



## **PENERAPAN STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR ROOM SERVICE THE JAYAKARTA HOTEL & SPA YOGYAKARTA**

**Iwan Budiherwanto<sup>1</sup>, Ilham Mavandra Putra<sup>2</sup>**  
Politeknik API Yogyakarta  
Email : [iwan@poltekapi.ac.id](mailto:iwan@poltekapi.ac.id)

### **Abstrak**

Hotel merupakan salah satu sarana pokok dalam industri pariwisata, setiap orang yang melakukan perjalanan wisata tentu membutuhkan pelayanan hotel sebagai tempat istirahat dan pelayanan fasilitas makan dan minum di hotel tempat nya menginap. Hotel tentu memiliki restoran yang disediakan bagi para tamu yang menginap. Setiap hotel memiliki fasilitas *room Service* untuk memberikan pelayanan kepada tamu yang ingin menikmati makanan dan minuman dikamar. *Room Service* di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta telah memiliki standar operasional prosedur yang digunakan sebagai acuan dalam pelayanan kepada para tamu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP), kinerja *Room Service* dan tahapan pengawasan oleh supervisor dan kendala yang dihadapi karyawan dalam penerapan SOP. Metode Penelitian yang dilakukan adalah dengan melakukan Observasi Langsung, Wawancara dan Studi Pustaka. Teknik analisis data yang digunakan yaitu dengan pendekatan deskriptif. Dari hasil penelitian dapat diketahui implementasi Standar Oprasional Prosedur (SOP) di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta.

**Kata kunci : Hotel, SOP, RoomService**

### **Abstract**

*Hotel is one of the main facilities in the tourism industry, everyone who travels certainly needs hotel services as a place of rest and service of eating and drinking facilities at the hotel where he is staying. The hotel of course has a restaurant which is provided for the guests who stay. Each hotel has room service facilities to provide services to guests who want to enjoy food and drinks in the room. Room Service at The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta already has a standard operating procedure that is used as a reference in providing services to guests.*

*The purpose of this study was to determine and analyze the application of Standard Operating Procedures (SOP), the performance of Room Service and the stages of supervision by supervisors and the obstacles faced by employees in implementing SOPs. The research method used is by conducting direct observation, interviews and literature study. The data analysis technique used is a descriptive approach. From the research results, it can be seen that the implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta..*

**Keywords: Hotel, SOP, Room Service**

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang memiliki peran penting dalam meningkatkan devisa Negara. Hal ini dibuktikan dengan pemberitaan di media cetak, online, maupun TV yang selalu mengekspos informasi mengenai dunia pariwisata. Oleh karena itu, ilmu – ilmu yang berkaitan dengan pariwisata mempengaruhi berbagai aspek, diantaranya budaya, ekonomi, hukum/ politik, pemasaran, psikologi, pelayanan, agro dan pelayanan masyarakat. Pariwisata identik dengan Perhotelan, karena wisatawan membutuhkan akomodasi untuk memenuhi kegiatan wisata.

Dewasa ini, industri perhotelan semakin berkembang pesat, mulai dari pembangunan hotel yang meningkat sampai penambahan jumlah kamar dan fasilitas yang dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan tamu. Industri perhotelan sangat dibutuhkan oleh wisatawan sebagai penunjang akomodasi bagi kegiatan wisata. The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta adalah salah satu hotel yang terletak di kawasan jalan menuju Candi Prambanan dan Bandara Adi Sucipto Yogyakarta. Selain menawarkan produk kamar, The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta juga menawarkan produk makanan dan minuman.

The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta mempunyai struktur organisasi yang terdiri dari beberapa departemen yang masing – masing mempunyai fungsi dan tanggung jawab. Departemen yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah *Food and Beverages* (F&B). Departemen yang bertanggung jawab sebagai penyedia makanan dan minuman, ini mempunyai peran besar dalam memuaskan pelanggan melalui menu makanan dan minuman yang tersedia. Departemen F&B mempunyai dua bagian yakni *FB Service* dan *FB Product*. Keduanya bekerjasama memenuhi kebutuhan tamu dengan order menu yang diinginkan. Salah satu fasilitas yang tersedia tersebut adalah *Room Service*.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada, dapat diidentifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana cara menangani pesanan tamu di kamar (*room service*) di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta ?
2. Bagaimana prosedur mengangkat peralatan kotor dari kamar tamu di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta ?

### C. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui teknik *Room Service* di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dan pendapatan hotel dapat tercapai,
2. Mengetahui solusi yang tepat ketika menghadapi masalah dalam penerapan SOP *Room Service* di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta.

### D. Manfaat Penelitian

1. Memberikan informasi tentang teknik pelayanan yang baik dalam meningkatkan kualitas hotel.
2. Mengetahui koordinasi antar Departemen khususnya *Food and Beverage* dalam melakukan tugas dan tanggung jawab terhadap pelaksanaan *Room Service*
3. Bahan evaluasi dan masukan bagi hotel terhadap Standar Operasional Prosedur yang selama ini dijalankan

## LANDASAN TEORI

### A. Pengertian Pariwisata

Pengertian pariwisata menurut Undang – Undang No. 10 Tahun 2009 adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung sebagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah, dan pemerintah daerah ( Bab 1, Ayat 3 ).

Selain pengertian diatas World Tourism Organization (WTO) mendefinisikan

pariwisata sebagai “ *the activities of persons travelling to and staying in places outside their usual environment for not more than one consecutive year for leisure, business and other purposes* “ atau berbagai aktivitas yang dilakukan orang - orang yang mengadakan perjalanan untuk dan tinggal diluar kebiasaan dilingkungannya dan tidak lebih dari satu tahun berturut - turut untuk kesenangan, bisnis, dan keperluan lain.

Menurut E. Guyer Freuler (Yoeti, 1996:115) merumuskan pengertian pariwisata dengan memberikan batasan sebagai berikut: “pariwisata dalam arti modern adalah merupakan phenomena dari jaman sekarang yang didasarkan atas kebutuhan akan kesehatan dan pergantian hawa, penilai yang sadar dan menumbuhkan (cinta) terhadap keindahan alam pada khususnya disebabkan oleh bertambahnya pergaulan berbagai bangsa dan kelas masyarakat sebagai hasil dari pada perkembangan perniagaan industri, perdagangan serta penyempurnaan dari pada alat - alat pengangkutan.

Pengertian lain mengenai pariwisata menurut Oka A Yoeti (1996: 118) adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu, yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud bukan untuk berusaha (*business*) atau mencari nafkah ditempat yang dikunjungi, tetapi semata - mata untuk menikmati perjalanan tersebut guna pertamasyaan dan rekreasi atau untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam.

## B. Pengertian Hotel

Menurut Wikipedia Indonesia, Hotel berasal dari kata *hostel*, konon diambil dari bahasa Perancis kuno. Bangunan publik ini sudah disebut - sebut sejak akhir abad ke-17. Maknanya kira - kira, "tempat penampungan buat pendatang" atau bisa juga "bangunan penyedia pondokan dan makanan untuk umum". Jadi, pada mulanya hotel memang diciptakan untuk meladeni masyarakat.

Menurut R.S Damardjati (2001:57), hotel adalah suatu tempat yang digunakan beristirahat menginap sementara waktu selama dalam perjalanan jauh, juga untuk mendapatkan makanan dan minuman. Menurut Fred Lawson (1980:11), hotel sebagai suatu bangunan umum yang memberikan jasa kepada orang

yang melakukan perjalanan atas dasar imbalan. Dua jenis pelayanan utama disini adalah akomodasi serta makanan dan minuman.

Definisi hotel menurut Charles E. Steadman dan Michael L. Kasavana (1998: 4) “Hotel dapat didefinisikan sebagai sebuah bangunan yang dikelola secara komersial dengan memberikan fasilitas penginapan untuk umum dengan fasilitas pelayanan sebagai berikut: pelayanan makan dan minum, pelayanan kamar, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian dan dapat menggunakan fasilitas perabotan dan menikmati hiasan - hiasan yang ada didalamnya” (2003 : 8).

Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersil, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan dan penginapan berikut makan dan minum (SK Menteri Perhubungan No. Pm. 10/Pw. 301/Phb. 77).

### 1. Definisi Hotel menurut para ahli

- a. Endar Sri : hotel adalah sebuah bangunan yang didirikan dan dikelola dengan tujuan komersil dengan jalan menyediakan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan rincian fasilitas seperti jasa penginapan, jasa pelayanan barang bawaan, jasa penyedia makanan dan minuman, jasa fasilitas perabot dan hiasan, serta jasa pencucian pakaian.
- b. Lawson, hotel adalah sarana tempat tinggal yang dapat dimanfaatkan oleh para wisatawan dengan beberapa fasilitas pelayanan seperti jasa kamar, jasa penyediaan makanan dan minuman, serta jasa akomodasi lainnya, dengan syarat berupa imbalan ataupun pembayaran.

### 2. Klasifikasi Hotel

- a. Jenis hotel berdasarkan harga jual (sewa) : European plan hotel, American plan hotel, Continental plan hotel dan Bermuda plan hotel
- b. Jenis hotel berdasarkan tipe tamu hotel : Family hotel, Business hotel, Tourist hotel, Transit hotel dan Cure hotel.
- c. Jenis hotel berdasarkan lama tamu menginap : Transit hotel, Semi

residential hotel dan Residential hotel.

- d. Jenis hotel berdasarkan aktivitas tamu hotel : Sport hotel, Ski hotel, Conference hotel, Convention hotel, Pilgrim hotel dan Casino hotel.

Menurut Trizno Tarmoezi (2000:5), penentuan jenis hotel tidak terlepas dari kebutuhan pelanggan dan ciri atau sifat khas yang dimiliki wisatawan. Berdasarkan hal tersebut, dapat dilihat dari lokasi dimana hotel tersebut dibangun, dikelompokkan menjadi: City Hotel, Residential Hotel, Resort Hotel dan Motel.

Menurut

Tarmoezi (Tarmoezi, 2000:3), dari banyaknya kamar yang disediakan, hotel dapat dibedakan menjadi : Small Hotel, Medium Hotel dan Large Hotel.

### 3. Klasifikasi Hotel Berbintang

Berdasarkan SK Menparpostel RI No. PM/PW 301/PHB-77

klasifikasi jenis hotel berdasarkan bintang sebagai berikut: Hotel berbintang 1, Hotel berbintang 2, Hotel berbintang 3, Hotel berbintang 4 dan Hotel berbintang 5.

## C. Standart Operasional Prosedur

### 1. Standart

Pengertian Standar menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 1375) kata Standar diberi beberapa arti antara lain (1) ukuran tertentu yang dipakai sebagai patokan, (2) ukuran atau tingkat biaya hidup, (3) sesuatu yang dianggap tetap nilainya sehingga dapat dipakai sebagai ukuran nilai (harga), (4) menjadikan standar, pembakuan atau pedoman yang telah ditetapkan.

### 2. Operasional

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (2008: 1020) "Operasional adalah operasi yang didasarkan pada aturan; Operasi yang sesuai dan tidak menyimpang dari suatu norma atau kaidah."

### 3. Prosedur

Pengertian Prosedur menurut Mulyadi (2013: 1050) "Prosedur adalah Suatu urutan kegiatan korelasi, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat

untuk menjamin penanganan secara seragam transaksi perusahaan yang terjadi berulang ulang.

Dari ketiga pengertian tersebut diatas bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) menurut Tjipto Atmoko (2011: 2) merupakan suatu pedoman atau acuan untuk melaksanakan tugas pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator – indikator teknis, administratif dan prosedural sesuai tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan.

## D. Prosedur Kerja

Menurut Zaki Baridwan (2009:30) prosedur merupakan suatu urutan – urutan pekerjaan, biasanya melibatkan beberapa orang dalam suatu bagian atau lebih, disusun untuk menjamin adanya perlakuan yang seragam terhadap transaksi - transaksi perusahaan yang sedang terjadi.

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu urutan yang tersusun yang biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu bagian atau lebih, serta disusun untuk menjamin penanganan secara seragam terhadap transaksi perusahaan yang terjadi berulang – ulang. Menurut Brown (dalam Anoraga, 1998)

kerja merupakan penggunaan proses mental dan fisik dalam mencapai beberapa tujuan yang produktif. Menurut Steers dan Porter (1983), Kerja merupakan hal yang penting dalam kehidupan individu

karena beberapa alasan. Pertama, adanya pertukaran atau timbal balik dalam kerja. Kedua, kerja biasanya memberikan beberapa fungsi sosial. Ketiga, pekerjaan seseorang seringkali menjadi status dalam masyarakat luas. Keempat, adanya nilai kerja bagi individu yang secara psikologis dapat menjadi sumber identitas, harga diri dan aktualisasi diri.

## E. Food and Beverage

*Food and beverage department* adalah bagian dari hotel yang mempunyai fungsi melaksanakan penjualan makanan dan minuman serta kegiatan lain, seperti melaksanakan perkembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan yang dapat menarik wisatawan untuk makan dan minum di restoran, melakukan pembelian bahan makanan dan minuman,

pengelolaan makanan dan minuman, penyajian makanan dan minuman kepada tamu serta perhitungan produk slastiyono (2000).

### 1. *Food and Beverage Department*

Menurut Rachman Arief, Abd (2005:113) 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, makanan karyawan hotel dan sebagainya.

Menurut Mertayasa (2012:2) yang dimaksud dengan tata hidangan adalah bagian yang mempunyai tugas pokok menyiapkan dan menyajikan makanan dan minuman kepada tamu baik di hotel maupun di luar hotel.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998:4) menyebutkan bahwa *food and beverage department* merupakan bagian hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayan makanan dan minuman serta kebutuhan lain terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersil serta professional. *Food and beverage* terbagi menjadi 2 bagian, yaitu :

- a. *Food and Beverage Service* bertugas melayani dalam menyajikan atau menhidangkan makanan kepada tamu.
- b. *Food and Beverage Product* bertugas atau mengolah bahan makanan yang mentah menjadi makanan siap saji.

### 2. *Room service*

Menurut Marsum (2005), *room service* adalah salah satu bagian dari *food and beverage* yang berugas melayani para tamu yang menghendaki makan dan minum dikamarnya. Pelayanan pesanan makanan dan minuman dapat dilakukan dengan dua metode yaitu dengan menelepon langsung ke bagian *room service* atau dengan mengisi *door knob menu*. Menu ini digantung di pada tombol pintu sebelah luar setelah diisi oleh tamu.

Sedangkan menurut Wiwoho (2008) *Room Service* adalah setiap hotel yang berukuran standar dipastikan memiliki salah satu fasilitas yang diberikan kepada tamu, yakni tamu dapat menikmati makanan untuk disantap dan menginap. Dan bagian di hotel

yang menangani pelayanan pesanan tamu dikenal dengan istilah *room service* atau istilah lainnya *room in dinning*.

Dan menurut Suarthana (2006), *room service* adalah restoran yang dibuka untuk *breakfast, lunch, dinner* dimana makanan tamu dapat dihidangkan didalam kamar tamu yang menampilkan menu sederhana dan cepat dengan harga yang relatif murah.

Menurut Annayati Budiningsih dan Wahyu Kusumaningtyas, 2012:98, *room service* adalah sistem pelayanan terhadap tamu hotel dimana makanan dan minuman yang dipesan, diantarkan dan dinikmati di dalam kamar.

Graham Brown dan karon Hamer dalam Annayati Budiningsih dan Wahyu Kumaningtyas, (2012:98) *room service* adalah pelayanan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu dinikmati di kamar baik di hotel maupun penginapan yang lain.

Menurut I Gusti Putu Putra (1996:98) fungsi *room service* yaitu melayani makan dan minum di kamar tamu, mulai dari pengambilan dan pemrosesan pesanan, menyiapkan dan menyajikan pesanan tamu di kamar, menyampaikan tagihan kepada tamu, sampai membersihkan peralatan makan dan minum tamu.

Menurut Wiwoho (2008) menerima pesanan tamu adalah :

- a. Menerima telepon dari tamu Menjawab dengan ramah, ucapkan selamat pagi, siang, atau malam. Dengarkan pesanan tamu dengan baik dan hati-hati.
- b. Mencatat pesanan tamu. Catat pesanan pada buku pesanan dalam 3 rangkap data: nomor kamar, jumlah tamu, nama tamu, pesanan cataan berurutan, jam berapa harus diantar.
- c. Mengulang pesanan tamu. Baca ulang pesanan tamu termasuk: nomor kamar, jam berapa harus diantar.
- d. Mengucapkan terimakasih. Setelah tamu meletakkan telepon, berikan slip order lembar pertama dan kedua kepada *room service waiter*. Baca dan cek ulang kembali pesanan sebelum dikirim ke dapur dan bar.
- e. Mempersiapkan peralatan Siapkan peralatan yang

diperlukan.

- f. Mengirimkan makanan dan minuman ke kamar tamu. Termasuk bon penagihan atau *guest bill* langsung ke kamar tamu,sesuai dengan pesannya.

### 3. Pramusaji atau *Waiter*

Pramusaji atau *waiter* menurut Marsum W.A (1993:90) adalah: “karyawan/ karyawati didalam sebuah restoran yang bertugas menunggu tamu – tamu, membuat tamu merasa mendapat sambutan dengan baik dan nyaman, mengambil pesanan makanan dan minuman serta menyajikannya, juga membersihkan restoran dan lingkungannya serta mempersiapkan meja makan dan peralatan makan untuk tamu berikutnya.

Menurut (Wojowasito & Poerwadarminta, 1982; Tim Penyusun Kamus Pusat Pengembangan & Pembinaan Bahasa, 1995). Pramusaji atau *Waiter* dalam sebuah acara resepsi, pesta, maupun restoran diuntut memiliki profesionalitas dalam pelayanan terhadap tamu undangan maupun pelanggan. Keahlian khusus yang dimiliki seorang pramusaji profesional didasarkan pada keahlian akan suatu disiplin ilmu dan dapat diaplikasikan baik pada manusia, benda, maupun dengan seni yang didapat melalui pendidikan atau pelatihan.

## METODE PENELITIAN

Objek Penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dankegunaan tertentu tentang sesuatu halobjektif, valid dan reliabel tentang suatu hal (Sugiyono 2013:41). Penelitian ini dilaksanakan di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta pada *department Food and Beverage Service*.

Penelitian deskriptif adalah penelitian dengan cara mengumpulkan data dan menganalisa data secara kritis. Penelitian ini menarik kesimpulan atas fakta yang ditemukan saat penelitian, sehingga penelitian secara langsung mengumpulkan data yang merupakan fakta yang terjadi di lapangan (Ervina dan Octaviany 2016:151). Metode penelitian yang digunakan oleh penulis yaitu metode penelitian deskriptif. Metode penelitian ini muncul arena adanya perubahan paradigma dalam memandang sautu realitias/ fenomena/ gejala. Dalam

paradigma ini realitas sosial dipandang sebagai sesuatu yang utuh, kompleks, dinamis dan penuh makna.

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah : 1. Observasi yaitu metode pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada suatu objek yang dijadikan bahanpenelitian, 2.

Wawancara yaitu Mengumpulkan data melalui tanya jawab secara langsung terhadap pihak – pihak terkait, *Food and Beverage Supervisor Penerapan SOP Room Service* dan *Food and Beverage Supervisor*. Tugas waiter dan waitress dalam melaksanakan tugas pengantaran pesanan tamu ke kamar dan 3. Studi Pustaka yaitu pengumpulan data dengan cara membaca atau mempelajari buku – buku yang mendukung terhadap permasalahan penelitian.

Metode Analisis yang digunakan dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan fakta dan fenomena ataupun peristiwa yang khusus tadi, diambil menjadi kesimpulan yang bersifat umum.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### A. Data Umum

#### 1. Sejarah Sejarah The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta

The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa adalah salah satu milik PT. Hotel Juwara Warga Corporation. Perlu diketahui bahwa PT. Hotel Juwara Warga Corporation berafiliasi dengan PT. Pudjiadi & Sons Estate yang bergerak di bidang jasa Perhotelan.

Sedan gkan pengelolaannya berada dibawah The Jayakarta Hotels & Resorts Group.

The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa didirikan diatas areal seluas 2,4 Ha yang terletak didusun Kalongan Maguwoharjo Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta dan ditepi Sungai Tambak Bayan.

Dalam pembangunannya The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa / Yogya Palace Hotel ini melalui 2

tahap : Tahap I : The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa dibuka (SoftOpening) bulan Juni 1992 dan Tahap II : dioperasikan gedung berlantai 5 dengan elevator (108 kamar) mulai bulan Desember 1993

#### 2. Layout bangunan

Dibedakan menjadi 3 Blok yaitu: Blok I terdiri dari 4 tingkat, Blok II terdiri dari 3 tingkat dan Blok III terdiri dari 5 tingkat. The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa bermaksud untuk menonjolkan ciri khasnya secara traditional Jawa dengan design interior dan adat kesopanan Jawa didalam melakukan pelayanannya.

### 3. Badan Hukum The Jayakarta Yogyakarta Hotel

Bentuk Badan Hukumnya adalah Perseroan Terbatas yaitu: PT. HOTEL JUWARAWARGA HOTEL

CORPORATION, yang didirikan dengan Keputusan dari Menteri Kehakiman RI No. YA 5/22/22 Tanggal 13 Januari 1973 dan tambahan Berita Negara No. 151 tahun 1973.

### 4. Pergantian nama hotel

Sehubungan dengan anjuran pemerintah untuk menggunakan Bahasa Indonesia bagi semua atribut- atribut bidang usaha, sejak 01 Juli 1995 Yogya Palace Hotel berubah nama menjadi Hotel Jayakarta Yogyakarta. Demikian pula dengan Perusahaan pemilik hotel ini telah membentuk satu chain Management yaitu PT. JAYAKARTI INTI MANAGEMENT CORP. Perusahaan ini mengelola semua hotel – hotel di Jayakarta Group atau Hotel lain diluar Jayakarta Group. Demikian juga dengan hotel – hotel dibawah Jayakarta Group telah berganti nama menjadi Hotel Jayakarta ( diikuti nama kota dimana hotel tersebut berada ). Dan Pada Tanggal 01 Juli 2008, Nama group hotel berubah lagi menjadi memakai “THE JAYAKARTA” diikuti namakota dan fasilitas utamanya.

Dalam sistem oprasionalnya The Jayakarta Yogyakarta Hotel & Spa memiliki 6 lantai dan lantai utara hotel ini memiliki kapasitas 129 kamar. Memiliki area berenang yang luas dan juga taman.

### 5. Daftar menu room service The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta

- a. Food
  - a) Appetizer
  - b) Soap
  - c) Pasta, Sandwich, Pizzeria
  - d) European Speciatties
  - e) Spices of Asia
  - f) Spices of Archipelagos
  - g) The Sweets
- b. Beverage
  - a) Squash and Juices

- b) Cocktail and Long Drink
- c) Wine
- d) Bees
- e) Soft Drink
- f) Hotand Brewed

## B. Hubungan kerja sama antara *food and beverage service* dengan departmen lain pada The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta

Operasional pelaksanaan tugas *Food and Beverage Service* juga membutuhkan kerjasama yang dapat menunjang keberhasilan seluruh pekerjaan. departmen – departmen ini antara lain :

1. Hubungan dengan *Front Office*  
Departemen ini menginformasikan mengenai jumlah tamu yang akan datang juga jumlah tamu yang sedang menginap dihotel pada malam hari, agar memudahkan petugas *Food and Beverage Service* untuk mempersiapkan *preparation Breakfast*, serta memudahkan petugas *Food and Beverage Service* dalam melakukan *Courtesy, Upselling* dan penagihan *bill* Sebelum tamu *checkout*
2. Hubungan dengan *Kitchen*

Bertugas atau membantu *Food and Beverage Service* dalam hal membuat product yang dibuat sesuai dengan permintaan tamu atau pesannya.

### 3. Hubungan dengan Bar

Untuk pembuatan order minuman yang di pesan oleh tamu

### 4. Hubungan dengan *Steward*

Bagian yang bertanggung jawab terhadap keberhasilan seluruh peralatan dan menyediakan peralatan *chinaware, glassware* serta peralatan yang bersih untuk tamu

### 5. Hubungan dengan *Housekeeping/ Laundry*

Departemen ini bertanggung jawab akan kebersihan pakaian para karyawan *Food and Beverage Services* serta kebersihan napkin atau lap yang akan di gunakan.

### 6. Hubungan dengan *Purchasing* dan *Store*

Tugas bagian ini adalah membeli atau mengadakan segala sesuatu yang dibutuhkan oleh *Food and Beverage Service* melakukan

*store requestion dan purchasing order.*

7. Hubungan dengan *Engineering* Departemen ini bertanggung jawab terhadap peralatan yang rusak dan pemeliharaan peralatan yang digunakan oleh karyawan *Food and Beverage Service*.

### C. Pembahasan

*Food and beverage service* di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta memiliki *service mission*, yaitu memberikan pelayanan berkualitas yang terbaik untuk pihak terkait (pelanggan, karyawan, pemilik, pemasok, pemerintah, institusi keuangan dan masyarakat), guna meningkatkan pelanggan setia dan menguntungkan perusahaan.

1. Cara menangani pesanan tamu di kamar (*room service*) di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta
  - a. Ketuk pintu kamar tamu dngan pelan – pelan dan tidak terlalu keras asal tamunya mendengar dan dengan sopan ucapkanlah selamat pagi, siang ataupun sore.
  - b. Jangan masuk ke kamar sebelum diizinkan oleh tamu.
  - c. Letakkan pesanan tamu pada meja yang ada di kamar tamu tersebut.
  - d. Periksa bahwa segala sesuatunya sudah benar dan telah tersusun rapi diatas meja dan lengkapilah dengan kursi bila diperlukan.
  - e. Beriakan *bill guest* kepada tamu tersebut agar tamu tersebut mengetahui jumlah pembayaran dan tamu langsung membayar pesanan tersebut.
  - f. Janganlah cepat – cepat meninggalkan tamu apabila kita belum yakin benar bahwa sesuatunya telah beres.
  - g. Sebelum meninggalkan kamar tamu tersebut, ucapkanlah selamat menikmati makanannya.
2. Prosedur mengangkat perlatan kotor dari kamar tamu di The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta
  - a. Tunggu 1 jam setelah pengiriman dan tamu akan memberitahukan bagian *room service* agar piring

kotor segera diangkat.

- b. Gunakan format pencatatan peralatan yang digunakan baik untuk pengiriman maupun pengembalian.
- c. Masuk ke kamar tamu bila tamu sudah mempersilahkan.
- d. Minta bantuan *room boy* atau *room maid* untuk membukakan pintu kamar.
- e. Angkat semua piring kotor dan susun diatas baki.
- f. Jumlah baki dan peralatan yang ada harus sesuai dengan pada waktu pengiriman.
- g. Laporkan bila ada kehilangan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Kesimpulan

1. Dalam hal proses pengantaran makanan tamu, The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta sudah memenuhi syarat standar operasional yang telah di tetapkan hotel.
2. Dalam hal proses meng-clear up / membersihkan peralatan makan tamu *room service* The Jayakarta Hotel & Spa Yogyakarta berusaha agar tamu merasa diperhatikan.

### B. Saran

1. Menyediakan pelatihan bahasa inggris untuk menambah kemampuan bahasa bagi karyawan atau staff
2. Memberikan penghargaan kepada karyawan atau staff
3. Melarang para karyawan pada waktu istirahat maupun pada waktu kerja untuk berkelompok – kelompok.
4. Kerja sama antara bagian departemen lebih di tingkatkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Darmadjati.R.S.2001. *Istilah – Istilah Dunia Pariwisata*
- Lawson.Fred.1980.*Hotels Motels and Condominium Design, Planning and Maintnenace*
- Marsum. 2005. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: ANDI.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi, Edisi ke- 3*,

*Cetakan ke-5.* Penerbit Salemba Empat,  
Jakarta  
SK Menparpostel RI No. PM/PW 301/PHB-  
77  
Steadman.Charles

E.Kasavana.Mich  
ael L.1998. *American Hotel & Motels  
Association*  
Suarthana. 2006. *Perhotelan Edisi Kantor*

*Depan. Kuta Utara: Mapindo.*  
Tarmoezi.Trizno.2000. *Profesional Hotels  
Front Liner*  
Wiwoho, Adjuno. 2008. *Pengetahuan Tata  
Hidang.* Yogyakarta: PT Gelora Aksara  
Pratama  
Wojowasito & Poerwadarminta. 1982. *Tim  
Penyusun Kamus Pusat Pengembangan &  
Pembinaan Bahasa*