“ANALISIS PELAYANAN FOOD RUNNER DI COLLAGE RESTAURANT PULLMAN HOTEL CENTRAL PARK JAKARTA”

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Sarjana Sains Terapan (S.TR.PAR) Pada program study S1 Terapan Manajemen perhotelan

Oleh

RINA SULEMAN

NIM : 15064028

KEMENTRIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI

POLITEKNIK NEGERI MANADO

JURUSAN PARIWISATA

PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN PERHOTELAN

2019

Suleman,rina.2019. **"Analisis Pelayanan Food Runner di Collage Restoran Di Pullman Hotel Central Park Jakarta"** Jurusan Pariwisata,Program Studi Manajemen Perhotelan (DIV),Politeknik Negeri Manado,Pembimbing I: DR.Seska Mengko,SPd.,M.Pd dan Pembimbing II : Pearl L.Wenas,SE.,M.Si

ABSTRAK

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial**.Pelayanan yang baik dan efisiensi adalah salah satu kegiatan hotel,** Pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain.

Food Runner atau pengantar makanan adalah pekerja restoran yang membantu pelayan dan bartender untuk membawa makanan ataupun minuman dari kitchen ke meja pemesan. Ada beberapa masalah yang terjadi khususnya dibagian Food Runner di Collage Restoran pada shift breakfeast *(Egg Runner)* yang menjadi masalah adalah section ini sering didapati *complain* dari beberapa tamu,seperti keterlambatan food runner mengantar pesanan tamu atau kesalahan pesanan tamu tersebut.Oleh sebab itu tujuan dari penelitian ini untuk menganalis pelayanan food runner yang ada di Collage Restaurant Pullman Jakarta Central Park.Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Adapun data yang diperoleh dari observasi, wawancara,dan dokumentasi.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan food runner masih kurang efisien saat operasional restoran dan masalah SOP yang tidak jelas atau tidak terarah serta pihak manajemen yang menghadapi *complain* tapi tidak mengevaluasi pelayanan Food Runner di Collage Restoran sehingga *complain* masih sering terjadi tanpa adanya perbaikan pelayanan.

Kata Kunci : Pelayanan, dan Food Runner.

Suleman, rina.2019. "Analysis of Food Runner Services At Collage Restaurants in Pullman Central Park Jakarta Hotel" Department of Tourism, Hospitality Management Study Program (DIV), Manado State Polytechnic, Supervisor I: Dr. Seska Mengko, SPd., M.Pd and Supervisor II: Pearl L .Wenas, SE., M.Sc.

ABSTRACT

Hotels are a type of accommodation that uses all or part of a building to provide lodging services and food and beverage services and other services that are managed commercially. Good service and efficiency is one of the hotel activities, pelayanan (Service) is an action or performance that can be given to other people. Food Runner or food delivery is a restaurant worker who helps the waiter and bartender to bring food or drinks from the kitchen to the ordering table. There are some problems that occur especially in the Food Runner section in the Collage Restaurant on the breakfeast shift (Egg Runner) which is the problem is this section is often found to complain from some guests, such as the delay in the food runner delivering a guest order or the guest order error. this research is to analyze the service of food runners in Collage Restaurant Pullman Jakarta Central Park. This type of research is qualitative research. The data obtained from observation, interviews, and documentation.

It can be concluded that the service of food runners is still less efficient at restaurant operations and unclear or un directed SOP issues and management that faces complaints but does not evaluate the Food Runner service at Collage Restaurants so complaints often occur without service improvements.

Keywords: Service, and Food Runner.

MOTTO

"Jika kamu ingin hidup bahagia,terikatlah pada tujuan,bukan pada orang atau benda."

-Albert Einstein

"There is no limit of struggling"

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulilah . Skripsi ini saya persembahkan kepada:

- Papa dan mama yang sudah memberikan segalanya untuk saya,terima kasih untuk curahan kasih dan saying bahkan semua daya serta upaya memberikan motivasi,bimbingan serta dorongan moril dan materil serta doa yang telah papa dan mama berikan sehingga membuat saya bisa menyelesaikan perkuliahan dan skripsi ini.
- Kakak dan adik saya tercinta yang selalu memberi dukungan dan dorongan bagi saya selama menjalani masa kuliah.
- Sahabat saya Amelia Salihi yang selalu menemani dan memberikan semangat dalam pembuatan skripsi ini.

POLITEKNIK NEGERI MANADO

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN S1 TERAPAN

PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

ANALISIS PELAYANAN FOOD RUNNER DI COLLAGE RESTORAN PULLMAN JAKARTA CENTRAL PARK

Oleh

Nama : Rina Suleman

Nim : 15 064 028

Program Studi : Manajemen Perhotelan

Disetujui untuk diujikan

Manado,29 Juli 2019

Pembimbing I	Pembimbing II
Dr.Seska Mengko,SPd,M.Pd	**Pearl.L.Wenas,SE,M.Si**
NIP: 1974 0503 200312 2002	NIP: 1974 1110 200312 2002

Mengetahui

Ketua Program Studi,

Benny J. Tawoliu,SE,M.Si

NIP: 1973 0921 200604 1008

LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

Analisis Pelayanan Food Runner di Collage Restoran Pullman Hotel Jakarta Central Park

Oleh:

Rina Suleman
Nim.15 064 0028

Telah dipertimbangkan didepan penguji dan dinyatakan sebagai salah satu persyaratan dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Manajemen Perhotelan

Ketua Sidang,

Prof.DR. Bet El Silisna Lagarense,MMTour
NIP.1966 1213 199303 2004

Penguji I

Vesty L.Sambeka,S.Pi,M.SI
NIP. 1969 1012 200312 2002

Penguji II

Mirjam P.Tenda,SPd,M.Hum
NIP. 1968 0604 199903 2002

Mengetahui
Ketua Jurusan Pariwisata

Oktavianus Lintong S.Pi,M.Si
NIP. 1975 1020 200312 1001

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama	: Rina Suleman
NIM	: 15 064 028
Jurusan	: Pariwisata
Program Studi	: Manajemen Perhotelan S-1
Judul Skripsi	: Analisis Pelayanan Food Runner di Collage Restoran Pullman Hotel Jakarta Central Park .

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa skripsi ini adalah asli karya penulis,tidak ada karya/data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi,selain yang diacu dalam kutipan dan/atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat,jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang dipublikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi,saya bersedia ditindak sesuai perundang-undangan uang berlaku,dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado,29 Juli 2019

Yang membuat pernyataan,



Rina Suleman

NIM : 15 064 028

BIOGRAFI

Nama Lengkap	: Rina Suleman
NIM	: 15 064 028
Tempat,Tanggal lahir	: Manado, 18 Juni 1997
Alamat	: Perumahan Bhayangkara Buha Permai Blok F,32
Nama Ayah	: Samsudin Suleman
Nama Ibu	: Sari Hamzah
Alamat Orang Tua	: Perumahan Bhayangkara Buha Permai Blok F,32
Daerah Asal	: Manado
Judul Skripsi	: Analisis Pelayanan Food Runner di Collage Restoran Pullman Hotel Jakarta Central Park
Dosen Pembimbing	: 1. Dr.Seska Mengko,SPd,M.Pd 2. Pearl.L.WenasS,SE,M.Si
Dosen Penguji	: 1. Prof.DR. Bet El Silisna Lagarense,MMTour 2. Vesty L.Sambeka,S.Pi,M.Si 3. Mirjam P.Tenda,SPd,M.Hum
Waktu Pelaksanaan Ujian	: Senin,29 Juli 2019

Manado,29 Juli 2019

Mahasiswa

Rina Suleman

NIM : 15064 028

KATA PENGANTAR

Alhamdulilah saya panjatkan kehadirat Allah SWT atas rahmatnya maka penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan sangat baik.Telah menjadi kewajiban bagi setiap mahasiswa/mahasiswi untuk menyusun skripsi sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan S1 Terapan di Politeknik Negeri Manado.

Di kesempatan ini penulis menyampaikan permohonan maaf atas semua kesalahan yang penulis lakukan baik yang disengaja ataupun yang tidak disengaja.selama penyelesaian skripsi ini. Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih sangat jauh dari kata sempurna untuk itu,penulis sangat mengharapkan kritik dan saran untuk menyempurnakan skripsi ini.

Pada penyusunan skripsi ini penulis menyadari telah banyak mendapat bantuan serta dukungan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun secara tidak langsung,baik dukungan moril maupun materi.Oleh sebab itu,pada kesempatan ini,dengan kesungguhan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungannya dalam menyelesaikan skripsi ini,yaitu:

1. Kepada Allah SWT yang selalu menyertai,melindungi dan menuntun saya sampai saat ini.
2. Ir.Ever Notje Slat,MT selaku Direktur Utama Politeknik Negeri Manado.
3. Oktavianus Lintong,S.Pi,M.Si,selaku Ketua Jurusan Pariwisata Polieknik Negeri Manado.
4. DR.Bernadain D.Polii,M.Pd selaku Sekretaris Jurusan Pariwisata Polieknik Negeri Manado dan Dosen wali peneliti selama menjadi mahasiswi.

5. Benny I.Towoliu SE,M.Par selaku Ketua Program Studi Manajemen Perhotelan Jurusan Pariwisata.
6. Dr.Seska Mengko,SPd,M.Pd selaku dosen pembimbing I
7. Pearl L. Wenas,SE,M.Si selaku dosen pembimbing II

8. Samsudin Suleman (ayah),Sari Hamzah (ibu), kakak dan adik saya dan semua keluarga yang selalu mendoakan,mendukung dan memotivasi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
9. Amelia Salihi dan Maksum Saputra yang selalu ada dan membantu serta memotivasi penulis.
10. Teman-temanku gogorogo (iesa,angge) dan kelo yang selalu ada dan membantu memberikan semangat selama menyelesaikan skripsi ini.
11. Dan Semua pihak yang terlibat dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Manado,29 Juli 2019

Rina Suleman

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL…… i

ABSTRAK……ii

MOTTO……iv

HALAMAN PERSEMBAHAN……v

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING…….……vi

LEMBAR KEASLIAN SKRIPSI……..……vii

BIOGRAFI…….……viii

KATA PENGANTAR……..…….ix

DAFTAR ISI……..xi

DAFTAR TABEL…….……..xiv

DAFTAR GAMBAR……..…….....xv

DAFTAR LAMPIRAN…….……xvi

BAB I PENDAHULUAN……..……1

1.1 Latar Belakang……..……..1

1.2 Rumusan Masalah…….2

1.3 Fokus Masalah...……..……2

1.4 Tujuan Penelitian……..……...2

1.5 Manfaat Penelitian……..…….3

1.5.1 Manfaat Teoretis……..……3

1.5.2 Manfaat Praktis……..……..3

BAB II KAJIAN PUSTAKA……4

2.1 Hotel……...4

2.2 Pelayanan……...5

2.2.1 Karakteristik Pelayanan ……...6

2.2.2 Bentuk-bentuk Pelayanan.……7

2.2.3 Dasar-dasar pelayanan……..8

2.3 Food & Beverage Service Department……..9

2.3.1 Food & Beverage Service ……9

2.4 Restoran …….10

2.4.1 Tujuan Restoran……10

2.4.2 Produk restoran ……11

2.4.3 Jenis-jenis Restoran…….….12

2.4.4 Sistem Pelayanan Restoran …….14

2.5 Waiter/waiters ……..16

2.5.1 Food Runner……...17

2.5.2 Kriteria Seorang Food Runner……17

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....……19

3.1 Jenis Penelitian ……..……..19

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian…….……19

3.3 Data dan Sumber data…….19

3.4 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data……20

3.5 Analisis Data……...21

BAB IV HASIIL DAN PEMBAHASAN.…….23

4.1 Gambaran Umum dan Sejarah Hotel ……..23

4.1.1 Sejarah Singkat Perusahaan……23

4.1.2 Lokasi dan Telepon Hotel……..25
4.1.3 Sumber Daya Hotel……26
4.1.4 Struktur Organisasi F& B Service Department…..33
4.1.5 Job Description *Food and BeverageDepartement*..34
4.2 Hasil dan Pembahasan Temuan Penelitian ……40
4.2.1 Pelayanan Food Runner……40
4.2.2 Job Description Pembagian Tugas Kerja……..…40
4.2.3 SOP……...40
4.3 Pembahasan Temuan Penelitian ……...41
4.3.1 Pelayanan Food Runner……...41
4.3.2 Penyelesaian Masalah Job description……..…..44
4.3.3 Penyelesaian Masalah (SOP)……...45
4.4 Hasil Wawancara……..46
4.5 Analisis Pelayanan Food Runner ……51

BAB V PENUTUP…..**.....**…….……..52

4.1 Kesimpulan…….……..53
4.2 Saran…….. ……..53

DAFTAR PUSTAKA……**...**54

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel	Teks	Halaman
1.1	Data Reviews……	2
4.1	Type of Room…….	26
4.2	Hasil Observasi Pelayanan Food Runner di Collage Restoran ……	41
4.3	Hasil Wawancara dengan Trainee dan Dw……	48

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Teks	Halaman
4.1	Pullman Hotel Jakarta Central Park…….	25
4.2	Logo Pullman……...	26
4.3	Collage Restoran……	29
4.4	Bunk Lobby Lounge…….	30
4.5	Executive Lounge…….	30
4.6	Fit and Spa Lounge……	31
4.7	Axel Room…….	32
4.8	Blake Room……	32
4.9	Warhol Room…….	33
4.10	Drexel Room……..	33
4.11	Hamilton Room……...	34
4.12	Pullman Ballroom…….	34

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Teks	Halaman
1	Praktek Kerja Lapangan di Bunk Lobby Lounge	56
2	Praktek Kerja Lapangan di Collage Restoran	57

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan seluruh atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa penginapan serta pelayanan makanan dan minuman serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial untuk memberi kepuasan kepada tamu. Menerapkan pelayanan yang baik dan efisiensi adalah salah satu kegiatan hotel, tujuan menerapkan pelayanan tersebut untuk meningkatkan volume penjualan yang telah ditentukan hotel. Pelayanan atau *service* dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau keuntungan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepihak lain. Begitu juga dalam bisnis perhotelan banyak hal yang ditawarkan oleh pihak hotel selain menjual kamar,hotel juga menjual makanan dan minuman di restoran yang merupakan salah satu fasilitas hotel yang menunjang pendapatan dan pemasukan.

Restoran atau rumah makan adalah usaha penyediaan jasa makanan dan minuman dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan dan penyajian di suatu tempat tetap yang tidak berpindah-pindah dengan tujuan memperoleh keuntungan dan/atau laba.(Permen Pariwisata dan Ekonomi Kreatif No.11 Tahun 2014).

Pullman Hotel Jakarta Central Park merupakan salah satu dalam grup Accor, hotel ini memiliki satu restoran yaitu Collage Restaurant, yang merupakan Restaurant dengan berbagai pilihan makanan terbaik dengan menyediakan makanan dengan hidangan Internasional seperti japan,india, western dll yang disajikan secara prasmanan maupun *a'la carte.* Pullman Hotel Jakarta Central Park merupakan hotel yang bisa dibilang cukup ramai dengan tingkat occupancy yang cukup tinggi sehingga banyak tamu yang breakfeast di colla ge restoran dan juga pelayanan di restoran ini sangat baik dimulai dengan

pelayanan yang ramah dan sopan sehingga dari beberapa situs online review cukup banyak yang memberi ulasan serta rekomendasi yang baik tentang pelayanan dan makanan di restoran ini.Dapat dilihat dari table dibawah.

Tabel 1.1
Data Reviews 2012- 2019 Collage Restoran

No.	Nama	Rating	Ulasan
1.	Tripadvisor	5,0	673
2.	Zomato	4,2	318
3.	Pergi Kuliner	4,0	248
4.	Google Reviews	3,8	70
5.	Qraved	3,3	10

Sumber : olahan data penulis 2019

Collage Restoran yang operasional breakfeastnya pada pukul 07.00-10.30 WIB dan memiliki 18 staff dengan tugas dan peran yang berbeda-beda,Serta memiliki section untuk setiap jenis food di area buffee.Dan di bagian section western food terdapat berbagai jenis makanan salah satunya *Egg,*disection inilah Food runner bertugas untuk mengantar pesanan tamu melalui Food Runner sendiri ataupun kepada petugas kitchen dengan begitu tamu tidak perlu menunggu pesanannya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan selama 4 bulan dicollage Restoran, Food Runner yang bertugas yang setiap harinya adalah trainee,ada beberapa masalah yang sering terjadi khususnya dibagian Food Runner pada shift breakfeast *(Egg Runner)* adalah section ini sering didapati *complain* dari beberapa tamu,seperti keterlambatan food runner mengantar pesanan tamu atau kesalahan pesanan tamu tersebut. Untuk itulah saya tertarik untuk menganalisa

pelayanan seorang Food Runner dengan penelitian yang berjudul **"Analisis Pelayanan Food Runner di Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park".**

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian diatas yang telah dikemukakan di atas, maka penulis membuat rumusan permasalahan sebagai berikut :

"Bagaimana pelayanan Seorang Food Runner di Collage Restoran Pullman Jakarta Central Park?"

1.3 Fokus Masalah

Penelitian ini hanya dibatasi pada :

1. Job Description.
2. SOP (Standar Operational Procedure).
3. Pelayanan Food Runner.

I.4 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

"Untuk menganalis pelayanan food runner yang ada di Collage Restaurant Pullman Jakarta Central Park"

1.5 Manfaat penelitian

Pembuatan skripsi ini akan memberikan dua manfaat, yaitu manfaat teoristis dan manfaat praktis sebagai berikut:

1.5.1 Manfaat Teoretis

1. Dapat digunakan sebagai bahan referensi dan sumber bacaan bagi mahasiswa program studi Pariwisata prodi

Manajemen Perhotelan khususnya untuk mahasiswa Politeknik Negeri Manado.

2. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai perbendaharaan perpustakaan yang dapat digunakan untuk kepentingan ilmiah dan juga dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi penelitian tentang pelayanan food runner yang akan diteliti nantiya sehingga penelitan ini dapat berkembang.

1.5.2 Manfaat Praktis

"Diharapkan dapat menjadi masukan dalam meningkatkan pelayanan seorang Food Runner di Collage Restaurant Pullman Hotel Jakarta Central Park."

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Hotel

Menurut Sulastiyono (2011:5) mendefinisikan hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan,minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

2.2 Pelayanan

Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materi melalui system,prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Sedangkan menurut Sampara dan Sinambela (2011: 2005) pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik,dan menyediakan kepuasan pelanggan.Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu.

1. ***High contact service*** ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. ***Low contact service*** ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. Physical contact dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang

termasuk ke dalam klasifikasi low contact service. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu cara sesorang dalam memenuhi permintaan orang lain.

2.2.1 Karakteristik Pelayanan

Menurut Fitzsimmons (2006: 21), menyebutkan adanya empat karakteristik pelayanan, yaitu:

1. Artisipasi pelanggan dalam proses pelayanan; kehadiran pelanggan sebagai partisipan dalam proses pelayanan membutuhkan sebuah perhatian untuk mendesain fasilitas. Kondisi yang demikian tidak ditemukan pada perusahaan manufaktor yang tradisional. Kehadiran secara fisik pelanggan di sekitar fasilitas pelayanan tidak dibutuhkan oleh perusahaan-perusahaan manufaktur.
2. Kejadian pada waktu yang bersamaan (simultaneity); fakta bahwa pelayanan dibuat untuk digunakan secara bersamaan, sehingga pelayanan tidak disimpan. Ketidakmampuan untuk menyimpan pelayanan ini menghalangi penggunaan strategi manufaktur tradisional dalam melakukan penyimpanan untuk mengantisipasi fluktuasi permintaan.
3. Pelayanan langsung digunakan dan habis (service perishability); pelayanan merupakan komoditas yang cepat habis. Hal ini dapat dilihat pada tempat duduk pesawat yang habis, tidak muatnya ruangan rumah sakit atau hotel. Pada masing-masing kasus telah menyebabkan kehilangan peluang.

4. Tidak berwujud (intangibility); pelayanan adalah produk pikiran yang berupa ide dan konsep. Oleh karena itu, inovasi pelayanan tidak bisa dipatenkan. Untuk mempertahankan keuntungan dari konsep pelayanan yang baru, perusahaan harus melakukan perluasan secepatnya dan mendahului pesaing.
5. Beragam (heterogenity); kombinasi dari sifat tidak berwujud pelayanan dan pelanggan sebagai partisipan dalam penyampaian sistem pelayanan menghasilkan pelayanan yang beragam dari konsumen ke konsumen. Interaksi antara konsumen dan pegawai yang memberikan pelayanan menciptakan kemungkinan pengalaman kerja manusia yang lebih lengkap.

2.2.2 Bentuk-bentuk Pelayanan

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, layanan dengan perbuatan.

a. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat (humas), bidang layanan informasi dan bidangbidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

b. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang palingmenonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.

Munir, *Manajemen Pelayanan Umum*, (Jakarta: Bumi Aksara, 2006), h. 275

Pada dasarnya pelayanan melalui tulisan-tulisan cukup efisien terutama layanan jarak jauh karena faktor biaya. Agar layanan dalam bentuk tulisan dapat memuaskan pihak yang dilayani, satu hal yang dapat diperhatikan adalah faktor kecepatan, baik dalam pengolahan masalah maupun proses penyelesaiannya, (pengetikannya,penandatanganannya, dan pengiriman kepada yang bersangkutan).

c. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menegah dan bawah.Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menetukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

2.2.3 Dasar-dasar Pelayanan

Seorang karyawan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima kepada konsumen. Agar pelayanan yang diberikan dapat memuaskan konsumen maka seorang karyawan diharapkan dapat melayani keinginan dan kebutuhan konsumennya.

Berikut ini dasar-dasar pelayanan yang harus dipahami dalam memberikan pelayanan yaitu:

a. Berpakain dan berpenampilan bersih dan rapi.

b. Percaya diri, bersikap akrap dengan penuh senyum.

c. Menyapa dengan lembut dan berusaha menyebutkan nama jika sudah kenal.

d. Tenang, sopan, hormat, serta tekun mendengarkan setiap pembicaraan.

---

http://Tesisdisertasi.Blogspot.com/2019/08/bentuk-pelayanan.html

Kasmir, *Pemasaran Bank*, (Jakarta: Kencana, 2005), h. 205

2.3 Food and Beverage Service Department

Menurut Rachman Arief , Abd (2005:113) menyebutkan bahwa *food and beverage* department yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran/ *coffee – shop, banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya.

Bagian ini dipimpin oleh seorang *Food and Beverage* Director/ *F & B Manager* yang dibantu oleh seorang *Asst. F & B Manager*, seorang sekretaris *F & B Manager*, dan beberapa *Department Head* seperti : *Exc. Chef / Chef De'Cuisiene, Restoran Manager, Bar Manager, Banquet Manager, Chief Stewarding*, dan beberapa S*ection Head* dilingkungan *F & B Department*.

2.3.1 Food and Beverage Service

Food and Beverage Service adalah bagian yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman dihotel.Bagian ini mempunyai tugas yang amat penting di departemen makanan dan minuman dihotel karena bagian inilah yang berhubungan secara langsung dengan tamu-tamu dan dapat dikatakan bagian ini dapat mengangkat citra hotel bila dapat melakukan pelayanan makanan dan minuman yang memuaskan.

Sedangkan,Menurut Richard Sihite (2003:15) Food and Beverage Service Department adalah suatu bagian yang terbesar kedua di suatu hotel setelah bagian kamar-kamar.Disamping mempunyai fungsi sebagai sarana pelengkap utama disebuah hotel,bagian makanan dan minuman ini mempunyai peranan yang sangat amat penting dari segi sumber pendapatan hotel.Apabila bagin ini dikelola secara professional maka ia kan mendatangkan keuntungan yang tidak sedikit.

2.4 Restoran

Menurut Abdillah (2007), Restoran adalah salah satu sarana dalam memenuhi kebutuhan pokok manusia yakni makanan dan minuman. Suatu bentuk usaha yang menyediakan makanan dan minuman yang diperuntukan bagi tamunya ini tidak cukup hanya dengan menyediakan makanan dan minuman saja, tetapi juga perlu adanya unsur pelayanan yang baik sebagai faktor penunjang. Sedangkan menurut Sujatno (2011) dikatakan bahwa dari bahasa perancis *restoratives* yang berarti obat yang menyegarkan dengan harapan dapat memberikan penyegaran bagi orang banyak.

2.4.1 Tujuan Restoran

Tujuan operasional restoran adalah untuk mencari keuntungan dan membuat puas para konsumennya. Berdasarkan aspek dasar keberadaan, restoran memiliki empat tujuan sebagai berikut:

1. Perdagangan. Restoran berfungsi sebagai jasa penjualan dan pelayanan kepada pelanggan dari jenis produknya.
2. Keuangan. Restoran menjaga kelancaran dari berlangsungnya kegiatan merupakan perputaran dari biaya penanaman modal.
3. Kedudukan. Pengoperasian restoran yang utama adalah menyajikan berbagai jenis makanan dan penampilan suasana ruang restoran.
4. Kepraktisan. Restoran dalam penyusunannya menarik perhatian, penyajian dan pelayanan dari jenis usaha tersebut diharapkan dapat memberikan kepuasan.

---

https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html

2.4.2 Produk restoran

Produk yang dihasilkan restoran adalah totalitas dari makanan, minuman, dan seperangkat atribut lainnya,termasuk didalamnya rasa, warna, aroma makanan, harga, nama makanan dan minuman, reputasi

restoran, serta jasa pelayanan dengan keramah-tamahan yang diterima guna memuaskan keinginan pelanggan (Soekresno, 2000:8). Secara umum, terdapat tiga komponen produk yang dipasarkan oleh restoran, yaitu:

1. Makanan dan minuman.
2. Pelayanan (service) termasuk cara pelayanan, keramah-tamahan karyawan, valet parking, perhatian khusus seperti ulang tahun, hiburan, dan komplimentari foto untuk pelanggan.
3. Suasana (ambience), termasuk : tema, lighting, seragam, furniture, kebersihan, perlengkapan, dekorasi, dan penataan meja.

Menurut Cousin dkk (2002:48-53), produk restoran ditentukan oleh lima faktor, yaitu:

1. Faktor makanan dan minuman. Terdiri dari variabel jenis /menu masakan, variasi pilihan menu, rasa, tekstur, dan presentasi.
2. Faktor pelayanan (service). Terdiri dari variabel pilihan jenis pelayanan, fasilitas reservasi atau pemesanan tempat duduk, ketersediaan pembayaran dengan kartu kedit, tersedianya pilihan ukuran porsi, akses terhadap informasi kesehatan, dan ketersediaan kursi untuk balita (high chairs).

---

https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html

3. Faktor kebersihan dan higienitas. Terdiri dari faktor staff grooming, kebersihan pakaian seragam karyawan, daftar menu yang bersih dan rapi, suhu penyajian makanan dan minuman, dan kebersihan area keseluruhan.
4. Faktor harga. Terdiri atas kesesuaian antara kepuasan yang diperoleh dengan sejumlah uang yang dikeluarkan pelanggan.
5. Faktor atmosfir/suasana. Terdiri dari desain, dekorasi, pencahayaan, pengaturan suhu udara, furnishing, tingkat kegaduhan (noise level), perilaku tamu-tamu yang ada di restoran, dan perilaku karyawan. Atmosfer dalam operasional makanan dan minuman dapat dibagi atas atmosfer yang dilihat, yang didengar, disentuh, dirasakan, dan yang dibaui.

2.4.3 Jenis-jenis Restoran

Berdasarkan kegiatan dan makanan atau minuman yang disajikannya, restoran diklasifikasikan menjadi beberapa jenis, yaitu sebagai berikut (Atmodjo, 2005):

1. **A'la carte restaurant**. Menu lengkap dan dan merupakan restoran tanpa aturan mengikat atau bebas.
2. **Table d'hotel**. Restoran dengan menu yang lengkap dan menyajikan setiap menu berurutan dari menu pembuka sampai penutup. Biasanya erat hubungannya dengan hotel.
3. **Coffe shop**. Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana santai tanpa aturan yang mengikat dan biasanya menyuguhkan racikan kopi sebagai menu spesial di luar makanan-makanan kecil atau makanan siap saji.

4. **Cafeteria**. Merupakan tempat makan dan minum yang terbatas menyajikan roti atau sandwich serta minuman-minuman ringan yang tidak beralkohol, biasanya erat hubungannya dengan kantor.
5. **Canteen**. Merupakan tempat makan dan minum yang menyajikan berbagai makanan-makanan instan dengan harga yang terjangkau.
6. **Continental restaurant**. Restoran yang memberikan kebebasan bagi pengunjungnya untuk memilih bahkan mengiris makanan yang dipesannya sendiri.
7. **Carvery**. Merupakan restoran yang biasanya terdapat di motel kecil dan menyajikan makanan dan minuman sederhana.
8. **Discotheque**. Merupakan tempat makan dan minum yang menyuguhkan suasana hingar bingar musik sebagai daya tariknya. Biasanya menyuguhkan makanan dan minuman cepat saji.
9. **Fish and chip shop**. Restoran yang menyajikan menu ikan dan kripik atau snack sebagai menu utama.
10. **Grill room**. Restoran dengan menu masakan panggang atau barbekyu sebagai menu andalan.
11. **Intavern**. Restoran kecil di pinggiran kota yang biasanya menyuguhkan makanan cepat saji dan minuman kopi.
12. **Pizzeria**. Restoran dengan menu pizza dan pasta sebagai menu utama.
13. **Creeperie**. Restoran yang menyajikan berbagai menu kreps dan manisan.
14. **Pub**. Restoran yang menjual minuman beralkohol.
15. **Cafe**. Tempat untuk makan dan minum dengan sajian cepat saji dan menyuguhkan suasana yang santai atau tidak resmi.
16. **Specialty restaurant**. Merupakan tempat untuk makan dan minum yang memiliki tema khusus atau kekhususan menu masakan yang akan

disajikan dan biasanya memiliki citarasa yang berbeda dengan restoran lain.

17. **Terrace restaurant**. Merupakan tempat makan dan minum yang umumnya terletak di luar ruangan dan biasanya erat hubungannya dengan fasilitas hotel. Di Negara-negara barat terrace restaurant biasanya hanya buka saat musim panas saja.
18. **Gourment restaurant**. Merupakan tempat untuk makan dan minum yang biasanya diperuntukkan bagi orang-orang yang sangat mengerti akan citarasa sehingga banyak menyediakan makanan-makanan lezat dengan pelayanan yang megah dan harga yang mahal.
19. **Family restaurant**. Merupakan restoran sederhana untuk makan dan minum keluarga atau rombongan dengan harga yang tidak mahal serta menyuguhkan suasana nyaman dan santai.
20. **Main dining room**. Merupakan ruang makan besar atau restoran yang umumnya terdapat di hotel, penyajian makanannya secara resmi, servis yang diberikan dapat menggunakan gaya prancis maupun rusia, sedangkan orang-orang yang datang pada umumnya juga menggunakan pakaian resmi formal.

2.4.4 Sistem Pelayanan Restoran

Sistem pelayanan restoran secara umum terbagi menjadi beberapa jenis, yaitu:

a. Table Service

Table service adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu duduk di kursi menghadap meja makan, dan kemudian makanan

---

https://www.kajianpustaka.com/2017/11/pengertian-jenis-dan-sistem-pelayanan-restoran.html

maupun minuman diantarkan, disajikan kepada para tamu tadi. Dalam hal ini yang menyajikan makanan dan minuman bisa Waiter maupun Waitress. Sistem pelayanan restoran menggunakan table service yang terkenal diantaranya adalah: American Service (Sistem Pelayanan Ala Amerika), English Service (Pelayanan Ala Inggris), Service Ala Ritz, French Service (Pelayanan Ala Perancis), Russian Service.

b. Counter Service

Counter service adalah suatu sistem pelayanan restoran di mana para tamu yang datang terus duduk di counter. Apabila makanan dan minuman yang dipesannya sudah siap maka akan disajikan kepada tamu tadi di atas counter. Petugas yang menyajikan makanan dan minuman bisa Waiter, Waitress, atau langsung oleh juru masaknya. Pelayanan model ini lebih praktis, hemat tenaga dan waktu.

c. Self Service

Self service atau kadang-kadang disebut juga dengan buffet service ialah suatu sistem pelayanan restoran di mana semua makanan secara lengkap (dari hidangan pembuka, soup, hidangan utama, hidangan penutup, dan sebagainya) telah ditata dan diatur dengan rapi di atas meja hidang atau meja prasmanan. Para tamu secara bebas mengambil sendiri hidangannya sesuai dengan selera maupun kesukaannya. Sedangkan untuk minuman panas, seperti teh atau kopi, pada umumnya disajikan kepada tamu oleh petugas.

d. Buffet Service

Dalam buffet service tamu mengambil makanan dari meja buffet. Buffet dan penataan makanan di meja dapat bervariasi dari yang sangat sederhana, seperti sup dan salad, hingga buffet yang variatif, seperti yang sering dilihat pada restoran-restoran mewah. Banyak

restoran komersial yang membangun reputasinya pada variasi dan beranekaragamnya meja buffet yang mereka tawarkan.

e. Carry Out Service

Carry out service kadang-kadang disebut juga sebagai Take out service yaitu sistem pelayanan restoran di mana tamu datang untuk membeli makanan yang telah siap atau disiapkan terlebih dahulu, dibungkus dalam box (kotak) untuk dibawa pergi. Jadi makanan tidak dinikmati di tempat itu; mungkin dibawa pulang untuk dinikmati bersama keluarga, dibawa piknik, ke kantor, ke pabrik, ke kampus, dan sebagainya.

2.5 Waiter/s

Menurut Marsum (2016:17) Waiter/waitress dapat diartikan sebagai berikut :

1. Seorang yang melayani makan minum tamu di dalam sebuah restoran.
2. Seseorang yang menyajikan makan dan minuman di dalam sebuah restoran dan bar.
3. Karyawan restoran yang menunggu kedatangan tamu,menyambut dengan ramah,sopan dan akrab,mengantarkan tamu ke tempat duduk,menarikan kursi saat tamu mau duduk memberikan menu, memgambil dan menuliskan pesanan, meneruskanya kedapur, mengambil makanan dan minuman serta menyajikannya kepada tamu, mengangkat alat-alat yang kotor,memberikan rekening, menyelesaikan pembayaran, serta menutup meja makan selengkap dan serapi mungkin untuk tamu berikutnya.

2.5.1 Food Runner

Food Runner atau pengantar makanan adalah pekerja restoran yang membantu pelayan dan bartender untuk membawa makanan ataupun minuman dari kitchen ke meja pelanggan. Beberapa restoran mengharuskan pekerja menjadi food runner sebelum menjadi pelayan atau waiter/s.Dibutuhkan keterampilan dan cekatan untuk menjadi food runner yang efektif.

Seorang Runner, baik food maupun beverage runner haruslah memenuhi beberapa kriteria dasar untuk bisa ditugaskan sebagai seorang runner yang baik. Dalam tugasnya sehari-hari ,runner di restoran membantu waiter dan waitress dalam mengantar dan menyajikan makanan dan minuman yang dipesan tamu ke mejanya.Posisi Food Runner di Restaurant berfokus pada berbagai aspek tanggung jawab food runner, yaitu:

1. berinteraksi dengan tamu/pelanggan
2. menangani tamu/pelanggan yang marah atau tidak puas
3. berkolaborasi dengan *staf kitchen*, dan
4. bagaimana menyajikan makanan secara profesional.

2.5.2 Kriteria Seorang Food Runner

1. Memiliki fisik yang prima

Seorang runner, terkadang harus membawa makanan dan minuman dalam jumlah banyak dan berat dengan cepat. Untuk itu runner haruslah memiliki fisik yang prima dan tida k cepat lelah. Tentu saja kedisiplinan menjaga kebugaran dan kondisi tubuh harus sangat diperhatikan.

2. Menguasai teknik membawa tray dengan baik

Membawa makanan dan minuman di atas tray atau nampan service dengan satu tangan bukanlah mudah. Apalagi jika membawa dalam jumlah banyak.

Untuk itu perlu diperhatikan secara konsisten untuk dapat menguasai teknik membawa tray dengan baik.

3. Memahami product knowledge

Sehubungan dengan pekerjaannya mengantarkan makanan dan minuman ke meja tamu, maka seorang runner akan sering mendapat pertanyaan dari tamu mengenai suatu jenis menu. Jika runner tersebut menjawab asal saja atau mengatakan tidak tau, maka pelayanan restoran akan sangat buruk dalam penilaian customer. Jadi, seorang runner harus dengan baik memahami product knowledge, paling tidak tau dengan tepat nama masakan dan bahannya.

4. Memahami equipment

Seorang runner juga harus mengetahui jenis alat atau perlengkapan apa saja yang harus disertakan untuk suatu jenis menu yang akn dibawa bersama menu. Misalnya jika menunya adalah gurame bakar, maka alat atau cutleries yang digunakan seharusnya adalah dinner fork dan dinner knife.

5. Memahami service courtesy

Service courtesy atau sopan santun service juga harus dipahami oleh seorang runner. Misalnya pada saat menyajikan makanan dan minuman, ia harus tau dari arah mana ia memulainya. Ia juga bisa bersikap sopan selama proses mengantar menu sehingga tamu merasa nyaman.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian untuk menyelidiki keadaan, kondisi, atau hal lain-lain yang sudah disebutkan, yang hasilnya dipaparkan dalam bentuk laporan penelitian (Arikunto,2010).

Dengan metode penelitian kualitatif, penelitian memaparkan, menggambarkan, dan menganalisis pelayanan food runner pada Collage Restoran di Pullman Hotel Jakarta Central Park.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Peneliti memilih lokasi penelitian di Pullman Hotel Jakarta Central Park khususnya dibagian Restoran. Karena ditempat itu peneliti telah melaksanakan praktek kerja lapangan kurang lebih 6 bulan yaitu mulai tanggal 13 Agustus 2018 sampai 12 Februari 2019.

3.3 Data dan Sumber data

Jenis sumber data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Data Primer

Data primer adalah data yang diambil langsung dari tempat penelitian ini dilakukan.Data primer ini diperoleh dari hasil observasi check list dan pedoman wawancara.

b. Data Sekunder

Data Sekunder adalah data penelitian yang diperoleh melalui media perantara atau secara tidak langsung yang berupa buku,catatan,bukti,yang

telah ada,atau arsip baik yang dipublikasikan maupun yang tidak di publikasikan secara umum.

Arikunto (2006:224) menyatakan bahwa, sumber data adalah subjek darimana data dapat diperoleh dan untuk memudahkan peneliti dalam mengidentifikasi sumber data, peneliti telah menggunakan rumus 3P, yaitu:

a. Person (orang), merupakan sumber dimana saya mewawancarai mengenai variabel yang diteliti yaitu 4 orang waiters yang selalu bertugas sebagai food runner.

b. Paper (kertas), adalah tempat saya membaca dan mempelajari segala sesuatu yang berhubungan dengan penelitian, seperti arsip, angka, gambar, dokumen-dokumen, simbol-simbol, dan lain sebagainya.

c. Place (tempat), yaitu tempat berlangsungnya kegiatan yang berhubungan dengan penelitian Pullman Hotel Jakarta Central Park.

3.4 Teknik dan Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. menurut Sugiyono (2007:209) bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi, wawancara, angket dan dokumentasi. Namun dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah dengan melalui tiga metode, yaitu:

a. Observasi (pengamatan)

Observasi adalah suatu aktivitas pengamatan terhadap suatu objek secara cermat dan langsung di lokasi penelitian, serta mencatat secara sistematis mengenai gejala-gejala yang diteliti.

Pada penelitian ini penulis mengumpulkan data dengan cara berpartisipasi langsung di *Food and Beverage Service Department* Pullman Hotel Jakarta Central Park selama 6 bulan dan mengobservasi untuk mengetahui Job Descripction,Standar Operasional Procedure,dan pelayanan dari seorang food runner di Collage Restoran.

b. Wawancara

Menurut (V.Wiratna Sujarweni 2014:31), wawancara adalah proses memperoleh penjelasan untuk mengumpulkan informasi dengan menggunakan cara tanya jawab bisa sambil bertatap muka ataupun tanpa tatap muka yaitu melalui media telekomunikasi antara pewawancara dengan orang yang diwawancarai,dengan ataupun tanpa menggunakan pedoma.

Pada penlitian ini di kumpulkan data dan informasi dengan cara melakukan wawancara kepada 4 orang waiterss yang sering bertugas sebagai Food Runner di Collage Restoran guna untuk mengetahui Job Descripction,Standar Operasional Procedure,dan pelayanan dari seorang food runner di Collage Restoran. dari masing-masing informan tersebut .

c. Penelitian Kepustakaan

Dalam penlitian ini penulis mengumpulkan data dan informasi dengan cara mencari informasi melalui jurnal online,internet dan juga membaca buku.

3.5 Analisis Data

Pada prosedur analisis dalam penelitian ini menggunakan analisia deskriptif kualitatif,yaitu untuk menggambarkan secara apa adanya objek yang menjadi penelitian,dengan melakukan analisis langsung terhadap objek yang diteliti. Analisis deskriptif kualitatif untuk mengungkapkan fakta-fakta serta

gejala sebagaimana adanya pada objek penelitian.Proses yang digunakan adalah observasi,wawancara dan dokumentasi,dalam melakukan analisis ini sebagai berikut:

a. Mengamati secara langsung penelitian yang akan diamati dan dikumpulkan pada area Collage Restoran Pullman Hotel Jakarta Central Park selama 4 bulan saat menjadi trainee.
b. Melakukan wawancara kepada 4 orang waiterss yang sering bertugas sebagai Food Runner di Collage Restoran dengan 5 pertanyaan yang mengarah ke sumber penelitian ini.
c. Mengumpulkan data internal yang ada di hotel berupa dokumen-dokumen,struktur,sejarah,serta fasilitas yang ada di Pullman Hotel Jakarta Central Park.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum dan Sejarah Hotel



Gambar 4.1 Pullman Hotel Jakarta Central Park

4.1.1 Sejarah singkat Perusahaan

Accor Hotel Group adalah group hotel yang berasal dari Perancis berskala internasional yang kini mempunyai lebih dari 3.700 hotel dengan total 500.000 kamar lebih dan tersebar diseluruh penjuru dunia .Hotel Accor pertama kali berdiri di tahun 1967 di Kota Lille Lesquin dengan nama Novotel Hotel .Sedangkan kantor pusat Accor Hotel Group berada di kota Paris , ibukota negara Perancis .Sedangkan di Indonesia hotel pertama dari Group Accor didirikan di Jakarta dengan brand Ibis Hotel Kemayoran pada tahun 1994 .Ibis Hotel Kemayoran ini sekaligus sebagai hotel pertama milik Accor Group di Asia .Dengan memiliki lebih dari 3700 hotel di seluruh penjuru dunia , brand hotel dari Group Accor terbagi menjadi 3 kelas brand yakni kelas brand

ekonomis *(budget)* , kelas brand menengah *(midscale)* dan kelas brand atas *(upscale)* dan Pullman Jakarta Central Park yang merupakan bagian dari Accor Hotels (Accor:operator hotel terbesar di dunia dan pengusaha hotel terkemuka) berdiri pada tangga l 01 November tahun 2011 dan memilki 317 kamar dengan rincian sebagai berikut,195 Deluxe rooms,67 Executive Deluxe rooms , 54 Executive Suite rooms,1 Central Park Suite.

Pullman Jakarta Central Park memiliki 5 nilai utama untuk karyawan mereka yaitu Trust, Respect, Performance, Innovation and Spirit of conquest. Pullman Jakarta Central Park berada di bawah pimpinan General Manager Mr. Rhys Challenger pada tanggal 9 April 2018. Sebelum jabatan barunya, Mr Rhys adalah General Manager Mercure Singapore Bugis. Sebagai seorang pengusaha perhotelan berpengalaman selama lebih dari 20 tahun di industri perhotelan termasuk merek-merek mewah,Mr. Rhys akan memimpin Pullman Jakarta Central Park untuk melanjutkan keberhasilannya. Tujuannya adalah untuk memperkuat layanan professional dalam MICE dan pernikahan dengan fokus pada peningkatan kepuasan tamu & meningkatan konsep F&B yang menarik.



Gambar 4.2 Logo Hotel Pullman

Pullman memiliki 5 nilai utama sebagai dasar perusahaannya,yaitu :

1. Trust is the foundation our management.
   Untuk membangun hubungan dan menciptakan kepercayaan satu sama lain.
2. Respect is basic of all our relationship.

Untuk menyadari dan saling menghargai keberagaman, baik pria maupun wanita didalam maupun diluar kelompok.

3. Performance is the key to our continued success.
   Untuk memiliki standard yg tinggi baik sebagai individual maupun kelompok, sehingga dapat memberikan yang terbaik dan memaksimalkan kinerja
4. Innovation is our trademark.
   Untuk melihat ke depan, kita harus berantipasi dan melakukan action, dalam rangkamenciptakan solusi untuk berkembang.
5. The spirit of conquest is our growth engine.
   Kita mengambl resiko dan dapat mengkombinasikannya dengan inisiatif dan team spirit, dalam rangka menjadi lebih baik dan berkembang.

4.1.2 Lokasi dan Telephone Hotel

Pullman Jakarta Central Park berada di pusat kota Jakarta Barat dan menempati lokasi yang strategis untuk pengunjung bisnis dan rekreasi .

Alamat : Podomoro City Jl. Let. Jend. S. Parman Kav. 28, 11470 Jakarta Indonesia

Tel: + 62 (21) 29 20 00 88

Fax: + 62 (21) 29 20 00 99

Email: info@pullmanjakartacentralpark.com, reservation@pullmanjakartacentralpark.com

4.1.3 Sumber Daya Hotel

1. Fasilitas Room/kamar tipe,yaitu :

Tabel 4.1 Type of Room

Tipe	**Jumlah**	**Room Rate**
Deluxe rooms	195 units	IDR.2.365.380
Executive Deluxe rooms	67 units	IDR.3.319.000
Executive Suite rooms	54 units	IDR.4.426.000
Central Park Suite	1 units	IDR.8.226.000

Sumber: *Pullman Jakarta Central Park (Februari 2019)*

2. Fasilitas Public Area

1. Wifi
2. Musholla
3. Car Rental/Taxi
4. Smoking Area
5. No smoking floor
6. Concierge
7. Laundry service
8. Swimming Pool
9. Bussines Center

3. Food and Beverage Facilities



Gambar 4.3 Collage Restaurant

Collage Restoran adalah nama restoran di Pullman Jakarta Central Park yang berada di lantai dua belas. Restoran ini adalah tempat breakfast untuk para tamu yang menginap di Pullman maupun tamu regular yang ingin Breakfast,Lunch dan Dinner. Collage Restoran menyediakan hidangan Indonesia dan juga Internasional setiap hari (all day dining). Jam operasional restoran ini yaitu,

Breakfeast : 06.00-10.30 WIB

Lunch : 12.00- 15.00 WIB

Dinner : 18.00- 22:00 WIB



Gambar 4.4 Bunk Lobby Lounge

BUNK adalah dalah tempat untuk menjual berbagai minuman dan menu A'la Carte yang ada di Pulllman Jakarta Central park menawarkan ruang yang interaktif dan nyaman untuk bersantai. berbagai macam wine, cocktail, dan tapas.Jam Operasional Bunk di mulai pukul 08.00-23.00 WIB

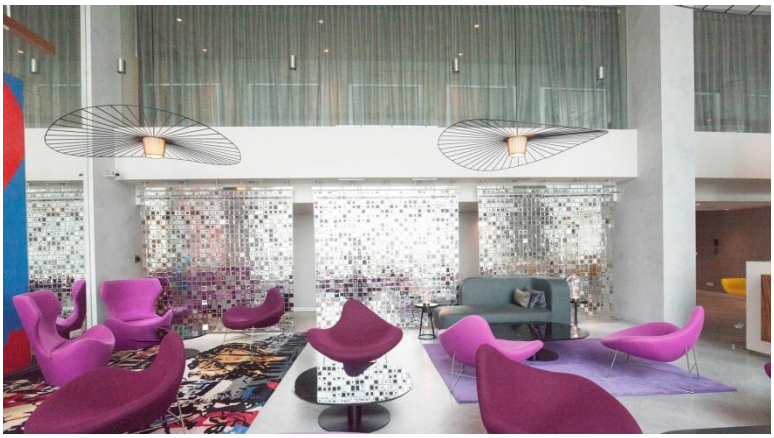


Gambar 4.5 Executive Lounge

Executive Lounge adalah tempat bagi Tamu VIP/VVIP berada dilantai 24, tamu eksekutif lounge dapat menikmati sarapan dan camilan serta minuman ringan seperti soft drink dan koktail sebelum makan malam. Eksekutif Lounge juga dilengkapi dengan ruang pertemuan pribadi dan fasilitas internet.

4. Fasilitas Penunjang

- Fit and Spa Lounge



Gambar 4.6 Fit and Spa Lounge

Fit and Spa Lounge adalah salah satu fasilitas Spa & Gym di Pullman Jakarta Central Park yang berada dilantai 1 hotel ini. Fit and Spa Lounge dilengkapi dengan peralatan kebugaran terbaik dan terbaru dan suite pribadi yang luas di lingkungan yang tenang. Jam operasional 07.00-22.00 WIB.

- Meeting Room

Pullman Jakarta Central park Memiliki 5 meeting room dan 1 Ballroom yang berada di lantai L yaitu:

1. Axel room



Gambar 4.7 Axel Room

Axel adalah ruangan meeting yang memiliki kapasitas 64 pax.

2. Blake



Gambar 4.8 Blake Room

Blake adalah ruangan meeting yang memiliki kapasitas 64 pax yang sama dengan blake

3. Warhol



Gambar 4.9 Warhol room

Warhol adalah ruangan meeting yang memiliki kapasitas 160 pax dan terbagi menjadi Warhol 1 dan Warhol 2.

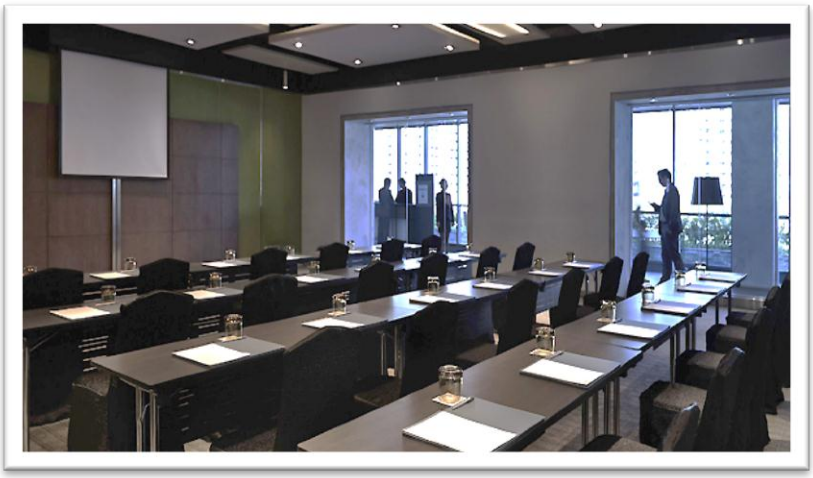
4. Drexel



Gambar 4.10 Drexel room

Drexel adalah ruangan meeting yang memiliki kapasitas 63 pax.

5. Hamilton



Gambar 4.11 Hamilton room

Hamilton adalah ruangan meeting yang memiliki kapasitas 59 pax.

6. Pullman Ballroom



Gambar 4.12 Pullman Ballroom

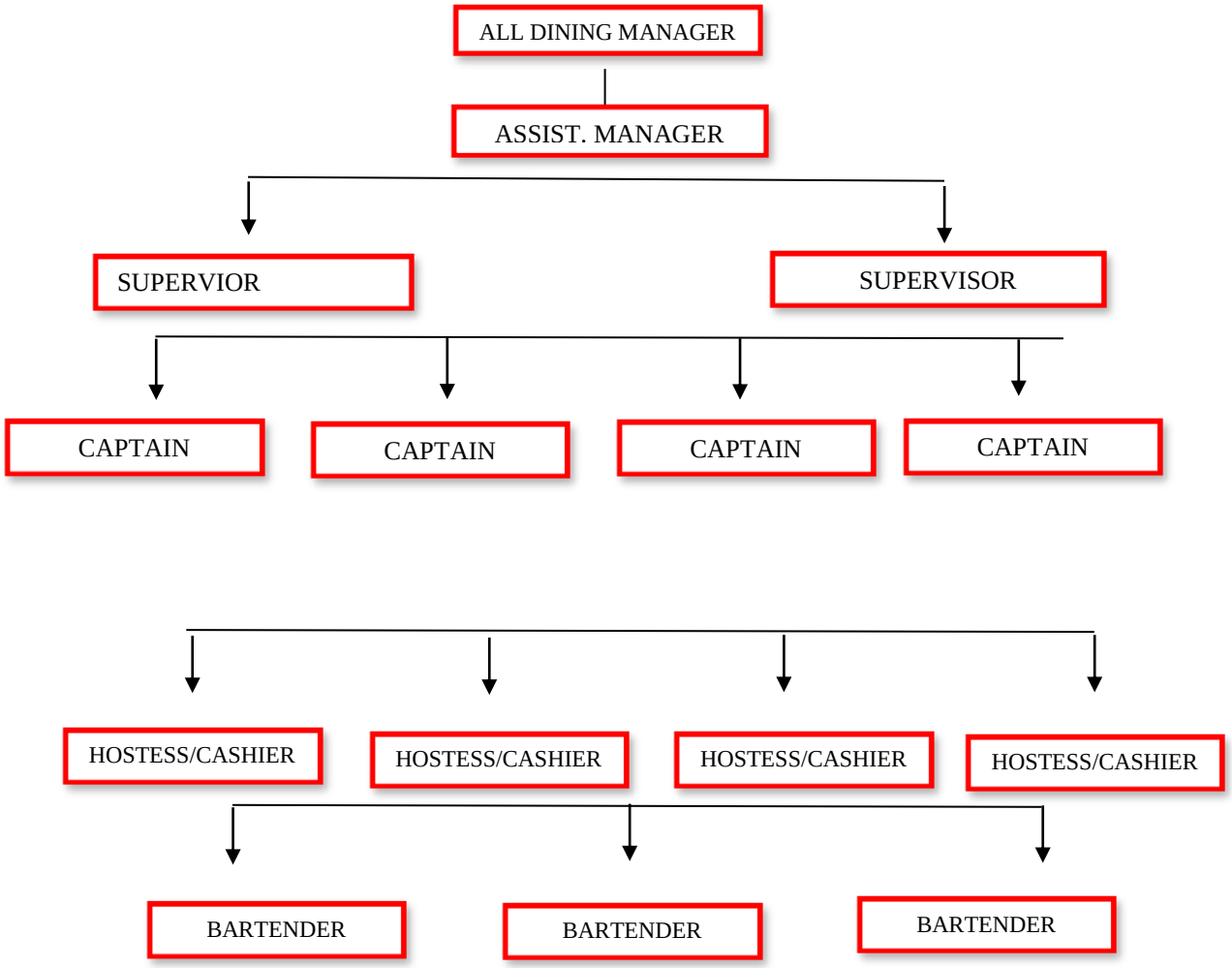
Pullman ballroom adalah ballroom yang me miliki kapasitas 2.866 pax yang dapat dibagi menjadi 3 ruangan dan masing masingnya memuat 955 pax.

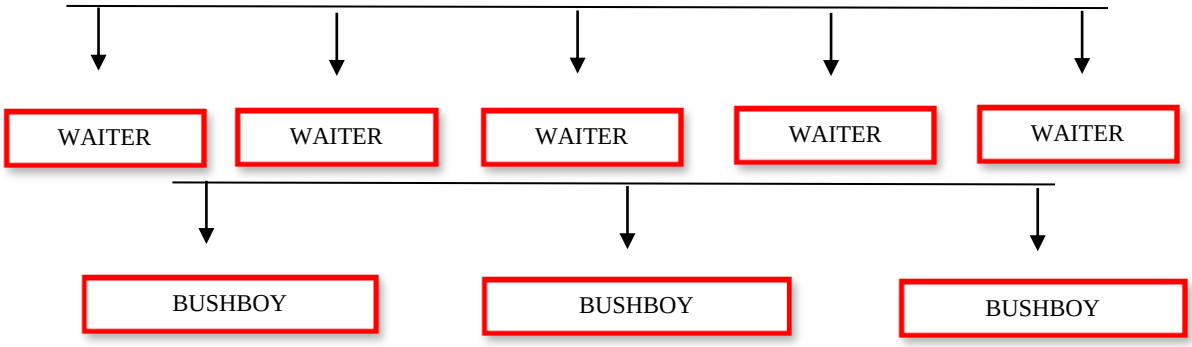
4.1.4 Struktur Organisasi F& B Service Department

Gambar 4.13 Struktur Organisasi F& B Service Department

Struktur Organisasi Collage Resataurant Pullman Jakarta Central Park

Sumber : Pullman Jakarta Central Park, 2019





Sumber : Pullman Jakarta Central park

4.1.5 Uraian Kerja *(Job Description)*

Job Description atau deskripsi pekerjaan /jabatan adalah suatu penjelasan atau penggabaran dari suatu pekerjaan, yang memuat tentang gambaran, bentuk, dan tugas dari pekerjaan tersebut. Didalam suatu hotel itu sendiri terdapat departemen-departemen yang mengemban dan bertanggung jawab atas suatu tugas yang berbeda-beda tetapi saling berhubungan satu dengan yang lainnya, departemen itu sendiri dibuat untuk mempermudah dalam pekerjaan serta dapat memperlancar operasional kerja yang sedang berlangsung dalam suatu organisasi. Berikut ini merupakan salah satu uraian kerja atau deskripsi jabatan bagian *Food and Beverages Department* yang ada di Pullman Jakarta Central Park :

1. *Food and Beverage Director*
    1. Menetapkan menu, system penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan
    2. Melakukan analisa tentang pesaing
    3. Menyusun anggaran *FB Production kitchen, F&B service* dan *stewarding*

4. Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional
5. Mengangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung
6. Menyelenggarakan briefing di dalam departemen
7. Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan
8. Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan *Food & Beverages Department* jika diperlukan.

2. *Assistant Food and Beverages Director*
   1. Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antar *kitchen, F&B service* dan *stewarding*
   2. Menyususn rencana kerja dan menilai pelaksanaannya
   3. Mengawasi jadwal operasional bawahannya
   4. Memonitor inventaris fisik di bagian kitchen, *F&B service* dan *stewarding*
   5. Memonitor pelaksanaan *store room requisition*
   6. Melakukan penilaian penampilan kerja dengan *food and beverages department*
   7. Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara *event/function*
   8. Mengangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan
   9. Mwnjalin hubungan dengan rekan dan tamu
   10. Menciptakan hubungan harmonis dengna kolega dan pelanggan
   11. Memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan
3. *Restaurant & Bar Manager*

1. Mengkoordinasi kegiatan operasional di outlet *Food and Beverage service*
2. Mengkoordinasi persiapan dan mengawasi kelancaran penyelenggaraan *function/event*
3. Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
4. Menjalin dan membina hubungan dengan tamu
5. Melakukan penilaian dan penampilan kerja bawahan
6. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan
7. Menangani dan memonitor suatu perubahan dan penyimpangan dalam kegiatan operasional
8. Memonitor dan mengawasi *personal hygiene, grooming* dan sanitasi
9. Menangani tamu dan mengawasi langsung pelayanan tamu VIP
10. Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat
11. Menyelenggarakan briefing harian

4. Supervisor Restaurant & Bar

1. Memastikan bahwa operasional outlet telah memenuhi standar *service* yang telah ditetapkan
2. Memeberikan pelatihan, pengarahan, bimbingan dan pengawasan kepada bawahan, dalam emastikan terlaksananya *service* yang ada
3. Mengatur pembagian waktu(jadwal) kerja *staff service* department pada waktu lingkungan kerja
4. Memastikan terlaksananya SOP dan tata tertib perusahaan, terutama pada waktu dan lingkungan kerja
5. Membuat laporan-laporan yang berkaitan dengan operasioanal outlet secara berkala

6. Mengadakan *daily briefing*
7. Berperan aktif dalam tanggung jawab atas terlaksananya kegiatan promosi yang di adakan, *upselling* dalam meningkatkan *revenue* outlet, dan pencapaian target outlet
8. Bertanggung jawab untuk menganai keluhan, krirtik, dan saran baik yang disampaikan oleh tamu, serta dapat menyelesaikan keluhan, kritik, dan saran dengan tata cara yang baik, ramah, dan mampu mempertahankan hubungan yang baik dengan tamu

5. Head Waiter/Captain

1. Bertanggung jawab atas setiap *section* di restoran/bar
2. Bertugas melayani tamu dalam hal tertentu seperti mengambil pesanan tamu, menyajikan anggur, *flaming, carving*
3. Mengecek daftar pesanan*(reservation*)
4. Menangani pelatihan/pembimbingan karyawan baru
5. Mengecek kebersihan seleruh area kerja
6. Mengecek standar kualitas makanan, minuman, standar penampilan waiter dan kesiapan pelayanan
7. Memastikan terlaksananya *general cleaning* setiap bulan
8. Koordinasi dengan supervisor tentang operasional harian, kasus, ide, saran, program evaluasi serta penentuan karyawan berprestasi

6. Waiter/Waitress

1. Melakukan prepare sebelum jam operasional kerja berlangsung
2. Mempersiapkan *service equipment*
3. Melaksanakan meja *set-up* dan *clear-up*
4. Menukar napkin yang kotor ke *napkin room*
5. Mengambil barang-barang ke gudang
6. Mengambil pesanan tamu

7. Menyajikan pesanan kepada tamu

7. Bartender

1. Bertanggung jawab atas seluruh operasional dan pengkoordinasian bagian bar, mulai dari persiapan, penjagaan *par stok*, penjagaan peralatan, *inventory*, standart pelayanan, serta standar produk, kreativitas dari inovasi produk dalam kaitanya dengan memaksimumkan penjualan dan menjaga biaya
2. Memberikan sepervisi pada seluruh aspek persiapan dari bar
3. Menerima/ menyambut dan menyapa setiap tamu dengan ramah dan sopan saat mereka berada di *bar counter*
4. Bertanggung jawab atas pelayanan minuman dan karyawan dalam lingkup kerjanya
5. Memonitor, mengarahkan, memperbaiki, meningkatkan seluruh pelayanan dan produk yang disediakan/ diberikan sesuai dengan SOP dan Standar *Beverage Recipe*
6. Mengetahui dan menyediakan pengadaan kebutuhan atas peralatan, *general supplies*, minuman, *garnish*, dan lainya
7. Menjamin prosuder keamanan kerja dan barang/ peralatan di bar terjaga
8. Membantu *cost control* dalam mengadakan *inventory* ibulanan
9. Membuat inovasi *cocktail* untuk peningkatan *sales* dengan pemanfaatan *slow moving item*
10. Memberikan pelatihan kepada bawahan langsung maupun tidak langsung mengenai *Beverage Knowledge* dan pengetahuan lainya

8. Hostes/ Cashier

1. Bertugas sebagai *greeter*

2. Menyambut tamu dari pertama tamu masuk kedalam restaurant atau bar
3. Mengantar tamu kemeja tamu dan membantu para tamu untuk duduk
4. Bertanggung jawab untuk mencatat tamu yang dating
5. Menerima pembayaran makanan, minuman dari tamu
6. Menyusun transaksi untuk diserahkan kepada *Department Accounting*

9. BushBoy

1. Bertugas membantu waiter dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari di restaurant, terutama dalam waktu persiapan *mise en place*
2. Mengangkat piring/ *cutlleries* yang kotor
3. Mengambil makanan dari dapur

4.2. Hasil dan Pembahasan Temuan Penelitian

Berdasarkan hasil observasi dan pengamatan yang telah dilakukan sebagai mahasiswa training yang ditempatkan di *Food and Beverage Service Department.* Khususnya di Collage Restoran selama 4 bulan peneliti melihat beberapa masalah yang sering terjadi pada food runner di Collage Restoran diantaranya:

4.2.1 Pelayanan Food Runner

Pelayanan Food Runner dalam mengantar pesanan tamu menunggu cukup lama dan tidak tepat waktu *(timing)* dalam mengantar makanan kepada tamu sehingga tamu melakukan *complain. Complain* yang sering terjadi pada bagian section western food yang dimana seorang food runner bertugas mengantarkan pesanan tamu .

4.2.2 Job Desciption (Pembagian Tugas Kerja)

Setiap harinya saat operasional pembagian tugas kerja untuk Food Runner di Collage Restoran tidak terarah dan peran seorang food runner selalu dilakukan oleh daily worker dan trainee.

4.2.3 SOP (Standar Operational Procedure)

Setiap peran dan tugas staf restoran memiliki SOP nya masing-masing tapi untuk peran seorang Food Runner di Collage Restoran tidak ada evaluasi atau SOP tertulis dari pihak manajemen mengenai seorang Food Runner di Collage Restoran.

4.3 Pembahasan Temuan Penelitian

4.3.1 Pelayanan Food Runner

Tabel 4.2 Hasil Observasi checknlist Pelayanan Food Runner di Collage Restoran.

No	Keterangan	Dilakukan	Kadang-kadang	Tidak dilakukan
1.	Menyambut setiap tamu dengan senyum dan salam ramah.	✓		
2.	Membantu tamu dengan pesanan dengan menjelaskan hidangan dan minuman dan membuat rekomendasi yang sesuai		✓	
3.	Mengkoordinasikan pesanan makanan untuk menjamin pengiriman yang tepat waktu dan efisien untuk para tamu.		✓	
4.	Memberikan makanan kepada		✓	

	tamu dengan cepat dan efisien.			
5.	Menjaga standar keamanan pangan dan sanitasi yang tinggi sebelum mengantar makanan kepada tamu.	✓		
6.	Memiliki Pengetahuan tentang semua rincian bahan dari setiap hidangan di menu untuk dijelaskan kepada tamu.		✓	
7.	Berkomunikasi dengan jelas kepada staff kitchen tentang pesanan tamu .			✓

Sumber : Observasi penulis 2019

Berdasarkan hasil observasi yang sudah dilakukan, diuraikan satu persatu hal-hal yang dilakukan,belum dilakukan oleh pelayanan Food Runner Collage Restoran pada saat jam operasional berlangsung. Pelayanan Food Runner dilakukan saat jam operasional breakfeast untuk section Egg Runner dan lunch untuk section Pasta Runner.

1. Menyambut setiap tamu dengan senyum dan salam ramah. Didalam dunia perhotelan senyum dan sapaan kepada tamu adalah suatu hal yang wajib dilakukan untuk memberikan excellent service. Dari hasil pengamatan yang penulis lihat food runner di collage restoran sangat menjunjung tinggi excellent service jadi semua pimpinan dan waiter/s termasuk food runner menerapkan hal ini setiap saat ketika berhadapan dengan tamu.

2. Membantu tamu dengan pesanan dengan menjelaskan hidangan dan minuman dan membuat rekomendasi yang sesuai. Seorang food runner sebisa mungkin menjelaskan *ingredients* sesuai pesanan yang tamu minta atau menjelaskan kembali yang diminta tamu secara rinci dan menyarankan rekomendasi makanan yang sesuai dengan yang diingkan tamu. Dari hasil pengamatan yang penulis lihat food runner di collage restoran, food runner collage restoran petugasnya seorang *trainee* yang setiap hari bertukar posisi untuk bertugas sebagai food runner. Seringkali seorang *trainee* hanya menyebutkan kembali pesanan tamu dan tidak menjelaskan rincian makanan pesanan tamu.
3. Mengkoordinasikan pesanan makanan untuk menjamin pengiriman yang tepat waktu dan efisien untuk para tamu. Hal ini untuk mencegah agar tamu dipastikan menerima pesanannya dalam kurun waktu yang sudah ditentukan. Dari hasil pengamatan yang penulis lihat food runner di collage restoran hanya mencatat pesanan tamu yang memesan tanpa mengatakan waktu pengantaran makanan pesanan tamu tersebut.
4. Memberikan makanan kepada tamu dengan cepat dan efisien. Dari hasil pengamatan yang penulis lihat,Pullman Hotel Jakarta Central Park yang occupancy nya hampir 90% bahkan 100% dengan kapasitas restoran untuk 250-300 pax yang dimana opersional Collage Restoran dipastikan cukup sibuk dan ramai, oleh sebab itu sebaik dan secepat apapun food runner dalam mengantar pesanan tamu seringkali terlambat mengantar pesanan karena food runner hanya satu orang dan yang menjadi masalah ketika food runner mengantar pesanan ke meja tamu,tamu yang lain berdatangan ke

section western food sehingga food runner tidak bisa mencatat pesanan tamu yang lain.

5. Menjaga standar keamanan pangan dan sanitasi yang tinggi sebelum mengantar makanan kepada tamu. Hal ini juga merupakan tanggung petugas kitchen, seringkali dikarenakan petugas kitchen juga seorang trainee dan sering membuat kesalahan dalam memasak contohnya, over cook dan boiled egg yang masih mentah sehingga terjadi complain dari tamu didalam masalah ini food runner lah yang disalahkan mengantar pesanan yang tidak sesuai inilah yang membuat mis komunikasi dengan petugas kitchen.
6. Memiliki Pengetahuan tentang semua rincian bahan dari setiap hidangan di menu untuk dijelaskan kepada tamu. Dari hasil pengamatan yang penulis lihat food runner di collage restoran yang bertugas sebagai food runer trainee sudah di beritahu oleh staf dan pimpinan tapi hanya dasarnya pesanan tamu saat breakfeast Egg, dan saat lunch Pasta.
7. Berkomunikasi dengan jelas dengan kepada staff kitchen tentang pesanan tamu . Komunikasi antara staff kitchen dan seorang food runner sangat penting agar tidak ada kesalahan dalam pesanan tamu. Dari hasil pengamatan yang penulis lihat food runner di collage restoran dan petugas kitchen cukup berkmunikasi tetapi karena operasional yang cukup ramai dan human error sering terjadi maka satu atau lebih kesalahan dalam proses membuat pesanan tamu .

Dari hasil observasi yang telah diuraikan diatas bahwa pelayanan Food Runner di Collage Restoran masih kurang teliti dan perlu dievaluasi lagi staff yang cocok menjadi food runner atau pimpinan restoran

mengadakan training khusus kepada trainee,waiter/waiterss yang biasa ditugaskan menjadi food runner.

4.3.2 Penyelasaian Masalah Job Description

Pembagian Tugas dan tanggung jawab Food runner di Collage Restoran sangat tidak terarah yang dimaksudkan disini adalah food runner di Collage Restoran setiap harinya diantara lain:

1. Food Runner selalu ditugaskan kepada Daily Worker ataupun Trainee yang dimana seorang trainee masih proses belajar sedangkan dengan melihat complain yang sering terjadi.Oleh sebab itu Pihak manajemen harus melakukan training atau evaluasi lebih lanjut mengenai SOP seorang Food Runner agar memperbaiki pelayanan food runner kedepannya.
2. Sebelum Operasional Restoran berlangsung food runner hanya menyediakan kertas kosong untuk mencatat pesanan tamu. Sebaiknya perlu adanya list form khusus agar tidak terjadi human error atau kesalahan saat food runner melakukan taking order.
3. Dan juga tambahan seperti table number agar tamu saat memesan bisa menyebutkan dimana ia duduk agar mempermudah food runner saat mengantar pesanan tamu tersebut. Hal ini dilakukan karena berdasarkan yang dilihat saat operasional berlangsung food runner harus teliti dan mengingat ciri-ciri fisik tamu dan mencatatnya.Oleh sebab itu untuk menghindari human error dan terjadinya complain karena Collage Restoran selalu ramai setiap harinya terlebih saat waktu breakfeast.
4. Pihak manajemen juga seharusnya menempatkan staff Waiter ataupun waiterss untuk bertugas menjadi Food Runner karena

Waiter ataupun waiterss yang seharusnya bisa berperan sebagai Food Runner, karena peran ini juga merupakan bagian dari seorang waiter ataupun waiterss di collage restoran

4.3.3 Penyelesaian Masalah Standar Operasional Prosedur (SOP) Food Runner di Collage Restoran

Berdasarkan observasi saat melakukan Job training di Pullman Hotel Jakarta Central Park,khususnya di Collage Restoran untuk food runner tidak ada SOP tertulis yang diberitahukan atau di evaluasi training para staff. Tapi hal-hal berikut yang harus dilakukan sebelum dan saat operasional :

1. Sebelum bertugas Food Runner harus melakukan standar grooming Collage Restoran.
2. Food Runner harus menyediakan note book dan pen untuk menulis pesanan tamu agar tidak ada kesalahan dalam mengantar pesanan.dan mencatat jika ada special request dari tamu dengan list form dan bukan hanya kertas kosong.
3. Food Runner harus menginformasikan kepada petugas kitchen 2 jenis atau 2 pesanan tamu sekaligus. Yang dimaksudkan disini agar proses memasak makanan lebih cepat dan tidak membuang-buang waktu jika ada pesanan lebih dari itu di keep dahulu oleh food runner.
4. Food Runner harus membawa 3 pesanan tamu sekali jalan jika terdapat pesanan berurutan.

Uraian SOP yang diatas sangat efektif untuk dilakukan saat operasional breakfeast di Collage Restoran.

4.4 Hasil Wawancara

Dalam penelitian ini Peneliti melakukan wawancara yang tidak terstruktur yang mana peneliti telah menyiapkan beberapa pertanyaan yang telah dipersiapkan sesuai penelitian penulis untuk pelayanan food runner di Collage Restoran,karena berdasarkan observasi dan hasil pengamatan selama melakukan Job Training. Oleh sebab itu pertanyaan yang diajukan kepada mereka yang pernah menjadi food runner *(Daily Worker dan Trainee).*

Berikut adalah beberapa pertanyaan yang diajukan:

1. Apa yang anda lakukan sebelum bertugas menjadi Food runner di Collage Restoran (Khususnya Section Egg Runner)?
2. Bagaimana cara anda menawarkan makanan saat tamu berada disection Food Runner ?
3. Berapa lama waktu anda mengantar pesanan dan memastikan tamu yang telah memesan menerima pesanannya?
4. Bagaimana cara anda melayani ketika ada beberapa tamu yang datang memesan sekaligus?
5. Apa yang anda lakukan ketika ada tamu yang complain tentang pesananya saat anda bertugas menjadi Food Runner?

NARASUMBER

1. Informan 1 (Daily Worker Collage Restoran)
2. Informan 2 (Trainee Collage Restoran)
3. Informan 3 (Trainee Collage Restoran)
4. Informan 4 (Trainee Collage Restoran)

Tabel 4.3 Hasil wawancara dengan Trainee dan Daily Worker Collage Restoran

Pertanyaan NO. 1

Nama	Jawaban
Informan 1	Sebelum bertugas di eggs runner kita harus menyiapkan captain order beserta alat tulis selain kita mengantarkan makanan kepada kamu kita juga yang menerima pesanan tamu agar tidak terjadi kesalahan.
Informan 2	Membersihkan egg station counter dan menyediakan catatan untuk mencatat pesanan tamu
Informan 3	Siapkan buku catatan/kertas untuk menulis pesanan tamu.
Informan 4	Mempersiapkan buku dan pulpen

- Berdasarkan jawaban diatas para trainee dan DW mempersiapkan Catatan sebelum bertugas menjadi food runner

Pertanyaan NO. 2

Nama	Jawaban
Informan 1	Pertama-tama kita dekatkan posisi kita dengan tamu, lalu kita tawarkan makanan tersebut . Dan kita mencatat pesanan sesuai yang tamu tesebut bahwa makanan yang dia inginkan akan kita antarkan ke meja tamu tersebut agar tamu tersebut bisa menikmati hidangan lain sambil menunggu makanan yang di pesan sampai pada mejanya
Informan 2	Saya langsung menanyakan apa yang ingin dipesan tamu dan menulis pesanan tamu tersebut
Informan 3	Dengan menanyakan mau telur seperti apa (omelette, sunny side up, dll)
Informan 4	Bapak/ibu mungkin boleh saya buatkan telur khusus untuk anda?

- Berdasarkan jawaban diatas para trainee dan DW sebisa mungkin untuk Menyapa tamu (jika memungkinkan dengan nama) dan tidak menawarkan makanan tanpa Menanyakan tingkat kematangan dan Memastikan apakah masih ada lagi yang ingin dipesan tamu tersebut.

Pertanyaan NO. 3

Nama	Jawaban
Informan 1	- (Tidak Menjawab)
Informan 2	10-15 Menit.
Informan 3	5-10 Menit.
Informan 4	5 menit

- Rata-rata jawaban diatas para trainee dan DW hanya menyebutkan waktu tanpa memastikan dengan melihat berdasarkan catatan. Jika tamu tersebut ada di waiting list paling akhir kemungkinan memakan waktu 10-15 menit bahkan lebih .

Pertanyaan NO. 4

Nama	Jawaban
Informan 1	Ketika tamu datang bersamaan ke station sebaiknya kita tanyakan layani tamu yang lebih dulu sampai ke station. Dan begitu seterusnya
Informan 2	Fokus terhadap satu tamu. Meminta tamu untuk mengantri. Tetap senyum kepada tamu lain yang menunggu menunjukkan bahwa kita juga peduli terhadapnya
Informan 3	Dengan mencatat pesanannya masing-masing dan menanyakan duduk disebelah mana agar kita tahu dan tidak tertukar pesanannya
Informan 4	Baik bapak/ibu pesanan akan datang ke meja kira-kira 10 menit lagi

- Rata-rata jawaban diatas para trainee dan DW bisa menghadapi situasi, tetapi masalah *"Human Error"* yang sering terjadi ketika banyaknya tamu yang memesan di waku yang bersamaan.

Pertanyaan NO. 5

Nama	Jawaban
Informan 1	Segera meminta maaf kepada tamu tersebut dan menawarkan pesanannya untuk di ganti dengan yang baru dan memberitahu ke leader incharge agar dapat di

	tangani lebih lanjut.
Informan 2	Meminta maaf dan menanyakan apakah mekanannya ingin diganti. Jika tamu masih tidak terima,segera memanggil supervisor maupun manager incharge.
Informan 3	Meminta maaf dan segera menggantikannya dengan yang sesuai dengan pesanannya.
Informan 4	1. Tetap tenang jangan lupa senyum 2. Mohon maaf atas ketidak nyamanannya 3. Menawarkan kembali makanan tersebut dengan yang baru 4. Jika memang tamu tetap complaint bisa langsung panggil atasan seperti captain,spv,manager.

- Rata-rata jawaban diatas para trainee dan DW bisa menghadapi situasi dan menghandle jika ada pesanan yang salah.

Uraian wawancara di atas penulis dapat menarik kesimpulan bahwa sebagian Trainee masih belum efisien saat bertugas menjadi Food Runner dan masalah human error akan terjadi saat banyaknya tam yang datang di area section contohnya Food Runner akan lupa pesanan tamu atau mengantar pesanan yang salah.

4.5 Analisis Pelayanan Food Runner

1. Keadaan Umum

   Melihat dari operasional Collage Restoran yang ramai karena tingkat occupancy Pullman Hotel Jakarta Central Park cukup tinggi,dengan standar 80-100% setiap harinya maka pelayanan restoran harus selalu diperhatikan terlebih khusus pelayanan seorang Food Runner.

2. Pihak Manajemen

Kebijakan Manajemen yang selalu menempatkan trainee disection Food Runner maka akan berdampak pada pelayanan dan seharusnya didasari dengan melakukan training dan evaluasi sebelum ditugaskan, mengingat complain yang sering terjadi disection ini.

3. Waiter/s dan food runner

   Waiter/s atau Trainee dan Daily Worker Collage Restoran yang bertugas sebagai Food Runner harus responsif terhadap situasi operasional restoran yang ramai yang dimaksudkan disini food runner harus cekatan dan memiliki kreatifitas ketika mengantar pesanan tamu yang sebisa mungkin meminimalisir waktu dengan membawa 2-3 pesanan sekaligus.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawacara,dan dokumentasi yang telah peneliti lakukan di Pullman Hotel Jakarta Central Park khususnya di Collage Restoran selama 4 bulan,maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan food runner masih kurang efisien saat operasional restoran dan masalah Job deskription dan SOP yang tidak jelas atau tidak terarah serta pihak manajemen yang sering menghadapi *complain* tapi tidak mengevaluasi pelayanan Food Runner di Collage Restoran sehingga *complain* masih sering terjadi tanpa adanya perbaikan pelayanan.

5.2 Saran

Dari kesimpulan diatas,maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Pihak manajemen harus memilih lagi siapa yang harus menjadi food runner dan tidak harus selalu trainee agar mengurangi complain yang sering terjadi.
2. Food Runner di Collage Restoran seharusnya berjumlah 2 orang untuk meminalisir pelayanan selama operasional restoran yang setiap harinya ramai dengan tingkat occupancy yang tinggi karena jika 1 saja food runner masih kurang untuk operasional Collage Restoran.
3. Pihak manajemen hotel dan restoran harus mengadakan pelatihan (training) untuk waiter dan waiters,daily worker,serta trainee untuk edukasi tentang pelayanan Food Runner.
4. Pihak manjemen juga harus menerapkan SOP bagi seorang Food Runner di Collage Restoran.

5. Dan untuk masalah saat taking order saat tamu memesan lebih efektif, jika greeter menanyakan sebelum tamu masuk ke dalam restoran jika ingin memesan egg dengan list form seperti dibawah ini :

4.4 LIST FORM FOOD RUNNER

NUMBER OF ROOM	NUMBER OF TABLE	TYPE OF EGG

Collage Restoran juga mempunyai list (Form) untuk pesanan teh dan kopi dan Hostes/ Greeter bertugas menanyakan pesanan tamu saat masuk kedalam restoran. Oleh sebab itu list form untuk pesanan egg bisa melalui Hostes/ Greeter cara ini lebih efektif selain catatan personal egg runner.

DAFTAR PUSTAKA

Atmodjo, M.W. 2005. ***Restoran dan Segala Permasalahannya***. Yogyakarta: Andi

Atep,Adya Barata,2004. **Dasar-dasar Pelayanan Prima.Jakarta** : Elex Media Komputerindo

Cousin, Foskett, Gillespie. 2002. ***Food and Beverage Managemen Second Edition***. Prentice Hall.

Prof.Dr.Rully Indrawan,M.Si dan Prof.Dr.R.Poppy Yaniawati,M.Pd. 2017. **Metodologi Penelitian.** Bandung: Refika Aditama

Richard Sihite,2003. **Food Service.** Surabaya SIC

Soekresno. 2000. ***Management Food and Beverage, Service Hotel***. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Suyono, Joko. 2004. ***Food Service Management***. Bandung: Enhaii Press.

Sumber lain:

https://www.seputarpengetahuan.co.id/2016/10/pengertian-pelayanan-menurut-para-ahli-lengkap.html (diakses 11 mei 2019)

https://www.opensesame.com/c/food-runner-position-restaurant-training-course?framed=1 (diakses 11 mei 2019)

https://www.restofocus.com/2015/05/cara-menjadi-runner-yang-baik-di.html (diakses 25 juli 2019)

https://id.wikipedia.org/wiki/AccorHotels (diakses 25 Februari 2019)

Lampiran Foto

Gambar Praktek Kerja Lapangan di Collage Restaurant

13 agustus 2018- 1 desember 2018



Gambar Praktek Kerja Lapangan di Bunk Lobby Lounge

2 desember 2018- 12 Februari 2019

