

PENGELOLAAN FASILITAS DI RE CAFFE PLATINUM SEBAGAI SALAH SATU DESTINASI WISATA KULINER DI PEKANBARU

Oleh: Suci Maharani

Pembimbing: Dra. Etika, M.Par

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

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Fasilitas Utama Di Re Caffe Platinum Sebagai Salah Satu Destinasi Wisata Kuliner Di Pekanbaru, dan untuk mengetahui hambatan yang dihadapi oleh pihak Re Caffe Platinum dalam mengelola fasilitas utama. Dalam penelitian ini metode yang penulis gunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. *Key informan* dalam penelitian ini yaitu *vice direction*, manajer, anggota, dan pengunjung Re Caffe Platinum. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pengelolaan fasilitas bertujuan untuk memastikan bahwa sarana dan prasarana dapat berfungsi optimal, pengelolaan fasilitas di Re Caffe Platinum memiliki lima tahapan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengkoordinasian, dan pengendalian. Ada beberapa hambatan yang terjadi dalam tahapan pengelolaan fasilitas utama, namun pihak Re Caffe Platinum tetap bisa mengatasi sehingga pengelolaan fasilitas Re Caffe Platinum tetap berjalan baik. Hanya saja masih perlu perbaikan terhadap fasilitas utama *area dine – in outdoor* belakang.

Kata Kunci: Pengelolaan, Fasilitas, Re Caffe Platinum

ABSTRACT

This study aims to find out the Management of Main Facilities at Re Caffe Platinum as One of the Culinary Tourism Destinations in Pekanbaru, and to find out the obstacles faced by Re Caffe Platinum in managing the main facilities. In this study, the method used by the author is a qualitative method with data collection techniques using observation, interviews, and documentation. Key informants in this study were the vice direction, manager, members, and visitors of Re Caffe Platinum. Based on the results of the study, it can be concluded that facility management aims to ensure that facilities and infrastructure can function optimally, facility management at Re Caffe Platinum has five stages, namely planning, organizing, directing, coordinating, and controlling. There are several obstacles that occur in the stages of managing the main facilities, but Re Caffe Platinum can still overcome them so that the management of Re Caffe Platinum facilities continues to run well. It's just that the main facilities of the outdoor dine-in area behind still need improvement.

Keywords: Management, Facilities, Re Caffe Platinum

PENDAHULUAN

I.I Latar Belakang

Berdasarkan Undang - undang No. 10 tahun 2009, pariwisata didefinisikan sebagai beberapa aktivitas wisata yang ditopang oleh fasilitas maupun layanan dari masyarakat pemerintah pengusaha maupun pemerintah daerah.

Industri pariwisata berkenaan terhadap fasilitasi makanan serta minuman juga dapat berkembang secara pesat (Angestiwi & Milania, 2023). Industri pariwisata yang menyediakan makanan dan minuman adalah wisata kuliner.

Wisata kuliner tidak hanya menawarkan pengalaman rasa baru bagi wisatawan, tetapi juga menjadi daya tarik tersendiri yang membantu meningkatkan kunjungan wisata. Di Pekanbaru, sektor wisata kuliner mengalami pertumbuhan signifikan. Salah satu tempat wisata kuliner adalah cafe & resto.

Cafe & resto adalah bagian dari industri kuliner yang tidak hanya menawarkan makanan dan minuman, tetapi juga pengalaman dan suasana yang mendukung aktivitas pelanggan (Alma, 2018). Dari beberapa cafe & resto yang berada di Pekanbaru, yang telah lama berdiri dan masih diminati pengunjung serta masih eksis di media sosial adalah Re Caffe Platinum yang berada di Jl. Mustika No.4, Kota Pekanbaru, Riau.

Di cafe & resto tidak hanya kulinernya saja yang dinilai oleh wisatawan, namun juga fasilitas yang disediakan. Seperti yang disebutkan oleh Tjiptono (2014), fasilitas merupakan sumber daya fisik yang

harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Jika Cafe & resto tidak memiliki fasilitas yang memadai, maka dampaknya bisa sangat negatif, baik bagi pengunjung maupun pemilik usaha.

Fasilitas – fasilitas yang disediakan oleh Re Caffe Platinum cukup lengkap, mulai dari fasilitas utama, fasilitas pendukung, dan fasilitas penunjang yang keseluruhannya ditujukan untuk mendukung kenyamanan pengunjung dan kelancaran operasional. Fasilitas utama mencakup lima area *dine-in*, yaitu area *indoor no smoking*, *indoor smoking*, *outdoor* depan, *outdoor* belakang, serta ruang *meeting/VIP room*.

Area *indoor no smoking* dan *smoking* memiliki kondisi yang sangat baik dengan meja dan kursi tertata rapi. Meskipun demikian, kedua area ini cenderung terasa sempit saat ramai pengunjung. Area *outdoor* depan berkonsep semi - *outdoor* dan memiliki kondisi yang cukup baik.

Area *outdoor* belakang merupakan salah satu area yang kondisinya kurang baik, terdapat beberapa kerusakan seperti meja dengan tepi yang patah dan bantalan kursi yang sudah koyak.

Ruang *meeting/VIP room* yang terletak di lantai dua berada dalam kondisi sangat baik, namun pada saat pengamatan masih dalam tahap renovasi, sehingga belum sepenuhnya difungsikan.

Untuk operasional, Re Caffe Platinum memiliki satu dapur yang hanya dapat diakses oleh anggota *internal* karena kebijakan perusahaan. Area barista berada dalam kondisi sangat bersih dan rapi, serta area kasir

juga tertata dengan baik dan dilengkapi berbagai alat operasional untuk mendukung kelancaran transaksi pembayaran.

Fasilitas pendukung di Re Caffe Platinum meliputi dua toilet (untuk pria dan wanita), satu mushola, dan area parkir. Dan fasilitas penunjang yang tersedia antara lain jaringan Wi - Fi, AC, CCTV, colokan listrik, dan area live music.

Seluruh fasilitas tersebut perlu dikelola secara optimal agar dapat meningkatkan kenyamanan, kepuasan pengunjung, dan memperkuat posisi Re Caffe Platinum sebagai destinasi wisata kuliner unggulan di Pekanbaru.

Menurut Afifuddin (2010) tujuan pengelolaan akan tercapai jika langkah-langkah dalam pelaksanaan manajemen ditetapkan secara tepat. Namun, pengelolaan fasilitas yang baik tidaklah mudah. Dalam pengelola harus melalui proses perencanaan, pengarah, dan pengontrolan. Dengan fasilitas yang dikelola secara efisien, dapat menciptakan lingkungan yang nyaman dan memikat wisatawan untuk berkunjung.

Ramainya pengunjung Re Caffe Platinum maka fasilitas yang digunakan harus mendukung kenyamanan pengunjung. Berikut data konsumen Re Caffe Platinum 4 tahun terakhir :

Tabel 1.1.
Data Konsumen Re Caffe Platinum
dalam jangka waktu 4 tahun
terakhir.

| No | Tahun | Jumlah Konsumen |
|----|-------|-----------------|
| 1 | 2021 | 15.406 |
| 2 | 2022 | 29.820 |
| 3 | 2023 | 45.898 |
| 4 | 2024 | 59.212 |

Sumber: Manajer Re Caffe Platinum
(Data berdasarkan jumlah nomor struk pembayaran)

Dari tabel diatas dapat ditarik sebuah informasi mengenai tingkatan pengunjung Re Caffe Platinum. Pada tahun 2024, jumlah nomor struk pembayaran mencapai angka 59.212 yang menjadi angka tertinggi konsumen pada empat tahun terakhir. Ramainya pengunjung yang datang, membutuhkan pengelolaan yang tepat agar fasilitas dapat digunakan secara efektif dan efisien.

Dalam industri cafe & resto, fasilitas utama yang berperan penting dalam menciptakan kenyamanan bagi pengunjung. Namun, dalam prakteknya, cafe dan resto pasti akan menghadapi berbagai tantangan.

Dari observasi yang peneliti lihat di Re Caffe Platinum memiliki kondisi fasilitas *outdoor* belakang yang kurang baik dan ulasan pengunjung mengenai fasilitas utama lainnya, menjadi alasan peneliti untuk menganalisis bagaimana pengelolaan fasilitas utama yang berada di Re Caffe Platinum dan apa hambatan yang terjadi dalam

melakukan pengelolaan fasilitas utama di Re Caffe Platinum.

1.1 Rumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengelolaan fasilitas utama di Re Caffe Platinum dipahami dari perspektif para pengelola, karyawan, dan pengunjung sebagai pengguna langsung yang memberikan penilaian terhadap fasilitas utama, serta bagaimana mereka mengatasi permasalahan yang terjadi dari segi pengelolaan fasilitas utama tersebut.

1.2 Batasan Masalah

Batasan masalah yang ditentukan dalam penelitian ini hanya membahas bagaimana pengelolaan dari fasilitas utama yang berada di Re Caffe Platinum dan apa hambatan yang dihadapi.

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan dari uraian yang ada di latar belakang, penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui pengelolaan fasilitas utama di Re Caffe Platinum dan pengaruhnya terhadap destinasi wisata kuliner.
2. Mengetahui permasalahan yang dihadapi dan cara mengatasi permasalahan dalam mengelola fasilitas utama di Re Caffe Platinum.

1.4 Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan beberapa manfaat baik

bagi peneliti secara praktis maupun manfaat secara teoritis sebagai berikut:

1. Bagi Penulis, penelitian ini diharapkan menjadi sarana untuk meningkatkan dan menambah wawasan penulis mengenai pengelolaan fasilitas.
2. Bagi Akademis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media referensi bagi peneliti selanjutnya.
3. Bagi Pengelola Re Caffe Platinum, penelitian ini diharapkan menjadi bahan evaluasi guna meningkatkan sistem pengelolaan fasilitas utama Re Caffe Platinum.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Pariwisata

Istilah pariwisata datang melalui bahasa Sanskerta mencakup diantaranya dua suku kata yakni pari serta wisata. Pari memiliki arti secara berkali – kali atau berulang – ulang sementara wisata memiliki arti bekerja atau perjalanan dan secara singkat dimaknai menjadi pejalan yang diselenggarakan berulang kali.

(Prayoga & Febrianita, 2018) mengutarakan atau mendefinisikan pariwisata menjadi perjalanan individu maupun kelompok orang dari sebuah tempat kepada tempat lainnya pada periode tertentu dalam rangka tujuan hiburan atau rekreasi.

2.1.2 Objek Wisata

Objek wisata adalah sebuah lokasi yang dijadikan kunjungan wisatawan sebab memiliki sumber daya yang menarik secara buatan

manusia maupun alamiah. Objek wisata menjadi sebuah unsur penting atau sosial pada industri pariwisata serta menjadi sebuah alasan di mana wisatawan melaksanakan perjalanan.

2.1.3 Daya Tarik Wisata

Pada UU Nomor 10 Tahun 2009, definisi daya tarik yakni segala hal yang mempunyai keunikan ataupun keindahan serta keanekaragaman kekayaan budaya maupun alam yang dijadikan sasaran maupun tujuan kunjungan dari wisatawan.

Bagyono (2014), berpendapat bahwa suatu daya tarik wisata pada prinsipnya harus memenuhi tiga syarat, yaitu *something to see, something to do and something to buy*.

2.1.4 Akomodasi

Akomodasi adalah tempat menginap, beristirahat, makan, dan minum selama wisatawan melakukan perjalanan (Munavizt, 2009).

Dari Pengertian akomodasi, sangat jelas bahwa fungsi akomodasi adalah sebagai tempat wisatawan untuk beristirahat, selain itu akomodasi memiliki fungsi sebagai pusat pelayanan yaitu menyediakan layanan pendukung seperti makanan, laundry, tour desk, dan transportasi.

2.1.5 Cafe dan Resto

Menurut Zeithaml, Bitner, & Gremler (2006), Cafe dan restoran merupakan elemen penting dalam industri jasa yang memberikan layanan makan dan minum, yang tidak hanya memenuhi kebutuhan fisik tetapi juga

menciptakan pengalaman sosial dan emosional bagi pelanggan, termasuk wisatawan.

Cafe dan resto adalah bagian dari F&B (food & beverage) services, yaitu sektor yang menyediakan makanan dan minuman bagi wisatawan. Cafe dan resto tetap komponen penting dalam industri pariwisata, karena menyediakan pengalaman kuliner, menunjang kenyamanan wisatawan, memiliki daya tarik tersendiri.

2.1.6 Pengelolaan

Menurut Terry (2009) mengemukakan bahwa pengelolaan sama dengan manajemen sehingga pengelolaan dipahami sebagai suatu proses membeda – bedakan atas perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan pengawasan dengan memanfaatkan baik ilmu maupun seni agar dapat menyelesaikan tujuan yang telah diterapkan sebelumnya.

Henry Fayol menyebutkan bahwa fungsi manajemen atau pengelolaan mencakup lima elemen meliputi Perencanaan (*planning*), Pengorganisasian (*organizing*), Pengarahan (*commanding*), Pengkoordinasian (*coordinating*), Pengendalian (*controlling*).

2.1.7 Fasilitas

Menurut Tompkins, J. A. (dalam Facilities Planning, 2010) mengemukakan pembagian fasilitas menjadi *Main Facilities* (Fasilitas Utama), *Supportive Facilities*

(Fasilitas Pendukung), *Auxiliary Facilities* (Fasilitas Penunjang).

Fasilitas yang sesuai dengan harapan konsumen akan menarik perhatian konsumen untuk datang dan membuat perusahaan dapat memenangkan persaingan bisnis (Yuriansyah, 2013).

2.1.8 Pengelolaan Fasilitas

Pengelolaan fasilitas adalah proses perencanaan, pengadaan, pengoperasian, dan pemeliharaan fasilitas agar dapat berfungsi dengan baik serta memberikan kenyamanan bagi pengguna atau pelanggan (Tjiptono & Diana, 2003).

Fasilitas yang dikelola dengan baik merupakan bagian dalam strategi pemasaran. Karena dapat meningkatkan pengunjung serta meningkatkan citra suatu organisasi atau perusahaan.

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini menggunakan jenis penelitian berupa deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Tujuan dari penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini adalah agar hasil dari penelitian ini dapat memberikan gambaran, pemahaman, dan menganalisa tentang pengelolaan fasilitas di Re Caffe Platinum lebih mendalam.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Berlokasi di Re Caffe Platinum yang berada di Jl. Mustika No.4, Kota

Pekanbaru. Waktu penelitian berlangsung dari Oktober hingga Desember 2024.

3.3 Key Informan

Menurut Moleong (2014), *key informan* adalah mereka yang tidak hanya bisa memberi keterangan tentang sesuatu kepada peneliti, tetapi juga bisa memberi masukan tentang sumber bukti yang mendukung serta menciptakan sesuatu terhadap sumber yang bersangkutan.

Oleh karena itu, *key informan* dalam penelitian ini adalah orang – orang yang mengetahui secara pasti tentang gambaran pengelolaan fasilitas di Re Caffe Platinum. Informan dalam penelitian ini adalah *Vice Director* Re Caffe Platinum (Afiel Ahmad Elshirazy), Manajer Re Caffe Platinum (Ilham Akbar), Anggota Re Caffe Platinum (Maulana), dan Pengunjung sebagai pengguna langsung, untuk memberikan penilaian terhadap kenyamanan, kebersihan, dan fungsi fasilitas.

3.4 Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data Primer Menurut Ahyar et al. (2020) merupakan data yang diperoleh langsung dari subjek penelitian. Peneliti menggunakan data ini untuk mendapatkan informasi langsung tentang Pengelolaan Fasilitas di Re Caffe Platinum Sebagai Salah Satu Destinasi Wisata Kuliner di Pekanbaru. Data primer didapatkan melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.

2. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2018) data sekunder yaitu sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Peneliti menggunakan data sekunder untuk memperkuat temuan dan kelengkapan informasi selain dari wawancara dan observasi.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

- a) Observasi
- b) Wawancara
- c) Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data

- a) Reduksi Data (*Data Reduction*)
- b) Penyajian Data (*Data Display*)
- c) Penarikan Kesimpulan (Verifikasi)

3.7 Konsep Operasional Variabel

Untuk mengelola fasilitas, terdapat beberapa proses yang dapat dilakukan oleh cafe & resto tersebut:

- 1) Perencanaan (*Planning*).

Perencanaan merupakan sebuah proses pengambilan keputusan yang mana melibatkan pemilihan tujuan dan pengembangan rencana untuk mencapai tujuan. Dilakukan agar meminimalkan ketidakpastian dan dapat dilakukan sebelum suatu kegiatan dilakukan atau saat kegiatan sedang dilakukan untuk pengembangan.

- 2) Pengorganisasian (*Organizing*).

Pengorganisasian merupakan proses membagi kerja ke dalam tugas-tugas kecil, membebaskan tugas-tugas kepada seseorang sesuai dengan kemampuannya.

- 3) Pengarahan (*commanding*).

Merupakan cara seorang pemimpin mengeluarkan perintah/instruksi kepada bawahan dan menunjukkan apa yang seharusnya dilakukan.

- 4) Pengkoordinasian (*coordinating*).

Pengkoordinasian dapat didefinisikan sebagai proses menyelaraskan atau menyatukan berbagai aktivitas dari unsur-unsur yang berbeda-beda agar sebuah kegiatan terarah dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara efisien dan efektif.

- 5) Pengendalian (*controlling*).

Pengendalian adalah pengukuran dan koreksi kinerja, agar rencana-rencana yang telah dibuat untuk mencapai tujuan – tujuan perusahaan dapat terselenggara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Re caffe Platinum Pekanbaru

4.1.1 Sejarah Re Caffe Platinum Pekanbaru

Re Caffe pada awalnya hanya menjual *cappucino* cincau pada tahun 2011 dengan menggunakan *drink stall* yang berada di Jl. Paus dan bernama Re Caffe Cappucino Cincau. Lalu berkembang menjadi cafe dan resto yang lebih besar pada tahun 2013 dengan nama Re Caffe Platinum, yang berlokasi di Jl. Mustika No.4,

Sumahilang, Kec. Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru, Riau.

Awal berdirinya Re Caffe Platinum, ruko yang ditempati bergabung dengan sebuah butik, namun setelah beberapa tahun berdiri, Re Caffe Platinum mengambil alih bagian butik untuk dijadikan bagian dari Re Caffe Platinum.

4.1.2 Visi dan Misi Re Caffe Platinum

Visi: Menjadi Cafe & Resto yang mampu memberikan kualitas, pelayanan serta terwujudnya kebahagiaan bagi seluruh customer Re Caffe Platinum.

Misi:

1. Terbentuknya kualitas pelayanan yang optimal sesuai dengan SOP Restaurant berbintang.
2. Berkomitmen menjaga kualitas bahan yang akan dijadikan menu.
3. Memberikan pelatihan kepada setiap anggota Re Caffe Platinum agar terwujudnya misi.
4. Berkomitmen menyajikan menu yang menyenangkan lidah semua customer.

(Sumber: *Vice Director Re Caffe Platinum, 2024*)

4.2 Pengelolaan Fasilitas Utama Re Caffe Platinum

4.2.1 Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan pengembangan Re Caffe Platinum dilakukan oleh pemilik Re Caffe Platinum, yaitu Bapak Ronald yang saat ini menjadi *Direction* di Re Caffe Platinum. Namun data – data yang diperlukan untuk perencanaan pengembangan

dibantu oleh manajer. Perencanaan pemilihan fasilitas utama dilakukan untuk kenyamanan pelanggan, seperti meja dan kursi yang nyaman, suasana yang tenang, serta suhu ruang yang ideal.

Tahapan perencanaan yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data kondisi fasilitas, menghitung estimasi biaya, menentukan desain, dan menentukan waktu pelaksanaan.

4.2.2 Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian dalam pengelolaan fasilitas utama Re Caffe Platinum dilakukan dengan fungsionalisasi. Fungsionalisasi adalah pembagian tugas kerja berdasarkan fungsi – fungsi utama yang dibutuhkan dalam suatu organisasi, dengan tujuan meningkatkan produktivitas dan efisiensi kerja (Hasibuan, 2006). Bisa disebutkan bahwa pengorganisasian dalam pengelolaan fasilitas utama Re Caffe Platinum untuk mengatur tugas dan tanggung jawab atas pemeliharaan fasilitas utama dan dapat memastikan bahwa setiap elemen fasilitas utama berjalan secara efisien, dan sesuai dengan kebutuhan operasional serta meminimalkan potensi gangguan.

Pembagian tugas dan tanggung jawab diberikan kepada masing – masing anggota untuk menjaga kelancaran operasional. Dan secara garis besar manajer tetap menjadi penanggung jawab untuk mengawasi tugas anggota.

Re Caffe Platinum menggunakan struktur kerja sama horizontal (kolaboratif). Kerja sama ini

menggunakan komunikasi langsung dan respon yang cepat terhadap kebutuhan operasional fasilitas utama.

4.2.3 Pengarahan (Commanding)

Pengarahan untuk kelancaran fasilitas utama Re Caffe Platinum yang diberikan kepada anggota melibatkan beberapa aspek yang dilakukan, yaitu:

1. Membagikan tugas dan tanggung jawab serta memberikan instruksi. Instruksi diberikan sebelum memulai kerja.
2. Memberikan motivasi kerja. berupa bonus berbentuk penambahan gaji.

Pengarahan yang baik dan diiringi dengan motivasi kerja dari atasan dapat menciptakan komitmen antara Re Caffe Platinum dan anggota. Dimana anggota dapat berkomitmen untuk melakukan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik, dengan adanya hal tersebut.

4.2.4 Pengkoordinasian (Coordinating)

Tujuan pengkoordinasian adalah memastikan setiap elemen fasilitas utama berjalan sesuai dengan semestinya tanpa ada konflik atau gangguan, mengurangi kesalahan operasional dengan komunikasi dan koordinasi yang baik, serta meningkatkan pengalaman dan kepuasan pengunjung. Menyelaraskan berbagai aspek operasional disebut juga dengan proses pengintegrasian. Pengintegrasian yang dilakukan di Re Caffe Platinum, yaitu :

1. Integrasi penggunaan teknologi untuk reservasi tempat duduk.

2. Integrasi pemeliharaan dan operasional.
3. Integrasi tata letak dan alur pelayanan.
4. Integrasi waktu dan sumber daya manusia.
5. Integrasi musik dan fasilitas utama.
6. Integrasi kebersihan dan pemeliharaan fasilitas.
7. Integrasi feedback pengunjung dengan evaluasi operasional.

Dengan integrasi yang baik membuat lingkungan kerja terasa nyaman dan terjalin hubungan baik antar rekan kerja dan dengan atasan. Hal ini dapat menumbuhkan loyalitas kerja yang tinggi dari anggota terhadap Re Caffe Platinum. Dengan loyalitas yang tinggi, anggota tidak hanya menjaga fasilitas utama dengan baik tetapi juga menjadi aset penting dan investasi jangka panjang untuk mendukung keberhasilan dan pertumbuhan Re Caffe Platinum

4.2.5 Pengendalian (Controlling)

Pengendalian bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pengunjung, menjaga kualitas fasilitas utama agar tetap nyaman dan aman bagi pengunjung,

Berikut adalah bentuk pengendalian yang dilakukan:

1. Pengendalian operasional dapur.
2. Pengendalian area *dine – in*.
3. Pengendalian sistem kasir.
4. Pengendalian oleh *Director*, *Vice Director*, dan *Manager*.
5. Evaluasi.

4.3 Hambatan yang terjadi pada pengelolaan fasilitas utama Re Caffe Platinum

4.3.1 Hambatan Pada Perencanaan (Planning)

Perencanaan dilakukan berdasarkan data hasil evaluasi dan informasi yang telah dikumpulkan oleh manajer. Menggunakan data hasil evaluasi dan informasi yang telah dirangkum mempermudah direction dalam melakukan perencanaan – perencanaan fasilitas utama kedepannya. Maka dari itu pada perencanaan tidak ada hambatan yang mengganggu dalam proses perencanaan.

4.3.2 Hambatan Pada Pengorganisasian (Organizing)

Kendala yang terjadi adalah area *dine – in* kekurangan *waiters* untuk melakukan tugas dan tanggung jawab dalam pemeliharaan dan kebersihan fasilitas utama area *dine – in*, solusi untuk hal ini adalah pihak Re Caffe Platinum menambahkan anggota *part time* untuk membantu *waiters* dalam melaksanakan tugasnya.

Hambatan lainnya pada penataan fasilitas utama area *dine – in*. Karena bangunan yang tidak terlalu luas mengakibatkan penataan meja dan kursi memberikan kesan yang sempit. Pihak Re Caffe Platinum berusaha semaksimal mungkin untuk mengatur *layout* area *dine – in* yang sempit agar tetap memberikan kenyamanan dan memenuhi kapasitas pengunjung.

4.3.3 Hambatan Pada Pengarahan (Commanding)

Hambatan pada pengarahannya adalah miskomunikasi. Di mana pekerjaan

yang dilakukan anggota tidak sesuai dengan arahan yang diberikan oleh atasan. Solusi pihak Re Caffe Platinum dalam hambatan ini dengan melakukan arahan harian secara langsung untuk menyampaikan informasi penting sebelum memulai operasional.

4.3.4 Hambatan Pada Pengkoordinasian (Coordinating)

Hambatan pada integrasi kebersihan dan pemeliharaan fasilitas, hal tersebut terhambat karena tekanan operasional. Solusinya adalah dengan saling bekerja sama antar anggota untuk membersihkan fasilitas utama, dan pemeliharaan fasilitas utama tersebut dengan mencari waktu lain untuk melakukannya agar pengunjung tidak terganggu, seperti saat jam – jam santai sebelum jam sibuk tiba.

4.3.5 Hambatan Pada Pengendalian (Controlling)

Hambatan yang terjadi pada pengendalian yaitu kurangnya anggota. Hal ini menyebabkan beberapa saat terlewatkan oleh anggota untuk melakukan pengendalian untuk pengecekan secara rutin terhadap fasilitas utama. Solusinya berupa merekrut anggota *part time* untuk membantu anggota tetap dalam melakukan pelayanan pengunjung, pemeliharaan dan pengecekan fasilitas utama.

Lalu hambatan pada pengendalian layanan teknologi, yaitu ketika alat pembayaran dan mesin kasir mengalami *error*. Maka solusinya pembayaran harus dilakukan dengan

cara *transfer* ke bank yang disediakan melalui *m-banking*.

Hambatan lainnya adalah mengikuti perkembangan tren desain yang terus maju. Diatasi dengan cara menganalisis segala unsur, salah satunya melihat yang mana harus diprioritaskan dan sesuai dengan kritik dan saran dari pengunjung.

4.4 Analisis Temuan Lapangan

Peneliti memperoleh bahwa Re Caffe Platinum telah mengelola fasilitas utama secara sistematis dan terarah. Yang mengacu pada lima fungsi dasar manajemen yang dikembangkan oleh Henry Fayol, Temuan ini menunjukkan bahwa Re Caffe Platinum tidak hanya menjalankan kegiatan operasional secara rutin, tetapi juga berupaya untuk menerapkan fungsi manajemen modern dalam aktivitas sehari-hari. Dengan demikian, keberadaan kelima fungsi manajemen tersebut menjadi dasar utama dalam menjaga kualitas fasilitas dan layanan.

Aspek perencanaan, pihak Re Caffe Platinum telah membuat rencana pengelolaan dan pengembangan fasilitas dengan mempertimbangkan kenyamanan pengunjung, estetika ruang, dan efisiensi penggunaan area.

Aspek pengorganisasian, Re Caffe Platinum telah menjalankan sistem pembagian kerja yang jelas dan berdasarkan pada fungsi masing – masing anggota. Setiap bagian memiliki tugas dan tanggung jawab yang spesifik, yang pelaksanaannya

berada di bawah pengawasan langsung manajer.

Aspek pengarahan, atasan secara rutin memberikan arahan dan motivasi kepada para karyawan. Bentuk pengarahan dilakukan melalui kegiatan *briefing* sebelum jam operasional dimulai.

Aspek pengkoordinasian, Re Caffe Platinum menerapkan sistem koordinasi *horizontal* yang berarti setiap bagian dapat berkomunikasi dan berkoordinasi langsung tanpa melalui prosedur birokratis yang rumit. Sistem ini memudahkan pelaporan apabila ada fasilitas yang rusak, permintaan penggantian barang, hingga pengaturan shift kerja.

Aspek pengendalian, semua yang tergabung dalam Re Caffe Platinum melakukan evaluasi dan pengawasan terhadap fasilitas secara berkala. Salah satu bentuk pengendalian yang menarik adalah adanya sistem kritik dan saran melalui *barcode* yang dapat dipindai oleh pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa Re Caffe Platinum terbuka terhadap masukan pelanggan sebagai bahan evaluasi. Namun demikian, peneliti juga menemukan beberapa kendala, seperti keterlambatan dalam perbaikan fasilitas yang rusak. Oleh karena itu, peneliti menilai bahwa fungsi pengendalian perlu lebih ditingkatkan.

Secara keseluruhan, berdasarkan hasil temuan di lapangan, peneliti menyimpulkan bahwa pengelolaan fasilitas utama di Re Caffe Platinum telah dilakukan secara terarah, sistematis, dan berdasarkan prinsip

manajemen yang baik. Meski masih ada beberapa aspek yang perlu diperbaiki, namun secara umum manajemen telah menunjukkan usaha yang nyata dalam meningkatkan kualitas layanan. Oleh karena itu, Re Caffe Platinum dinilai telah berada pada jalur yang tepat untuk mempertahankan eksistensinya sebagai salah satu tempat kuliner unggulan di Pekanbaru. Dengan terus melakukan evaluasi dan bersikap terbuka terhadap perubahan, Re Caffe Platinum diyakini mampu bersaing di tengah ketatnya industri makanan dan minuman saat ini.

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

1. Perencanaan (Planning) dilakukan secara bertahap dan sistematis oleh pihak direction dan manajemen, dengan menyesuaikan kebutuhan fasilitas berdasarkan kenyamanan pengunjung, kondisi eksisting, serta alokasi anggaran. Contohnya, renovasi ruang meeting/VIP room dan rencana perbaikan area outdoor belakang menunjukkan adanya implementasi perencanaan jangka pendek dan jangka panjang.

2. Pengorganisasian (Organizing) dilaksanakan dengan membagi tugas secara fungsional sesuai struktur organisasi. Setiap anggota memiliki tanggung jawab terhadap fasilitas yang berada dalam ruang lingkup kerjanya. Hal ini selaras dengan teori Hasibuan (2006) yang menyebutkan bahwa struktur organisasi fungsional dapat

meningkatkan efisiensi kerja dan pelayanan.

3. Pengarahan (Commanding) dilakukan melalui briefing rutin, instruksi langsung dari manajer, serta pelatihan bagi anggota baru. Pengarahan ini bertujuan untuk menjaga kualitas layanan dan memastikan fasilitas tetap dalam kondisi optimal. Teori dari Robbins & Coulter (2012) yang menyatakan bahwa pengarahan berperan dalam membangun semangat kerja karyawan terbukti relevan dengan kondisi lapangan.

4. Pengkoordinasian (Coordinating) dilaksanakan dengan pendekatan horizontal dan komunikasi terbuka antar anggota. Hal ini memungkinkan pelaporan kerusakan atau kebutuhan operasional dilakukan secara cepat dan responsif, yang mendukung prinsip koordinasi efektif menurut Brech dalam Hasibuan (2016).

5. Pengendalian (Controlling) dilakukan melalui evaluasi berkala dan pengumpulan umpan balik dari pengunjung, baik melalui sistem kritik dan saran berbasis QR code maupun ulasan daring. Namun, ditemukan kendala seperti keterlambatan perbaikan fasilitas dan keterbatasan area parkir yang perlu segera ditindaklanjuti.

5.2 Saran

Pertama, disarankan agar pihak manajemen lebih memperhatikan aspek perencanaan jangka menengah dan panjang, khususnya pada fasilitas yang mengalami penurunan kualitas

seperti area outdoor belakang. Evaluasi terhadap kebutuhan fasilitas sebaiknya dilakukan secara berkala dan berbasis data, agar alokasi anggaran lebih tepat sasaran dan berdampak langsung pada kenyamanan pengunjung.

Kedua, dalam aspek pengorganisasian, pembagian tugas yang telah baik perlu terus diperkuat melalui pelatihan rutin, khususnya bagi staf baru, agar pemeliharaan fasilitas dilakukan secara konsisten oleh semua pihak.

Ketiga, pada fungsi pengarahan, dapat diperkuat sistem komunikasi internal dengan penggunaan media digital atau sistem shift log, sehingga pengarahan antar shift dapat berlangsung lebih efektif dan tidak bergantung hanya pada briefing langsung.

Selanjutnya, terkait koordinasi, penting bagi manajemen untuk menciptakan sistem pelaporan fasilitas yang lebih cepat dan terdokumentasi.

Terakhir, dalam hal pengendalian, perlu adanya penjadwalan evaluasi fasilitas secara terstruktur dan transparan, serta tindak lanjut yang lebih cepat terhadap masukan pelanggan, terutama yang berhubungan dengan keluhan fasilitas fisik. Dengan perbaikan dan optimalisasi pada lima fungsi manajemen tersebut, diharapkan Re Caffe Platinum dapat terus meningkatkan kualitas layanan, menjaga loyalitas pelanggan, dan mempertahankan posisinya sebagai

salah satu destinasi wisata kuliner unggulan di Pekanbaru.

DAFTAR PUSTAKA

- Adisasmita, R. (2010). *Pengelolaan Pendapatan Dan Anggaran Daerah*. Graha Ilmu: Yogyakarta.
- Afifuddin. (2010). *Pengantar Administrasi Pembangunan: Konsep, teori dan Implikasinya di Era Reformasi*. CV. Alfabeta, Bandung.
- Alma, B. (2018). *Manajemen Bisnis Kuliner*. Jakarta: Alfa Beta.
- Angestiwi, T., & Milania, I. D. (2023). *Analisis Kualitas Aset Fasilitas Dan Infrastruktur Wisata Situ Biru Cilembang Kabupaten Sumedang*. Pondasi.
- Ahyar, Hardani, and Dkk. (2020). *Buku Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu.
- Bagyono. (2012). *Pariwisata dan Perhotelan*. Alfabeta.
- Bagyono. (2014). *Pariwisata dan Perhotelan*. Bandung: Alfabeta.
- Barata, A. A. (2004). *Dasar – dasar Pelayanan Prima*. Elex Media Komputindo.
- Faulina, A. (2021). *Pengelolaan Fasilitas Pada Objek Wisata Pantai Prapat Tunggal Kabupaten Bengkalis*. *Jurnal Online Mahasiswa FISIP*, Vol.8 (II).
- Hasibuan, Malayu. S. P. (2014). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Huda, A. (2015). *Pengelolaan Fasilitas Objek Wisata Cagar Budaya Makam Raja Kecil Di Desa Buntan Besar Kabupaten Siak*. *Journal Online Mahasiswa*, Vol.2.

- Hu, W., & Wall, G. (2005). Environmental management, environmental image and the competitive tourist attraction. *Journal of Sustainable Tourism*.
- Moleong, L. J. (2009). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Nirwana. (2014). *Dasar-dasar Pemasaran*. Edisi Kesembilan. PT. Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- Nugroho. (2003). *Good Governance*. Mandar Maju, Bandung.
- Pariwisata, R.I., & Kreatif, E. (2009). *Undang-undang Nomor 10 tahun 2009 tentang Kepariwisataan*. Jakarta : Kementerian Pariwisata RI.
- Prayoga, R. R., & Febrianita, R. (2018). *Literature Review: Pengembangan Strategi Pemasaran Pariwisata Dalam Meningkatkan Niat Berkunjung Wisatawan Di Indonesia*. *Jurnal Administrasi Bisnis*.
- Raihan, A. (2023). *Manajemen Pengelolaan Fasilitas Wisata Outbound Pantai Indah Kemangi Di Kabupaten Kendal*. Seminar Nasional Ke-Indonesiaan VII.
- Republik Indonesia. (1990). *Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1990 tentang Kepariwisataan*.
- Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan*
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2017). *Organizational Behavior*. Boston: Pearson.
- Setiadi, N. (2013). *Konsep dan aplikasi riset pemasaran & perilaku konsumen*. Kencana.
- Siagian, S. P. (2003). *Teori dan praktek kepemimpinan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Sudijono, Anas. (2011). *Pengantar Evaluasi Pendidikan*, Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Sunaryo, B. (2013). *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata Konsep dan Aplikasinya Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Sugiyono. (2018). *Metode Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Terry, George R. (2009). *Prinsip-prinsip Manajemen*. Jakarta: Penerbit Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tompkins, J. A. (2010). *Facilities Planning*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons.
- Usman, A. (2016). *Pengelolaan Fasilitas Objek Wisata Villa Danau Kembar*. *E-Journal UNP*, Vol. 12 (II).
- Winardi. (2002). *Motivasi dan pemotivasian dalam manajemen*. Jakarta: RajaGrafindo Persada.
- Yuriansyah, A. L. (2013). *Persepsi Tentang Kualitas Pelayanan, Nilai Produk dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan*. *Management Analysis Journal*.
- Zeithaml, VA, Bitner, MJ, & Gremler, DD (2006). *Pemasaran Jasa:*

Mengintegrasikan Fokus Pelanggan di Seluruh Perusahaan (edisi ke-4). New York: McGraw-Hill.

Abd hul, yusuf. (2022). Fungsi dan Pengertian Manajemen. Menurut Para Ahli:

<https://penerbitbukudeepublish.com/materi/pengertian-dan-fungsi-manajemen/>

Munavizt, S. (2009). Pengertian Akomodasi. Diakses dari:

<https://www.sekolahan.co.id/akomodasi>