

UPAYA MENINGKATKAN PELAYANAN RESTORAN DALAM MELAYANI TAMU DI JOGJAKARTA PLAZA HOTEL

Ahmad Solikhan dan Emmita Devi Hari Putri
Program Studi Perhotelan
Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta
Jl.Ringroad barat, Ambarketawang Gamping, Sleman, Yogyakarta
Email:emmita.evr@bsi.ac.id

Abstrak

Untuk mengimbangi keadaan pariwisata yang terus meningkat maka sekarang banyak bermunculan penginapan-penginapan. Mulai dari losmen, hotel melati, dan banyak juga hotel berbintang berdiri. Dalam suatu hotel terdapat bagian atau departemen-departemen yang saling bekerja sama untuk menjalankan operasional hotel. Salah satunya adalah *food and beverage department* (departemen yang menangani makanan dan minuman). Departemen ini dibagi menjadi 2 bagian, yaitu: *food and beverage product* dan *food beverage service*. di Jogjakarta Plaza Hotel pelayanan sudah maksimal, tapi karena ketatnya persaingan pasar para pramusaji harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan. Keberhasilan sebuah hotel sangat dipengaruhi oleh kinerja para karyawannya, terutama para karyawan yang langsung berhadapan dengan tamu. Dengan kinerja yang baik dan profesional diharapkan tamu akan merasa puas. Sama halnya dengan kinerja para staf Srikaton Restoran di Jogjakarta Plaza Hotel. Para staf dituntut untuk bekerja dengan profesional dan sesuai dengan *standar operational prosedur* dalam bekerja. Meningkatkan standar pelayanan berarti juga meningkatkan kualitas pelayanan. Restoran dikatakan telah mencapai apa yang diharapkan apa bila pendapatannya telah mencapai target yang diinginkannya. Selain itu juga tidak kalah pentingnya dengan kepuasan tamu karena merupakan salah satu unsur dalam meningkatkan pendapatan restoran.

Kunci: Restoran, Pelayanan, Pendapatan

PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sektor sumber devisa negara. Karena dengan adanya pariwisata maka pendapatan pemerintah akan bertambah, mulai dari pajak transportasi, pajak penginapan, dan pemasukan dari visa wisatawan asing. Semakin banyak wisatawan asing yang berkunjung ke Indonesia maka semakin besar pula pendapatan yang diperoleh negara. Oleh karena itu kita sebagai warga Indonesia harus menjaga kelestarian dan keindahan alam yang dimiliki bangsa ini sebagai hadiah yang luar biasa dari Tuhan Yang Maha Esa. Kelestarian dan keindahan alam merupakan daya tarik bagi wisatawan asing yang berkunjung ke negeri tercinta ini. Selain itu warisan budaya leluhur, kesopanan-santunan dan keramah-tamahan penduduk Indonesia tidak kalah pentingnya menjadi peranan penting. Karena dengan keramah-tamahan dan kesopanan-santunan yang dimiliki penduduk Indonesia mereka akan merasa aman dan nyaman selama tinggal di Indonesia dan betah berlama-lama tinggal disini. Untuk mengimbangi keadaan pariwisata yang terus meningkat, maka sekarang banyak bermunculan penginapan-penginapan, mulai dari losmen, hotel melati, dan banyak juga hotel berbintang berdiri. Penginapan atau sekarang lebih dikenal dengan istilah akomodasi merupakan faktor pokok dari industri pariwisata. Orang-orang yang akan

berwisata jauh dari rumah dan sanak saudara pasti sangat membutuhkan jasa akomodasi untuk singgah. Hotel biasanya menjadi pilihan wisatawan untuk singgah atau bermalam ditempat mereka berlibur, karena hotel lebih memiliki banyak fasilitas penunjang selama mereka singgah atau menginap disana. Banyak sedikitnya atau lengkap tidaknya fasilitas yang dimiliki hotel tergantung dari jenis klasifikasinya. Semakin tinggi klasifikasi hotel maka semakin besar pula biaya sewa yang harus dibayar, dan sebaliknya semakin rendah klasifikasinya maka biaya sewa yang dibayar juga akan semakin murah.

Di jaman yang semakin maju ini, bahkan hotel bukan hanya sebagai tempat penginapan saja. Selain dilengkapi dengan ruang penginapan, juga tersedia *meeting room* (ruang pertemuan) yang biasanya digunakan oleh instansi-instansi tertentu untuk mengadakan rapat. Bahkan banyak hotel berbintang dilengkapi dengan *ballroom* yang bisa dipakai sampai kapasitas ribuan orang, yang biasanya digunakan untuk resepsi atau rapat dengan jumlah anggota yang banyak. Dalam suatu hotel terdapat bagian atau departemen-departemen yang saling bekerja sama untuk menjalankan operasional hotel. Salah satunya adalah *food and beverage department* (departemen yang menangani makanan dan minuman). Departemen ini dibagi menjadi 2

bagian, yaitu: *food and beverage product* dan *food beverage service*.

Jogjakarta Plaza Hotel adalah salah satu hotel berbintang empat di Yogyakarta. Jogjakarta Plaza Hotel memiliki fasilitas standar hotel bintang empat pada umumnya, salah satunya adalah restaurant. Srikaton restoran adalah nama dari restoran yang dimiliki oleh Jogjakarta Plaza Hotel. Lokasinya yang sangat mudah dijangkau dan dilihat para tamu hotel, karena langsung terhubung dengan lobby hotel memudahkan para tamu yang menginap di hotel untuk datang ke restoran ini. Namun dilihat dari lokasinya yang berada dibelakang lobby dan tidak tampak dari luar, restoran ini hanya dibuat bagi tamu yang menginap di hotel saja, walaupun tidak jarang tamu yang datang dari luar.

TINJAUAN PUSTAKA

Definisi Hotel

Menurut Surat Keputusan Menparpostel No. KM 37/PW.340/MPPT-86 dalam (Sulastiyono, 2011:6), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan dan fasilitas makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil. Sedangkan menurut Hotel Proprietors Act dalam (Sulastiyono, 2011:5), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus. Selanjutnya pengertian yang menurut penulis menyebutkan bahwa hotel adalah usaha komersil yang menyediakan tempat menginap, makanan dan minuman, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum.

Klasifikasi Hotel

Menurut *United State Lodging Industry* bahwa hotel terbagi dalam tiga jenis, yaitu (Sulastiyono, 2011:6):

Transient Hotel, adalah hotel yang lokasinya di tengah kota dengan jenis tamu yang menginap sebagian besar adalah untuk urusan bisnis dan turis. *Residential Hotel*, adalah hotel yang merupakan rumah-rumah berbentuk apartemen dengan kamar-kamar dan disewakan secara bulanan maupun tahunan. *Residential Hotel* juga menyediakan kemudahan-kemudahan seperti layaknya hotel, seperti restoran, pelayanan makan yang diantar ke kamar dan pelayanan kebersihan kamar.

Resort Hotel, adalah Hotel yang lokasinya di tempat-tempat wisata dan menyediakan tempat-

tempat rekreasi dan juga ruang serta fasilitas konferensi untuk tamu-tamunya.

Selain pembagian di atas ada juga jenis-jenis hotel lainnya menurut Bagyono (2005:73) adalah:

Hotel berdasarkan tujuan pemakaian selama menginap dibedakan menjadi:

Business hotel adalah hotel yang banyak digunakan oleh para usahawan. Hotel ini memiliki fasilitas yang lengkap untuk para *businessman*.

Recreation hotel adalah hotel yang dibuat dengan tujuan untuk orang-orang yang akan santai.

Hotel berdasarkan faktor lokasinya dibedakan menjadi:

City hotel adalah hotel yang terletak di dalam kota dimana sebagian besar tamunya yang menginap melakukan kegiatan *business*.

Resort hotel adalah hotel yang terletak dikawasan wisata, dimana sebagian besar tamu yang menginap tidak melakukan kegiatan usaha. Macam-macam *resort hotel*, antara lain:

Mountain hotel adalah hotel yang berada di daerah pegunungan.

Beach hotel adalah hotel yang berada di pinggir pantai.

Lake hotel adalah hotel yang berada di tepi danau.

Hill hotel adalah hotel yang berada di puncak bukit.

Forest hotel adalah hotel yang berada dikawasan hutan lindung.

Suburb hotel adalah hotel yang lokasinya di pinggiran kota, yang merupakan kota satelit yakni

Urban hotel adalah hotel yang berlokasi di pedesaan dan jauh dari kota besar atau hotel yang terletak di daerah perkotaan yang baru yang tadinya berupa desa.

Airport hotel adalah hotel yang berada dalam satu komplek bangunan atau area bandar udara.

Fasilitas Usaha Hotel

Menurut Sulastiyono suatu usaha akomodasi yang dikomersialkan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

Kamar Tamu

Kamar adalah fasilitas yang paling pokok, karena yang ditawarkan pertama kali dalam usaha perhotelan adalah kamar dan fasilitas-fasilitas yang ada didalam kamar.

Makanan dan minuman.

Tidak jauh berbeda dengan kamar, makanan dan minuman dalam bisnis perhotelan juga merupakan hal yang penting. Karena setiap tamu yang menginap pasti membutuhkan makan dan minum.

Pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti: Tempat rekreasi, fasilitas olahraga, fasilitas dobi (*laundry*), dan sebagainya.

Definisi Restoran

Restoran adalah suatu tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman, yang akan dilayani oleh pramusaji (Mertayasa, 2012:3).

Jenis- jenis Restoran

Restaurant formal adalah restoran yang berpenampilan mewah dengan pelayanan khusus dan harga makanan yang mahal. Ciri-ciri *restaurant formal* yaitu:

Penampilan restoran kelihatan mewah.

Terdapat alat-alat yang berkualitas baik dan indah.

Menu pilihan yang disajikan bervariasi.

Kemampuan pelayanan yang baik.

Tamu pilihan dan berpakaian lengkap.

Waktu buka lebih banyak untuk *dinner*.

Unformal restaurant adalah restoran yang penampilannya sederhana dan mengutamakan kecepatan dalam pelayanan. Restoran ini dapat dibagi menjadi:

Coffee shop atau *brasserie*, adalah restoran yang pada umumnya terdapat dalam hotel dengan menghadirkan makanan internasional dan menggunakan pelayanan cepat dan buka selama 24 jam.

Cafeteria atau *cafe*, adalah restoran kecil yang menghadirkan makanan ringan seperti *cake*, teh dan kopi.

Canteen, adalah restoran kecil dan tidak formal yang terdapat di sekolah, kantor, yang dipergunakan untuk makan dan beristirahat oleh para karyawan dan mahasiswa.

Night club atau *supper club*, adalah restoran yang buka di malam hari, dengan menggunakan pelayanan yang mewah dan dekorasi yang megah.

Speciality restaurant, adalah restoran khusus yang dapat dilihat dari makanan yang dihidangkan, dekorasi yang digunakan, waktu buka, dan jenis pelayanan yang digunakan. Misalnya: *chinese restaurant*, *seafood restaurant*, *japaness restaurant*.

Peralatan Restoran

Untuk menunjang kegiatan restoran, maka perlu dipersiapkan peralatan yang memadai sehingga restoran dapat melayani tamu dalam jumlah banyak dan dalam berbagai jenis kegiatan. Menurut Mertayasa (2012:18) secara umum peralatan di restoran terdiri-dari:

Resaturant Furniture

Silverware.

Chinaware

Glassware

PEMBAHASAN

Lokasi Jogjakarta Plaza Hotel

Jogjakarta Plaza Hotel terletak di jalan H. Affandi-Gejayan, Complex Colombo, Sleman, Yogyakarta ini dibangun dengan arsitek joglo khas

jawa di atas tanah seluas 22.775 meter persegi dengan luas bangunan 9.821 meter persegi, berdiri dan nampak berpadu serasi dengan lingkungan sekitarnya yang merupakan area perumahan, kampus, dan sekolah bahasa. Waktu yang ditempuh dari Jogjakarta Plaza Hotel ke bandara internasional Adi Sucipto hanya sekitar 15 menit, dan hanya 15 menit dari stasiun besar Yogyakarta.

Jogjakarta Plaza Hotel diresmikan pada tanggal 10 Juli 1995 oleh Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi, yang pada waktu itu dijabat oleh Bapak Joop Ave. Hotel ini dimiliki oleh PT. Adi Chandra Graha Pariwisata. Pada saat mulai operasi ditahun 1995 lalu hingga 31 Maret 2003 hotel ini bergabung dalam Carlson Hospitality Worldwide dengan brand Radisson, yaitu Radisson Yogya Plaza Hotel. Pada tanggal 1 April 2003 bersama-sama dengan seluruh properti Radisson yang lain di Indonesia mulailah bergabung dengan grup Prime Plaza Hotel & Resorts, maka mulailah Radisson Yogya Plaza Hotel berganti nama menjadi Jogjakarta Plaza Hotel. Perubahan ini hanya nama saja, sedangkan kepemilikan, tim manajemen dan para karyawan tetap sama. Jogjakarta Plaza Hotel dikembangkan dengan konsep perpaduan *leisure* dan bisnis, dengan tujuan memadukan perjalanan bisnis dan tempat untuk berlibur.

Misi dari Jogjakarta Plaza Hotel

“Exceeding the expectations of three key stakeholder (guest, employees, and owners), hotel becomes the leader in the market place by implementing integrated excellent service, innovating qualified products, empowering employees and upgrading brand awareness.”

Seluruh hotel yang bergabung dalam Prime Plaza Hotels & Resorts hadir dengan filosofi pelayanan *“Yes I Care!”*, yang berarti “perdul dengan kepentingan tamu.” Jogjakarta Plaza Hotel adalah bagian dari grup hotel yang bernama “PRIME PLAZA HOTEL & RESORT” yang berkantor pusat di Plaza 5 Pondok Indah Blok C nomor 16 jalan Margaguna Jakarta, 12420. Kantor Pusat Prime Plaza adalah juga merupakan Jakarta sales office. Prime Plaza Hotel & Resorts mempunyai komite-komite yang bernama:

Prime Plaza Marketing Association, yang diketuai oleh Bapak Keith Bell, dan wakil ketua dijabat oleh Bapak Ivan Yuwono.

Prime Plaza Operations, yang diketuai oleh Bapak Robert Kellsell, dan wakil ketua dijabat oleh Bapak Yusak Anshori.

Prime Plaza Human Resources yang diketuai oleh Bapak Yungke Wibowo, dan wakil ketua dijabat oleh Bapak Keith Bell.

Ketiga komite tersebut diatas secara berkala bertemu untuk memecahkan masalah ataupun merancang ide-ide baru demi kebaikan dan kemajuan bersama yang berguna bagi kepentingan properti.

Fasilitas Jogjakarta Plaza Hotel

Rooms

Pada awal beroperasi, jumlah kamar di Jogjakarta Plaza Hotel ada 129 kamar. Dalam perkembangannya, untuk mengakomodir kebutuhan masyarakat, Jogjakarta Plaza Hotel mulai per 15 Februari 2007 secara bertahap menambahkan jumlah kamar, sehingga total kamar menjadi 160 kamar pada bulan Oktober 2007. Kamar tersebut terbagi menjadi 10 tipe kamar dalam tabel 3.1 dibawah ini:

Tabel III.1 Daftar Tipe Kamar

No	Type kamar	Jumlah
1	Deluxe	72
2	Deluxe Pool Viuw	48
3	Executive Deluxe	18
4	Executive Deluxe Pool Viuw	3
5	Executive Deluxe Pool Access	6
6	Junior Suite	2
7	Executive Suite	2
8	Parlour Suite	2
9	Executive Parlour Suite	3
10	Presidential Suite	1

Sumber: Data Primer

Food and Beverage

Berikut ini bagian *food and beverage service* yang ada di Jogjakarta Plaza Hotel, antara lain:

Srikaton Restoran

Restaurant dengan suasana yang formal dan elegan, seluas 220 m² yang dapat menampung 150 tamu untuk perjamuan makan. Bahkan apabila saat *peak season* bisa ditambah meja kearah lobby yang bisa menambah sekitar 30 tamu. Srikaton restaurant buka selama 24 jam yang menyajikan aneka makanan yang sesuai dengan selera tamu-tamu di Jogarta Plaza Hotel, mulai dari makanan tradisional jawa sampai makanan internasional. Demi kenyamanan tamu selama berada di restoran ini dilarang merokok didalamnya (*no smoking area*).

Colombo Pool Terrace

Restaurant dengan suasana *casual*, berhadapan langsung dengan kolam renang di alam terbuka sehingga memungkinkan pengunjung dapat *relax* sambil menikmati suasana alam tropis. Luas restaurant ini adalah 50 m² dan dapat menampung sampai 30 orang tamu. Buka dari jam 10.00 sampai 22.00 WIB.

Lobby Lounge

Merupakan ruang tunggu bagi tamu dan tempat duduk santai dan bisa sambil menikmati kopi/teh hangat dan *snack*.

Mini Bar

Menyediakan makanan dan minuman ringan yang bisa dinikmati tamu di dalam kamar. Dimana makanannya disajikan didalam *refrigerator* didalam kamar.

In Room Dinning

Pelayanan makan siap antar ke kamar, selalu siap selama 24 jam.

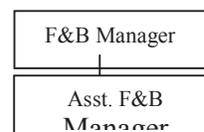
Banquet

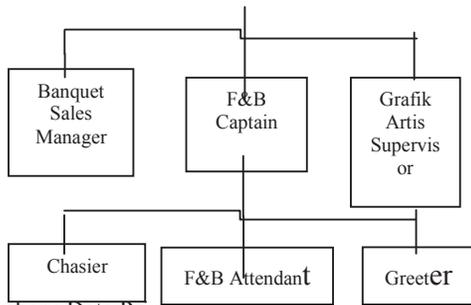
Pada awal beroperasi, fasilitas banquet hanya andrawina *ballroom* saja, yang dapat dibagi menjadi 3 ruang sebagai langenharjo, andrawina, dan langendrio. Pada tahun 1996 dibangun 1 *executive meeting center* dengan 3 ruangan. Awal 2003 ada penambahan fasilitas *banquet* dengan dibangun 3 ruang sekretariat dan 1 mushola di area *Ballroom*. Dan akhir tahun 2003 penambahan 1 ruangan di *executive meeting center* dengan nama Manisrenggo.

Pada bulan Juli 2004 bertambah lagi fasilitas *meeting room* yaitu langen basworo yang menempati area *ex Pierre's Bar*. Pada tahun 2006 langengito dibagi menjadi 3 yaitu: langengito, langengito 2, dan langengito 3. Sabdonayoko dipecah menjadi 2 yaitu sabdonayoko, dan sabdonayoko 2. Bersamaan juga dengan mushola di *executive meeting center room*.

Pada juli 2012, dibangun *executive meeting center* yang baru di area *ex health club*, dan ada 8 ruangan dengan nama langen kencana 1, langen kencana 2, langengito, langengito 2, sabdonayoko, sabdonayoko 2, manisrenggo, dan manisrenggo 2. Untuk *executive meeting center* yang lama di ubah menjadi kamar.

Untuk memperlancar proses pekerjaan dan mengetahui kepada siapa pekerjaan yang kita lakukan maka harus ada struktur organisasi yang jelas. Tidak jauh berbeda di Srikaton restoran juga memiliki struktur organisasi. Untuk mengetahui struktur organisasi yang ada di Srikaton dapat dilihat pada gambar III.1 dibawah ini.





Sumber : Data Primer

Gambar III.1. Struktur Organisasi Srikaton Restoran

Pembagian tugas (*job description*) di *food and beverage service department* adalah:

Food and Beverage Manager

Food and Beverage Manager bertanggung jawab atas perencanaan, pengarahan, pengawasan, koordinasi, dan partisipasi dalam segala bentuk kegiatan *food & beverage department* untuk secara terus menerus dapat meningkatkan penjualan dengan menjaga biaya tetap rendah sesuai dengan pedoman yang ditetapkan oleh perusahaan terutama dalam operasi, persiapan, pelayanan, kebersihan, dan perawatan.

Assistant Food and Beverage Manager

Assistant Food and Beverage Manager mempunyai tugas mengawasi dan mengkoordinasi kegiatan semua perjamuan, memastikan bahwa rekening perjamuan dilayani dengan baik. Untuk mengawasi karyawan dalam melayani perjamuan dan membantu mereka bila diperlukan. Mengawasi dan mengkoordinasikan kegiatan semua restoran dan bar personil, memastikan bahwa keduanya bekerja dengan baik.

Grafict Artis Supervisor

Grafict Artis Supervisor mempunyai tugas untuk merancang dan membuat *grapich* yang memenuhi pedoman spesifik untuk kebutuhan komersial atau pemasaran terdiri dari tampilan, kemasan atau logo desain, mereka mungkin diperlukan untuk memanfaatkan berbagai media dalam rangka mencapai keinginan efek artistik atau dekoratif.

Banquet Sales Manager

Banquet Sales Manager bertugas menghasilkan pendapatan di department *banquet*. Mengkoordinasikan semua aspek kegiatan penyiangn baik sebelum, sesudah ataupun pada saat acara *banquet* berlangsung. Mengetahui semua kegiatan dan semua departemen hotel.

Food and Beverage Captain

Food and Beverage Captain bertugas mengawasi pramusaji, kasir, dan staf pekerja harian, mengawasi dan mengendalikan operasional bar dan restoran untuk kepuasan tamu secara konsisten dengan standar hotel.

Food and Beverage Attendant

Bertugas menyediakan dan melayani makanan dan minuman pada standar pelayanan tertinggi, menyediakan dan melayani makanan dan minuman dengan cara yang konsisten dengan standar hotel, penanganan pembayaran dan sistem komputer.

Greeter

Greeter bertugas menanganani pemesanan, mengontrol aliran tamu, menyambut dan mendudukan dengan cara yang konsisten dengan standar hotel.

Chasier.

Chasier bertugas menangani tagihan tamu secara benar dan tepat waktu.

Departemen-departemen di Jogjakarta Plaza Hotel Jogjakarta Plaza Hotel mempunyai 8 departemen dalam pembagian tugas sehari-harinya yang membantu berjalannya suatu bisnis hotel. Departemen-departemen tersebut sebagai berikut:

Administration and General.

Executive Office.

Accounting.

Engineering.

Food and Beverage.

Product (Hot Kitchen, Garde Manger, Pastry).

Service (Restoran, Banquet).

Front Office.

Reservation.

Reception.

Concierge.

Security.

Business center.

Operator.

Housekeeping.

Human Resources.

Health Club and Spa.

Sales and Marketing.

Standard Operasional Prosedur

Di Jogjakarta Plaza Hotel semua karyawan diwajibkan mematuhi *standar operational procedure* yang telah ditetapkan oleh manajemen. Diantaranya adalah:

Karyawan diwajibkan memakai seragam yang telah disediakan oleh perusahaan, kecuali setiap tanggal 10 memakai batik yang dibawa sendiri.

Karyawan diwajibkan sudah berada di outlet minimal 10 menit sebelum jam kerjanya dimulai.

Membaca *log book* untuk melihat *over handle* pekerjaan *shift* sebelumnya.

Melihat daftar *event* hari ini, dan daftar jumlah tamu yang menginap.

Mampu bekerja sama dengan rekan kerja demi kelancaran operasional.

Melaporkan segala sesuatu yang terjadi kepada supervisor.

Menyelasaikan semua pekerjaan sebelum jam pulang.

Setiap staf *food and beverage service* diwajibkan mampu melaksanakan seluruh operasional, misalnya staf Srikaton restoran harus bisa menangani pekerjaan di mini bar, dan banquet, ataupun sebaliknya.

Seluruh karyawan harus bersedia mengikuti kegiatan hotel di luar jam kerja.

Seluruh karyawan mampu melaksanakan semboyan “*yes i care!*” yang maksudnya peduli dengan kepentingan tamu, dan PRIME (*Personality Responsible Individually for Managing Exelent*) yang artinya karyawan secara individu dapat memberikan respon yang baik untuk kemajuan manajemen.

Bersedia dan mampu dimasukan jadwal *split* (jam 07.00-11.00 dan 18.00-22.00) atau *midle* (jam 10.00-18.00) apabila diperlukan.

Kinerja Staf Srikaton Restoran

Keberhasilan sebuah hotel sangat dipengaruhi oleh kinerja para karyawannya, terutama para karyawan yang langsung berhadapan dengan tamu. Dengan kinerja yang baik dan profesional diharapkan tamu akan merasa puas. Sama halnya dengan kinerja para staf Srikaton Restoran di Jogjakarta Plaza Hotel. Para staf dituntut untuk bekerja dengan profesional dan sesuai dengan *standar operational prosedur* dalam bekerja. Kinerja staf restoran Srikaton dipengaruhi oleh beberapa faktor sebagai berikut:

Shift (jam kerja)

Restoran Srikaton adalah restoran yang buka selama 24 jam dalam 1 hari, jadi dalam satu hari terbagi atas 3 jam kerja yaitu:

Morning shift pada *shift* ini dibagi menjadi 2 yang pertama diawali dari jam 06.00 sampai 14.00, dan yang kedua diawali dari jam 07.00 sampai 15.00.

Evening shift yaitu dari jam 15.00 sampai jam 23.00.

Night shift yaitu dari jam 23.00 sampai jam 07.00.

Jumlah staf

Jumlah staf dalam sebuah restoran sangat mempengaruhi kinerja. Jumlah staf yang minim akan berdampak tidak baik pada kinerja. Karena telah kita ketahui industri hotel dan restoran adalah industri yang bergerak dibidang jasa. Tamu yang datang ke sebuah restoran bukan hanya ingin menikmati hidangan yang lezat tapi juga kesempurnaan dalam pelayanan. Jumlah staf yang minim akan membuat pelayanan kurang maksimal.

Jumlah staf di Restoran Srikaton ada 3 *captain*, 2 *chasier*, 1 *greeter*, 8 pramusaji. Cukup sedikit memang dilihat dari kamar yang berjumlah 170. Tapi biasanya pada saat *high season* para staf dibantu oleh beberapa *daily worker* dan *training*. Tidak dapat dipungkiri peran serta para *training* sangat membantu kinerja para staf. *Training* berasal dari sekolah dan perguruan tinggi pariwisata yang diwajibkan sekolahnya untuk melakukan *training* sebagai pelengkap salah satu mata pelajaran atau mata kuliah. Selain berasal dari sekolah dan perguruan tinggi mereka juga berasal dari institusi pelatihan perhotelan.

Pendidikan atau *background staff*

Pendidikan para staf restoran sangat berperan penting untuk mendukung kinerja mereka sendiri. Mereka yang tidak memiliki pendidikan perhotelan sebelumnya akan menyusahkan dirinya dalam bekerja. Selain itu juga akan menyusahkan para rekan kerja sesama pramusaji, yang akhirnya pula membuat kinerja menurun. Semua staf di Srikaton Restoran memiliki pendidikan perhotelan, itu dimaksudkan agar menjadikan kinerja menjadi maksimal.

Cara Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Jasa pelayanan dibidang hotel berkaitan dengan penyediaan kamar-kamar, makanan dan minuman serta fasilitas penunjang lainnya untuk para tamu yang tidak menghendaki kebersihan kamar atau kelezatan makanannya saja tetapi cara pelayanan, kenyamanan dan keamanan sehingga dapat memberikan atau memenuhi kebutuhan-kebutuhan phisik dan kebutuhan-kebutuhan sosial psikologis, serta tujuan-tujuan yang dikehendaki. Meningkatkan standar pelayanan berarti juga meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dapat dilakukan melalui:

Meningkatkan atau menambah komponen-komponen produk nyata yang berarti juga akan meningkatkan biaya. Hal ini dapat dilakukan dengan menambah fasilitas restoran, mengecat tembok dengan warna yang baru.

Meningkatkan atau menambah komponen-komponen produk tidak nyata yang dapat dikatakan tanpa adanya penambahan biaya. Hal tersebut dapat dilakukan dengan melalui peningkatan sopan santun, sifat penuh perhatian dan bersahabat, memberikan sesuatu yang berkenaan dengan meningkatkan harga diri ataupun status tamu, mengantisipasi kebutuhan-kebutuhan atau keluhan-keluhan dengan cepat, menawarkan sesuatu untuk dikerjakan, dan sebagainya.

Meningkatkan kualitas sumber daya manusia.

Kualitas manusia berkaitan dengan menggunakan sikap, perilaku, keterampilan berinteraksi dengan tamu. Di Jogjakarta Plaza

Hotel selalu diadakan *breafing* secara rutin hal itu dilakukan untuk memperbaharui pengetahuan para karyawan tentang apa yang diinginkan manajer. Selain itu juga sebagai tempat memecahkan masalah bersama apa yang dirasa kurang selama kita bekerja. Untuk meningkatkan pengetahuan para karyawan juga menerima *Task Break Down* dari *supervisor* , yaitu cara melakukan pekerjaan yang secara terperinci. Misalnya cara menyajikan teh kepada tamu, cara *polish glass ware*, dan sebagainya, sehingga apa yang dilakukan antara karyawan satu dengan lainnya tidak ada perbedaan. Meningkatkan ketrampilan atau keahlian.

Adalah penguasaan terhadap unsur-unsur teknik dan prosedur tentang sistem pelaksanaan pekerjaan yang profesional. Ketrampilan merupakan salah satu unsur untuk menciptakan kualitas pelayanan. Oleh karena itu untuk menciptakan pelayanan yang baik perlu adanya usaha pelatihan terus menerus. Pelayanan sebagai suatu ketrampilan juga merupakan suatu keahlian, artinya para karyawan harus pandai dalam menjalankan tugasnya dan mampu menggunakan setiap jenis peralatan sesuai dengan fungsinya untuk terciptanya pelayanan hotel yang lebih baik.

Upaya Meningkatkan Pendapatan Restoran

Restoran dikatakan telah mencapai apa yang diharapkan apabila pendapatannya telah mencapai target yang diinginkannya. Selain itu juga tidak kalah pentingnya dengan kepuasan tamu karena merupakan salah satu unsur dalam meningkatkan pendapatan restoran. Di bawah ini beberapa upaya dalam meningkatkan pendapatan restoran yaitu:

Memberikan pelayanan dengan profesional agar tamu merasa puas dan senantiasa berkunjung kembali ke restoran.

Mengadakan promo-promo, misalnya dengan memberikan diskon.

Mengadakan kerjasama dengan instansi pemerintah, swasta maupun *tour and travel* dalam hal penyajian makanan dan minuman.

Mengadakan program latihan memasak produk *pastry* bagi anak-anak setiap hari kamis.

juga berusaha membuka berbagai promo- promo untuk menarik para wisatawan untuk menginap di hotel tersebut.

DAFTAR PUSTAKA

- Bagyono. 2005. Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Alfabeta
- Mertayasa, Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operation*. Yogyakarta: Andi.
- Marsum. 2005. Restoran dan Segala Permasalahannya. Yogyakarta: Andi.
- Nawawi, Hadari. 2005. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: *Gadjah Mada University Press*.
- Sulastiyono, Agus. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.

PENUTUP

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan tamu di Jogjakarta Plaza Hotel khusus di bagian restoran maka para karyawan/ staf di *department Food and Baverage Service* diharuskan selalu ramah, sopan dan profesional dalam melayani tamu hal ini dikarenakan agar tamu yang pernah menginap bahkan yang pernah mendapatkan pelayanan di hotel tersebut akan kembali lagi untuk memilih hotel tersebut untuk tempat tinggal sementara selama mereka berwisata di jogjakarta. Selain dalam hal pelayanan Jogjakarta Plaza Hotel