

BAB IV PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada K Gallery Hotel yang beralamat Desa Duren Sewu Km No.3, Genengan, Durensewu, Kec. Pandaan, Pasuruan, Jawa Timur 67156. Berikut merupakan gambaran lokasi dan bangunan dari K Gallery Hotel:



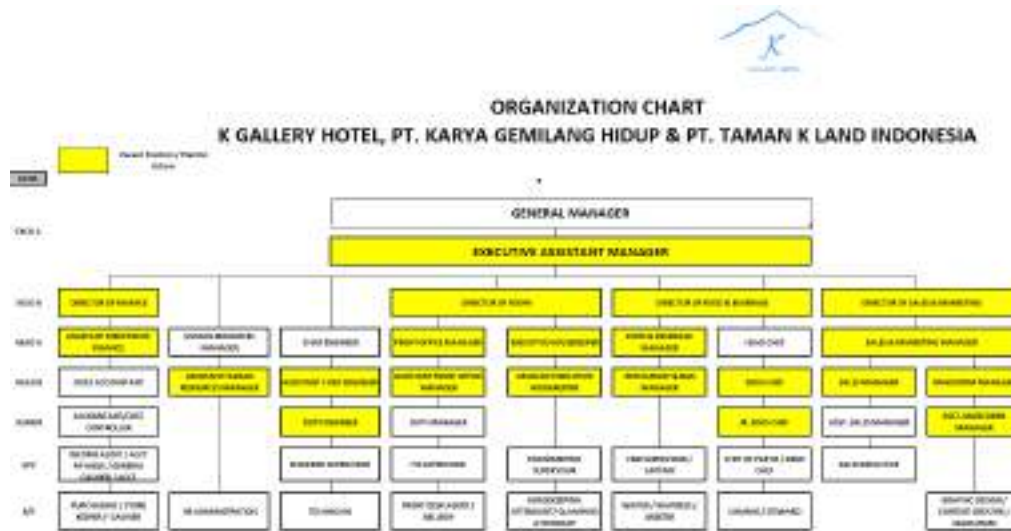
Gambar 4.1 Gedung Lobby K Gallery Hotel



Gambar 4.2 Lokasi K Gallery Hotel

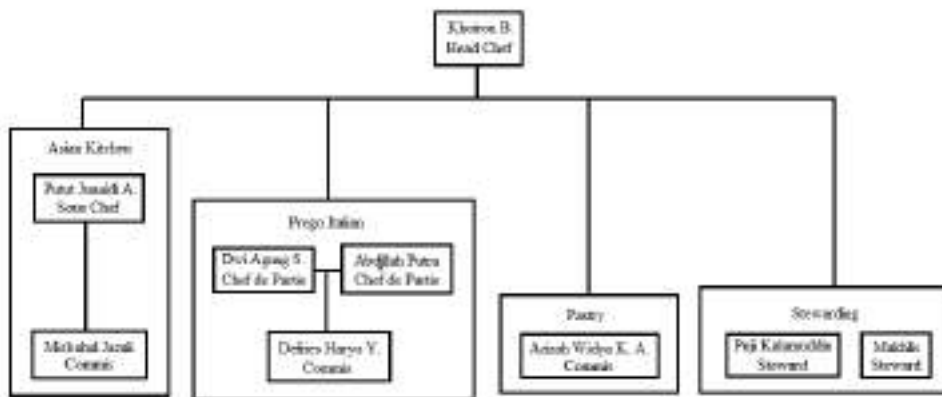
Pada sebuah hotel, dibutuhkanlah sebuah organisasi untuk menjalankan segala kegiatan yang dilakukan pada sebuah hotel. Organisasi ini harus disusun dengan baik, sehingga jalan kerja di dalam hotel bisa lebih efektif, efisien, dan juga memperjelas tanggung jawab tiap individu. Pada K Gallery Hotel pun juga

terdapat struktur organisasi yang jelas untuk memperlancar alur kerja di dalam hotel. Berikut adalah struktur organisasi dari K Gallery Hotel:



Gambar 4.3 Struktur organisasi K Gallery Hotel

Seperti yang sebelumnya dijelaskan, di dalam restoran juga memerlukan struktur organisasi demi kelancaran kerja didalam dapur. Berikut adalah struktur organisasi yang berjalan didalam restoran Prego:



Gambar 4.4 Struktur organisasi Restoran Prego

4.2 Efektivitas dari Segi Efisiensi Waktu dan Tenaga Kerja

Untuk melihat keefektifitasan sebuah metode pelayanan, ada beberapa aspek yang perlu dipertimbangkan seperti waktu, tenaga kerja, dan juga alur kerja dari metode tersebut. Kedua metode yang dipilih ini tentu akan memberikan pengaruh ke aspek-aspek tersebut, sehingga efektivitas penggunaan metode tersebut akan terlihat. Metode yang membutuhkan waktu dan tenaga kerja yang

lebih besar tentu tidak akan efektif diterapkan, dan sebaliknya pun juga sama. Jadi pada bagian ini penulis akan mencari metode manakah yang memiliki alur kerja yang simpel dan tidak memerlukan banyak waktu dan tenaga kerja.

Wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa narasumber merasakan adanya perbedaan dari kedua metode tersebut, dikutip dari pernyataan pihak *commis* Restoran Prego:

“Cara penyajian makanan dan minuman, jika alacarte by order di buku menu dan disediakan secara terbatas sesuai pilihan tamu. Sedangkan buffet ready disajikan secara prasmanan”.

Penulis juga merasakan adanya perbedaan dari kedua metode tersebut melalui observasi penulis pada Restoran Prego, terutama dari cara penyajiannya. Pernyataan ini juga didukung oleh Parador Hotel (t.t.) yang menyatakan bahwa metode *a la carte* dilakukan menggunakan menu untuk pelanggan memesan makanannya, dan metode *buffet* yang memiliki konsep seperti prasmanan.

Perbedaan dari kedua teknik tersebut tentu akan memberi pengaruh kepada efisiensi waktu dan jumlah tenaga kerja yang dibutuhkan untuk menyajikan makanan dengan metode tersebut. Pengaruh terhadap waktu dan tenaga kerja ini akan menentukan efektivitas metode yang akan dibahas, dimana semakin sedikit waktu dan tenaga kerja yang dibutuhkan, semakin efektif metode tersebut untuk diterapkan. Dari informasi yang di dapat melalui hasil wawancara dan observasi, dapat diketahui bahwa metode *buffet* memberi lebih banyak pengaruh dari metode *a la carte*. Pengaruh metode *buffet* tersebut adalah besarnya jumlah tenaga kerja dan banyaknya waktu yang dibutuhkan untuk menyajikan dengan metode tersebut, pernyataan ini diperkuat dengan kutipan dari *Head Chef* pada berikut:

“Buffet. Karena banyak item yang harus disajikan, display yang harus tertata cantik, dan tampilan agar breakfast kelihatan lebih menarik”.

Sehingga dapat dipastikan bahwa metode *a la carte* akan lebih efektif untuk menyajikan makanan kepada pelanggan, karena tidak banyak mempengaruhi aspek-aspek yang sebelumnya disebutkan.

4.3 Efektivitas Metode *Buffet* dari Jumlah Tamu dan Variasi Menu

Dibandingkan metode *a la carte*, metode *buffet* memiliki banyak tantangan yang harus dihadapi ketika menggunakannya. Meskipun begitu, metode ini sering sekali digunakan pada Restoran Prego, sehingga menimbulkan

pertanyaan mengapa metode ini digunakan meskipun banyak tantangannya. Menurut Davis (2018), metode *buffet* dapat menyajikan pelanggan dalam jumlah banyak dengan variasi yang beragam pula, jadi pelanggan dapat memilih makanan sesuai dengan selera mereka. Pernyataan ini dapat diperkuat dengan kutipan dari *Sous Chef* pada berikut:

“Buffet lebih banyak pilihan. Dari aneka stall, dan aneka pastry bakery”.

Metode *buffet* juga sering digunakan pada Restoran Prego karena jumlah pelanggannya yang banyak, dimana pelanggannya datang dalam bentuk rombongan sejumlah 20 orang atau lebih. Sehingga dapat disimpulkan bahwa metode *buffet* memiliki keunggulannya sendiri meskipun memiliki banyak tantangan didalamnya. Keunggulannya adalah dapat menjamu pelanggan dalam jumlah banyak, varian menunya yang beragam juga dapat memnuhi kebutuhan masing-masing pelanggan. Pernyataan ini dapat diperkuat dengan kutipan dari pihak *service* Restoran Prego:

“Buffet karna di K GALERRY HOTEL lebih sering kedatangan tamu grub”.