A, Pekanbaru
6.	Aryaduta Pekanbaru	. Diponegoro No. 34, Pekanbaru
7.	otel Novotel Pekanbaru	Jl. Jend. Sudirman No.371-373

Sumber: *Luxury Hotelsguide.com 2021*

Dari tabel 1.1, dapat diketahui bahwa ada beberapa hotel di Pekanbaru. Salah satunya Hotel Novotel Pekanbaru yang terletak di Jalan Riau, No.59 Kampung Baru Senapelan Pekanbaru. Jarak Novotel Pekanbaru dari Bandara Internasional Sultan .Syarif Kasim II dan Pameran Budaya di Museum Sang Nila Utama hanya 10 Kilometer. Novotel Pekanbaru memiliki restoran yang buka setiap hari. Hidangan yang disediakan berupa masakan lokal dan masakan internasional.

Tabel 1.2 Standar Minimal Peralatan Restoran

No	Klasifikasi	Jumlah
1.	Furniture	105
2.	Linen	263
3.	China wares	263
4.	Glass wares	263
5.	ble wares/Silver wares	263

Sumber: *Surat Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata 1988*

Dilihat dari jumlah standar minimal peralatan yang harus ada di restoran. Jumlah tersebut disesuaikan dengan jumlah peralatan yang ada di *Restaurant Hotel Novotel Pekanbaru*. Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa, *Furniture, linen, china wares, glass wares dan silver wares*. Ini sesuai untuk meningkatkan kualitas sebuah restoran

perlu diperhatikan restoran tersebut memiliki standar kelengkapan alat yang memadai sehingga proses produksi dan kenyamanan dapat tercapai dengan baik. Pengelolaan standar kelengkapan alat agar efektif supaya terjaga manfaatnya dan terhindar dari kerusakan yang tidak diinginkan. Penyimpanan peralatan juga harus ditempatkan sesuai jenisnya agar tidak hilang dan rusak. Penggunaan peralatan restoran pun harus diperhatikan pemakaiannya agar terjaga kualitasnya dan keawetannya. Hal inilah yang meningkatkan mutu pelayanan dan pengelolaan pada restoran agar restoran terus berkembang lebih baik lagi

Untuk memenuhi standar kelengkapan alat tersebut, maka pengelolaan alat di Restaurant Hotel Novotel Pekanbaru harus memiliki standar yang sudah ditentukan secara baik dan benar guna bisa memenuhi kebutuhan dan kenyamanan tamu ketika berada didalam restoran Novotel Pekanbaru.

Berdasarkan riset yang sudah dijelaskan dijelaskan penulis diatas penulis,telah menentukan judul “**STANDAR KELENGKAPAN ALAT RESTAURANT DI NOVOTEL HOTEL PEKANBARU**”

1.2 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang sudah ditentukan.maka rumusan masalah akan saya teliti ialah:

- 1.Bagaimana Standar Kelengkapan Alat *Restaurant* di Hotel Novotel Pekanbaru?
- 2.Upaya apa saja yang dilakukan untuk menjaga kelengkapan alat *restaurant* di Hotel Novotel Pekanbaru ?

1.3 Batasan Masalah

Diharapkan agar rumusan masalah yang dilakukan dapat lebih spesifik,

fokus, dan mendalam untuk itu peneliti membatasi pada Standar Kelengkapan Alat Pada *Restaurant* di Hotel Novotel Pekanbaru. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas ataupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui Standar Kelengkapan Alat *Restaurant* Di Hotel Novotel Pekanbaru.
2. Mengetahui upaya yang dilakukan untuk menjaga kelengkapan alat *restaurant* di Hotel Novotel Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian maka manfaat penelitian dapat disebutkan sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Penulis dapat mengetahui bagaimana standar kelengkapan alat pada restoran dalam menjalankan usaha dibidang kuliner di hotel Novotel Pekanbaru serta menjadi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Jurusan Ilmu Administrasi, prodi Usaha Perjalanan Wisata, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau.

2. Bagi Hotel

Diharapkan pihak hotel dapat mengambil hal positif dari kritik maupun saran penelitian ini serta dapat mengetahui bagaimana standar kelengkapan alat restoran di Hotel Novotel Pekanbaru.

3. Bagi Pihak Lain

Hasil penelitian ini

diharapkan dapat dijadikan bahan referensi dan sumbangan pemikir.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Pada mulanya pengetahuan “Hotel” diaplikasikan di Inggris pada tahun 1760. Sejak itu, hotel mulai membaik perkembangannya walaupun masih tradisional perkembangan hotel yang bercorak modern diisiasi oleh Amerika Serikat, dengan dibentuknya “*City Hotel*” di New York pada Tahun 1794.

Beberapa rentetan sejarah perhotelan dapat ditarik penjelasannya industry perhotelan melaju dengan baik sejalan dengan berkembangnya modernisasi dan industrialisasi di berbagai bidang. Menurut Adi Soenarno dalam bukunya Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan (1995:92) bahwa Hotel ialah suatu bentuk usaha yang menyediakan/menyewakan jasa akomodasi, konsumsi, dan rekreasi, yang dikelola secara profesional.

2.2 Food and Beverage Service

Food and Beverage service adalah salah satu departemen yang ada di hotel yang juga punya peran penting dalam hal menghasilkan dan memberikan pemasukan. Tamu yang tinggal di hotel tidak saja memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani bagian tata hidangan atau F&B Service.

2.3 Restoran

Suarthana dalam mendefinisikan pengertian restoran yaitu :

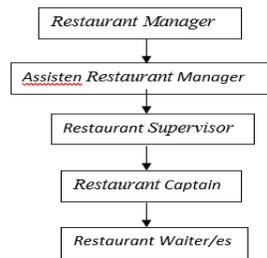
“Restoran adalah tempat usaha yang komersial yang ruang lingkup kegiatannya menyediakan pelayanan makanan dan minuman untuk umum di tempat usahanya”.

Berbeda teori dengan Ninemeier dan Hayes (2011) “Restoran adalah suatu operasi layanan makanan yang mendatangkan keuntungan yang mana basis utamanya termasuk didalamnya adalah penjualan makanan atau minuman kepada individu-individu dan tamu-tamu dalam kelompok kecil”.

2.4 Struktur Organisasi Restoran

Struktur organisasi pada setiap hotel berbeda-beda. Besar kecilnya struktur organisasi ini ditentukan oleh beberapa faktor yaitu besar kecilnya hotel/ bintang hotel, besar kecilnya restoran, jumlah karyawan, kebutuhan atau kebijakan manajemen. Berikut kebijakan manajemen hotel secara umum yang digunakan pada hotel besar. Dalam hotel kecil struktur organisasinya akan lebih sederhana, mungkin saja kepala *Food and Beverage Departement* adalah seorang supervisor. Hal ini dilakukan untuk menekan biaya yang diperlukan.

Tabel 2.1
Struktur Organisasi Restaurant



Sumber: Food and Beverage Departement Hotel Novotel Pekanbaru.

2.5 Standar

Standar ialah “ukuran atau sesuatu yang dipakai sebagai contoh atau dasar yang sah bagi ukuran”. Standar juga bisa diartikan sesuatu yang digunakan sebagai patokan yang memiliki nilai tetap. Standar menjadi alasan utama dalam menciptakan dan membentuk aturan yang baku yang tetap.

2.6 Kelengkapan

Pengertian kelengkapan merupakan alat atau segala sesuatu yang sudah tersedia dengan lengkap. Kelengkapan merupakan bagian penting untuk mendukung operasional dimana dalam hal ini adalah Restoran. Pentingnya kelengkapan dalam suatu operasional merupakan hal yang paling berpengaruh selama peralatan yang tersedia lengkap dan dapat di gunakan sebagaimana mestinya.

2.7 Peralatan

Peralatan-peralatan digunakan dalam sebuah perusahaan guna mendukung operasional. Perlengkapan atau peralatan

tersebut digunakan oleh perusahaan bukan untuk menjalankan proses produksi (Marsum W.A 1993). Peralatan yang digunakan haruslah sesuai dengan perusahaan sehingga akan menciptakan produk yang baik dan berkualitas. Dalam hal ini peralatan khususnya restoran memiliki kelompok dan fungsi yang berbeda beda.

Yang termasuk dalam kelompok peralatan (*equipment*) antara lain:

2.7.1 Furniture

Furniture atau perabot adalah alat yang sangat diutamakan dan dibutuhkan untuk melengkapi sebuah ruangan yang memiliki nilai fungsi yang besar. *Furniture* dalam operasional patut diperhatikan secara baik sehingga bisa berguna sesuai fungsinya.

2.7.2 Linen

Linen ialah barang-barang yang terbuat dari kain guna untuk keperluan operasi suatu restoran suatu hotel. Termasuk linen disini ialah taplak meja, serbet makan (*napkin*), serbet gelas (*glass towel*), lap untuk *Waiter*, alas baki (*tray cloth*), dan kain panjang atau batik (*skirting*) yang dipergunakan sebagai penutup meja-meja bagian bawah atau meja prasmanan pada pesta-pesta.

2.7.3 China Wares

china wares adalah barang pecah belah yang terbuat dari bahan keramik, porselin atau tembikar untuk keperluan operasi sebuah restoran.

2.7.4 Glass Wares

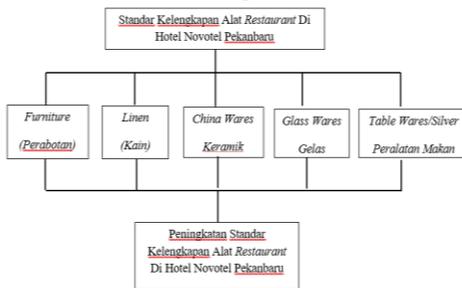
Selain digunakan untuk menutup meja makan atau *table setting* restoran, *glass wares* juga merupakan perlengkapan pokok yang ada di bar. *Glass wares* memiliki bentuk dan warna yang bervariasi sehingga memiliki nilai keindahan.

2.7.5 Table Wares/Silver Wares

Contoh beberapa *silver wares* yang biasa digunakan di restoran besar:

- 1) *dessert fork*
- 2) *dessert knife*
- 3) *salad fork*
- 4) *butter knife*
- 5) *dinner knife*
- 6) *serving spoon*
- 7) *serving fork*
- 8) *tea spoon*

2.8 Kerangka Pemikiran



Sumber : Marsum W.A (2020)

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam metode ini penulis menggunakan metode kualitatif, dimana peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rahmat, 1999).

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun lokasi penelitian yang dilakukan di Hotel Novotel Pekanbaru di Jl. Riau Kota Pekanbaru, Riau. Waktu penelitian yakni di bulan Desember sampai Maret 2022.

3.3 Subyek Penelitian

Di dalam penelitian ini yang akan menjadi subjek penelitian adalah *key informan*. Dalam penelitian ini, ada 5 orang yang mengetahui informasi pokok yang diperlukan, yaitu: *Food & Beverage Manager, Restaurant Manager dan Chief Steward, Captain Waiters*, dan *Staff Steward*.

3.4 Jenis dan Sumber Data

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua jenis data penting yaitu :

3.4.1 Data Sekunder

Data pendukung yang umumnya ialah data kepustakaan berupa literatur-literatur terutama tentang Standar Kelengkapan Restoran Hotel Novotel Pekanbaru.

3.4.2 Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari hasil pengamatan langsung di lapangan baik melalui wawancara maupun observasi dan data lainnya yang dianggap berkaitan dengan peneliti yang berguna sebagai kelengkapan data. Dalam hal ini penulis mewawancarai responden yang terkait dengan masalah Standar Kelengkapan Restoran Hotel Novotel Pekanbaru dan melakukan observasi langsung.

3.5 Teknik Pengumpulan

Teknik pengumpulan data yang akan penulis lakukan adalah dengan teknik berikut :

3.5.1 Observasi

Observasi merupakan rangkaian proses penelitian awal dan akhir agar bisa menghasilkan hasil yang diinginkan.

3.5.2 Wawancara

Teori yang mengemukakan wawancara adalah teknik pengumpulan data melalui proses tanya jawab lisan yang berlangsung satu arah, artinya pertanyaan datang dari pihak yang mewawancarai dan jawaban diberikan oleh yang diwawancarai (Fathoni, 2006).

Peneliti menggunakan jenis wawancara tertulis dan lisan untuk memperjelas masalah bagaimana pengelolaan peralatan dari *Restaurant* di Hotel Novotel Pekanbaru. Narasumber diminta pendapat dan ide-idenya karena tujuan wawancara ini untuk menemukan pemasalahan secara terbuka, yang menjadi narasumber dari penelitian ini adalah *Food Beverage Manager, Restaurant Manager, Chief Steward, Captain Waiters* dan *Staff Steward*.

3.5.3 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-karya monumental dari seseorang.

Dokumentasi sudah lama digunakan dalam sebuah penelitian sebagai sumber data yang dapat dimanfaatkan untuk menguji, menganalisa,

menafsirkan bahkan bisa juga untuk meramalkan setiap bahan tertulis ataupun video. Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan hasil dokumentasi berupa data-data yang berasal dari retoran yang berkenaan dengan gambaran umum restoran.

3.6 Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Pengumpulan Data
Standar Peralatan Alat Restoran Novotel Pekanbaru	Furniture (Perabotan)	1. Kursi	1. Dokumentasi 2. Observasi 3. Wawancara
		2. Meja	
		3. Meja Samping	
		4. Brosus	
	Linen (Kain)	1. Table Cloth	
		2. Napkin	
		3. Skirting	
	Chinawares (Perabotan)	1. Dinner Plate	
		2. Bowl	
		3. Tea Cup	
		4. Dessert Plate	
	Silverwares	1. Cutleryes	
2. Flat Wares			
3. Hollowares			
Glasswares	1. Cocktail		
	2. Wine		
	3. Tulip		

Sumber: Data Olahan Penulis Dari Teori Bawain Promosi Fandi Tiptono (2015:339)

PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum

4.1.1. Gambaran Umum

Pariwisata Kota Pekanbaru Besarnyapengaruh sektor pariwisata itu sendiri maka diperlukan cara baik dalam mengolahnya, seperti ketersediaan bangunan dan pelayanan yang dirasakan masyarakat. Sektor pariwisata yang ada di Kota Pekanbaru tentu nya telah melakukan pembenahan dan penataan objek wisata yang tentunya dibawah wewenang dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Pekanbaru.

Dengan keadaan pandemic covid-19 saat ini menyebabkan sektor pariwisata yang ada di Kota Pekanbaru mengalami penurunan drastic. Namun, setelah dilakukan upaya upaya pemerintah dalam meningkatkan sektor pariwisata di Indonesia khususnya Kota Pekanbaru, sedikit demi sedikit sektor pariwisata yang ada di Kota Pekanbaru mengalami kenaikan secara signifikan. Namun dengan kondisi yang masih pandemic seperti ini pembinaan dan pengembangan sektor pariwisata masih tetap harus dilakukan guna menciptakan sektor pariwisata di Kota Pekanbaru semakin baik.

4.1.2. Gambaran Umum

Akomodasi Kota Pekanbaru Kota Pekanbaru memiliki banyak objek wisata yang tentunya menjadikan pemerintahan membangun akomodasi guna mempermudah seseorang dalam menikmati perjalanan. Akomodasi yang ada di Kota Pekanbaru sudah banyak dibangun dan beroperasi dengan sangat baik dan layak, mulai dari akomodasi komersial bahkan akomodasi non komersial.

4.1.3. Gambaran Umum Hotel Kota Pekanbaru .

Kota madani sendiri sudah banyak hotel yang dibangun dan beroperasi mulai dari hotel bintang satu sampai dengan hotel bintang lima. Persaingan hotel yang ada di Kota Pekanbaru sangat ketat, dengan persaingan tersebut menjadikan masing-masing hotel semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas yang ada di hotel tersebut.

Keadaan pandemi Covid-19

sempat membuat hotel yang ada di Kota Pekanbaru mengalami penurunan yang drastic, namun seiring berjalannya waktu serta peningkatan yang dilakukan pemerintahan, sedikit demi sedikit hotel yang ada di Kota Pekanbaru mengalami peningkatan yang signifikan .

4.1.4. Gambaran Umum Hotel Bintang 4 Kota Pekanbaru

Hotel sebagai tempat yang menyediakan pelayanan menginap serta menyediakan fasilitas makan minum dan beberapa fasilitas lainnya. Hotel sebagai akomodasi komersial juga memiliki dua klasifikasi kelas yakni kelas melati dan kelas Bintang, Hotel dengan kelas melati terdiri dari melati 1 sampai melati 5 dan untuk bintang dari bintang 1 sampai bintang 5. Hotel bintang 4 biasanya diperuntukkan untuk masyarakat golongan menengah keatas.

4.2. Hotel Novotel Kota Pekanbaru

4.2.1. Profil Hotel Novotel Pekanbaru

Novotel adalah sebuah merk hotel berskala Internasional milik grup Accor. Accor merupakan perusahaan multinasional Prancis terbesar dan beroperasi di 105 negara. Berkantor pusat di Paris, Prancis group ini memiliki, mengoperasikan dan sistem waralaba sekitar 3.700 hotel di 5 benua dengan berbagai merk dagangan mulai dari tingkatan *budget* dan penginapan ekonomis hingga akomodasi mewah di beberapa tempat eksotis.

Novotel tersebar di

beberapa wilayah di Indonesia, salah satunya yaitu di kota Pekanbaru. Novotel Pekanbaru berlokasi di Jl. Riau, yang paling sibuk distrik bisnis terkenal di kota dan di sebelah *Ciputra Seraya Shopping Mall* dan *Teater XXI Riau*. dan terdiri dari 190 kamar tetapi yang beroperasi masih 150 kamar, 8 meeting room, 1 ballroom dan *swimming pool*. Salah satu *outlet* Novotel Pekanbaru yang menghadirkan hidangan untuk dinikmati tamu di dalam hotel yaitu Restoran *Food Exchange*.

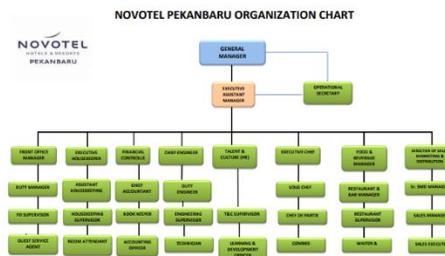
4.2.2. Sejarah Hotel Novotel Kota Pekanbaru

Novotel Pekanbaru merupakan hotel berbintang 4 yang tergabung dalam *international chain hotel group*, yaitu Accor. Accor terbentuk pada tahun 1967 di kota lille, Perancis. Menjadi salah satu jaringan hotel terbesar didunia, Accor memiliki logo yang sangat menarik yaitu lambang burung “Bernashe”. Yang mana burung bernashe adalah burung yang selalu bermigrasi dan berpindah-pindah tempat. Dengan harapan Accor dapat berkembang diseluruh dunia dan tidak hanya disatu tempat saja. Accor dipimpin oleh seorang CEO bernama Sebastian Bazin, dan dua orang Founder bernama Paul Dubrule, dan Gerrard Pellison. Per tahun 2020 terdapat 5100 jaringan hotel dibawah manajemen Accor Group yang tersebar di berbagai negara. Berikut brand hotel yang termasuk dalam Accor Group yaitu: Raffles, Sofitel Legend, Pullman, Novotel, Mercure, Ibis Style, Ibis Budget, Fairrmont. Adapun *tagline*

yang dimiliki oleh Accor Group yaitu *to live, to work, to play*.

Novotel Pekanbaru dibuka pada tahun 2016, terletak di jalan Riau No.59, Kecamatan Senapelan, Kota Pekanbaru. Novotel Pekanbaru dimiliki oleh PT. Putra Mahkota Raya. Novotel merupakan *modern* hotel serta menjadi *trend setter* hotel-hotel bintang 4 di Pekanbaru. Novotel Pekanbaru memiliki beberapa *owner* yaitu, Suman Hadi Negoro, Kasman Mawar, Ameng, Angelo, Anthony, Alexander, Richard Kennedy Melati, Ng See Young. Pimpinan Novotel Pekanbaru yaitu Abdul Malik Azhary dari tahun 2016 hingga 2019, dan Sentot Lasiyanto dari tahun 2019 hingga sekarang.

4.3 Struktur Hotel Novotel Pekanbaru



4.3 Produk Hotel Novotel Pekanbaru

A. Kamar

Kamar menjadi produk pertama dunia perhotelan yang cukup menjadi *market place* terbaik diantara produk hotel lainnya, penjualan kamar cukup berpotensi pada dunia pariwisata. Namun, itu semua juga tidak terlepas dari letak dan lokasi yang strategis, seperti yang ada di Pekanbaru.

B. Restaurant (makanan)

Restoran juga menjadi salah satu produk hotel yang sangat konstan, sebab restoran menjadi pelengkap dalam pelayanan restoran. Produk ini sangat menunjang penghasilan yang sangat tinggi dari perhotelan. *Food Exchange* merupakan restoran yang disediakan oleh Novotel pekanbaru untuk keperluan makan para tamu yang menginap. *Food Exchange* terletak di lantai tiga tepat di sebelah kolam renang. Menyediakan berbagai makanan dan minuman yang lezat serta menyediakan menu andalan *chinese food*.

C. Bar (minuman)

Produk ini merupakan produk yang berada dalam ruang lingkup yang sama dengan restoran. Produk ini berdampingan satu sama lain didalam departemen *n Food & Beverage Service* yang dibuat untuk mengatasi masalah pembuatan ataupun produksi makanan dan minuman serta memberikan pelayanan berupa penyajian secara langsung kepada tamu. Produk ini juga menunjang dan memberikan hasil penjualan yang konstan terhadap hotel itu sendiri. Produk Hotel Novotel Pekanbaru memiliki berbagai macam serta jenis minuman beralkohol ataupun non alcohol yang mungkin bagi para tamu untuk mencobanya.

D.Spa (jasa pijat)

Produk ini adalah produk tambahan yang semakin melengkapi pelayanan yang diberikan hotel. Dengan adanya produk ini memberikan penghasilan yang cukup signifikan, mengingat

produk ini hanya sebagai tambahan yang dimana hanya dimiliki oleh beberapa hotel saja. Di Hotel Novotel Pekanbaru sendiri memberikan fasilitas yang memungkinkan untuk tamu mencobanya.

F.MICE

Produk ini memberikan pelayanan jasa yang mungkin terdengar awam bagi orang, namun tidak bagi pebisnis. Karena, produk ini banyak digunakan di kalangan pebisnis, dengan target pasar yang cukup besar serta tinggi, maka hotel pun menyediakan pelayanan ini begitupun dengan Hotel Novotel Pekanbaru yang siap memberikan pelayanan terbaiknya,serta nersaing dengan hotel lainnya.

Kegiatan *MICE* ini dibagi menjadi empat bentuk, yaitu *meeting* (pertemuan) yang dilakukan oleh pebisnis untuk mengembangkan usaha mereka, *incentive* (bonus) biasanya pihak perusahaan memberikan bonus kepada karyawannya atau mitra kerjanya sebagai bentuk hadiah atau apresiasi terhadap kinerja mereka di perusahaan tersebut, *conference* (pertemuan), *exhibition* (pameran) biasanya pameran ini diadakan oleh perusahaan untuk mempromosikan produk yang mereka hasilkan.

F. Peminjaman alat

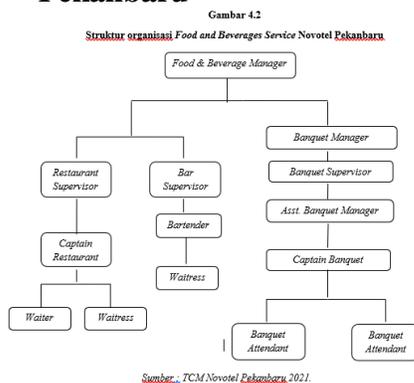
Produk ini dibuat sebagai bonus ataupun pelengkap, dimana Hotel Novotel Pekanbaru menyediakan fasilitas ini untuk mempermudah hotel yang membutuhkan alat dalam pelaksanaan *event* mereka,

produk ini cukup memiliki penghasilan yang signifikan.

4.4 Gambaran Umum *F&B Service* Novotel Pekanbaru

Tugas pokok *F&B Service* Novotel Pekanbaru adalah mempersiapkan serta menyajikan makanan dan minuman kepada tamu. Adapun pelayanan *service* yang dilakukan yaitu mencakup antara *Food Exchange (All Day Dinning Restaurant)*, *Molecule Gastro Bar*, *Gourmet Bar*, *Room Service* dan *Banquet*.

4.4.1 Struktur Organisasi *Food and Beverages Service* Novotel Pekanbaru



4.5 Standar Kelengkapan Alat *Restaurant* di Hotel Novotel Pekanbaru

Standar kelengkapan adalah suatu alat ukur yang digunakan dan sudah tersedia atau lengkap, sehingga dengan kelengkapan fasilitas yang ada maka terlaksanalah semua kegiatan. Hal yang wajib dimiliki oleh hotel bintang empat adalah Restoran. Di hotel Novotel

Pekanbaru menyediakan *Food Exchange* merupakan restoran yang disediakan oleh Novotel pekanbaru untuk keperluan makan para tamu yang menginap. *Food Exchange* terletak di lantai tiga tepat di sebelah kolam renang. Menyediakan berbagai makanan dan minuman yang lezat serta menyediakan menu andalan *chinese food*. Sebagai bentuk dari hotel bintang empat Novotel Pekanbaru memiliki standar kelengkapan peralatan yang memadai seperti hotel bintang empat yang ada. Dan berikut peralatan yang dimiliki oleh Novotel Pekanbaru.

4.5.1 Furniture

Furniture atau perabot adalah alat yang sangat diutamakan dan dibutuhkan untuk melengkapi sebuah ruangan yang memiliki nilai fungsi yang besar, bahkan seharusnya sesekali perlu dilakukan perubahan susunan agar menciptakan suasana baru dan juga menambah kesan agar selalu menarik dan menawan. *Furniture* di Hotel Novotel Pekanbaru banyak menggunakan dari bahan dasar kayu. Segala macam bentuk, corak dan tipe perobatan bahkan dekorasi dari bunga, daun, akar serta biji-bijian yang menjadikan perobatan itu memiliki daya tarik yang bagus. Perabotan dari kayu biasanya menghasilkan produk utama, Perabot yang dibuat dari bahan kayu banyak digunakan di ruang makan atau restoran karna memiliki nilai fungsi yang besar dan memiliki kelebihan tidak mudah berkarat, kuat serta

nyaman digunakan

4.5.2 Linen

Di Restoran Hotel Novotel Pekanbaru memiliki standar kelengkapan linen yang memadai Berdasarkan Wawancara dengan Food and Beverage Service Manajer Novotel Pekanbaru.

4.5.3 China Wares

China wares disimpan didalam gudang diatas papan dengan timbunan kira-kira dua dosin. Jika lebih tinggi dari itu maka ada kemungkinan ambruk. Kalau bisa keramik tersebut disimpan diatas rak atau tempat yang berat, stabil, tidak mudah bergerak, serta tidak bergetaran. Kalau mungkin, tutuplah bagian atasnya untuk mencegah debu dan kuman menempel pada permukaan *china wares* tadi.

4.5.4 Glass Wares

Selain digunakan untuk menutup meja makan atau *table setting* restoran, *glass wares* juga merupakan perlengkapan pokok yang ada di bar. *Glass wares* memiliki bentuk dan warna yang bervariasi sehingga memiliki nilai keindahan. Dengan bentuk dan warna nya yang bervariasi, kadang-kadang *glass wares* ini bisa menjadi atraksi tersendiri yang sangat menarik. Contoh beberapa variasi dari gelas-gelas yang dipakai di restoran dan bar:

- 1) *cocktail glass*
- 2) *Juice Glass*
- 3) *wine glass*
- 4) *tulip champagne glass*
- 5) *saucer champagne glass*

4.5.4 Table Wares/Silver Wares

Berdasarkan wawancara dengan Supervisor Novotel Pekanbaru *Table wares* yang dimiliki di Restoran Novotel Pekanbaru terdiri dari :

Contoh beberapa *silver wares* yang biasa digunakan di restoran Novotel Pekanbaru

- 1) *dessert fork*
- 2) *dessert knife*
- 3) *salad fork*
- 4) *butter knife*
- 5) *dinner knife*
- 6) *serving spoon*
- 7) *serving fork*
- 8) *tea spoon*

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Dari hasil penelitian tentang Standar Kelengkapan Alat di *F&B Service* Restoran Hotel Novotel Pekanbaru, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

Standar Kelengkapan Peralatan Restoran yang dimiliki Restoran Hotel Novotel Pekanbaru sudah memadai dengan melihat berbagai peralatan yang harus ada dalam restoran. Hotel Novotel Pekanbaru sudah mencoba semaksimal mungkin untuk melengkapi walaupun ada beberapa peralatan yang belum lengkap. Standar Kelengkapan Peralatan di sebuah Restoran yang melingkupi *Furniture, linen, china wares, glass wares dan silver wares*.

Adapun Kelengkapan Peralatan Restoran Hotel Novotel Pekanbaru yang harus diperhatikan

antara lain:

- a. Kelengkapan dari *Furniture* baik itu meja dan kursi harus selalu di kreasikan baik itu dalam peletakan tempat dan bentuk kreasikan agar pengunjung merasa tertatik dan nyaman untuk Kembali ke dalam restoran
- b. *Linen* di Restoran Hotel Novotel Pekanbaru sudah memadai apalagi dengan adanya *Flashmats* yang berguna untuk menjadi alas dari piring dikarenakan jika memakai kain atau *table cloth* yang rawan dengan noda akan menjadi penambahan dana operasional untuk mencuci linen yang kotor.
- c. Adapun untuk penyimpanan dari *Chinawares* di Restoran Hotel Novotel Pekanbaru lebih diperhatikan karena berbentuk dari keramik yang rawan akan pecah dan terkena debu, karena ini juga akan menjadi masalah jikalau terjadi *complaint* dari tamu yang akan membuat dampak tidak baik terhadap restoran. Sama halnya dengan *Chinawares Glasswares* yang berbentuk kaca dan selalu digunakan tamu pada saat *Breakfast* untuk mengambil minuman patut untuk ditata dengan rapi dan baik
- d. *Silverware* di Restoran Novotel Pekanbaru memiliki permasalahan dikarenakan sering terjadi kehilangan karena kelalaian dari *waiter* Ketika melakukan *clear up* yang terkadang terbuang di dalam tempat sampah

5.2 Saran

Saran yang dapat di berikan

oleh peneliti sehubungan Standar Kelengkapan Peralatan Resrotran yang dimiliki Hotel Novotel Pekanbaru yaitu :

Standar kelengkapan alat restoran setidaknya memiliki

Furniture, linen, china wares, glass wares dan silver wares yang memadai dan mencukupi untuk bisa menjalankan operasional di dalam resrotran dengan baik dan tamu yang datang tidak merasa kekurangan terhadap peralatan yang akan digunakan Ketika ingin mengambil makanan dan minuman terlebih lagi untuk menikmatinya dengan kelengkapan *Furniture* dan *Linen* yang bersih agar merasa nyaman untuk menikmati makanan dan minuman, karena apabila pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh pihak hotel dengan melengkapi peralatan yang dibutuhkan tentu tamu menjadi setia dan akan terus Kembali ke Restoran Novotel Pekanbaru. Oleh karena itu pihak management harus lebih meningkatkan pelayanan dan memperhatikan kebutuhan tamu, kesopanan/ramah terhadap tamu, terlebih terhadap kebersihan dan pengetahuan dari karyawan yang dimiliki untuk setidaknya mengetahui apa saja standar peralatan dan apa saja jenis kelengkapan peralatan yang dimiliki agar seketika tamu meminta bantuan mereka akan dengan baik untuk memberikannya. Alternative nya juga bisa dilakukan dengan pelatihan-pelatihan seperti pembekalan tentang penegtahuan dasar peralatan dan bagaimana untuk menjaga peralatan dengan baik agar tidak mudah rusak serta sudah layak atau

tidak untuk diberikan kepada tamu yang dimana ini akan berpengaruh Ketika mereka berinteraksi dengan tamu.

DAFTAR PUSTAKA

- Anthony M.Rey Ferdinan Wieland. 1998. *Managing Service in Food and Beverage Operations*. Educational Institute of the American Hotel & Motel Association. Amerika.
- Astina I Nyoman Gede.2004. *Pengetahuan Bar dan Minuman*. STP Bali
- Brown, Graham and Hepner, Karon (2000) *The Waiter's Handbook*. Melbourne: Hospitality Press. Second Edition
- Cousins, J., Foskett, D and Short, D., (1995) *Food & Beverage Management*. Longman.
- Damardjati R.S. 2006. *Istilah-Istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Feliatra, Dkk. 2011. *Metodologi Penelitian Persiapan Bagi Pemula*. Pekanbaru :Faperika Press
- Lilicrop. Denis and Cousins, Jhon (2006) *Food & Beverage Service, 7th Edition*.
- Manurung H, Tarmoezi T. 2007. *Manajemen Front Office Hotel*. Jakarta: Kesaint Blanc
- Metayasa I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Ricard Komar.2014. *Management Perhotelan*. Jakarta: Gramedia Widiasarana
- Riyadi, Dkk. 2014. *Pengetahuan Menu*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Soemarno, Adi. 1995. *Kamus istilah pariwisata dan perhotelan*. Bandung: Penerbit Angkasa
- Suwithi Wayan. 2010. *Pengelolaan Hotel Training*. Bandung: Penerbit Alfabeta
- Sujatno, Bambang. 2011. *Hospitality*. Yogyakarta. Penerbit Andi
- Tauzia.2019. *Harris Food Savety Management System*. Batam
- Widjaja. 2010. *Komunikasi dan Hubungan Masyarakat*. Jakarta: Bumi Aksara