

**PENERAPAN NUANSA BUDAYA MELAYU DI DEPARTMENT FOOD
AND BEVERAGE SERVICE HOTEL IBIS PEKANBARU**

Oleh : Rindi Santika
Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief
Email : Rindi93Santika@gmail.com
Program Studi Pariwisata
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Univesitas Riau

Kampus Bina Widya KM.12,5
Simpang Baru Pekanbaru 282903
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

In accordance with the design, namely Riau Privincial government in 2020 which makes Riau as malay cultural centers, hotels in Riau Province has begun implementing a nuanced hotel malaycultural.

This study used a descriptivemethod is by using the 9 key informan. With techniques to collect date through interviews to key informan are selected according to the research that is done by snawball sampling where the authors interviewed key informan to obtain the desired information.

From the results of research conducted in the field with the study of malay cultural nuances in the department of food and beverage service ibis pekanbaru using the application of the theory of cultural, namely : as a giver of beauty and pleasure, as an entertainment provider, as a symbolic sacrifice, as a communication tool. From the results of this study at the ibis pekanbaru already started implementing malay cultural nuances.

Key words : Implementation, malay cultural nuances, Ibis Riau

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Keunikan seni dan budaya Indonesia terletak pada keragamannya. Setiap wilayah memiliki seni budaya dan nilai serta filosofi dasarnya masing-masing, yang kemudian berfungsi bagi kehidupan manusia. Seiring dengan perkembangan zaman seni dan budaya mulai terlupakan, oleh karena itu kita sebagai insan pariwisata harus bisa mengemas seni dan budaya tersebut agar lebih menarik perhatian wisatawan untuk berkunjung ke daerah kita. Didirikan pada tahun 1973, grup Ibis telah berkembang dengan 685 hotel di 36 negara termasuk 25 negara di Asia Pasifik (Australia, Selandia Baru, Korea, Cina, Hongkong, Indonesia dan India). Namun Jumlah hotel Ibis telah berlipat ganda sejak tahun 1990, dan lewat perjanjian kerjasama serta strategi pengembangan yang progresif, pertumbuhan Ibis dapat diprediksi mencapai 50 hotel pertahun. Agustus 2007- Hotel Ibis telah memimpin pangsa pasar dalam pengadaan akomodasi hotel yang berstandar dan bertaraf internasional dengan harga ekonomis dan terjangkau.

Hotel Ibis pertama kali didirikan di Indonesia pada bulan Januari 1994 di Kemayoran-Jakarta. Masih pada tahun yang sama tiga hotel ibis lainnya juga di buka; Ibis Cikarang-Bekasi, Ibis Slipi-Jakarta dan Asosiasi Ibis, hotel Arcadia-Jakarta. Selama tiga tahun kedepan nama Ibis telah menjadi sangat populer ditengah masyarakat Indonesia terutama karena perkembangan jaringannya. Di tahun

1996, Ibis Tamarin-Jakarta dan Ibis Rajawali-Surabaya didirikan. Diikuti oleh Ibis Mangga Dua-Jakarta dan Ibis Malioboro-Yogyakarta di tahun berikutnya Pada Tanggal 1 Mei 2004 Ibis Pekanbaru bergabung, menjadikannya Ibis kesembilan di Indonesia dan hotel Accor ke-100 di Asia Pasifik.

Hotel Ibis merupakan Hotel yang berstandar dan bertaraf internasional yang menawarkan berbagai macam fasilitas untuk menunjang berbagai kebutuhan berbisnis serta berekreasi, seperti ruang pertemuan, Kolam renang, pusat kebugaran, toko serba dan layanan bisnis. Setiap kamar dilengkapi dengan IDD, TV satelit, serta fasilitas pembuatan teh dan kopi secara cuma-cuma, minibar, serta pelayanan 24 jam.

Untuk bersantap kuliner, hotel ibis telah menyediakan *La Table*- Restoran khas Ibis, dan menawarkan banyak pilihan makanan internasional maupun lokal. Restoran *La Table* adalah konsep Eropa yang dikolaborasikan dengan cita rasa lokal. Seperti menawarkan hidangan-hidangan khas dari delapan daerah di Indonesia, yaitu Aceh, Padang, Banten, Jawa Tengah, Jawa Timur, Bali, Manado, dan Makasar.

Hotel Ibis Pekanbaru berdiri pada tanggal 1 mei 2004, dan sekarang dipimpin oleh seorang GM (General Manajer) bapak Ardi Malik, dengan FOM (Front Office Manajer) Pak Julius Faisal dengan supervisor

bapak Putra. Hotel Ibis yang terletak di Pekanbaru sangat cocok untuk para pebisnis maupun untuk berlibur bagi wisatawan serta letaknya yang strategis. Hotel ini menawarkan dan menyediakan berbagai fasilitas dengan jumlah kamar yang tersedia sebanyak 125 kamar yang sangat nyaman dan dilengkapi dengan fasilitas di dalamnya seperti adanya kamar smoking ataupun no smoking, AC, jubah mandi, Koran sharian(VIP), meja tulis, pengering rambut, akses internet(WIFI), televisi, minibar dan sebagainya.

Dengan banyaknya hotel yang berdiri di Pekanbaru saat ini sangat jarang ditemui hotel yang menerapkan nuansa budaya tradisional melayu yang seharusnya tetap dilestarikan dan bisa diperkenalkan ke luar daerah atau negara tertentu bahwasannya ada beberapa hotel di Pekanbaru yang menerapkan budaya melayu. Akibat dari masuknya pengaruh budaya barat membuat budaya lokal semakin ditinggalkan bisa dilihat dari konsep hotel yang ada di Pekanbaru sangat jarang yang menampilkan unsur budaya melayu tetapi cenderung menampilkan unsur budaya barat, padahal Pekanbaru merupakan tanah melayu dan seharusnya pembangunan hotel-hotel yang ada di Pekanbaru harus menampilkan unsur-unsur budaya melayu atau ciri khas melayu, agar budaya melayu ini tetap bisa dilestarikan dan tidak ditinggalkan serta bisa menjadi perhatian wisatawan untuk berkunjung ke Pekanbaru.

Menurut Surat edaran Wali kota Pekanbaru Herman Abdullah 16 April 2010 lalu, Nomor 050/BUDPAR/IV.1/2009/337 terkait

dengan himbauan agar seluruh usaha pariwisata di Pekanbaru bernuansa melayu, baik arsitektur, pakaian, lagu, makanan serta minuman khas melayu. karena pada tahun 2020 mendatang Riau akan dijadikan sebagai pusat kebudayaan melayu se Asia Tenggara.

Salah satu hotel yang telah menerapkan nuansa budaya melayu adalah hotel Ibis Pekanbaru. Hotel Ibis Pekanbaru telah melakukan pembenahan manajemen pelayanan kepada tamu yang menginap di hotel tersebut. Saat ini hotel ibis telah menetapkan peraturan bahwa setiap harinya lagu-lagu yang diputar disekitar lobby dan koridor hotel harus bernuansa melayu, ini bertujuan sebagai pengenalan budaya melayu kepada tamu-tamu yang biasanya banyak datang dari luar daerah Riau. Tidak hanya itu dari sisi interior juga tidak kalah menarik, beberapa sudut hotel ini dihiasi dengan berbagai ukiran serta gordena batik khas melayu. Namun penerapan budaya di hotel ibis ini dinilai masih belum maksimal, dilihat dari segi berpakaian karyawan belum terlihat adanya unsur budaya melayu sedangkan penerapan budaya melayu ini telah berjalan dari tahun 2010 hingga saat ini. Karena pada tahun 2020 mendatang Riau akan dijadikan sebagai pusat kebudayaan melayu se Asia Tenggara.

Hotel Ibis merupakan salah satu hotel yang mulai menerapkan budaya melayu, terlihat dari beberapa arsitektur yang mulai dibuat pada bagian bangunan hotel. Untuk itulah dalam kesempatan ini peneliti merasa tertarik mengambil dan mengangkat judul :”PENERAPAN NUANSA

Rumusan masalah

Rumusan masalah penelitian merupakan kunci dari kegiatan penelitian tersebut. Perumusan masalah ialah usaha untuk menyatakan secara tersurat pertanyaan penelitian apa saja yang perlu dijawab atau dicarikan jalan pemecahannya. Sehingga untuk memudahkan penulis dalam

menjabarkan fakta dan data yang akan penulis bahas, maka dirumuskan masalah dalam penelitian ini, yaitu: Bagaimanakah Penerapan Nuansa Budaya Melayu *Di Department Food And Beverage Services* Hotel Ibis Pekanbaru?

Batasan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas maka penulis mengidentifikasi masalah yang dibahas sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Penerapan Nuansa Budaya Melayu di

Department Food And Beverage Service Hotel Ibis Pekanbaru?

2. Bagaimanakah Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan Penerapan Nuansa Budaya Melayu di Hotel Ibis Pekanbaru?

Tujuan Penelitian

Agar memudahkan penulis untuk memfokuskan penelitian agar lebih terarah dan jelas, maka dirasa penting untuk membatasi permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini. Berdasarkan

identifikasi masalah di atas, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini berupa pembahasan mengenai Penerapan Nuansa Budaya Melayu Di *Departmen Food And Beverage Service* Hotel Ibis Pekanbaru.

Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Berguna untuk menambah pengetahuan dan penerapan serta pengembangan ilmu

pengetahuan yang penulis peroleh selama perkuliahaan.

2. Bagi pembaca

Sebagai bahan masukan atau referensi bagi

pembaca atau sebagai bahan pembandingan bagi penelitian berikutnya.

3. Bagi perusahaan

Hasil penelitian ini hendaknya dapat memberikan sumbangan pemikiran dan referensi bagi pengelola Hotel Ibis Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Suratman (2013 : 31) Budaya adalah bentuk jamak dari kata budi dan daya yang berarti cipta, karsa, dan rasa. Kata budaya sebenarnya berasal dari bahasa Sanskerta *budhayah* yaitu bentuk jamak kata *buddhi* yang berarti budi dan akal. Dalam bahasa Inggris, kata budaya berasal dari kata *culture*, dalam bahasa Belanda diistilahkan *cultuur*, dalam bahasa Latin, berasal dari kata *colera*, yang berarti mengolah, menyuburkan, mengembangkan tanah (bertani).

Budaya sebuah bangsa mengandung kepercayaan, nilai, sikap, dan tingkah laku menjadi bagian tidak terpisahkan dari masyarakatnya yang diwariskan dari suatu generasi ke generasi berikutnya. Budaya mengekspresikan dirinya dalam banyak hal seperti kerja, pakaian, arsitektur, kerajinan tangan, sejarah, bahasa, agama, pendidikan, tradisi, kegiatan mengisi waktu luang, seni musik, seni memasak, dan sebagainya. Mill (1996).

JJ Honingman dalam bukunya "*The World of man*" (1959) membedakan gejala kebudayaan yang bisa ditemui kedalam tiga tahap

METODE PENELITIAN

yaitu ide, aktivitas, dan yang terakhir adalah artefak atau totalitas dari hasil fisik yang berupa perbuatan, karya yang bersifat konkrit.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional. Food and beverage department merupakan department yang sangat mutlak dan diperlukan di hotel dalam penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman.

Menurut Tjiptono (2001) pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, dalam proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan, sehingga dapat didefinisikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen.

Desain Penelitian

Desain penelitian adalah suatu rencana penelaahan penelitian secara ilmiah atau identifikasi masalah (Sekarang 2003 dan Zulgenaf 2008). Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif.

Peneliti berusaha menggambarkan kondisi atau keadaan sesungguhnya dengan cara mengumpulkan data dan informasi di lapangan dan menjelaskan dalam bentuk uraian tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi sebelumnya (Rakhmat.1999).

Lokasi Penelitian

Adapun penelitian ini dilakukan di Hotel Ibis Pekanbaru Jl. Soekarno Hatta Kav.148 Provinsi

Riau. Waktu penelitian ini diperkirakan Januari – April 2015.

Populasi & Sampel

a. Populasi

Dalam penelitian ini yang dijadikan narasumber adalah pengelola Hotel Ibis Pekanbaru di *Departement Food and Beverage Service*. Yaitu, *Food And Beverage Service Coordinator, Shift Leader, Staff*, dan langsung dijadikan sebagai

key informan atau informen kunci oleh penulis. Sehingga *key informan* yang dipakai dalam penelitian ini adalah keseluruhan dari populasi yang telah diteliti dengan menggunakan metode sensus.

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Sumber data
Penerapan Nuansa Budaya Melayu Di Department Food and Beverage Service Hotel Ibis Pekanbaru	1. Sebagai pemberi keindahan dan kesenangan	a. Nuansa Pakaian melayu. b. Ornamen	1. Observasi 2. Wawancara 3. Dokumentasi
	2. Sebagai pemberi hiburan	a. Tarian tradisional lokal b. Musik / lagu tradisional lokal	
	3. Sebagai persembahan simbolis	a. Arsitektur hotel bernuansa lokal b. Pemberian nama ruangan	
	4. Sebagai alat komunikasi	a. Tata karma pelayanan b. Pemahaman Bahasa komunikasi	

Teknik Pengukuran Data

Teknik Analisa Data

Dalam penelitian kualitatif sumber data yang dipilih dan disesuaikan dengan tujuan penelitian. Proses pengumpulan data mengutamakan *perspektif emic* (mementingkan bagaimana responden memandang dan menafsirkan dunia

sekitarnya. Sesuai dengan jenis data penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data, wawancara, pengamatan dan dokumentasi. Menurut Bogdan dan Biklen (1982 : 2) teknik analisa data menggunakan pengamatan partisipan.

HASIL PENELITIAN & PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait dengan Penerapan Nuansa Budaya Melayu Di *Departement Food And Bevarage Service Hotel Ibis Pekanbaru*,

Provinsi Riau maka dapat hasil sebagai berikut, yaitu :

- a. Sebagai pemberi keindahan dan kesenangan pada hotel ibis pekanbaru belum kurang

berkembang dengan pesat mulai dari beberapa tahun terakhir yang sesuai dengan keinginan pemerintah yang ingin menjadikan Provinsi Riau sebagai pusat budaya melayu, untuk nuansa budaya melayu sendiri masih belum ada penerapan secara tertulis dari pihak Hotel Ibis Pekanbaru selain itu ornamen juga masih belum banyak dipakai di dinding ataupun di ruangan hotel dengan ornamen- ornamen budaya melayu.

- b. Sebagai pemberi hiburan terbagi pada hotel ibis Pekanbaru sub variabel sebagai pemberi hiburan masih kurang diterapkan di hotel ibis Pekanbaru karena untuk tari tradisional dan musik tradisional lokal masih belum begitu diterapkan karena apabila ada konsumen yang ingin menggunakan tari atau musik tradisional pihak hotel tidak menyiapkan, melainkan konsumen yang membawa sendiri dari luar sesuai dengan keinginan konsumen.
- c. Sebagai persembahan simbolis masih belum diterapkan secara maksimal

hal ini disebabkan oleh arsitektur hotel bernuansa lokal belum bisa diterapkan secara menyeluruh karena hotel ibis merupakan hotel yang berada dibawah naungan Accor Internasional dan pemberi nama ruangan hal ini sudah mulai diterapkan tetapi belum secara maksimal dikarenakan pemberian nama ruangan tidak hanya nama yang bernuansa melayu.

- d. Sebagai alat komunikasi terbagi sudah mulai diterapkan yaitu untuk tata krama pelayanan sudah diterapkan dengan baik karena hotel memang didesain untuk memberi pelayanan dan tata krama yang baik kepada konsumen dan untuk pemahaman bahasa komunikasi masih kurang apabila dikaitkan dengan budaya melayu karena belum adanya penerapan secara tertulis untuk berkomunikasi dengan bahasa melayu, pihak Hotel Ibis Pekanbaru masih menggunakan bahasa indonesia dan bahasa internasional yaitu bahasa inggris.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti terkait dengan Penerapan Nuansa Budaya Melayu Di *Departement Food And Bevarage*

Service Hotel Ibis Pekanbaru, Provinsi Riau maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, yaitu :

- a. Sebagai pemberi keindahan dan kesenangan terbagi atas 2 (dua) sub indikator yaitu nuansa pakaian melayu dan ornamen, pada hotel ibis pekanbaru belum kurang berkembang dengan pesat mulai dari beberapa tahun terakhir yang sesuai dengan keinginan pemerintah yang ingin menjadikan Provinsi Riau sebagai pusat budaya melayu.
- b. Sebagai pemberi hiburan terbagi atas 2 (dua) sub indikator yaitu tarian tradisional dan musik tradisional lokal, pada hotel ibis Pekanbaru sub variabel sebagai pemberi hiburan masih kurang di terapkan di hotel ibis pekanbaru karena untuk tarian tradisional dan musik tradisional lokal masih belum begitu diterapkan.
- c. Sebagai persembahan simbolis terbagi atas 2 (dua) indikator yaitu arsitektur tradisional lokal dan arsitektur hotel bernuansa lokal, dari kedua indikator ini masih belum diterapkan secara maksimal hal ini disebabkan oleh arsitektur hotel bernuansa lokal belum bisa diterapkan secara menyeluruh.
- d. Sebagai alat komunikasi terbagi atas 2 (dua) indikator yaitu tata krama pelayanan dan pemahaman bahasa komunikasi, dari kedua indikator ini sudah mulai diterapkan yaitu untuk tata krama pelayanan sudah diterapkan dengan baik

Saran

- a. Pihak Hotel Ibis Pekanbaru harus bisa menerapkan budaya melayu apabila ingin mengikuti keinginan pemerintah yaitu keinginan pemerintah mengenai penerapan budaya melayu di Riau dan apabila konsumen ingin merasa nyaman dengan keadaan atau kondisi hotel yang bernuansa budaya melayu.
- b. Untuk sebagai pemberian keindahan dan kesenangan seharusnya pihak hotel bisa memperbanyak ornamen-ornamen yang bernuansa budaya melayu di hotel ibis pekanbaru.
- c. Untuk sebagai pemberi hiburan diharapkan perusahaan atau Hotel Ibis Pekanbaru menyiapkan dan membiasakan menghidupkan nada-nada atau nyanyian yang berkesan budaya melayu pada beberapa ruangan supaya bisa memberikan konsumen kesan yang baik dan memperkenalkan budaya melayu kepada konsumen.
- d. Untuk sebagai persembahan simbolis diharapkan hotel ibis pekanbaru bisa menerapkan

- nama-nama ruangan pertemuan di Hotel Ibis Pekanbaru dengan nama-nama melayu yang bisa memperkenalkan konsumen dengan nama-nama melayu sehingga bisa memberikan kesan bahwa Hotel Ibis Pekanbaru terkesan memiliki ciri khas budaya melayu.
- e. Sebagai alat komunikasi diharapkan perusahaan bisa mulai menerapkan bahasa melayu pada setiap komunikasi, karena komunikasi merupakan hal yang sangat penting dalam pertemuan antara seseorang dengan orang lain sehingga bisa terjalin komunikasi yang baik dan juga bisa memberikan kesan melayu kepada konsumen yang datang ke Hotel Ibis Pekanbaru.
 - f. Untuk pakaian bernuansa melayu pada karyawan Hotel Ibis Pekanbaru seharusnya sudah diterapkan karena mengingat himbuan pemerintah pada tahun 2020 mendatang yang menjadikan Riau sebagai pusat kebudayaan melayu.
 - g. Seharusnya diadakan pelatihan kepada semua karyawan mengenai penerapan budaya melayu yang baik, agar kedepannya karyawan bisa lebih memahami dan mengerti tentang budaya melayu kedepannya agar dapat bersaing dengan hotel – hotel yang ada.

Daftar Pustaka

- Arikunto, Suharsimi. *Manajemen Kepariwisataan, Bandung*. Penelitian. Jakarta : Rineka Cipta
- Bagyono. 1999. *Pariwisata Dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta
- Gaffar, Vanessa. 2007. *CRM dan MPR Hotel (Customer Relationship Managemen and Marketing Public Relations)*, Bandung. Alfabeta
- Mardalis, 2010. *Metode Penelitian (Suatu Pendekatan Proposal)*, Jakarta : Bumi Aksara
- Marpaung, Happy. 2002. *Pengetahuan*
- Nasution, *Metodologi Researh Penelitian ilmiah*, Jakarta : Bumi Aksara
- Pendit, S, Nyoman. 2006. *Ilmu Pariwisata*. Jakarta : PT Pradnya Paramita
- Prasetya, Tri, Joko. 2011. *Ilmu Budaya Dasar*. Jakarta : Rineka Cipta
- Ridwan, Mohammmad. 2012. *Perencanaan dan*

Pengembangan Pariwisata.
Jakarta : PT. Sofmedia

Undang-Undang No. 10 Tahun 2009
Tentang Kepariwisata

Robbert, Mill, Cristic. 1996. *Tourism
The International Bussiness.*
Jakarta : PT. Raja Grafindo

Romekso.2001. *Housekeeping
Hotel.*Bandung. Andi Bandung

Salamah, Umi, Mbm, Munir, dan
Suratman. *Ilmu Sosial
Budaya Dasar.* Malang.
Intimedia

Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan
Pembangunan destinasi
Wisata.*Yogyakarta. Gava
Media

Sulastiyono, Agus. 1999. *Manajemen
Penyelenggara hotel.* Bandung.
Alfabeta

Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-
Dasar Pariwisata.* Yogyakarta
: Andi Yogyakarta

Suwardi. 2007. *Budaya Melayu.*
Pekanbaru. Kampus Akademi
Pariwisata putri
Hamidah

Suwithi, Ni, wayan. 2010.
Pengelolaan Hotel Training.
Bandung. Alfabeta

Yoeti, Oka. 2006. *Pariwisata budaya
Masalah dan Solusinya.*
Jakarta. PT. Paradnya Paramita