

IMPLEMENTATION OF BAR COOPERATION WITH OTHER DEPARTMENTS AT GRAND ELITE HOTEL PEKANBARU

By: Arya Ramadhani Fadli

Supervisor : Prof. Dr. Dra. Rd. Siti Sofro Sidiq, M.Si

Arya.ramadhani2855@student.unri.ac.id , sitisofrosidiq@lecturer.unri.ac.id

Travel Business Study Program-Department of Administrative Sciences Faculty
of Social and Political Sciences Universitas Riau

Bina Widya Campus, JL. H.R Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru, Pekanbaru,
Riau Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

Cooperation is a relationship between two or more people who carry out a process to achieve a common goal where each party will provide a solution, different thoughts and perceptions and give rise to a process of bargaining with each other. In hotel operations, of course, it requires effective inter-departmental cooperation relationships so that operations can run smoothly. The bar is one part of the department that has a cooperative relationship with all hotel departments. This research was conducted in January-May 2023 located at the Grand Elite Hotel Pekanbaru. The purpose of this study is to know the role of the Bar towards other departments, know the form of Bar Cooperation with other departments to improve service quality, and constraints what was found during Bar operations at Grand Elite Hotel Pekanbaru. Data were collected using interview, observation and documentation techniques. The results showed that each department plays an important role in bar operations and has a close cooperative relationship so that operational activities run smoothly.

Keywords: Cooperation, Hotel, Bar

LATAR BELAKANG

Pariwisata ialah fenomena internasional yang memerlukan partisipasi manusia. Maka karena itu, berwisata harus dianggap sebagai hak asasi manusia mendasar yang patut dilindungi dan dipatuhi. Organisasi internasional termasuk PBB, Bank Dunia, serta World Tourism Organization (WTO) sudah menggaris bawahi fakta bahwasanya pariwisata terkait erat dengan keberadaan manusia dalam hal kegiatan ekonomi dan sosial.

Dalam sektor pariwisata, industri perhotelan ialah salah satu unsur penting yang berkaitan erat dengan pariwisata dan diketahui bahwasanya perhotelan berperan penting pada pengembangan sektor pariwisata itu sendiri. Hotel mewakili suatu bentuk pariwisata yang dioperasikan secara komersial dan menawarkan akomodasi, masakan, dan fasilitas tertentu. Hotel juga diartikan sebagai suatu bangunan untuk orang tinggal pada waktu yang singkat serta menyediakan fasilitas yang berkelas.

Kota Pekanbaru ialah ibu kota Provinsi Riau yang berkembang pesat ialah salah satu tempat bagi sebagian besar investor untuk menempatkan bisnis mereka dan juga merupakan wilayah lintas sektoral yang sangat penting. Banyaknya hotel baru yang dikembangkan untuk memanfaatkan skenario wisata yang berkembang pesat menjadi bukti bahwa industri perhotelan di Pekanbaru kini berkembang pesat. Oleh karena itu, layanan jasa hotel perlu mendapat perhatian khusus dimana persaingan usaha akomodasi semakin tajam di Pekanbaru. Hal ini bisa diperhatikan dari pertumbuhan

hotel berbintang mulai dari hotel berbintang satu hingga bintang lima. Pesatnya perkembangan industri mendorong perusahaan untuk mengoptimalkan dan meningkatkan kenyamanan dan keamanan serta pelayanan yang baik agar dapat menarik tamu menginap.

Setiap hotel-hotel harus menjaga standar kualitas yang mereka punya, baik dari segi fasilitas maupun pelayanan agar hotel tetap bisa bertahan dan berkembang sesuai perkembangan zaman. Standar fasilitas dan layanan hotel harus terus meningkat sebagai akibat dari daya saing industri. Karena itu, sektor ini harus mampu memberikan layanan yang memuaskan keinginan dan permintaan pengunjung. Salah satu hotel yang mempunyai kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik adalah Grand Elite Hotel.

Hotel mewah bisnis internasional perdana di Kota Pekanbaru, Riau, adalah Grand Elite Hotel. Terletak di dalam Komplek Riau Bussines Center di Jalan Riau Ujung, di kawasan Tampan yang terkenal, yang terkenal dengan Kawasan hiburan. Sejak didirikan pada tanggal 26 Desember 2005, pendirian ini dikenal dengan nama Quality Hotel Pekanbaru. Hotel ini memiliki luas 4.578.30 m² dan bangunan yang terdiri dari 5 tingkat.

Fasilitas yang ada di Grand Elite Hotel juga sangat lengkap seperti Ballroom, Meeting room, Pepito Restaurant, Drug Store, Grand Spa, Elites Fitness, Sauna, Life Spa, Cendrawasih Lounge, RP Internasional Executive Club dan Swimming Pool. Food and Beverage

Departemen merupakan komponen penting dari hotel, mengawasi dan mengelola kebutuhan layanan makanan dan minuman, serta kebutuhan terkait lainnya, baik penghuni hotel maupun non-penduduk. Dengan adanya RP Internasional Club dan Cendrawasih Lounge yang dimiliki Grand Elite Hotel menjadi salah satu daya tarik yang ingin dikunjungi tamu.

Pada RP Internasional Club dan Cendrawasih Lounge menawarkan berbagai minuman alkohol maupun non-alkohol. Dengan adanya tempat ini tentunya memerlukan kerja sama antara pihak Bar dan departemen hotel lainnya. Dalam operasional hotel, diperlukan kerja sama antar departemen agar segala tujuan dari masing-masing departemen dapat tercapai. Salah satu departemen yang dalam pelaksanaan operasionalnya bekerja sama dengan departemen lainnya adalah Bar.

Oleh sebab itu, tujuan atas penelitian ini yaitu untuk mengetahui **“PELAKSANAAN KERJASAMA BAR DENGAN DEPARTEMEN LAINNYA PADA GRAND ELITE HOTEL PEKANBARU”**

RUMUSAN MASALAH

Berlandaskan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah yakni berikut :

1. Bagaimana peranan Bar dengan departemen hotel lainnya pada Grand Elite Hotel?
2. Bagaimana bentuk Kerjasama antara Bar dengan departemen lainnya pada Grand Elite Hotel?

BATASAN MASALAH

Di penelitian ini hanya hendak membahas mengenai pelaksanaan tugas Bar serta bagaimana bentuk kerjasama antara Bar dengan departemen lainnya pada Grand Elite Hotel Pekanbaru

TUJUAN PENELITIAN

1. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas di Bar dan fungsi staff bar dengan departemen lainnya pada Grand Elite Hotel Kota Pekanbaru
2. Untuk mengetahui bentuk Kerjasama Bar dengan departemen lainnya pada Grand Elite Hotel Kota Pekanbaru
3. Untuk meningkatkan pelayanan di Bar Grand Elite Hotel Kota Pekanbaru

MANFAAT PENELITIAN

Adapun manfaat atas penelitian ini yakni :

1. Bagi penulis menjadi sarana memperluas pengetahuan dan wawasan serta lebih
2. memahami teori yang diperoleh sepanjang proses perkuliahan.
3. Bagi akademis sebagai sarana informasi di penelitian berikutnya secara khusus di bidang Pariwisata serta ilmu pada umumnya.
4. Bagi pihak Grand Elite Hotel Pekanbaru sebagai sarana untuk mengetahui bentuk kerjasama yang baik antara Bar dengan Departemen lainnya dan meningkatkan kepuasan tamu.

TINJAUAN PUSTAKA

PARIWISATA

Pariwisata berdasar pada UU No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan “adalah bagian integral dari pembangunan nasional yang dilakukan secara sistematis, terencana, terpadu, berkelanjutan, dan bertanggung jawab dengan tetap memberikan perlindungan terhadap nilai-nilai agama, budaya yang hidup dalam masyarakat, kelestarian dan mutu lingkungan hidup, serta kepentingan nasional.”

Pariwisata ialah fenomena global yang melibatkan manusia yang dijadikan sebagai kebutuhan dasar. Oleh sebab itu, berwisata harus dianggap menjadi HAM mendasar yang patut dilindungi serta dipatuhi. Organisasi internasional termasuk PBB, Bank Dunia, serta World Tourism Organization (WTO) sudah menggarisbawahi fakta bahwasanya pariwisata terkait erat dengan keberadaan manusia dalam hal kegiatan ekonomi dan sosial.

HOTEL

Hotel ialah jenis pariwisata yang dikelola secara komersil dan menyediakan jasa pelayanan, jasa penginapan, makanan serta fasilitas tertentu. Hotel juga diartikan sebagai suatu bangunan untuk orang tinggal pada waktu yang singkat serta menyediakan fasilitas yang berkelas. Menurut Keputusan Direktur Jenderal Pariwisata No. 14/U/II/1988 yang mengatur mengenai perusahaan dan tata usaha perhotelan, terdapat beberapa kategori hotel berdasarkan sistem bintang, yaitu kategori terendah

mendapat bintang satu dan kategori tertinggi mendapat bintang lima. Berdasarkan peringkat yang digunakan untuk menghitung jumlah bintang yang diberikan:

1. Kriteria fisik meliputi keadaan struktur hotel dan lokasinya.
2. Total kamar yang tersedia.
3. Bentuk layanan yang diberi.
4. Kredensial profesional, termasuk tunjangan dan pelatihan karyawan.
5. Fasilitas olahraga serta rekreasi tambahan, termasuk kolam renang, lapangan tenis, dan disko, dapat diakses.

Berdasar pada Sihite (2000:225-226) pengelolaan hotel terbagi atas 3 bagian yakni :

A. Chain Operators :

- 1) Chain internasional
Hotel dikelola berlandaskan kontrak manajemen dengan manajemen hotel corporation asing. Pada umumnya hotel bintang 3, 4 serta 5 sudah banyak yang menjadi hotel chain internasionals mengingat system pengelolaan serta strategi pemasarannya menuntut profesionalisme yang tinggi.
- 2) Chain nasional
Perkembangan manajemen ini telah menyebar ke hampir seluruh provinsi dan menunjukkan gejala yang sama seperti yang dialami oleh Hotel Management Company internasional.

b. Resentee Ownership

Pemiliknya mempekerjakan seorang manajer ahli serta tidak

terlibat langsung pada operasional hotel sehari-hari.

c. Dikelola sendiri

Secara umum, hotel yang dimiliki dan dioperasikan secara pribadi adalah hotel sederhana berbintang satu dan dua, beberapa bahkan mencapai tiga bintang. Manajemen ini dibedakan berdasarkan fakta bahwa pemilik dan manajernya identik, dan mayoritas karyawannya adalah kerabat atau anggota keluarga manajer itu sendiri. Wisatawan asing biasanya tidak tertarik pada hotel yang dikelola sendiri karena praktik pemasaran dan manajemen yang tidak memadai, serta fakta bahwa kualitas produk dan layanan mereka tidak memenuhi kriteria hotel berbintang yang ditentukan.

DEPARTEMEN HOTEL

Departemen hotel adalah segala bagian hotel yang bekerja sama dalam menjalankan operasional hotel. Semua departemen memiliki hubungan erat dan saling bergantung satu sama lain dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Departemen hotel terbagi menjadi :

1. General Manager

Sebagai pimpinan tertinggi yang ada di hotel, General Manager memiliki tugas yaitu bertanggung jawab terhadap semua operasional hotel dan melakukan pengawasan terhadap kinerja bawahannya termasuk didalamnya bertugas dalam membuat kebijakan tertentu dalam meningkatkan kualitas pelayann yang ada di hotel.

2. Housekeeping

Housekeeping ialah komponen pendukung utama front office yang tugasnya antara lain memastikan kamar tersedia dan bersih, menyediakan kamar kosong dan siap pakai, serta membantu front office dalam memberitahukan status kamar kepada tamu.

3. Enginering

Divisi renovasi dan pemeliharaan sebuah hotel mempunyai tugas menjaga penampilan hotel dari dua sudut pandang: interior dan eksterior. Selain itu, tugas divisi ini adalah memastikan berfungsinya seluruh aparatur operasional. Biasanya departemen ini mempekerjakan personel yang memiliki pengetahuan di bidang instalasi listrik, instalasi perpipaan, pertukangan, dan teknik

4. Marketing

Marketing adalah departemen yang tujuan utamanya adalah membangkitkan minat pengunjung terhadap hotel. Sebagai strategi pemasaran, hotel biasanya memanfaatkan media massa, brosur, dan baliho untuk menarik minat pengunjung.

5. F&B Product

bertugas dalam hal menentukan hidangan yang akan dijual ke tamu, meng-crosscheck hidangan yang akan disajikan ke tamu, menentukan bahan apa saja yang diperlukan di Kitchen dan membagi pekerjaan kepada bawahannya seperti Cooker, Sous Chef, Steward, pastry dan butcher.

6. F&B Service
F&B service melakukan service yang baik ke tamu, melakukan preparing event sesuai BEO (banquet event order), mengawasi standar service bawahannya yaitu waiter, bartender dan banquet. F&B manager bertugas menarik casual untuk membantu jalannya operasional saat dibutuhkan.
7. HR Manager
Seorang Human Resources Manager bertanggung jawab atas SDM yang dimiliki oleh hotel serta mengatur sistem ketenagakerjaan.
8. Accounting
Accounting dalam sebuah hotel memiliki tanggung jawab mengendalikan kegiatan operasional keuangan. Staf accounting di perusahaan lokal, mereka mengumpulkan dan mengirimkan data serta bertanggung jawab untuk hasil operasi perhitungan secara aktual dalam pembentukan instansinya. Beberapa tanggung jawab yang dimiliki accounting meliputi membayar semua rekening, mengirim laporan, menerima pembayaran rekening yang diterima, menghitung informasi daftar gaji dan menulis daftar gaji.
9. Security
Bertugas menjaga keamanan dan ketertiban seluruh hotel. Melakukan pengecekan berkala ke setiap sudut hotel. Security memiliki posko yang berfungsi sebagai gerbang awal jika ada visitor dari luar yang ingin menemui salah satu manager ataupun karyawan hotel, visitor harus mendapat izin dari security untuk dapat masuk.
10. Front Office
Department Front office ialah area utama di hotel tempat pengunjung yang biasanya duduk di foyer berinteraksi. Menjadi tempat pengunjung melakukan check in, melakukan reservasi penginapan, dan mendaftar.

BAR

Bar adalah section yang bertugas serta bertanggung jawab atas memproduksi dan menyajikan minuman yang memabukkan dan tidak beralkohol kepada pengunjung. Selain itu, hotel memperoleh pendapatan dan keuntungan besar dari bar mereka. Berbagai macam minuman ditawarkan, dijual, dan disajikan di bar hotel untuk pengunjung, baik mereka memintanya dari restoran atau bar sendiri atau dari kamar mereka.

Seorang bartender yang menyajikan minuman merupakan komponen vital dalam industri food and beverage. Seperti halnya pekerjaan apa pun, bartender adalah keterampilan yang harus dikuasai. Selain menyajikan tujuh belas jenis minuman berbeda, seorang bartender juga harus memberikan pelayanan yang luar biasa kepada setiap pelanggannya (Adam, 2001). Pada umumnya dikenal adanya 2 jenis bar, yakni Public Bar serta Service Bar. Public Bar hotel adalah perusahaan afiliasi yang juga beroperasi secara independen.

KERJASAMA ANTAR DEPARTEMEN PADA HOTEL

Kerjasama dianggap bermanfaat bila memenuhi standar berikut:

1. Adanya koordinasi yang baik antar individu guna memenuhi tujuan bersama
2. Adanya pemberian wewenang atas pengambilan keputusan terhadap individu
3. ataupun kelompok
4. Adanya kesadaran setiap individu akan tugas serta tanggung jawab.
5. Adanya komunikasi yang baik serta lancar antar individu akibatnya proses kerja menjadi efisien dan kondusif.

Agar organisasi dapat mencapai tujuannya secara efektif, tim yang kohesif dan sudut pandang yang bersatu sangat diperlukan. Dalam hal ini, pada hotel di perlukan koordinasi ataupun kerja sama antar departemen agar tercapai suatu tujuan.

Bekerja sebagai panduan bagi manajemen untuk membangun dan mempertahankan team work yang efektif dapat berdampak positif pada hasil kerja dengan memeriksa dan menggabungkan semua komponen aktivitas yang dirancang untuk menghasilkan hasil yang baik.

Pada hotel terdapat beberapa departemen yang memiliki hubungan kerja sama dalam menjalankan tugasnya masing-masing. Hubungan kerja sama ini menentukan lancarnya operasional sebuah hotel. Departemen yang ada dalam hotel adalah *General Manager, Exe. Asst. Manager, GM Secretary, Exe.*

Housekeeper, Chief Engineering, Director Of Sales, Exe. Chef, EAM F&B Service, HR Manager, Finance Controller, Security, Front Office Manager. Salah satu departemen yang memiliki hubungan kerja dengan kerja sama lainnya adalah Bar. Kerja sama section bar sangat membantu dalam kelancaran operasional di bar tersebut. Kerja sama ini mencakup kerja sama antara karyawan maupun antara section bar dengan lainnya.

METODE PENELITIAN Desain Penelitian

Metode penelitian ini mempergunakan metode kualitatif dengan pendekatan deksriptif. Penelitian ini dibentuk sebagai penelitian deskriptif yakni penelitian yang bermaksud menghasilkan sebuah deskripsi atas suaga gejala atau kejadian sosial/alam secara sistematis, faktual dan akurat (Wardiyanta, 2006).

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dijalankan di bulan Januari- Mei 2023 yang bertempat di Grand Elite Hotel terletak di Jl Riau, Komplek RBC (Riau Business Center), Kelurahan Tampan, Kecamatan Payung Sekaki, Kota Pekanbaru.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau yang biasa disebut key informant dalam penelitian adalah Executive Chef, Demi Chef Garde Manager, Commis Garde Manager, Cook Helper Garde Manager serta Shopkeeper di Grand Elite Hotel Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer

Data primer ialah informasi atau data yang didapat langsung dari subjek penelitian, dalam hal ini instrumen yang telah ditentukan digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi. Tujuan pengumpulan data primer adalah guna menjawab pertanyaan penelitian.

Data sekunder

Data sekunder merupakan data statistik tambahan atau data yang telah melalui pemrosesan agar sesuai untuk tujuan statistik. Data tersebut biasanya dapat diakses dari kantor pemerintah, biro layanan data, perusahaan swasta, atau organisasi lain yang terkait dengan pemanfaatan data (Moehar, 2002).

TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Metode yang dipergunakan di penelitian ini yakni:

a. Observasi

Observasi berdasar pada Supardi (2006:88) ialah suatu metode pengumpulan data dimana gejala yang diselidiki diamati serta dicatat dengan cermat. Di penelitian ini, penulis melaksanakan observasi secara langsung dengan mencatat serta mengamati segala aktivitas yang dilaksanakan staff departemen Grand Elite Hotel Kota Pekanbaru.

b. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiono (2009:240) ialah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Atas hal ini berupa foto, gambar serta data mengenai pelaksanaan kerja sama bar dengan departemen lainnya pada Grand Elite Hotel Kota Pekanbaru.

c. Wawancara

Wawancara yakni melaksanakan pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan dengan langsung kepada Bartender, karyawan (restaurant), karyawan (housekeeping), karyawan (food and beverage), karyawan (steward), karyawan (accounting) dan beberapa pihak yang akan di wawancara yang dianggap memberi informasi di penelitian ini.

TEKNIK ANALISIS DATA

Teknik analisis yang dipergunakan ialah kualitatif, yang diartikan sebagai penelitian yang tujuan utamanya adalah mengungkap kebenaran suatu permasalahan; dengan demikian, proses analisis hanya terdiri dari pengungkapan fakta melalui penerapan analisis non-statistik.

OPERASIONAL VARIABEL

Variabel	Sub variabel	Indikator	Teknik pengumpulan data
(1)	(2)	(3)	(4)
Pelaksanaan kerja sama bar dengan departemen lainnya pada Grand Elite Hotel Kota Pekanbaru	F&B Service	Staff F&B memiliki tugas dalam melakukan <i>Taking Order</i> di bar sebagai <i>waiter</i> . F&B juga akan menyiapkan <i>server</i> dan <i>greeter</i> di bar.	Observasi Dokumentasi Wawancara

(1)	(2)	(3)	(4)
	<i>Housekeeping</i>	<i>Loundry</i> akan memberikan dan menyiapkan semua <i>linen</i> yang diperlukan di bar seperti <i>glass, cloth, table cloth, napkin</i> <i>Public Area</i> akan membersihkan area bar.	
	F&B <i>Produkt</i>	<i>Kitchen</i> menyiapkan makanan yang dipesan tamu di bar.	
	<i>Steward</i>	<i>Steward</i> akan menyiapkan semua gelas yang diperlukan di bar, seperti <i>haigball, beer glass, cocktail, wine glass</i> dan lainnya	
	<i>Accounting</i>	<i>Accounting</i> akan menyiapkan semua bahan dan alat yang diperlukan di bar seperti minuman dan alat melalui <i>purchasing</i> . <i>Beverage store</i> akan menyimpan semua minuman yang diperlukan di bar	
	<i>Marketing</i>	<i>Marketing</i> menyiapkan penawaran seperti promo untuk meningkatkan penjualan bar <i>Marketing</i> akan membuat penawaran untuk tamu seperti promo kamar, promo peringatan hari besar/libur nasional dan promo ke media social	
	<i>Engineering</i>	<i>Engineering</i> akan memperbaiki alat dan perlengkapan di bar yang rusak Melakukan pengecekan terhadap alat-alat elektronik yang ada di bar	
	<i>Security</i>	Bertanggung jawab atas keamanan serta ketertiban di area bar	
	<i>Front Office</i>	Menginformasikan letak bar agar tamu mengetahui dan berkeinginan untuk berkunjung	
		Menginformasikan adanya promo yang ada di bar Membantu transaksi tamu melalui pembayaran <i>Deposit Kamar</i>	
	<i>HRM</i>	Menetapkan target	

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan Kerjasama Bar Dengan Departemen Lainnya Pada Grand Elite Hotel Pekanbaru

Pelaksanaan kerjasama bar dengan departemen lainnya Saat operasional hotel berlangsung tiap departemen memiliki hubungan kerjasama yang erat. Tiap departemen memiliki hubungan Kerjasama yang berbeda satu sama lain. Salah satu departemen yang memiliki hubungan Kerja sama dengan semua departemen adalah F&B Service khususnya pada bagian bar. Bar salahadalah satu bagian dari F&B Service yang memiliki hubungan kerja sama yang erat dengan departemen lainnya pada hotel.

F&B Service

Bar ialah salah satu bagian dari F&B Service, maka dari itu keduanya memiliki hubungan kerja sama yang sangat erat. Staff pada bar juga tergabung dalam F&B Service yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap bar. Tiap staff F&B Service memiliki skill dasar dalam membuat minuman yaitu seperti mocktail, jus dan minuman hangat. Dengan ini staff F&B Service dapat membantu *Bartender* disaat operasional bar berlangsung dan dikondisi bar yang sedang ramai. *Waiter* juga berperan dalam operasional bar yaitu *greeting* kepada tamu, mengarahkan tamu ke meja, *taking order*, mengantarkan minuman ke tamu dan *cleaning* meja agar bersih Kembali serta siap digunakan oleh tamu berikutnya.

Engineering

Engineering adalah departemen yang memiliki peran terhadap barang elektronik

dan kerusakan alat yang ada di hotel. Oleh sebab itu engineering mempunyai hubungan kerja sama dengan bar. Hubungan kerja sama ini bersifat situasional karena engineering dibutuhkan disaat tertentu. Adapun bentuk kerja sama tersebut di terapkan apabila ada barang elektronik yang terdapat di bar rusak maka pihak bar akan menghubungi engineering untuk melakukan maintance terhadap barang yang rusak. Dibeberapa situasi saat tamu bar ingin karaoke engineering akan menyiapkan mic, tv dan speaker

Housekeeping

Departemen yang memiliki tanggung jawab penuh terhadap kebersihan dan

kerapian hotel ini memiliki hubungan kerja sama yang erat dengan bar. Dimulai dari preparing, running dan closing bar. Walaupun bar adalah tanggung jawab bartender, housekeeping tetap memiliki peran terhadap kebersihan bar. Hal ini di karenakan ruang lingkup kerja seorang Housekeeping khususnya Public Area (PA) mencakup seluruh hotel. Ini menunjukkan bahwa bar juga menjadi salah satu tanggung jawab dari staff Public Area. Contoh pekerjaan PA yang berhubungan dengan bar adalah disaat preparing staff PA melakukan polish lantai agar mengkilap, mopping disaat ada minuman yang tumpah dan mengkosongkan tempat sampah yang berada di dekat bar setelah closing.

Marketing

Marketing berperan memasarkan produk yang ada di

hotel melalui sosial media maupun voucher. Produk yang dijual di bar juga menjadi prioritas marketing untuk dipasarkan ke tamu. Cost control dan purchasing juga berperan dengan bar yaitu menetapkan harga produk yang akan dijual ke tamu nantinya, purchasing berperan jika stok pada bar habis ataupun membeli bahan yang dibutuhkan untuk membuat minuman yang ada di bar.

Accounting

Accounting bertanggung jawab atas pencatatan dan laporan keuangan pada

hotel. Segala keuangan berupa cost, pemasukkan dan pengeluaran dari semua departemen akan dicatat oleh accounting. laporan penjualan, penetapan harga produk dan cost control yang ada di bar juga menjadi tanggung jawab accounting.

Steward

Steward memiliki hubungan kerja sama yang erat dengan bar karena bar membutuhkan gelas dan cutleries saat operasional berlangsung.

Steward bertanggung jawab atas gelas dan cutleries yang ada di bar. Berdasarkan wawancara yang telah di lakukan di ketahui bahwa steward tentu memiliki hubungan kerja sama yang erat dengan bar. Hal ini dilihat setelah digunakan oleh tamu dan dibawa oleh waiter ke steward station, steward akan langsung mencuci agar bias di polish oleh staff bar. Jika ada gelas yang pecah oleh tamu maupun staff akan dicatat oleh steward. Pada event tertentu bar membutuhkan glassware dengan jumlah banyak dan perlu mengambil dari steward store, staff bar perlu meminta izin kepada steward untuk

dapat membuka store dan mengambil barang yang dibutuhkan.

F&B Product

F&B Product juga memiliki hubungan kerja sama yang erat dengan bar. Dimulai dari preparing yaitu staff bar melakukan konfirmasi terhadap chef maupun cooker, menu apa saja yang dijual dan sold out. Hal ini perlu diperhatikan agar disaat tamu telah menentukan pesanan tetapi menu tersebut tidak tersedia yang menyebabkan adanya complain dari tamu. Saat operasional bar berlangsung jika ada tamu yang memesan makanan maupun cemilan waiter akan memberitahu pesanan kepada chef maupun cooker.

Front Office

Front office memiliki hubungan kerja sama yang bersifat situasional dengan bar. Hanya jika ada beberapa kendala tertentu staff bar menghubungi front office. Jika ada promo minuman juga akan disampaikan oleh resepsionis saat tamu hendak memesan kamar.

Security

Departemen security memiliki tanggung jawab atas keamanan dan ketertiban diseluruh area hotel. Hubungan kerja sama antara bar dan security bersifat situasional. Karena security dibutuhkan bar disaat ada kendala tertentu saja.

HRM dan General Manager

Untuk departemen HRM dan General Manager memiliki hubungan kerja sama dengan bar bersifat tidak erat. Dapat disimpulkan bahwa hubungan kerja sama keduanya sebagai formalitas. Bentuk kerja sama dengan general manager berupa evaluasi kerja dari staff bar.

Adapun untuk hrm HRM bertugas menyetujui schedule yang disusun oleh Manager F&B Service yang dimana staff bar juga termasuk di dalamnya. Kendala Penerapan Pelaksanaan Kerja Sama Bar Dengan Departemen lainnya Pada Grand Elite Hotel Pekanbaru Miss Communication Antara Staff Bar Dan Departemen Lainnya

Grand Elite Hotel merupakan hotel yang juga menjual minuman dan makanan. Hal ini menjadi faktor utama adanya bar yang menjual minuman alkohol serta non-alkohol di Grand Elite Hotel. Dengan banyaknya pelanggan yang datang maka bar dibuka setiap hari. Selama operasional bar berlangsung tentunya memerlukan bantuan dari departemen lainnya. Hubungan kerjasama tersebut juga tidak luput dari kendala dan miss communication. Kendala yang dihadapi juga

Kendala Penerapan Pelaksanaan Kerja Sama Bar Dengan Departemen lainnya Pada Grand Elite Hotel Pekanbaru

a. Miss Communication Antara Staff Bar Dan Departemen Lainnya.

Selama operasional bar berlangsung tentunya memerlukan bantuan dari departemen lainnya. Hubungan kerjasama tersebut juga tidak luput dari kendala dan miss communication. Kendala yang dihadapi juga berbeda, tiap departemen memiliki kendala masing-masing terhadap operasional bar. F&B Manager, Bartender dan Staff F&B Service selalu berkoordinasi mengenai operasional bar,

pelayanan dan mengatasi kendala yang ada di bar. Tapi tidak selalu kendala yang dihadapi dapat diatasi oleh mereka, tentunya membutuhkan bantuan dari departemen lainnya. Hubungan kerjasama ini tidak luput kendala dan miss communication. Pada kejadian tertentu staff bar mengkoordinasi departemen lainnya dan terjadi miss communication seperti adanya perubahan pada BEO (Banquet Event Order) yang belum diketahui oleh departemen lainnya dan adanya permintaan khusus mendadak dari tamu yang sebelumnya tidak diketahui oleh departemen lainnya. Hal ini mengakibatkan terhambatnya operasional bar dan mengurangi efektifitas dalam mengatasi kendala.

b. Terbatasnya staff yang bertugas

Staff yang bertugas pada departemen lainnya di waktu tertentu. Kendala pada operasional bar dapat terjadi kapan saja dan jarang untuk bisa ditebak. Pada waktu tertentu disaat staff bar membutuhkan bantuan departemen lain, staff departemen tersebut juga sedang melakukan tugas mereka. Hal ini akan menghambat operasional dikarenakan masing-masing departemen sudah memiliki tugas masing-masing yang harus diselesaikan segera. Terbatasnya staff yang bertugas juga menjadi penyebab terhambatnya kelancaran operasional.

KESIMPULAN DAN SARAN

Sesuai penelitian yang dijalankan di Grand Elite Pekanbaru diketahui bahwa Grand Elite hotel ialah salah satu hotel berbintang 4 yang mempunyai fasilitas lengkap diantaranya RP Internasional Club dan Cendrawasih Lounge. Departemen yang ada pada Grand Elite hotel terdiri dari F&B Service, F&B Product, Engineering, Housekeeping, Front Office, Marketing, Accounting, General Manager, Human Resource dan Security. Setiap departemen memiliki peran penting dalam jalannya operasional bar. Berikut adalah peran departemen terhadap bar :

1. F&B Service berperan sebagai departemen yang menyediakan greeter, waiter dan server untuk melayani tamu yang ada di bar
2. F&B Product berperan sebagai departemen yang menyiapkan makanan yang dipesan tamu dan menginformasikan menu yang tersedia kepada pihak bar
3. Engineering berperan sebagai departemen yang memperbaiki kerusakan alat-alat yang ada di bar dan mengatur setiap barang elektronik yang ada di bar seperti TV dan sound system.
4. Housekeeping berperan sebagai departemen yang bertanggung jawab atas kebersihan area publik di bar.
5. Front Office berperan sebagai departemen yang menginformasikan adanya Cendrawasih Lounge kepada

tamu dan membantu pembayaran tamu melalui transaksi deposit.

6. Marketing berperan sebagai departemen yang mengunggah promo pada media sosial hotel tentang penawaran minuman dan fasilitas yang ada di bar serta menetapkan harga produk yang dijual di bar
7. Accounting berperan sebagai departemen yang mencatat semua penjualan bar yang di setorkan oleh pihak bar pada closing shift setiap harinya. Purchasing yang menjadi salah satu bagian dari marketing berperan sebagai membeli barang atau bahan yang dibutuhkan di bar yang disimpan di F&B Store.
8. General Manager berperan sebagai departemen yang mengawasi jalannya operasional dan menetapkan target penjualan di bar.
9. Human Resource berperan sebagai departemen yang mengawasi kualitas SDM staff bar dan menyetujui jadwal shift yang telah disusun oleh F&B Manager.
10. Security berperan sebagai departemen yang menjaga keamanan dan ketertiban pada area publik bar.
 - c. Dari kesimpulan diatas diketahui bahwa opsional bar dapat berjalan dengan
 - d. lancar dikarenakan adanya hubungan Kerjasama dan komunikasi yang baik terhadap bar.

Saran

Berlandaskan kesimpulan yang dipaparkan diatas, penulis

dapat memberi saran yang berhubungan dengan pelaksanaan kerja sama bar dengan departemen lainnya pada Grand Elite Hotel , yaitu :

1. Meningkatkan kualitas komunikasi antara staff bar dengan departemen lainnya dengan melakukan briefing sebelum operasional berlangsung dan melakukan monitoring saat operasional sedang berjalan.
 1. Adanya pembekalan yang dilakukan oleh staff departemen lainnya terhadap staff bar, agar jika terjadi kendala staff bar dapat mengatasinya terlebih dahulu.
 2. Pengecekan secara berkala dilakukan oleh staff departemen lainnya pada area
 3. bar untuk meminimalisir terjadinya kendala dan miss communication.

DAFTAR PUSTAKA

- Adam.G.P. 2001. Learning to pour; An exploration into the socialization of
- Apandi, Noviyani Dwi, and Edwin Baharta. 2015. "Tinjauan Tentang Penyajian Buffet Breakfast Di Harris Hotel And Convention Bandung." *eProceedings of ApplieScience* 1.3
- Asmara, Deny. 2008. "Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Kualitas Pelayanan Bar di Hotel ZZ." *Jurnal Pariwisata Indonesia* 4.1
- Firmansyah, F., Wongso, F., & Andry, A. 2023. Pengaruh Hubungan Kerja, Etika Kerja Dan Tanggung Jawab Terhadap Kinerja Karyawan Hotel Majestic Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah*

- Multidisiplin Nusantara (JIMNU), 1(1), 27-34.
- Harimisa, Margareta E. 2013. "Kepemimpinan dan motivasi kerja pengaruhnya terhadap produktivitas kerja pegawai di kantor Camat Sario Kota Manado." *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi* 1.4
- I Gede Agus Martayasa. 2012. *Food and Beverage Service I Operational: Job Preparation*. Penerbit Andi : Jakarta
- Indrianto. S. 2010. *Pengertian Data Primer. Jawab dan Kerja Sama Terintegrasi dalam Perkuliahan Ilmu Pendidikan*.
- Lakoy, A. C. 2015. Pengaruh komunikasi, kerjasama kelompok, dan kreativitas terhadap kinerja karyawan pada Hotel Aryaduta Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 3(3).
- Lawasi. 2017. Pengaruh Komunikasi, Motivasi dan Kerjasama Tim terhadap peningkatan kinerja karyawan. *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan, Universitas Merdeka Malang*. Hal : 51
- Lewis Thomas dan Elaine B. Johnson. 2014. Diakses pada 20 september 2023. (<http://repository.unpas.ac.id/12882/7/BAB%20II.1.pdf>)
- Maasawet, E. T. 2011. Meningkatkan Kemampuan Kerjasama Belajar Biologi Melalui Penerapan Strategi Inkuiri Terbimbing Pada Siswa Kelas VII Smp Negeri VI Kota Samarinda Tahun Pelajaran 2010/2011. *BIOEDUKASI*, Vol. 2 No. 1
- Mahmudi, Wildan Aziz, and Zahroh Za. 2015. "Peranan Kerjasama Team Antar Karyawan Banquet Guna Meningkatkan Pelayanan Out Let Banquet Pada Hotel Kartika Graha Malang (Study Pada Hotel Kartika Graha Malang)." *Jurnal Administrasi Bisnis Vol. 21 No. 1, Universitas Brawijaya. Malang*.
- McShane, Von Glinow. 2019. *Organizational Behavior: Energizing Knowledge and Practice for The Real World*. New York.
- Moehar, D. 2002. *Metode Penelitian Sosial Ekonomi*. Medan. PT Bumi Aksara.
- Pahan, I. 2007. *Manajemen Agribisnis dari Hulu Hingga Hilir*. Penebar Swadaya. Jakarta.
- Mohammad jafar hafsa. 2000. *Kemitraan Usaha*. Jakarta: sinar harapan. hal. 10
- Moloeng, L. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Karya.
- Muljadi, A.J. 2009. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Mutiara, Fajar Achmad. 2020 "Peran Housekeeping Dalam Usaha Meningkatkan Kepuasan Tamu Di Hotel".
- Nugraha, Agung. 2016 "Pelaksanaan Perjanjian Kerjasama dalam Pengelolaan Hotel antara Sofyan Hotel dengan Saka Hotel." *Premise Law Journal* 13
- Pariwisata, SK Menteri. "Pos dan Telekomunikasi No." KM98/PW 102.
- Pitana, I. Gede dan Gayatri, Putu G. 2005. *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Andi.
- Purwanto. 2008. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif untuk Psikologi, Ilmu Sosial dan Pendidikan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Rais, Syafruddin. 2018. "Peranan Bartender Dalam Penanganan Pemesanan Minuman di D'Nest Bar & Grill Crown Vista Hotel Batam The Role of Bartenders in Handling Beverage Orders at D'Nest Bar & Grill at Crown Vista Hotel Batam."

Rukiyati, Nani Sutarini dan
Priyoyuwono. 2014. Penanaman Nilai
Tanggung