

## Koordinasi Kerja Food And Beverage Service Dengan Food And Beverage Product Dalam Operasional Breakfast Di Hotel Princess Palembang

<sup>1</sup>Deka Anjani Putri, <sup>2</sup>Akhmad Khudri M.Kom

Program Studi Pengelolaan Perhotelan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma

[1anjaniputrideka@gmail.com](mailto:1anjaniputrideka@gmail.com) , [2khudri@binadarma.ac.id](mailto:2khudri@binadarma.ac.id)

### Abstract

*This study aims to determine how work coordination, factors that influence the coordination of food and beverage service work with food and beverage products in breakfast operations on guest satisfaction at breakfast at the princess hotel Palembang. A qualitative approach with a case study method in this study to reveal and understand the reality that occurs in the field as it should. The data used are primary and secondary data obtained directly from the first data source at the research location through observation, interviews, and documentation. after conducting observations and interviews the author concluded that the coordination of the work of food and beverage products with food and beverage service at the Princess Palembang hotel in breakfast operations at the Princess Palembang hotel is running well and is controlled even though employees are limited after the covid-19 pandemic. However, it can still be handled well by food and beverage department employees because they have sufficient knowledge and experience in terms of communication, cohesiveness, discipline and division of labor. The decision to serve breakfast is seen from the number of rooms that get breakfast, if more than 14 rooms get breakfast then serve breakfast buffet, while if less than 14 rooms then serve ala carte.*

**Keywords:** Marketing Mix, Purchase Decision, Restaurant

### Abstrak

Tujuan Penelitian ini untuk mengetahui bagaimana koordinasi kerja, faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja food and beverage service dengan food and beverage product dalam operasional breakfast terhadap kepuasan tamu saat breakfast di hotel princess palembang. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dalam penelitian ini untuk mengungkap dan memahami kenyataan yang terjadi di lapangan sebagaimana mestinya. Data yang digunakan adalah data primer dan sekunder yang diperoleh secara langsung dari sumber data pertama di lokasi penelitian melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. setelah melakukan observasi dan wawancara penulis menyimpulkan bahwa koordinasi kerja food and beverage product dengan food and beverage service di hotel Princess Palembang dalam operasional breakfast di hotel Princess Palembang berjalan dengan baik dan terkontrol meskipun karyawan terbatas setelah masa pandemi covid-19. Namun masih bisa ditangani dengan baik oleh karyawan food and beverage department karena telah memiliki pengetahuan dan pengalaman yang cukup baik dalam segi komunikasi, kekompakan, disiplin dan pembagian kerja. Keputusan penyajian breakfast dilihat dari jumlah kamar yang mendapat sarapan, jika lebih dari 14 kamar yang mendapat sarapan maka penyajian breakfast secara buffet, sedangkan jika kurang dari 14 kamar maka penyajian secara ala carte.

**Kata kunci:** Koordinasi, Operasional, Breakfast, Food and Beverage.

## 1. Pendahuluan

Dalam ranah industri pariwisata, pariwisata merujuk pada lokasi yang memiliki potensi untuk dijadikan tujuan wisata guna meningkatkan perkembangan ekonomi pada tingkat daerah, regional, maupun nasional. Untuk mengembangkan suatu tempat sebagai destinasi pariwisata, pemerintah harus mampu menyediakan sumber daya dan fasilitas yang berkaitan dengan industri pariwisata. Perjalanan dan mobilitas wisatawan merupakan bentuk fundamental dari aktivitas manusia untuk memenuhi beragam kebutuhan hidup, seperti pengalaman, pengetahuan, penyegaran fisik, dan juga psikologis melalui ekspresi dan aktualisasi diri. (I Gusti Bagus, 2014)

Pariwisata modern saat ini juga dipercepat oleh transformasi dunia yang disebabkan oleh suatu proses yang mengakibatkan perbedaan antar domain, antar bangsa, dan antar manusia yang hidup di dunia ini. Perkembangan teknologi informasi juga mempercepat dinamika globalisasi global, termasuk perkembangan pariwisata, rekreasi, dan dunia hiburan. (I Gusti Bagus, 2014)

Di Indonesia, istilah "Hospitality" sering diartikan sebagai sektor perhotelan atau kegiatan usaha yang melibatkan layanan akomodasi, restoran, dan layanan lainnya yang terkait dengan industri pariwisata. Namun, bila dilihat dari asal mula definisinya, hospitality mengacu pada penyediaan tenaga kerja dan layanan domestik untuk keuntungan komersial. Layanan-layanan ini mencakup makanan, minuman, dan tempat menginap yang ditawarkan untuk dijual (McCabe, 2009). Secara esensial, hospitality didefinisikan sebagai pekerjaan di dalam sektor jasa, yang mencakup bisnis makanan, minuman, serta akomodasi yang ditawarkan untuk pembelian oleh konsumen.

Hospitality industry can be divided into components which deal in purely the provision of accommodation such as guest houses, hostels and backpackers, youth hostels and camping and caravan sites (McCabe, 2009). Pariwisata dan perhotelan tidak dapat dipisahkan karena keduanya memiliki hubungan yang saling terkait, jika ada perjalanan wisata, maka ada penginapan, jika ada hotel mestinya ada tempat yang menarik untuk dikunjungi, dan begitu hubungan tersebut terjadi saling terkait. Di kota-kota besar, gaya hidup sosial ekonomi sebagian besar warga melibatkan lebih banyak waktu di luar rumah untuk menjalankan aktivitas sehari-hari. Karena hal ini, kebutuhan dasar seperti makan dan minum sering dipenuhi di tempat lain, seperti di kantin, restoran, coffee shop, dan lain sebagainya. Sejalan dengan tren ini, industri makanan dan minuman berkembang dengan cepat. Bagi pemilik dan pengelola restoran, peran penting layanan makan dan minum dalam mencapai kepuasan pelanggan dan keuntungan yang wajar semakin dikenali. Karena itu, usaha untuk pengembangan dan peningkatan keterampilan staf dijalankan dengan intensitas lebih tinggi. Upaya-upaya ini membutuhkan perencanaan yang berdasar pada pemahaman mendalam tentang konsep dasar layanan makan dan minum. (I Gusti Bagus, 2014).

Food and Beverage Department adalah salah satu divisi di dalam hotel. Bagian ini termasuk sangat vital karena memiliki potensi untuk menghasilkan pendapatan. Bagi tamu yang menginap di hotel, kebutuhannya tidak hanya sebatas tempat tidur (kamar), melainkan juga melibatkan aspek makanan dan minuman yang akan dilayani oleh bagian layanan makanan dan minuman. Menurut mertayasa (2012:2) Konsep "tata hidangan" merujuk kepada bagian yang bertugas menyiapkan dan menyajikan makanan serta minuman kepada tamu, baik di dalam maupun di luar hotel. Penyajian makanan dan minuman di dalam hotel mencakup di restoran, bar, acara pesta (banquet), dan layanan ke kamar (room service).

Princess Hotel merupakan sebuah hotel bintang tiga di Kota Palembang. Lokasinya berada di Komplek Ilir Barat Permai, Palembang. Pengalaman wisata menjadi lebih mudah karena hotel ini terletak dengan strategis dan memungkinkan akses yang nyaman ke berbagai destinasi populer, seperti Sungai Musi, Pasar 26, Jakabaring Sport City, Palembang Icon, Palembang Square, Jembatan Ampera, serta Stadion Bumi Sriwijaya. Princess Hotel adalah opsi akomodasi unggul dengan fasilitas komprehensif yang cocok bagi pebisnis atau para wisatawan, baik dalam rangka pribadi maupun keluarga.

Perkembangan Hotel Provinsi Sumatera Selatan pada bulan Maret tahun 2023, sumber data Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Selatan, jadwal rilis 3 Juli 2023.

**Tabel 1.1 Tingkat Penghunian Kamar Bulan Mei**

Keterangan	Kalkulasi/Persentase
Tingkat penghunian kamar hotel bintang	57,29%, meningkat 11,28 poin dari bulan April 46,01%
Tingkat penghunian kamar hotel non bintang	21,50%
Tingkat penghunian kamar hotel bintang 3	65,34%
Tingkat penghunian kamar hotel bintang 1	43,16%
Rata-rata tamu menginap hotel bintang	1,43 hari meningkat 0,03 poin dari bulan April 1,40 hari

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis mengumpulkan informasi selama periode pelaksanaan *on the job training* yang berlangsung selama tiga bulan di Hotel Princess Palembang. Princess Hotel juga memberikan penekanan pada pentingnya kenyamanan dan layanan bagi tamu, yang mengakibatkan pandangan bahwa koordinasi dan komunikasi di tempat kerja memiliki peranan yang sentral dalam mencapai tujuan perusahaan.

Penulis merasa perlu menganalisis kerja sama yang terjadi di departemen makanan dan minuman karena selama menjalani *on the job training*, penulis mengamati kurangnya kolaborasi dan kerentanan terhadap miss komunikasi ketika operasional sarapan di hotel berlangsung. Walaupun bagian ini merupakan komponen penting dalam struktur hotel dan keseluruhan operasionalnya akan terganggu tanpa adanya departemen ini. Terjadi ketidakseimbangan dalam kerja sama dan komunikasi selama jam kerja sarapan dapat mengakibatkan permasalahan seperti: tamu komplain karena menunggu makanan dan minuman terlalu lama, tamu komplain karena kesalahan dalam penyediaan makanan dan minuman, tamu komplain karena variasi makanan tidak lengkap, berikut beberapa contoh keluhan tamu.

**Tabel 1.1 Data Keluhan Tamu 2023**

Keterangan keluhan tamu	Keterangan wawancara
“Saya menunggu dan meminta omelet tetapi yang diberikan karyawannya adalah telur rebus”	AJP (Mei 2023)
“Saya memesan beberapa jenis pindang dan ternyata cukup lama untuk cheff memasaknya”	MMP (Juli 2023)
“Variasi makanan terlalu sedikit dan disini jarang sekali penyajian all you can eat saat sarapan”	RA (Agustus 2023)

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1 Food and Beverage Department

Menurut Richard Komar (2014: 309), bagian *Food and Beverage* adalah salah satu departemen dalam restoran yang memiliki tanggung jawab dalam hal produksi dan pelayanan makanan serta minuman kepada pelanggan yang datang ke restoran. Departemen *Food and Beverage* terdiri dari dua bagian utama, yaitu *Food and Beverage Product* serta *Food and Beverage Service*.

Agus (2012:2) mengemukakan bahwa Departemen *Food and Beverage* merupakan bagian yang memiliki tugas utama dalam persiapan dan penyajian makanan dan minuman kepada pelanggan, baik di dalam restoran maupun di luar restoran. Karena alasan ini, setiap hotel diwajibkan memiliki departemen ini karena tanggung jawabnya meliputi aspek makanan, minuman, serta

kualitas cita rasa dan standar pelayanan. Tujuan utama dari departemen *Food and Beverage* adalah untuk meningkatkan penjualan makanan dan minuman dengan harga yang sesuai, memberikan pelayanan yang optimal, dan menjaga kualitas dan kebersihan makanan dengan baik.

## 2.2 Food and Beverage Service

Menurut Marsum W. A. (2005), pelayanan adalah memberikan senyum kepada setiap orang, dengan sikap ramah, sopan, dan murah senyum. Tujuannya adalah untuk selalu memastikan kepuasan, melihat setiap tamu sebagai individu yang istimewa, mengundang mereka untuk kembali, dan menciptakan suasana yang akrab. Bagian Layanan Makanan dan Minuman di dalam hotel melibatkan berbagai unit dengan tugas yang beragam. Selain itu, ada pula layanan catering di luar hotel, seperti untuk sekolah atau rumah sakit, serta untuk kelompok besar. *Food and Beverage Service* biasanya terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1. Restoran adalah area di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman, atau tempat yang menyiapkan hidangan untuk tamu yang membutuhkannya.
2. Bar adalah tempat yang mengelola penjualan minuman, termasuk yang mengandung alkohol atau tidak.
3. *Room Service* bertugas memberikan pelayanan makanan dan minuman langsung ke kamar tamu.
4. Banquet bertanggung jawab atas penjualan makanan dan minuman untuk acara di luar restoran, sering kali dalam bentuk hidangan prasmanan atau *coffee break* untuk pertemuan.
5. Stewarding bertanggung jawab atas kebersihan dan penyimpanan peralatan di *Food and Beverage Department* untuk menjaga kelancaran pelayanan kepada tamu.

## 2.3 Food and Beverage Product

Menurut teori Sulastiyono (2011:63-186), bagian makanan dan minuman dalam hotel memiliki peran penting dalam melaksanakan penjualan makanan dan minuman, meskipun di baliknya terdapat serangkaian kegiatan yang kompleks. Kegiatan tersebut meliputi usaha pengembangan produk makanan dan minuman, perencanaan untuk menarik tamu ke restoran hotel, pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, pengolahan, penyajian, serta penghitungan produk. Departemen ini dipimpin oleh seorang executive chef dan dianggap sebagai tempat di mana terjadi proses produksi makanan dan minuman sesuai dengan resep standar, dengan penekanan pada cita rasa dan aspek seni kuliner.

Beberapa hal yang memiliki peran penting dalam departemen makanan dan minuman adalah sebagai berikut:

1. Pembelian (*Purchasing*): Bagian pengadaan dan pembelian bahan baku.
2. Penerimaan (*Receiving*): Bagian penerimaan yang memeriksa barang baku yang masuk.
3. Penyimpanan (*Storage*): Bagian penyimpanan yang terpisah dan disusun menurut jenisnya.
4. Persiapan (*Preparation*): Persiapan bahan mentah termasuk mencincang, memotong, mencuci, menimbang, dan menakar.
5. Pengolahan (*Cooking*): Mengolah hidangan dengan mencampur semua bahan sesuai dengan resep, menggunakan timbangan dan ukuran yang tepat, berdasarkan suhu dan waktu tertentu.
6. Penyelesaian (*Finishing*): Persiapan hidangan untuk disajikan, termasuk pemotongan, penyajian sesuai porsi, dan hiasan jika diperlukan.
7. Penyajian (*Serving*): Menyajikan makanan kepada tamu.

## 2.4 Koordinasi Kerja

Menurut Chung dan Megginson (1981: 41), koordinasi merupakan proses yang melibatkan motivasi, kepemimpinan, dan komunikasi kepada bawahan untuk mencapai tujuan organisasi. Menurut Sutisna (1989: 32), koordinasi adalah proses yang menggabungkan kontribusi orang-orang, bahan, dan sumber daya lain menuju pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

Hasibuan (2006:86) menjelaskan tentang beberapa jenis koordinasi dalam perusahaan, yang meliputi:

1. Koordinasi vertikal adalah usaha-usaha penyatuan dan pengarahan yang dilakukan oleh atasan terhadap aktivitas unit atau kelompok kerja yang berada di bawah otoritas dan tanggung jawabnya.
2. Koordinasi horizontal adalah upaya mengkoordinasikan tindakan atau arahan yang dilakukan terhadap aktivitas dalam tingkat organisasi (unit) yang sejajar.

## 3. Metode Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, penulis menerapkan pendekatan kualitatif dengan menggunakan metode studi kasus. Moleong (2010:6) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif bertujuan untuk mengkaji fenomena yang dialami oleh subjek penelitian, seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan, secara holistik. Pendekatan ini menggunakan deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks khusus yang alamiah, dan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

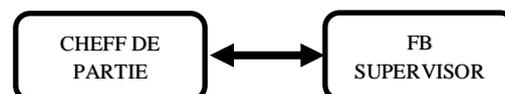
Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengungkap dan memahami kenyataan yang terjadi di lapangan dengan cermat. Penggunaan pendekatan ini dianggap sesuai untuk menginvestigasi situasi koordinasi kerja antara *food and beverage service* dan *food and beverage product* dalam operasional sarapan di hotel Princess Palembang. Melalui pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus, diharapkan penelitian ini dapat mendalami hasil dan dampak dari pelaksanaan *on the job training* yang dilakukan.

## 4. Hasil dan Pembahasan

### 4.1 Deskripsi Data

1).Sebelum operasional breakfast

1. Cheff de partie dan F&B supervisor, F&B supervisor memberi informasi kepada kitchen mengenai penyajian sarapan secara buffet atau ala carte dilihat dar jumlah kamar yang mendapat sarapan, bertukar pendapat agar operasional breakfast berjalan dengan lancar dan mengkoordinasikan bawahan mereka. Gambaran koordinasi yang terjadi secara horizontal karena posisi cheff de partie dan f& supervisor adalah sama.



**Gambar 4.4 Koordinasi Horizontal**

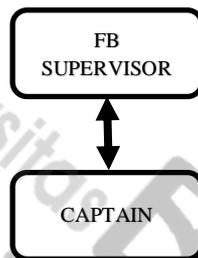
Kelalaian karyawan sering terjadi saat melakukan kesalahan sederhana, dan faktor ini dapat menghambat koordinasi antara pelayanan makanan dan minuman dengan produk makanan dan minuman.

*Okny Davidson (Cheff de partie, 27 Juli 2023) "Kelalaian yang biasa terjadi ketika food and beverage product lupa memberi info dan membuat erderalmmengenai stok barang dan makanan yang habis ke pihak accounting, akibatnya tamu dialihkan ke pesanan lain karena bahan makanan untuk menu yang diorder sedang sold out"*

*Nurul Husna (F&B supervisor, 27 Juli 2023) "Karena karyawan food and beverage department ini terbatas, jadi kelalaian yang terjadi seperti cheff meninggalkan kitchen dan ketika ada orderan masuk, harus menunggu beberapa menit dulu baru bisa di proses".*

2). Selama operasional breakfast

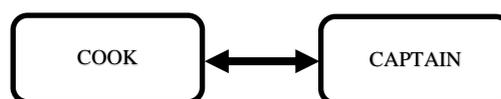
1. F&B supervisor dengan captain, f&b supervisor member perintah kepada captain sat breakfast untuk clear up meja yang sudah ditinggalkan oleh tamu. Gambaran koordinasi yang terjadi secara vertikal karena posisi f&b supervisor lebih tinggi dari captain.



**Gambar 4.5 Koordinasi Vertikal**

*Nurul Husna (F&B supervisor, 30 Juli 2023) "Seringkali waitress salah member makanan atau minuman, hal itu terjadi karena waitress tidak teliti dan tidak mendengar perintah dari supervisor, akibatnya tamu komplain dan bertanya kenapa pesanan yang datang berbeda dengan yang dia order"*

2. Cook dan captain saling membantu sat operasional breakfast berlangsung dengan menyediakan pelayanan makanan dan minuman secara baik, ramah dan berkesinambungan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan dan memaksimalkan penjualan untuk mendapatkan keuntungan. Agar selama breakfast berlangsung tidak terjadi kesalahan komunikasi, dan tidak membuat tamu komplain. Gambaran koordinasi yang terjadi secara horizontal karena posisi cook dan captain adalah sama.



**Gambar 4.6 Koordinasi Vertikal**

Ketidaksesuaian informasi yang disampaikan dengan situasi aktual menyebabkan terjadinya kesalahan komunikasi, yang pada gilirannya menghambat koordinasi dalam pelaksanaan operasional kerja. Kesalahan komunikasi menjadi salah satu faktor yang menghambat koordinasi.

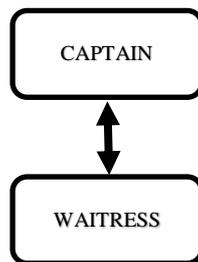
*Rusdi (Cook, 30 Juli 2023) "Karyawan service biasanya sering terjadi kesalahan komunikasi, salah mencatat orderan dan mengakibatkan karyawan kitchen juga salah memasak makanan tersebut, akibatnya tamu menunggu lebih lama lagi, dan kitchen membuat orderan yang baru"*

*Arko Cahyo (Captain, 27 Juli 2023) "Kesalahan kitchen yang sering terjadi adalah salah dalam memproses makanan, karena tidak teliti ketika ada pesanan, terjadi kesalahan pendengaran juga sangat sering terjadi, akibatnya makanan yang dimasak tersebut salah"*

3). Setelah operasional breakfast

1. Captain dengan waitress: captain member perintah kepada waitress untuk membersihkan

kebersihan area restoran dan smoking area setelah tamu selesai breakfast. Gambaran koordinasi yang terjadi secara vertikal karena posisi caltain lebih tinggi dari waitress.

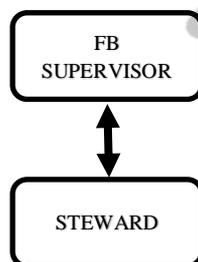


**Gambar 4.7 Koordinasi Vertikal**

Terjadinya kekurangan dalam interaksi antara staf layanan makanan dan minuman dengan staf produksi makanan dan minuman menyebabkan kesalahan dalam koordinasi, dan faktor ini menghambat kelancaran koordinasi selama pelaksanaan kerja operasional.

*Eka Febiyanti (Waitress, 30 Juli 2023) "Kurangnya kordinasi antara kichen dan karyawan service mengenai makanan yang berkurang dan habis pada sat buffet breakfast, akibatnya tamu bertanya kenapa makanannya tidak di tambah, dan membuat tamu tersebut menunggu".*

2. F&B supervisor dengan steward, f&b supervisor member perintah kepada steward untuk memperhatikan kebersihan area dapur dan restoran, meliputi washing, cleaning, polishing, dan set up. Gambaran koordinasi yang terjadi secara vertikal karena posisi f8b supervisor lebih tinggi dari steward.



**Gambar 4.8 Koordinasi Vertikal**

*Sugianto (Steward, 30 Juli 2023) "Kendala lainnya biasanya karena, staff tidak memperhatikan area restoran, contohnya ketika tamu selesai sarapan di smoking area dan meninggalkan mejanya, karna kelalaian staff yang bertugas danterlambat untuk clear up, membuat tamu yang ingin sarapan di smoking area harus menunggu untuk dibersihkan terlebih dahulu".*

## 4.2 Analisis Data

Berikut penjelasan dan wawancara yang telah dilakukan bersama karyawan *food and beverage department* mengenai faktor pendukung sebelum maupun sesudah operasional *breakfast* Faktor pendukung koordinasi yang dapat diidentifikasi dalam penelitian ini adalah:

1. Inti dari koordinasi adalah konsep kesatuan tindakan, dimana setiap anggota dalam organisasi atau unit organisasi perlu memiliki kesadaran untuk menyesuaikan tugas mereka dengan anggota atau unit organisasi lainnya, sehingga kerja tidak terisolasi.

- *Arie Dewa Brata (Food and beverage manager, 2 Agustus 2023) "Koordinasi berdasarkan standard operational procedure, adanya briefing, briefing antara kitchen dan service yang dipimpin food and beverage manager, semua ada dalam standard operational procedure".*
- *Okky Davidson (Cheff de partie, 2 Agustus 2023) "Koordinasi, briefing, handling over, shift pagi ke shift sore secara singkat itu sudah termasuk koordinasi soal operasional, bisa*

*melalui buku atau log book untuk mencatat informasi”.*

- *Nurul Husna (F&B supervisor, 2 Agustus 2023) “Koordinasi saat breakfast sudah baik, dilihat dari masing-masing karyawan yang sudah mengerjakan tugasnya sesuai sop, walaupun kitchen dalam keadaan sibuk saat breakfast berlangsung tetapi karyawan service dan kitchen bisa menyelesaikan tugas dengan baik, karena karyawan disini terbatas dan perhari nya dibagian kitchen hanya dua orang dan satu steward, terkadang juga cook yang bertugas hanya sendirian”.*

2. Komunikasi merupakan elemen yang tidak terpisahkan dari koordinasi, karena melalui komunikasi, sejumlah unit dalam organisasi dapat diarahkan secara koheren, dengan rentang yang umumnya ditentukan oleh tingkat komunikasi yang ada.

- *Arie Dewa Brata (Food and beverage manager, 2 Agustus 2023) “Komunikasi yang terjadi dibikin simple dan efisien, pagi ini berapa kamar buffet atau tidak, gimana cara koordinasinya, saat shift sore telah selesai, karyawan cek melalui whatsapp, log book, dan mendapat info dari front office terkait kamar jumlah kamar yang sarapan”.*
- *Arko Cahyo (Captain, 2 Agustus 2023) “Contoh koordinasi komunikasi berupa buku, verbal, digital communication, dan tidak seribet yang dibayangkan”.*
- *Nurul Husna (F&B supervisor, 2 Agustus 2023) “Komunikasi terjadi tujuannya supaya operasional lancar, komunikasi dua arah terjadi agar tujuan perusahaan tercapai, pelayanan kepada tamu berjalan dengan baik dan tujuannya adalah uang dan bisnis”.*

3. Pembagian tugas merujuk pada memecah tugas dan pekerjaan agar setiap anggota dalam organisasi memiliki tanggung jawab untuk melaksanakan sejumlah aktivitas yang terdefinisi.

- *Arko Cahyo (Captain, 3 Agustus 2023) “Koordinasi jam kerja dibuat seefektif mungkin, seminimalis mungkin, karyawannya dimaksimalkan, karena kondisi perusahaan sudah lama, sudah 30 tahun, jadi harus bisa survive”.*
- *Heriawan (Cook, 3 Agustus 2023) “Pembagian kerja dan peruncian tugas sudah baik dan teratur, jadwal shift kerja juga sudah diatur sedemikian rupa oleh supervisor dan cheff de partie”.*
- *Eka Febriyanti (Waitress, 3 Agustus 2023) “Pembagian kerja selalu sesuai sop dan semua ada didalam nya, seperti bagaimana dining sequence of service, restaurant sequence of service, ataupun dining floor check, jadi perincian tugas sudah sangat efektif dan tidak terjadi kesalahan”.*

4. Disiplin dalam bekerja adalah sarana yang digunakan oleh manajer untuk berinteraksi dengan karyawan, mendorong mereka untuk mengubah perilaku, dan juga sebagai langkah untuk meningkatkan kesadaran dan kesediaan individu dalam mematuhi peraturan organisasi dan norma sosial yang berlaku.

- *Rusdi (Cook, 3 Agustus 2023) “Koordinasi jam kerja misalnya normalnya menyesuaikan kondisi, jam 07:00 melapor kehadiran kepada atasan, waiter job description nya apa, waiter lapor ke captain, captain lapor ke supervisor, supervisor lapor ke restaurant manager, ada juga banquet manager, manager bar, dan setelah itu food and beverage manager”.*
- *Sugianto (Steward, 3 Agustus 2023) “Disiplin kerja yang terjadi disini sudah baik, walaupun masih terjadi kelalaian pada setiap karyawan tetapi kelalaian tersebut tidaklah fatal, misalnya telat datang shift pagi berapa menit”.*

## 5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang koordinasi antara departemen Food and Beverage Service dengan Food and Beverage Product selama operasional sarapan di Hotel Princess Palembang, peneliti dapat menyimpulkan hal-hal berikut:

1. Hotel Princess telah menerapkan sistem kerja terkoordinasi yang memastikan kelancaran operasional sarapan, walaupun mengalami kendala akibat kurangnya komunikasi yang

- tepat, tetapi bisa diatasi dengan sigap oleh karyawan food and beverage department karena telah memiliki pengalaman yang cukup pada bidangnya masing-masing.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi koordinasi kerja antara lain: kesatuan tindakan, komunikasi, pembagian kerja, dan disiplin kerja telah dilaksanakan dengan baik dan terkoordinasi, walaupun mengalami beberapa kendala, tetapi karyawan dengan sigap mencari solusi untuk pemecahan masalah tersebut, sehingga tidak terulang lagi pada operasional breakfast selanjutnya.
  3. Upaya-upaya dari pihak manajemen untuk meningkatkan koordinasi kerja food and beverage department dilaksanakan dengan baik seperti memberikan briefing dan evaluasi kinerja harian dan mingguan kepada staff, agar koordinasi berjalan lancar dan mendapatkan solusi yang tepat.
  4. Sistem penyajian breakfast secara buffet atau ala carte bergantung pada jumlah kamar yang memilih paket sarapan. Jika lebih dari 14 kamar, sarapan disajikan secara buffet, jika kurang dari 14 kamar, sarapan disajikan secara ala carte.

### Daftar Pustaka

- Agus Mertayasa, I Gede. (2012). *Food and Beverage Service Operational*. Yogyakarta: Andi.
- Agus, Sulastiyono. (2011). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel*. Bandung: Alfabeta.
- Utama, I Gusti Bagus Rai. (2014). *Pengantar Industri Pariwisata*. Retrieved from <https://kesimankertalangu.id/assets/files/buku-pengantar-industri-pariwisata-56-2021-05-03.pdf>
- McCabe, Scott. 2009. *Marketing Communications in Tourism and Hospitality: Concepts, Strategies and Cases*. Oxford: Elsevier Ltd. (e-book).
- Marsum WA. 1995. *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Komar, R. 2014. *Hotel Management*. Jakarta: PT Grasindo
- Hasibuan, SP, Melayu, 2006, *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*, Bumi aksara, Jakarta.
- Moleong, L. J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Chung, K.H. & Megginson, L.C. (1981) *Organizational Behavior Developing Managerial Skills*. New York: Harper & Row, Publishers.
- Handoko, T. Hani dan Reksohadiprodjo. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Perusahaan*. Edisi Kedua. BPFE: Yogyakarta.

