

Pelaksanaan Operasional *Food and Beverage Department* Dalam Pencapaian *Excelent Service* Di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta

Desika Murdita Wulansari¹ M. Fathurrahman Nurul Hakim²
Universitas Bina Sarana Informatika
Email: m.fathurrahman.mfi@bsi.ac.id

Abstract - *The food and beverage department is a part of the hotel that has quite an important task because this department is tasked with served food and beverage needs. Food and beverage department is divided into two parts, Food and beverage products and food and beverage service. The use of service standards that advance guest satisfaction is very important to be applied in food and beverage services which will contribute to increased revenue and can also open new market shares for hotels, there are several factors that can play a role in the implementation of excellent service, inadequate communication, will disrupt the work of the two departments, in addition to the irregular division of work that makes some food and beverage service work is not finished on time which causes discomfort customer. The number of equipment food and beverage services that are not in accordance with the ongoing event also disrupts the smooth operation, this should be avoided by Crystal Lotus Hotel. The research method used is descriptive qualitative and data collection techniques used are observation, interviews, documentation and literature study. The results of this study are in the implementation of operational food and beverage departments in the excellence of excelent service in handling breakfast, lunch and dinner. From the research it can be concluded from the guest comment card that enters the Food and Beverage Department - the average guest says they are satisfied with the service but there are some note that the lack of staff to charge caused sluggish service, lack of equipment resulted in operational disruptions. The solution to overcome the obstacles experienced by the food and beverage department is the addition of staff and equipment procurement.*

Keywords: *Food and Beverage, Excelent service, operational*

Abstrak - *Food and beverage department* merupakan bagian dari hotel yang memiliki tugas cukup penting karena departemen ini bertugas memenuhi kebutuhan makanan dan minuman. *Food and beverage department* dibagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. Penggunaan standar pelayanan yang mengacu pada kepuasan tamu amatlah penting di terapkan di pelayanan *food and beverage* yang mana akan memberikan kontribusi pendapatan yang meningkat juga bisa membuka pangsa pasar baru untuk Hotel, ada beberapa faktor yang dapat menghambat dalam pelaksanaan pelayanan yang prima yaitu Komunikasi yang kurang baik, akan mengganggu jalannya pekerjaan kedua departemen, selain itu pembagian pekerjaan yang tidak teratur membuat beberapa pekerjaan *food and beverage service* tidak selesai tepat waktu yang akhirnya menimbulkan ketidak nyamanan pelanggan. Jumlah *equipment food and beverage service* yang tidak sesuai dengan *event* yang sedang berlangsung juga mengganggu kelancaran operasional, hal ini yang seharusnya di hindari oleh di Crystal Lotus Hotel. Metode penelitian yang digunakan adalah *deskriptif kualitatif* dan teknik pengambilan data yang digunakan adalah *observasi*, wawancara, dokumentasi serta studi pustaka. Hasil penelitian ini adalah dalam pelaksanaan operasionalnya *food and beverage departement* di pencapaian *excelent service* dalam menangani *breakfast, lunch* dan *dinner*. dari penelitian dapat diambil kesimpulan dari *guest comment card* yang masuk ke *Food and beverage departement* rata-rata tamu mengatakan puas dengan pelayanan namun ada beberapa catatan yaitu kurangnya *staff yang incharge* menyebabkan lambannya *pelayanan*, kurangnya peralatan mengakibatkan ketidak lancar operasional. Solusi untuk menangani kendala yang dialami *food and beverage departement* adalah Penambahan *staff* dan pengadaan *equipment*.

Kata kunci: *Food and Beverage, Excelent service, operasional*

1.1 Latar Belakang

Menurut Sulastiyono dalam Setyawan dan Wijayanti (2014:26) mengemukakan bahwa "hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa

penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial". Crystal Lotus Hotel adalah salah satu hotel bintang empat yang ada di kota Yogyakarta, tepatnya di Jalan Magelang Km 5,2. Hotel tersebut memiliki beberapa fasilitas diantaranya kamar, kolam renang, *pool bar*, restoran, bar, *kids corner*, spa, *gym*,

business center, free wifi, 24jam room service, tujuh meeting room dan satu ballroom berkapasitas lebih dari 500 orang. Fasilitas tersebut disediakan demi menunjang kepuasan tamu sehingga mereka akan tinggal lebih lama dan memberikan komentar positif bagi hotel. Hotel adalah *industry* jasa yang tidak bisa lepas dari komentar tamu, baik komentar positif maupun negatif (*complaint*), begitu juga yang dialami hotel Crystal Lotus. Hotel Crystal Lotus sendiri juga menerima *complaint* dari tamu mengenai fasilitas hotel. Rata - rata tamu *complaint* mengenai makanan, terutama kurangnya rasa, variasi makanan, dan keterlambatan *refill* makanan.

Food and Beverage Department adalah salah satu departemen yang memiliki tugas cukup penting karena berhubungan langsung dengan tamu, selain itu departemen ini merupakan penghasil keuntungan terbesar kedua dalam hotel setelah pemasukan dari kamar. Keberadaan *food and beverage department* berperan penting dalam penyediaan makanan dan minuman, sehingga memudahkan tamu untuk mendapatkan makanan dan minuman. Makanan yang dihasilkan oleh *food and beverage departement* juga harus mempunyai standar dan kualitas sesuai dengan *standart operational product*. *Food and Beverage Department* dibagi menjadi dua bagian yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service*. *Food and Beverage Product* merupakan departemen yang menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi. *Food and beverage product* terbagi atas *hot kitchen/main kitchen* yang bertanggungjawab dalam pengolahan makanan utama (*main course*) untuk tamu, sedangkan *food and beverage service* mempunyai tugas menyajikan makanan dan minuman, mulai dari menerima pesanan sampai mengantarkan pesanan tersebut kepada tamu.

Komunikasi yang baik antara *food and beverage product* dan *food and beverage service* merupakan hal penting yang harus dijaga dalam memproses pesanan dari tamu. Pelaksanaan operasional menuju *service excelent* yang akan di capai di hotel Crystal Lotus menggunakan *tool* yaitu raport karyawan yang berisi kinerja karyawan yang telah di capai dalam satu tahun yang kemudian di jadikan ajuan untuk mengadakan perbaikan kinerja karyawan melalui *training* yang diselenggarakan baik *in house training* maupun *training* menggunakan trainer dari pihak luar.

Guna pengukuran tingkat kepuasan tamu maka setiap karyawan *front liner* di target untuk bisa mendapatkan *guest comment card*

yang berisi tingkat kepuasan tamu dalam membeli dan merasakan produk *tangible* (nyata) dan *un tangible* (tidak terlihat). Dengan adanya *tools* yang diadakan oleh perusahaan guna mengukur tingkat kepuasan tamu terhadap layanan di *food and beverage departemen* maka timbul pertanyaan seberapa puaskah pelayanan yang di capai oleh *food and beverage departement dalam mengimplikasikan tools dan training* yang di dapat gunakan untuk pencapaian *excelent service*

Guest comment card yang di kumpulkan oleh *front office* yang kemudian di teruskan ke *duty manager incharge*, apapun isi akan selalu di reportkan dalam *manager morning briefing*. Berkaitan dengan latar belakang tersebut, maka penulis tertarik untuk mengkaji atau meneliti tentang "Pelaksanaan Operasional *Food and Beverage Department* dalam Pencapaian *Excelent Service* di Crystal Lotus Hotel dalam Yogyakarta.

2.1. Tinjauan Pustaka

Menurut Sulastiyono dalam Pradiatiningtyas (2015:25), "hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dalam jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus". Sedangkan menurut Winarno dan Yulianto, (2013:82), Hotel merupakan sebuah bangunan permanen yang dikelola manajemen secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk tamu, seperti fasilitas pelayanan makanan dan minuman, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian (*laundry*) dan layanan untuk menggunakan fasilitas perabotan serta hiasan-hiasan yang ada didalamnya.

Merupakan departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan dan pelayanan makanan dan minuman untuk tamu. Selain itu departemen ini juga mempunyai kegiatan-kegiatan yang kompleks yaitu melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di restoran hotel, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta perhitungan produk, serta pengelolaan *event MICE (meeting, incentive, conference dan exhibition)*. Departemen ini merupakan penghasil keuntungan terbesar kedua setelah pemasukan dari jasa kamar.

Service Excelent adalah sebuah mutu pelayanan yang mana akan menentukan sejauh mana kepuasan pelanggan yang kemudian bermuara kepada sebuah kesetiaan pelanggan (Sentana, 2006). Sedangkan *Service Excelent* menurut Suwithi (1999), kemampuan seseorang melayani orang lain secara maksimal, sehingga orang yang menerima layanan tersebut merasa terpenuhi harapan dan keinginannya.

3.1. Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penulisan penelitian ini adalah metode *deskriptif kualitatif*, karena dalam mengkaji permasalahan, peneliti tidak membuktikan ataupun menolak hipotesis yang dibuat sebelum penelitian tetapi mengolah data dan menganalisis suatu masalah secara non numerik, sehingga *metode kualitatif* ini akan digunakan untuk menguji teori (Sugiyono, 2014: 38).

4.1. Hasil Dan Pembahasan

4.1.1. Sejarah Crystal Lotus Hotel Yogyakarta

Crystal Lotus Hotel Yogyakarta yang beralamat di Jalan Magelang Km 5,2 Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta merupakan hotel yang nyaman untuk dikunjungi, tamu yang jauh dari hotel bila ingin reservasi bisa melalui telepon di +62 274 6429799, melalui Fax di +62 274 6429788, atau bisa melalui *e-mail* di booking@crystallotushotel.com & www.crystallotushotel.com.

Berada di bawah naungan *Prabu Management*, Crystal Lotus Hotel yang mulai beroperasi sejak Mei 2014 ini hadir dengan mengusung konsep ramah lingkungan, terlihat dengan banyak area terbuka di berbagai sudut memberikan suasana berbeda di setiap waktu. Sebagai salah satu hotel berbintang empat, Crystal Lotus Hotel memiliki 139 kamar dengan berbagai tipe, yaitu: (1) *Residential Suite Room*, (2) *Executive Room*, (3) *Suite for difable*, (4) *Suite*, (5) *Deluxe*, (6) *Superior*.

Bangunan bergaya *modern* dipadukan dengan sentuhan budaya dan suasana khas Yogyakarta, Crystal Lotus Hotel menawarkan akomodasi yang nyaman dan layanan berkualitas. Beberapa fasilitas Hotel Crystal Lotus diantaranya: kolam renang, *pool bar*, restoran, bar, *kids corner*, spa, *gym*, *bussines center*, tuju *meeting room* dengan *ballroom* yang bisa menampung lebih dari 500 orang, 24 jam *reception* dan *concierge*, 24 jam *room service*, gratis shuttle ke Jalan Malioboro dan Keraton untuk jam 11.00 dan jam 16.00, *doctor on call*, pengantaran ke bandara (dikenai

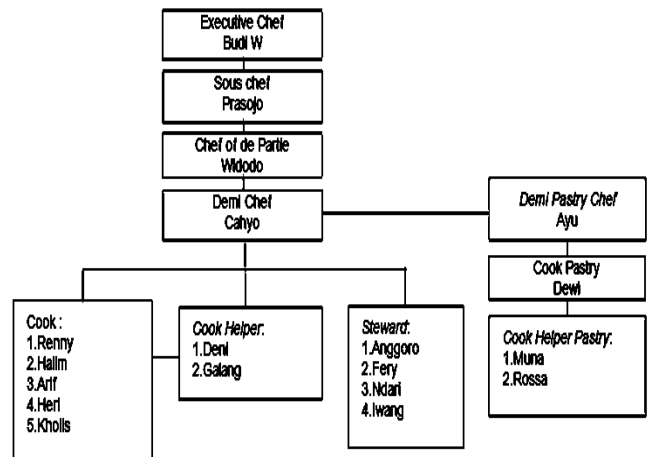
charge), peminjaman setrika dan papan setrika serta *box bayi*.

Letaknya yang strategis, memudahkan untuk mengakses ke berbagai tempat seperti Malioboro, Candi Borobudur, Candi Prambanan, Bandara Adi Sucipto, Stasiun Tugu, Tugu Jogja dan *Jogja City Mall* yang merupakan *mall* terbesar se-jawa tengah. Nikmati *romantic dinner* di *Sky Garden* yang terletak di *rooftop* lantai enam dengan nuansa klasik nan romantis. Didukung *staff* yang ramah dan professional, menjadikan Crystal Lotus Hotel sebagai salah satu hotel yang diminati oleh wisatawan domestik maupun internasional untuk tempat beristirahat menikmati kenyamanan kota Yogyakarta.

4.1.2. Struktur Organisasi Food and Beverage Department Crystal Lotus Hotel Yogyakarta

Struktur organisasi hotel memang sangat penting dalam pengelolaan hotel baik itu hotel besar maupun hotel kecil, hal tersebut berguna agar setiap orang yang berada di dalam struktur dapat mengetahui tugas dan tanggung jawab masing-masing pekerjaan. Dalam struktur organisasi *food and beverage* terdapat bagian yang membantu kelancaran operasional. Berikut ini adalah struktur organisasi *food and everage department* di Crystal Lotus Yogyakarta:

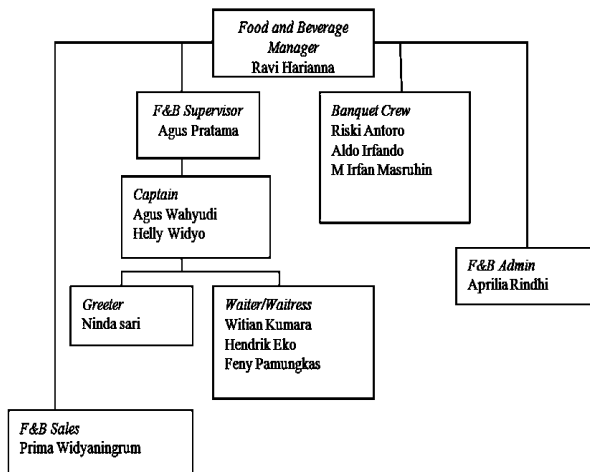
1. Struktur Organisasi *Food and Beverage Product Department* Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.



Sumber: Crystal Lotus Hotel Yogyakarta (2018)

Gambar 1. Struktur Organisasi Food and Beverage Product Department

2. Struktur Organisasi *Food and Beverage Service Department* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta.



Sumber: Crystal Lotus Hotel Yogyakarta (2018)

Gambar 2. Struktur Organisasi Food and Beverage Service Department

4.2. Pembahasan Penelitian

4.2.1. Pelaksanaan Operasional Food and Beverage Departement dalam pencapaian Excelent service di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta

Food and beverage department memiliki tugas yang cukup penting karena departemen ini berhubungan langsung dengan tamu hotel. Operasional food and beverage product bekerjasama dengan food and beverage service dalam menerima pesanan makanan dan mengantarkan pesanan tersebut sampai ke meja tamu. Komunikasi yang baik antara food and beverage product dan food and beverage service merupakan hal penting yang harus dijaga dalam memproses pesanan dari tamu. Operasional kerja food and beverage product dan food and beverage service di Crystal Lotus hotel Yogyakarta terbagi dalam tiga shift, yaitu morning shift (07.00-15.00), evening shift (15.00-23.00), dan night shift (23.00-07.00).

1. Operasional Food and Beverage Product di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta:

Tabel 1. Operasional food and beverage product di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta

No	Morning shift	Evening shift	Night shift
1.	Handledan clear up breakfast	Check preparation a'la carte	Check preapARATION a'la carte
2.	Check preparation a'la carte	Prepare, set up, handle dan clear up dinner	Handle a'la carte
3.	Prepare, set up, handle dan clear up lunch	Handle a'la carte	Eksekusi menu breakfast
4.	Membersihkan area kitchen	Prepare breakfast	Set up dan handle breakfast
5.	Melakukan store requisition	Membersihkan area kitchen	Membersihkan area kitchen
6.	Handle lunch box		Handle breakfast box

Sumber : Crystal Lotus Hotel

- a. **Morning Shift (07.00-15.00)**
Kegiatan yang dilakukan oleh staff kitchen pada shift ini antara lain:
 - 1) **Handle breakfast**
Check preparation breakfast, check buffe, dan reffilannya beserta stall.
 - 2) **Clear up breakfast**
Membersihkan makanan yang masih tersisa di shaving dish atau stall.
 - 3) **Check preparation a' la carte**
Mengecek bahan a'la carte (makanan pilihan).
 - 4) **Prepare lunch**
Menyiapkan bahan yang dibutuhkan untuk menu lunch.
 - 5) **Set up lunch**
Menata makanan yang sudah siap ke dalam shaving dish yang sudah ditata oleh steward di buffet dan stall.
 - 6) **Handle lunch**
Standby di area restoran, check makanan di buffet dan stall yang perlu di refill, standby di stall jika ada live cooking.
 - 7) **Clear up lunch**
Membersihkan makanan yang masih tersisa di shaving dish atau stall.
 - 8) **Membersihkan area kitchen**
Seperti membersihkan kompor, chiller, dan freezer.
 - 9) **Melakukan Store Requisition**
Mencatat bahan-bahan makanan yang dibutuhkan oleh operasional kitchen
- b. **Evening Shift (15.00-23.00)**
Kegiatan yang dilakukan oleh staff kitchen pada shift ini antara lain:
 - 1) **Check preparation a' la carte**
Mengecek bahan a'la carte.
 - 2) **Perpare dinner**
Menyiapkan bahan makanan yang dibutuhkan untuk menu dinner.
 - 3) **Set up dinner**
Menata makanan yang sudah siap ke dalam shaving dish yang sudah ditata oleh steward di buffet dan stall.
 - 4) **Handle dinner**
Standby di area restoran, check makanan di buffet dan stall yang perlu di refill, standby di stall jika ada live cooking.
 - 5) **Clear up dinner**
Membersihkan makanan yang masih tersisa di shaving dish atau stall.

- 6) *Handle a' la carte*
Memasak makanan sesuai pesanan tamu.
 - 7) *Prepare break fast* dibantu oleh *staff steward*
Menyiapkan bahan makanan yang dibutuhkan untuk *menu breakfast*.
 - 8) Membersihkan area *kitchen*
Seperti membersihkan kompor, *chiller*, dan *freezer* dan merapikan meja *kitchen*.
- c. *Night Shift* (23.00-07.00)
Kegiatan yang dilakukan oleh *staff kitchen* pada *shift* ini antara lain:
- 1) *Check preparation a' la carte*
Mengecek bahan *a' la carte*.
 - 2) *Handle a' la carte*
Memasak makanan sesuai pesanan tamu.
 - 3) *Eksekusi menu breakfast*
Maksudnya adalah memasak bahan makanan yang sudah di *prepare staff evening shift* menjadi makanan yang siap disajikan untuk tamu *breakfast*.
 - 4) *Set up breakfast*
Menata makanan yang sudah siap ke dalam *shaving dish* yang sudah ditata oleh *steward* di *buffet* dan *stall*.
 - 5) *Handle breakfast*
Standby di area restoran, *check* makanan di *buffet* dan *stall*.
 - 6) Membersihkan area *kitchen*
Seperti membersihkan kompor, *chiller*, dan *freezer* dan merapikan meja *kitchen*.

2. Operasional *Food and Beverage Service* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta:

Tabel 2. Operasional *food and beverage service* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta

No	<i>Morning shift</i>	<i>Evening shift</i>	<i>Night shift</i>
1.	<i>Handledan clear up breakfast</i>	<i>Set up, handle dan clear up dinner</i>	Melengkapi <i>prepare breakfast</i>
2.	<i>Dusting meja, buffet dan stall</i>	<i>Set up breakfast</i>	<i>Handle room service</i>
3.	Membuat <i>welcome drink</i>	<i>Check floor</i>	<i>Prepare coffee and tea</i>
4.	<i>Prepare, set up, handle dan clear up lunch</i>	<i>Handle a' la carte</i>	Melakukan <i>closing</i>
5.	<i>Check floor, polishing dan laundry linen</i>	<i>Handle room service</i>	Menyiapkan <i>breakfast box</i>
6.	<i>Handle room service</i>	<i>Polishing</i>	
7.	Melakukan <i>store requisition</i>	Memasang <i>foodtag</i>	
8.	Membersihkan	Melakukan	

	<i>ashtray, vas flowers dan platemate</i>	<i>closing</i>	
9.	<i>Handle a' la carte dan closing</i>		

Sumber : Crystal Lotus Hotel

a. *Morning Shift* (07.00-15.00)

Kegiatan yang dilakukan oleh *staff Food and Beverage Service* pada *shift* ini antara lain:

1) *Handle breakfast*

Standby di area restoran sesuai pembagian *station*, mengangkat piring atau gelas yang kotor di meja tamu, mengganti *underline* dan *servicing spoon* yang sudah terlihat kotor, membersihkan meja dan menata *cutteleries* setelah dipakai tamu, dan melayani tamu seperti mengambil serta mengantarkan teh atau kopi ke meja tamu.

2) *Clear up breakfast*

Mengangkat *servicing* dan *cutteleries* yang sudah digunakan untuk mengambil makanan di *buffet* dan *stall* kemudian meletakkannya di tempat yang sudah disediakan di area *steward* agar selanjutnya di cuci oleh *steward*.

3) *Dusting meja, buffet dan stall*

Membersihkan meja, *buffet* dan *stall* dengan menggunakan *chemical* khusus agar kotoran atau makanan yang terjatuh di meja bisa hilang.

4) *Set up lunch*

Menyiapkan dan menata *cutteleries* yang akan digunakan untuk *lunch* di *buffet* dan *stall* seperti menata *underline* untuk tempat kondimen dan *servicing*.

5) *Membuat welcome drink*

Menyiapkan bahan-bahan yang akan digunakan untuk membuat *welcome drink* seperti serai, jahe yang sudah direbus dan diambil airnya kemudian tambahkan *simple syrup* dan es batu.

6) *Handle lunch*

Standby di area restoran sesuai pembagian *station*, mengangkat piring atau gelas yang kotor di meja tamu, mengganti *underline* dan *servicing spoon* yang sudah terlihat kotor, membersihkan meja dan menata *cutteleries* setelah dipakai tamu, dan melayani tamu

- seperti mengambil serta mengantarkan pudding atau es buah ke meja tamu.
- 7) *Clear up lunch*
Mengangkat *servings* dan *cutteleries* yang sudah digunakan untuk mengambil makanan di *buffet* dan *stall* kemudian meletakkannya di tempat yang sudah disediakan di area *steward* agar selanjutnya di cuci oleh *steward*.
 - 8) *Check floor*
Mengecek ada atau tidaknya piring kotor/*clear up-an* di depan semua kamar tiap lantai.
 - 9) *Polishing*
Membersihkan peralatan makan termasuk *silverware* dan *chinaware* seperti *cutteleries*, *juice glass* dan *plate* menggunakan *napkin* yang disediakan khusus untuk *polish*.
 - 10) *Handle room service*
Menerima telepon masuk dari tamu, mencatat *orderan* tamu kemudian mencatat pesanan tamu ke dalam *captain order (CO)* kemudian mendistribusikan ke bagian *kitchen*, sembari menunggu makanan jadi siapkan *cutteleries* sesuai *menu* makanan dan letakkan pada *tray room service*, buat *bill* untuk memudahkan pembayaran, kemudian antarkan pesanan tersebut ke kamar tamu.
 - 11) *Melakukan Store Requisition*
Mencatat perlengkapan yang dibutuhkan oleh operasional restoran, *banquet* dan *bar* seperti *sugar*, *tea*, *coffe*, *dinner napkin*, *cover*, *coaster*, *tissue cocktail*, *notepad pencil*, dan buah untuk bahan utama pembuatan *juice*, kemudian *form* catatannya diberikan kepada bagian *purchasing* agar bahan-bahan yang dibutuhkan dipersiapkan oleh bagian tersebut.
 - 12) *Lundry Linen*
Melakukan pengecekan *linen* seperti *napkin*, *table cloth*, *cover chair* dan *runner* yang sudah kotor untuk dikumpulkan, kemudian dicatat lalu diserahkan pada bagian *housekeeping* untuk dicuci.
 - 13) Mengganti dan membersihkan *ashtray* yang sudah penuh dengan puntung rokok.
 - 14) Membersihkan dan mengganti dengan rutin air yang ada dalam *vas flowers* minimal dua hari sekali.
 - 15) Mencuci *placemate* atau alas makan yang ada di meja tamu minimal dua kali seminggu.
 - 16) Melakukan *closing* yaitu menutup penjualan dan menghitung pendapatan yang di peroleh tiap *shift*nya.
 - 17) *Handle a'la carte*
Melayani tamu yang datang ke restoran di luar jam *breakfast*, *lunch* dan *dinner* dari mulai tamu datang, *taking order*, mengantarkan pesanan ke meja tamu hingga tamu selesai makan dan melakukan pembayaran di kasir.
- b. *Evening Shift (15.00-23.00)*
Kegiatan yang dilakukan oleh *staff Food and Beverage Service* pada *shift* ini antara lain:
- 1) *Set up dinner*
Menyiapkan dan menata *cutteleries* yang akan digunakan untuk *dinner* di *buffet* dan *stall* seperti menata *underline* untuk tempat kondimen dan *servings*.
 - 2) *Handle dinner*
Standby di area restoran sesuai pembagian *station*, mengangkat piring atau gelas yang kotor di meja tamu, mengganti *underline* dan *servings spoon* yang sudah terlihat kotor, membersihkan meja dan menata *cutteleries* setelah dipakai tamu, dan melayani tamu seperti mengambil serta mengantarkan pudding atau es buah ke meja tamu.
 - 3) *Clear up dinner*
Mengangkat *servings* dan *cutteleries* yang sudah digunakan untuk mengambil makanan di *buffet* dan *stall* kemudian meletakkannya di tempat yang sudah disediakan di area *steward* agar selanjutnya di cuci oleh *steward*.
 - 4) *Set up breakfast*
Menyiapkan dan menata *cutteleries* yang akan digunakan untuk *breakfast* di *buffet* dan *stall* seperti menata *underline* untuk tempat kondimen dan *servings*, menata *dinner napkin*, *dinner*

- spoon dan *dinner fork* pada tiap meja.
- 5) *Check floor*
Mengecek ada atau tidaknya piring kotor/*clear up*-an didepan semua kamar tiap lantai.
 - 6) *Handle a'la carte*
Melayani tamu yang datang ke restoran di luar jam *breakfast*, *lunch* dan *dinner* dari mulai tamu datang, *taking order*, mengantarkan pesanan ke meja tamu hingga tamu selesai makan dan melakukan pembayaran di kasir.
 - 7) *Handle room service*
Menerima telepon masuk dari tamu, mencatat *orderan* tamu kemudian mencatat pesanan tamu ke dalam *captain order (CO)* kemudian mendistribusikan ke bagian *kitchen*, sembari menunggu makanan jadi siapkan *cutteleries* sesuai *menu* makanan dan letakkan pada *trayroom service*, buat *bill* untuk memudahkan pembayaran, kemudian antarkan pesanan tersebut ke kamar tamu.
 - 8) *Polishing*
Membersihkan peralatan makan termasuk *silverware* dan *chinaware* seperti *cutteleries*, *juice glass* dan *plate* menggunakan *napkin* yang disediakan khusus untuk *polish*.
 - 9) Menyiapkan dan memasang *foodtags* sesuai dengan urutan diletakkannya makanan.
 - 10) Melakukan *closing* yaitu menutup penjualan dan menghitung pendapatan yang di peroleh tiap *shiftnya*.
- c. *Night Shift (23.00-07.00)*
Kegiatan yang dilakukan oleh *staff Food and Beverage Service* pada *shift* ini antara lain:
- 1) Melengkapi *preparation breakfast*
Mengecek dan melengkapi peralatan jika ada yang kurang untuk *breakfast*.
 - 2) *Handle room service*
Menerima telepon masuk dari tamu, mencatat *orderan* tamu kemudian mencatat pesanan tamu ke dalam *captain order (CO)* kemudian mendistribusikan ke bagian *kitchen*, sembari menunggu makanan jadi siapkan *cutteleries* sesuai *menu* makanan

dan letakkan pada *tray room service*, buat *bill* untuk memudahkan pembayaran, kemudian antarkan pesanan tersebut ke kamar tamu.

- 3) *Prepare coffee and tea*
Pada saat jam 04.00 atau jam 05.00 *staff night shift* menyiapkan teh dan kopi yang akan digunakan untuk *breakfast*, untuk mengantisipasi tamu bila ada yang melakukan *early breakfast*.
- 4) Melakukan *closing* yaitu menutup penjualan dan menghitung pendapatan yang di peroleh tiap *shiftnya*.

4.2.2. Pencapaian *Excelent Service Food and Beverage departement*

Dari sejumlah *guest comment card* yang masuk melalui *front Office* dan *FB Outlet* pada bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2016 diambil dari perhari diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah *Guest Comment Card*

No	Outlet	Agustus	September	Oktober	Jumlah
1	Front Office	45	48	52	145
2	Restauran	66	68	72	206
3	Bar	15	17	21	53
4	Banquet	20	22	19	61
	TOTAL	146	155	164	465

Sumber : Crystal Lotus Hotel

Tabel 4. Tingkat kepuasan pelayanan

No	Bulan	Excelent	Good	Rata-rata	Poor	jumlah
1	Agustus	72	50	15	9	146
2	September	75	52	18	10	155
3	Oktober	83	58	20	3	164

Sumber : Crystal Lotus Hotel

Dari data *guest comment card* yang masuk dapat diambil kesimpulan bahwa *food and beverage departement* di *Crytal Lotus Hotel* sudah berusaha menerapkan standart *excelent service* yang mana bisa di lihat dari jumlah tamu yang mengatakan tingkat kepuasan meningkat dari bulan- kebulan.

Adapun kendala yang dialami *food and beverage product* dan *food and beverage service* di *Crystal Lotus Hotel Yogyakarta* adalah:

1. Kendala *food and beverage product* di *Crystal Lotus Hotel Yogyakarta* adalah:
 - a. Kurangnya *staff service* yang bertugas dalam setiap *shiftnya* menyebabkan penundaan *job desk*, dan harus dilanjutkan oleh *shift* yang berikutnya. Hal tersebut disebabkan oleh pekerjaan yang melebihi kapasitas akibat dari membantu pekerjaan di *outlet* lain sehingga pekerjaan yang seharusnya

- di tugaskan kepada masing-masing *staff* tidak terselesaikan tepat waktu.
- b. Kurangnya jumlah *equipment food and beverage service* ketika *event* sedang berlangsung, sehingga *staff food and beverage service* harus meminjam *equipment* secara mendadak di *banquet section*. Hal ini sangat mengganggu operasional karena membutuhkan waktu lama, sedangkan tamu sudah menunggu.

5.1. Kesimpulan Dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan mengenai *food and beverage department* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta:

1. Bahwa dalam pelaksanaan operasional *Food and Beverage Department* dalam Pencapaian *Excelent Service* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta Sudah menuju pada tingkat yang lebih baik di buktikan dengan meningkatnya *comment* tamu yang merasa puas dalam 3 bulan penelitian
2. Kendala yang dialami antara *food and beverage product* dan *food and beverage service* di Crystal Lotus Hotel Yogyakarta antara lain *food and beverage product* terkadang melakukan perubahan menu tanpa konfirmasi kepada *food and beverage service*. Hal disebabkan karena *parstock* yang tidak sesuai, seperti barang yang datang tidak sesuai dengan pesanan *kitchen* atau keterlambatan barang yang datang.
3. Minimnya *staff* yang dapat menyebabkan beban kerja dari *staff* semakin tinggi yang akan meningkatkan *complain* tamu.

Adapun beberapa saran yang disampaikan oleh peneliti:

1. Tingkatkan target *collect* untuk jumlah *Guest Commen Card* untuk *staff Front Liner*
2. Training secara periodik mengenai *Guest Satification* dan *Excelent Service*
3. Koordinasikan secara rutin antara *FB Produk* dan *FB Service* tentang *Comment* tamu yang
4. sudah *tercollect*

Daftar Pustaka

- [1] Pradiatiningtyas, Diah. 2015. Analisis Perbedaan Penerapan Marketing Mix dalam Meningkatkan Penjualan (Kajian Terhadap Bisnis Perhotelan Bintang dan Non Bintang di Yogyakarta). Yogyakarta : Jurnal Khasanah Ilmu Vol. VI No.1 Maret 2015.
- [2] Sentana, Aso. 2006, *Excellent service & Customer satification*, Jakarta: Elex Media Komputindo
- [3] Setyawan, Heri., dan Ani Wijayanti. 2014. Standar Operasional Reservation Section di Cakra Kusuma Hotel Yogyakarta. Yogyakarta: Jurnal Khasanah Ilmu Vol. V No.2.
- [4] Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- [5] Suwithi, Ni Wayan. 1999. Pelayanan Prima (Costumer Care). Makalah penataran guru Akomodasi Perhotelan pada Pusat pengembangan penataran Guru Kejuruan; Jakarta
- [6] Winarno, Ratih., dan Atun Yulianto. 2013. Peran Kinerja Pastry dalam Menghasilkan Produk Berkualitas di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. Yogyakarta: Jurnal Khasanah Ilmu Vol. IV No.1 Maret 2013.