

**RESTAURANT COMPLETENESS EQUIPMENT STANDARD
AT THE FOOD AND BEVERAGE SERVICE DEPARTMENT AT
HARRIS HOTEL BATAM CENTER**

Oleh : Ribka Br Napitupulu

Pembimbing: Mariaty Ibrahim

Email: ribka.br3939@student.unri.ac.id

Mentor: mariaty.ibrahim@lecturer.unri.ac.id

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

Hotel is a company engaged in the field of services or services and uses part or all of the building to provide lodging, food and beverage services and other supporting services. Hotels are also one of the facilities that can support the progress of tourism in a place. Especially the hotel industry in the Riau Archipelago Province, namely Batam City. Batam City has star hotels, one of which is a four-star hotel, Harris Hotel Batam Center. Harris Hotel Batam Center has physical facilities, one of which is a restaurant, where as is known the second largest revenue in a hotel comes from selling food and beverages operating in a restaurant. A good restaurant does not only provide food and drinks but also must have a proper standard of tableware, complete with equipment such as Chinaware, Silverware, Glassware, Linen and Furniture. Without standard equipment completeness in a restaurant, it will hinder operational activities in it. Therefore, a restaurant needs to improve the standard of completeness of the equipment in it and can help the production process properly and correctly. Therefore, this study aims to find out how the completeness of Harris Café restaurant equipment is standard. This study uses qualitative methods to analyze problems based on data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation. Based on the results of the research that has been done, for the whole of the results of the interviews and observation of the documentation, it is said that the standard of completeness of equipment at the Harris Café restaurant is in accordance with the standard of completeness of restaurant equipment.

Keywords: Standard, Equipment Completeness, Restaurant

1. PENDAHULUAN

Didalam dunia pariwisata, industri perhotelan memegang peranan penting. Dimana pada industri ini sendiri harus mendapat perhatian khusus dari pemerintah ataupun pengusaha-pengusaha hotel. Karena apabila pengelolaannya tidak dilakukan dengan baik maka akan mengakibatkan penurunan terhadap jumlah kunjungan wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara yang membuat mereka tidak nyaman pada sistem pengelolaan hotel.

Kepulauan Riau merupakan salah satu daerah yang dimana dapat membantu kemajuan pertumbuhan ekonomi dari sektor pariwisatanya. Kekayaan alam merupakan salah satu bidang penting dalam pariwisata di Kepulauan Riau. Berbagai kekayaan tersebut dapat dimanfaatkan semaksimal mungkin sebagai potensi pariwisata. Tidak hanya itu Kepulauan Riau juga memiliki beberapa daerah dengan potensi pariwisata yang unggul dan usaha perhotela yang maju yaitu salah satunya adalah Kota Batam.

Batam adalah kota yang memiliki potensi pariwisata yang sangat besar dan industri perhotelan yang maju karena batam memiliki berbagai objek wisata yang sangat menarik. Semakin majunya perkembangan pariwisata di Kota Batam berdampak pula pada industri perhotelannya. Terlihat jelas melalui perkembangan hotel dan resort di Batam. Banyaknya wisatawan, memberikan peluang

bagi para pengusaha untuk dapat mengembangkan usaha yang mereka miliki melalui pembangunan hotel dan resort. Salah satunya adalah Harris Hotel Batam Center.

Harris Hotel Batam Center memiliki fasilitas dan peralatan yang lengkap untuk mendukung pengelolaan sebuah hotel dengan baik, yang menjadi salah satu daya tarik bagi wisatawan yang ingin menginap di sana. Hal ini terbukti dari data yang dikumpulkan oleh peneliti dalam daftar *Occupancy* Hotel Harris Batam Center.

Table 1.2

Daftar *Occupancy* Harris Hotel Batam Center Periode October 2022-April 2023

No	Periode	Jumlah Tamu
1	October	80.28%
2	November	83.27%
3	Desember	85.98%
4	Januari	63.25%
5	Februari	72.28%
6	Maret	70.74%
7	April	53.77%

Sumber: Front Office Departement, 2023

Untuk semakin terus meningkatkan jumlah kunjungan tamu dan kualitas di Harris Hotel Batam Center, maka hotel tersebut harus memiliki sebuah kualitas pelayanan yang baik serta mampu meningkatkan sarana dan prasarana yang ada di dalam hotel tersebut, jika tidak demikian maka akan adanya ketertinggalan dalam bidang alat produksi ataupun dalam hal yang

lainnya sehingga semakin sulit mengejar perusahaan lain.

Salah satu departemen yang sangat menunjang kualitas di Harris Hotel Batam center yaitu *Department Food and Beverage Service*. *Food and beverage service* termasuk bagian yang penting sebab bisa dapat mendatangkan sebuah keuntungan. Tamu yang datang ke hotel dan menginap, mereka tidak hanya memerlukan tempat tidur (kamar) tetapi para tamu ini juga memerlukan makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian *Food and Beverage Service* di restoran hotel.

Dalam pengelolaan *restaurant* harus memberikan fasilitas yang terbaik mulai dari pelayanan serta kelengkapan alat yang ada di *restaurant* tersebut, pertumbuhan teknologi membuat pertumbuhan alat-alat produksi semakin canggih dan berpengaruh pada kecepatan dan ketepatan produksi. Untuk meningkatkan kualitas pada *restaurant* di sebuah hotel maka yang perlu diperhatikan bahwa *restaurant* tersebut harus memiliki standar alat yang lengkap dan harus memadai sehingga proses pelayanan, produksi dan kualitas kenyamanan tamu tercapai dan berjalan dengan baik. Dalam pengelolaan kelengkapan alat yang baik dan benar dilakukan agar kegiatan operasional disebuah *restaurant* tetap berjalan dengan baik.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Hotel

Dalam Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 37/PW.204/MPPT-87 dijelaskan bahwa “Hotel adalah jenis akomodasi yang mempergunakan

sebagian besar atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial”. Industry perhotelan bergerak dibidang jasa yang dalam oprasionalnya dibantu oleh beberapa department untuk dapat menyediakan kebutuhan tamu seperti penginapan, makanana dan minuman yang sangat berperan penting dalam menunjang kemajuan pada sector pariwisata.

Dalam menjalankan suatu oprasionalnya, suatu hotel harus memiliki fasilitas-fasilitas seperti berikut (Al-Bataafi, 2006):

- 1) *Building* (bangunan)
- 2) *Guest room* (kamar tamu untuk menginap)
- 3) *Restaurant/dining room* (ruang makan dan minum)
- 4) *Laundry plant* (binatu)
- 5) *Human resources* (sumber daya manusia)
- 6) *Services* (pelayanan)
- 7) Dan fasilitas lainnya.

Menurut Richard Komar (2014) struktur organisasi di sebuah hotel secara umum dapat dibagi menjadi tujuh department utama antara lain:

- 1) *Department Front Office*
- 2) *Department Housekeeping*
- 3) *Department Food and Beverage*
- 4) *Department Marketing*
- 5) *Department Accounting*
- 6) *Department Engineering*
- 7) *Department Personnel*

2.2 *Food and Beverage Department*

Menurut Soekresno dan Pendit (1998;4) *Food and Beverage Departement* terbagi menjadi 2 bagian yaitu *Food and Beverage Service* dan *Food and Beverage*

Product dengan tugas dan tanggung jawab nya masing-masing antara lain:

- 1) *Food and Beverage Service* yaitu bertanggung jawab dalam pelayanan makanan dan minuman kepada para tamu dari proses pemesanan sampai penyajian.
- 2) *Food and Beverage Product* yaitu bertanggung jawab untuk mengelola bahan makanan mentah menjadi makanan siap saji.

Menurut Mertayasa (2012) berdasarkan ruang lingkup operasionalnya tujuan kegiatan *Food and Beverage Departement* sebagai berikut:

- 1) Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan diluar hotel (*catering*).
- 2) Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak management.
- 3) Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan *Food and Beverage Departement*; yang dilakukan oleh seksi *steward*.
- 4) Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

2.3 Food and Beverage Service

Secara umum *Food and Beverage Service* adalah department yang mempunyai peranan yang penting dalam melayani dan menyiapkan makanan serta minuman yang diperlukan oleh tamu. Pelayanan makanan dan minuman ini di Indonesia lebih dikenal dengan istilah tata hiding.

Menurut Mertayasa (2012), *Food and Beverage Service* adalah bagian yang menyiapkan sekaligus menyajikan makanan dan minuman untuk tamu yang menginap di hotel ataupun tamu yang sengaja datang dari luar hotel.

Untuk dapat mendukung keberhasilan dalam pelaksanaan layanan makanan dan minuman yang baik ada hal-hal yang perlu diperhatikan sebagai berikut:

- a) Pramusaji yang dapat professional
- b) Tempat dan peralatan yang tepat
- c) Menu yang disediakan
- d) Kerjasama yang baik dengan bagian terkait

Menurut I Gede Agus Mertayasa (2012), ada beberapa fungsi dari *Food and Beverage Service* yaitu:

- 1) Melayani makanan dan minuman. Pelayanan ini dapat dilakukan di restoran, bar, kamar tamu, dan di luar hotel (*Catering*).
- 2) Mendatangkan dan meningkatkan keuntungan bagi pihak manajemen.
- 3) Memelihara kebersihan dan keutuhan peralatan di *Food and Beverage*, biasanya dilakukan oleh *Steward*.
- 4) Memberikan pelayanan dan menjaga hubungan yang baik dan harmonis kepada semua tamu yang datang ke hotel.

2.4 Restaurant

Secara umum *restaurant* merupakan istilah untuk menyebutkan sebuah usaha yang menyajikan hidangan kepada setiap tamu dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan itu serta

menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya. Umumnya *restaurant* menyajikan makanan di tempat, tetapi ada juga *restaurant* yang menyediakan layanan *take-out dining* dan *delivery service* untuk dapat melayani setiap konsumen. Biasanya *restaurant* memiliki spesialisasi di setiap jenis makanan dan minuman yang akan dihidangkan.

2.5 Standar

Dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2014 tentang Standarisasi dan Penilaian Kesesuaian mendefinisikan bahwa standarisasi merupakan suatu proses merencanakan, merumuskan, menetapkan, menerapkan, memberlakukan, memelihara, dan mengawasi Standar yang dilaksanakan secara tertib dan bekerja sama dengan semua pemangku kepentingan.

2.6 Kelengkapan

Definisi kelengkapan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah alat atau segala sesuatu yang sudah tersedia dengan lengkap (Poerwadarminta, 2007).

Kelengkapan peralatan di sebuah hotel merujuk pada semua peralatan dan fasilitas yang tersedia di hotel untuk memenuhi kebutuhan tamu selama mereka menginap. Peralatan ini dapat mencakup berbagai hal, seperti furnitur kamar, AC, televisi, kulkas, perlengkapan mandi, perlengkapan tidur seperti selimut, bantal, sprei, serta perlengkapan kamar seperti meja, kursi, dan lampu.

2.7 Peralatan (*Equipment*)

Definisi peralatan yaitu merujuk pada alat-alat yang

digunakan perusahaan untuk mendukung jalannya suatu pekerjaan. Adapun ciri-ciri dari peralatan (*equipment*) sebagai berikut:

- a) Termasuk barang tidak habis pakai sehingga terdapat biaya penyusutan.
- b) Bisa dijual kembali meskipun ada penurunan harga saat penjualannya.
- c) Masa pemakaiannya biasanya lebih dari 1 tahun.
- d) Umumnya harga lebih mahal.
- e) Tujuan keberadaannya adalah sebagai pendukung jalannya usaha.

2.8 Furniture

- a) Meja (*Guest Table*)
Meja yang terdapat di *banquet* terdiri dari beberapa bentuk atau jenis, yaitu *round table*, *rectangular table*, dan *square table*.
- b) Kursi
Kursi makan yang dibuat harus ada sandaran dibelakangnya supaya tamu merasa nyaman dalam menikmati makanan. Ukuran kursi tersebut:
 - 1) 46 cm dari tempat duduk ke bagian lantai.
 - 2) 1 m dari sandaran sampai ke lantai.
 - 3) 46 cm lebarnya

2.9 Linen

Linen adalah barang-barang yang terbuat dari kain untuk keperluan oprasi suatu restoran. Termasuk linen disini ialah taplak meja, serbet makan (*napkin*), serbet gelas (*glass towel*), lap untuk waiter (*arm towel*), alas baki (*tray cloth*), dan kain panjang atau batik (*skirting*)

yang dipergunakan sebagai penutup meja-meja bagian bawah atau meja prasmanan pada pesta-pesta.

2.10 Silverware

Silverware adalah peralatan yang terbuat dari silver (perak) yang di dalamnya termasuk *stainless steel*. *Silverware* terdiri dari:

- 1) *Cutlery*, yaitu alat makanan yang dipasang di atas meja tamu. *Cutlery* terdiri dari tiga jenis yaitu spoon, knife, dan fork.
- 2) *Hollowware*, yaitu adalah peralatan dari stainless steel yang digunakan dalam menghidangkan makanan, contoh: Platter/oval, vegetable disk, cashrool, pot (tea, coffee), creamer, sugar bowl, ashtray, chopping disk, soup kattle/tureen.

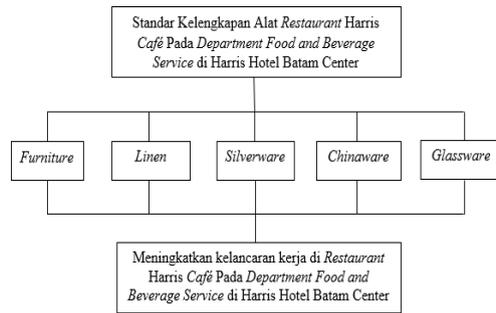
2.11 Chinaware

Chinaware adalah semua peralatan restoran yang terbuat dari keramik, terdiri dari: *plater, plate (dinner, dessert, bread and butter, soup), cups (soup, tea, demitasse), jug (cream, water), pots (tea, coffee), saucer (tea, soup), bowl (sugar, wipose, fingers, salad), salt, pepper shaker, vas of flower*.

2.12 Glassware

Ada banyak jenis gelas yang digunakan di restoran dalam menyajikan minuman. Tetapi kalau dikelompokan akan menjadi 2 kelompok, yaitu *Stemmed Glass* (gelas yang bertangkai) dan *Unstemmed Glass* (gelas yang tidak bertangkai).

2.13 Kerangka Berfikir Penelitian



Sumber: I Gede Agus Martayasa (2012)

2.14 Konsep Operasional

- a. Standar
- b. Kelengkapan
- c. Peralatan (*equipment*)
- d. Furniture
- e. Linen
- f. Silverware
- g. Chinaware
- h. Glassware

3. METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif dan bertujuan untuk membuat deskripsi atas suatu fenomena sosial atau alam secara sistematis, factual, dan akurat (Wardiyanta, 2006).

Menurut Bogdan dan Taylor (2018) penelitian kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian yang dapat menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Adapun pada penelitian ini dilakukan di *Restaurant Harris Hotel Batam Center* yang berlokasi di jalan Jl. Engku Putri Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam. Penulis

akan mengambil waktu penelitian yaitu pada bulan Juli 2022 sampai bulan Januari 2023.

3.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, penulis memilih informan kunci yang ahli pada bidangnya untuk dapat memperbanyak data dan informasi dalam penelitian ini.

Table 3.1
Identitas Informan

No.	Nama	Jenis Kelamin	Departement/Jabatan	Keterangan
1.	Lian	L	F&B Service/ Restauran Banquet Manager	Informan Kunci
2.	Reza <u>Permana</u>	L	Departement F&B Product/Executive Chef	Informan Kunci
3.	<u>Buyung</u>	P	F&B Service/Waiter	Informan Kunci

3.4 Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer adalah informasi yang diperoleh peneliti dari responden secara langsung. Didalam penelitian ini untuk, pengumpulan data primer dilakukan dengan wawancara dan dengan observasi langsung.

b. Data Sekunder

Data sekunder yang diperoleh dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian. Data sekunder yang merupakan data yang umumnya diperoleh berdasarkan data dalam bentuk arsip atau dokumen yang dimiliki dan yang digunakan sebagai tambahan dalam pelaksanaan sebuah penelitian.

3.5 Teknik Pengumpul Data

a. Observasi

Sutrisno (1995) observasi adalah “Through observation the researcher learn about behavior and the earning attached to those behavior”. Berdasarkan pernyataan tersebut bahwa melalui observasi penelitian dapat memperoleh data dengan mempelajari dan memahami tingkah laku secara langsung.

b. Wawancara

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam. Peneliti menggunakan jenis wawancara tertulis dan lisan untuk memperjelas masalah bagaimana pengelolaan peralatan dari restaurant Harris Hotel Batam Center.

c. Dokumentasi

Menurut Suharsismi Arikunto (1993) Teknik dokumentasi yaitu teknik mencari data mengenai variable yang berupa catatan, transkrip, buku, surat, majalah, dan nilai sebagainya. Penulis akan mendokumentasikan hal yang berhubungan dengan penelitian, dokumentasi ini dalam bentuk foto, dan rekaman yang berhubungan dengan penelitian.

d. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaan terhadap buku-buku, literature-literature, catatan-catatan, laporan-laporan yang

ada hubungannya dengan permasalahan yang akan diteliti.

3.6 Teknik Analisis Data

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kualitatif deskriptif, yakni data yang diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermaam-macam.

3.7 Oprasional Variabe

Oprasional variabel merupakan suatu table yang dapat membantu penulis untuk menyusun penulisan ini agar lebih terstruktur dengan pembahasan yang akan dibahas oleh penulis.

Table 3.2
Oprasional Variable

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Standar Kelengkapan Alat Restaurant Pada Department Food and Beverage Service di Harris Hotel Batam Center	Furniture	Meja, Kursi	Observasi Wawancara Dokumentasi Studi Pustaka
	Linen	Ta pl ak meja, slip cloths, napkin, buffet cloths, tr olly and sideboard cloths, waiter cloths, tea and glass cloths, tray cloths, skirt/skirting, oshibuzzi .	
	Silverware	Cutlery, hollowware.	
	Chinaware	Plater, Plate (dinner, dessert, bread and butter, soup), Cups (soup, tea, demitasse), Jug (cream, water), Pots (tea, coffee), Saucer (tea, soup), Bowl (sugar, wipose , fingers, salad), Salt, pepper shaker, Vas of flower.	
	Glassware	Stemmed glass, Unstemmed glass.	

Sumber: I Gede Agus Mertayasa (2012)

4. PEMBAHASAN DAN HASIL

4.1 Gambaran Umum

4.1.1 Gambaran Umum Kota Batam

Kota Batam merupakan bagian dari Provinsi Kepulauan Riau, yang memiliki luas wilayah daratan

seluas 108,265 Ha dan luas wilayah laut/perairan 318,298.28 Ha sedangkan luas wilayah keseluruhannya mencapai 426,463.28 Ha. Kota Batam memiliki iklim tropis dengan suhu rata-rata 26 sampai 34 derajat celsius. Kota Batam ini memiliki dataran yang berbukit dan berlembah, serta tanahnya yang merupakan tanah merah dan kurang subur serta cuaca yang sering berubah sehingga mengakibatkan tanah ini hanya bisa ditanami oleh tanaman yang dapat tumbuh tanpa mengikuti musim. Adapun Batasan-batasan Kota Batam ini, pada bagian Utara ada: Singapura dan Malaysia, bagian Selatan: Kabupaten Lingga, bagian Barat: Kabupaten Karimun dan laut Internasional, bagian Timur: Kabupaten Bintan dan Tanjung Pinang.

Masyarakat Kota Batam merupakan masyarakat yang heterogen, dimana terdiri dari beragam suku dan golongan. Suku Melayu, Jawa, Batak, Minangkabau, dan Tionghoa adalah suku-suku yang dominan di Kota Batam. Dengan berpayungkan Budaya Melayu dan menjunjung tinggi Bhinneka Tunggal Ika, Batam menjadi kondusif dalam menggerakkan kegiatan ekonomi, sosial politik serta budaya dalam masyarakat.

4.1.2 Gambaran Umum Hotel di Kota Batam

Pandemic Covid-19 yang melanda Indonesia terutama Kota Batam yang dimana banyaknya industri perhotelan mengalami kerugian dan mengharuskan para pengusaha-pengusaha yang bergerak dibidang industri perhotelan ini harus gulung tikar. Karena kerugian yang besar tersebut hingga membuat

banyak sekali karyawan-karyawan hotel yang di PHK bahkan banyaknya hotel yang tutup karena kerugian yang disebabkan oleh virus Covid-19.

Dalam beberapa tahun ini perlahan-lahan perekonomian sudah kembali pulih terutama pada industry perhotelan terlihat dimana sudah kembali normalnya tingkat kunjungan tamu hotel terutama pada Kota Batam. Banyak nya hotel di batam memberikan banyak pilihan terhadap tamu yang ingin menginap sesuai dengan kriteria hotel yang ingin mereka tempati. Biasanya pada hotel bintang 3 ke atas akan menjadi pilihan para tamu, terutama pada hotel bintang 4 yang biasanya dihuni para menengah ke atas. Dimana biasanya pada hotel bintang 4 yang ada di Kota Batam sudah memiliki 200 lebih jumlah kamar dengan tipe yang berbeda. Hotel bintang 4 di Kota Batam juga sudah dilengkapi dengan *cafe*, kolam renang, *restaurant*, *secretariat room*, *play room* dengan kapasitas diatas 100 orang, serta fasilitas tamu penyandang disabilitas.

4.2 Profil Hotel

4.2.1 Profil Harris Hotel Batam Center

Harris Hotel Batam Center (HBCT) merupakan hotel yang terletak di kota Batam, tepatnya di Kecamatan Teluk Tering, didirikan pada tahun 2011 dan diresmikan pada tanggal 10 November 2012. Harris Hotel Batam Center merupakan Hotel Harris kedua yang ada di Pulau Batam. Harris Hotel Batam Center memiliki lokasi yang strategis, yaitu bersebelahan dengan pelabuhan, berseberangan dengan pusat perbelanjaan dan alun-alun kota Batam, serta dekat dengan pusat administrasi kota, seperti kantor

imigrasi, kantor DPRD dan kantor pemerintahan lainnya. Bangunan hotel ini memiliki tinggi 10 lantai, yang terdiri dari 9 lantai untuk kamar, dan di setiap lantainya terdapat 19 kamar, sehingga total keseluruhan kamar yang dimiliki berjumlah 171 kamar, dimana kamar yang aktif hanya 168 kamar dan kamar yang dapat terjual hanya 166 kamar. Pada lantai 1 dan lantai 2 merupakan lantai khusus untuk *smooking room* dan lantai 3 sampai dengan lantai 9 merupakan lantai yang diperuntukan bagi mereka yang tidak merokok (*non-smooking room*), dan pada lantai 9 terdapat spa.

Pada Hotel Harris Batam Center terdapat *connecting room*, dengan jumlah 8 *connecting room* yang tersedia di setiap lantainya. Pada kamar-kamar yang tersedia, terdapat 2 pemandangan dari kamar yang dapat dipilih, yaitu pemandangan laut (*sea view*) dan pemandangan kota (*city view*), dengan luas kamar 27 m² dan terdapat 2 pilihan tempat tidur, yaitu *twin bed* dan *king bed*. Tidak hanya itu, Harris Hotel Batam Center juga memiliki beberapa fasilitas lainnya seperti Ruang Rapat dan Acara (*Meeting and Event Room*), *Harissimo Pizza*, *H'Spa and Massage*, *Food and Beverage Outlet*, Kolam Renang (*Swimming Pool*), *GYM Center*, *Harris Boutique*, *wifi*, *Room Service*.

4.3 Gambaran Umum *Restaurant*

4.3.1 *Restaurant Harris Café*

Harris Café merupakan nama yang diberikan kepada seluruh *restaurant* atau tempat makan dan sarapan pada properti Harris Hotel. Dimana lokasi *Harris Café* yang terdapat di Harris Hotel Batam Center, terletak tepat di belakang area

front desk (resepsionis). Harris Café buka dari pukul 06.00 sampai dengan pukul 23.00 dengan *last order* pukul 22.30. Dimana waktu sarapan dimulai dari pukul 06.00 hingga pukul 10.00. Serta dalam Harris Café ini terdapat *juice bar* yang menyediakan berbagai macam minuman seperti *mocktail*, *cocktail*, *fresh juice* dan beberapa minuman lainnya.

Harris *café* merupakan satu-satunya *restaurant* yang ada di Harris Hotel Batam Center yang merupakan bagian dari *Food and Beverage Service Department*. Harris Café juga biasanya mengadakan menu-menu promo setiap per-tiga bulan sekali, menu-menu promo yang ditawarkan bermacam-macam mulai dari *maincours*, *deseert* hingga *beverage*. *Restaurant Harris Café* yang sangat sederhana untuk sarapan, makan siang, dan sangat ideal untuk makan malam romantis dengan koktail malam yang menyenangkan serta keramah tamahan dari semua Harris *Players* dan *waiter* yang *ceearsfull* sehingga akan membuat para tamu menemukan bahwa *restaurant* ini memberikan nilai pelayanan yang sangat baik kepada setiap tamu. Bukan hanya itu saja setiap harinya pada saat *breakfast* di jam 08.00 WIB dan setiap hari Sabtu di jam 20.00 WIB seluruh Harris *Players* akan menari di hadapan para tamu atau sering disebut dengan Harris *Move*.

4.3.2 Struktur Organisasi Restaurant Harris Café

Harris Hotel Batam Center pada *Restaurant Harris Café* terdapat susunan struktur organisasi mulai dari atasan hingga bawahan yang disusun oleh *Food and Beverage Service Manager* untuk memperjelas setiap tugas yang ada, sehingga tujuan yang

telah dibuat dapat terlaksana dengan baik dan dapat mengoptimalkan jalannya oprasional di *Restaurant Harris Café* dengan lancar, sehingga setiap karyawan memiliki tugas dan tanggung jawab yang berbeda-beda sesuai dengan jabatan yang telah disusun dalam struktur organisasi tersebut.

4.4 Standar Kelengkapan Alat Restaurant Harris Café

4.4.1 Alat Restaurant Harris Café

Pada sebuah *restaurant* peralatan yang digunakan juga merupakan suatu hal yang sangat penting untuk diperhatikan, karena peralatan sendiri merupakan salah satu alat tata hidang yang sangat penting untuk kebutuhan makanan dan minuman. Pada umumnya di sebuah *restaurant*, sebelum melakukan oprasional kerja haruslah terlebih dahulu memperhatikan kelengkapan peralatan bahkan memperhatikan penanganan peralatan yang bertujuan untuk kelancaran kerja pada saat oprasional. Adapun peralatan yang harus diperhatikan biasanya seperti *furniture*, *linen*, *chinaware*, *glassware*, *silverware*, *tableware*.

Tidak kalah dari restoran-restoran berbintang lainnya, Harris Café memiliki pelayanan yang baik dan jumlah peralatan yang mencukupi untuk memenuhi kebutuhan oprasional di restoran, dimana dengan jumlah peralatan yang mencukupi dapat meringankan kelancaran kerja oprasional yang dilakukan oleh pramusaji pada saat penghidangan makanan maupun minuman. Adapun jumlah peralatan yang ada di restoran Harris Café sebagai berikut:

Table 4.1

Perbandingan Jumlah Peralatan

No	Klasifikasi	Jumlah Peralatan Restaurant
1	Furniture	365
2	Linen	1.554
3	Chinaware	3.992
4	Glassware	808
5	Silverware	3.343

Sumber: Restaurant Banquet Manager 2023

4.4.2 Standar Oprasional Prosedur Kelengkapan Peralatan Restaurant Harris Café

Standar Oprasional Prosedur adalah suatu sistem yang dirancang secara tertulis dan memaparkan mengenai langkah-langkah kerja yang sudah ter-standarisasi atau bagaimana cara melaksanakan kegiatan dengan rutin. Pembuatan SOP dalam setiap perusahaan bertujuan untuk mengatur tata cara berkegiatan di sebuah oprasional perusahaan.

Pada restoran Harris Café setiap karyawan harus menjaga standar kelengkapan alat restoran sesuai dengan standar oprasional yang telah dibuat oleh perusahaan.

4.4.3 Kendala dalam Melengkapi Peralatan Restaurant Harris Café

Pada pemilihan peralatan ini juga tentunya memiliki kendala tertentu, banyak hal yang dapat mempengaruhi kendala dalam melengkapi peralatan restoran ini sehingga dapat menghambat suatu proses kegiatan dalam menyelesaikan sesuatu. Adapun kendala yang dialami ketika dalam melengkapi peralatan itu:

- 1) Kendala dalam sebuah pembiayaan.
- 2) Kurangnya kesadaran dalam memerhatikan sistem kelengkapan.
- 3) Lamanya waktu pengorderan barang dan terkadang masih terdapat beberapa peralatan yang tidak sesuai dengan standar.

4.4.4 Menjaga Standar Kelengkapan Peralatan Restaurant Harris Café

Menjaga dan memelihara peralatan merupakan hal yang penting untuk dilakukan secara berkala atau rutin terus menerus agar setiap peralatan dapat dipakai sesuai dengan fungsinya dan selalu bersih serta dapat dipakai dengan jangka waktu yang cukup lama. Dilakukannya pemeliharaan perawatan juga bisa mengurangi terjadinya kerusakan dan tidak perlu mengeluarkan biaya yang besar untuk membeli atau mengganti peralatan tersebut. Adapun cara dalam menjaga standar kelengkapan peralatan yaitu:

- 1) Dengan melakukan inventory setiap bulan dan tahunnya.
- 2) Mengetahui berapa sisa dari parstok yang ada, sehingga memudahkan dalam pengorderan peralatan.
- 3) Melakukan general clening pada setiap peralatan dan setiap area sehingga semuanya tetap higienis dan bersih.

5. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

- 1) Restoran Harris Café dalam melengkapi kelengkapan peralatan sudah sesuai dengan

standar dan sudah berjalan dengan baik, yang dimana tetap mengikuti SOP yang sudah diterapkan oleh pihak Ascott. Namun terkadang masih terjadi kendala yang pada akhirnya bisa dapat diselesaikan oleh pihak hotel.

- 2) Pada Restoran Harris Café semua peralatan yang ada sudah memadai dimana dapat dilihat bahwa pada setiap jenis peralatan seperti *Chinaware*, *Silverware*, *Glassware*, Linen, dan Furniture sudah ada dalam restoran Harris Café dan dalam jumlah yang cukup untuk membantu kelancaran oprasional.
- 3) Dalam menjaga peralatan yang ada Restoran Harris Café melakukan general cleaning ke setiap peralatan dan setiap area, dengan adanya hal tersebut membantu menjaga kebersihan serta kerapian setiap peralatan dan area.

5.2 Saran

- 1) Untuk mengurangi terjadinya kendala dalam oprasional seperti event-event yang mendadak yang mengakibatkan hotel kekurangan kelengkapan peralatan sebaiknya pihak hotel lebih memperbanyak stok peralatan yang ada seperti *Chinaware*, *Silverware*, *Glassware*, agar tidak meminjam ke hotel-hotel lain dan dapat mempercepat waktu kerja.
- 2) Memberikan pelatihan kepada seluruh staf yang berhubungan dengan peralatan atau bagaimana cara menjaga peralatan dengan

baik agar tidak mudah rusak bahkan memberikan pemahaman kepada seluruh staf untuk lebih peduli lagi dalam menjaga peralatan yang sudah ada tersebut, hal ini akan menambah pengetahuan dan kepedulian seluruh staf untuk mejaga seluruh peralatan.

6.DAFTAR PUSTAKA

Al-Bataafi. Wisnu HS. 2006. *Housekeeping Department: Floor & Public Area Job*.

Komar Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta; PT. Grasindo.

Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: Gramedia Widiasarana.

Mertayasa, I Gede Agus. 2012. *Food & Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.

Poerwadarminta. 2007. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN Balai Pustaka.

Soekresno dan Pendit. 1998. *Pramusaji Food and Beverage Service*. Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang RI No. 20 Tahun 2014 tentang Standardisasi dan Penilaian Kesesuaian.

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

