

## BAB 4

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Gambaran Umum Restoran *Collage*, Hotel *Pullman Jakarta Central Park*



**Gambar 4.1. Ruang Makan di Restoran *Collage***

**Sumber: Situs Web *Pullman Jakarta Central Park***

Hotel *Pullman Jakarta Central Park* merupakan salah satu hotel bintang lima di Jakarta dan satu-satunya hotel bintang lima di wilayah Jakarta Barat. Hotel *Pullman Jakarta Central Park* memiliki sebuah restoran berkonsep *all day dining* yang menawarkan menu makan pagi, makan siang dan makan malam, yang bernama *Collage Restaurant*

Beralamatkan di Podomoro City Jl. Let. Jend. S. Parman Kav. 28, Jakarta Barat, *Collage Restaurant* yang berlokasi di lantai 12 Hotel *Pullman Jakarta Central Park*, memiliki konsep perpaduan gaya modern dengan desain mutakhir dan cahaya

alami. Menawarkan beragam pilihan masakan yang inovatif dengan perpaduan cita rasa internasional maupun lokal melalui sistem prasmanan, *à la carte*, dan menu spesial dari *chef* mereka. *Collage Restaurant* berkapasitas kurang lebih 212 orang, dengan kapasitas maksimum 250 orang dan dibuka dari pukul 06.00 hingga pukul 22.00 di *weekday* atau pukul 22.30 di *weekend*.

#### **4.2. Hasil Observasi Lapangan**

Pelaksanaan sesi *briefing* yang diterapkan di restoran *Collage* sangat berbeda dengan hotel tempat penulis melakukan magang sebelumnya yang menerapkan sesi *morning briefing* untuk karyawan *shift* pagi di setiap harinya untuk melakukan pembahasan-pembahasan ringkas seperti, kedatangan *VIP* dan tamu reguler, preferensi menu sarapan mereka, reservasi makan siang dan makan malam, serta informasi-informasi penting lainnya untuk hari itu yang berjalan tidak lebih dari 15 menit. Adapun di hotel tersebut juga menerapkan sesi *afternoon briefing* untuk karyawan *shift* sore dan juga dihadiri oleh karyawan *shift* pagi untuk melakukan *over handle*. Biasanya sesi *briefing* dibuka oleh manajer untuk *morning briefing* dan *supervisor* untuk *afternoon briefing*.

Melalui kegiatan magang yang penulis lakukan di *Collage Restaurant*, penulis merasakan adanya masalah di restoran tersebut yakni, minimnya jadwal *briefing* yang seharusnya dijadikan sebagai acuan bagi para pegawai di restoran sebelum memulai pekerjaan sehingga para pegawai dapat memberikan pelayanan terbaik kepada para tamu yang akan datang untuk bersantap di restoran tersebut. Sesi *briefing* di sana tidak terlaksanakan secara teratur dan tidak dilaksanakan setiap harinya, seperti tidak adanya sesi *morning briefing*, dan tidak ada sesi *briefing* di hari Sabtu dan Minggu. Waktu *briefing* yang ditentukan pun dapat dikatakan sudah melewati jam kerja pegawai di *shift* pagi, karena biasanya *briefing* dimulai pada pukul 15.15 dan berjalan selama 30 hingga 60 menit. Sedangkan jadwal masuk *shift* pagi yaitu pukul 06.00 pagi, apabila disesuaikan dengan ketentuan 8 jam kerja dan 1 jam istirahat, maka jam pulang kerja *shift* pagi yaitu pukul 15.00. Apabila kewajiban pekerjaan *shift* pagi telah diselesaikan sebelum pukul 15.00, maka para pegawai *shift* pagi harus menunggu sesi *briefing* untuk dimulai dan waktu pulang mereka akan tertunda minimal 1 jam, yang menurut penulis sangat tidak efisien.

Seharusnya agar lebih efisien, *briefing* yang dilaksanakan tidak lebih dari 15 menit serta melakukan pembahasan-pembahasan ringkas, seperti yang dinyatakan oleh Yulianita (2007:92) bahwa, “*briefing* (pengarahan) adalah memberikan penjelasan-penjelasan secara singkat atau pertemuan untuk memberikan penerangan secara ringkas ....”.

#### 4.3.Deskripsi Narasumber Penelitian

Semua narasumber dalam penelitian ini tidak merasa keberatan untuk disebutkan namanya, adapun narasumber dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Davi Ramdhoni sebagai *waiter* di restoran *Collage* yang telah bekerja selama 3 tahun 6 bulan. Sesi wawancara dilakukan pada tanggal 25 Juli 2018.
2. Lutia sebagai *captain* di restoran *Collage* yang telah bekerja selama 4 tahun. Sesi wawancara dilakukan pada tanggal 2 Agustus 2018.
3. Bambang Sentoso sebagai *supervisor* di restoran *Collage* yang telah bekerja selama 1 tahun 2 bulan. Sesi wawancara dilakukan pada tanggal 7 Agustus 2018.
4. Ghina sebagai *daily worker* di restoran *Collage* yang telah bekerja selama 8 bulan. Sesi wawancara dilakukan pada tanggal 9 Agustus 2018.

#### 4.4.Deskripsi Hasil Penelitian

Data dari hasil penelitian ini didapatkan melalui wawancara mendalam yang dilakukan oleh penulis pada bulan Juli hingga Agustus 2018, di mana seluruh narasumber adalah pegawai dari restoran *Collage*, hotel *Pullman Jakarta Central Park*.

Sesi *briefing* yang dilaksanakan di restoran *Collage* rata-rata dimulai pada pukul 15.15 dan berjalan selama 30 hingga 60 menit dan dipimpin oleh manajer restoran / asisten manajer restoran / *supervisor* restoran dan dilaksanakan di dalam restoran itu sendiri. Biasanya pemimpin *briefing* akan memberitahukan apakah terdapat sesi *briefing* atau tidak pada hari yang sama dan menginformasikan waktu *briefing* 1 atau 2 jam sebelum pelaksanaannya melalui grup *whatsapp*, serta

pembahasan-pembahasan yang terdapat di dalamnya berupa jumlah reservasi makan siang dan makan malam, kedatangan *VIP* (nama tamu dan nomor kamar), menginformasikan promo terbaru dan mengulas kembali pemahaman masing-masing karyawan terhadap menu yang ada di restoran.

Secara garis besar 3 dari 4 narasumber yaitu, Lutia, Bambang Sentoso dan Ghina menyatakan bahwa kegiatan yang seharusnya dilakukan di luar kegiatan mereka sehari-hari sebelum memulai *shift* yaitu sesi *briefing* dan semua narasumber menyatakan bahwa *briefing* sangat berpengaruh dan menunjang kelancaran operasional di restoran *Collage*.

### 1. *Briefing*

Para Narasumber menyatakan *briefing* sangat penting dan diperlukan sebelum memulai *shift*, seperti yang dinyatakan oleh Lutia bahwa:

“sesi *briefing* itu memang sangat diperlukan karena sesi *briefing* itu kurang lebih sama halnya seperti kita berkomunikasi antara kami sebagai *leader* kepada bawahan”,

“sebetulnya ada beberapa hal yang menjadi tujuan dari *briefing* itu sendiri, contohnya kita menyampaikan informasi-informasi penting terhadap restoran”,

“*briefing* itu sendiri harus dilakukan karena, itu dia kita berkomunikasi kepada bawahan (dari atasan kepada bawahan), itu untuk menyamakan tujuan dari pekerjaan kita sehingga kita sejalan”.

dan tujuan dari *briefing* yang disampaikan oleh Bambang Sentoso bahwa:

“tujuan dari *briefing*, pertama persiapan sebelum bekerja, jadi *staff*-nya tahu apa yang harus dilakukan, dan mengingat kembali kepada *staff* apa yang terjadi di restoran, *VIP*, kemudian ada perlu *set up*-an lebih untuk reservasi, kemudian untuk *remind* lagi *promotion* kita di *Collage*”,

seperti halnya juga yang disampaikan oleh Ghina bahwa:

“tujuannya itu untuk persiapan sebelum operasional, bisa memecahkan masalah antar *shift*, dan bisa saling *remind* lagi soal *knowledge*”.

Namun *briefing* yang dilakukan di restoran *Collage* belum menjalankan hal tersebut, seperti yang dinyatakan oleh Davi Ramdhoni bahwa:

“kalau untuk memulai, kebetulan di restoran kita *briefing*-nya itu dilakukan setelah kedatangan *shift* kedua, di mana *briefing*-nya dimulai dari jam tiga sore, jadi kalau dibilang penting untuk memulai, penting, tapi untuk *rules* di perusahaan kita itu *briefing*-nya mulai jam tiga”.

Dari sini penulis dapat menyatakan bahwa sesi *briefing* per *shift* yang terdapat di restoran *Collage* belum dilaksanakan, dan sebetulnya sangat disayangkan karena karyawan yang bekerja di *shift* pagi menjadi minim informasi walaupun sudah ada beberapa informasi yang telah dibagikan melalui media *online* yaitu grup *whatsapp*, dan waktu *briefing* yang ditentukan telah melewati jam kerja para karyawan di *shift* pagi. Seharusnya informasi-informasi penting harus disampaikan kembali kepada karyawan sebelum mereka memulai pekerjaan melalui *short briefing*, seperti yang dinyatakan oleh Indarti (2016:45) bahwa, “menurut standar Internasional, *briefing* dilakukan dua kali yaitu *morning briefing* guna memperlancar operasional pada waktu makan siang dan *evening briefing* guna memperlancar operasional pada waktu *dinner time*” dan disetujui dengan pernyataan 3 dari 4 narasumber. Lutia menyatakan bahwa :

“sebaiknya *briefing* itu dilaksanakan satu hari dua kali atau satu *shift* itu dua kali, ketika memulai pekerjaan dan sesudah memulai pekerjaan”,

kemudian seperti yang dinyatakan juga oleh Bambang Sentoso :

“pagi itu satu *short briefing* sebelum bekerja, kemudian untuk *leader*-nya *F&B briefing*, itu *overall dept-head*, kalau di sorenya itu *long briefing*”,

dan juga seperti yang disampaikan oleh Ghina :

“menurut saya per *shift*, dua kali. Jadi *shift* sore dan *shift* pagi”.

## 2. Kelancaran Operasional

Semua narasumber menyatakan bahwa *briefing* sangat berpengaruh dan menunjang kelancaran operasional di restoran *Collage*, seperti yang Lutia sampaikan bahwa:

“Pastinya sangat berpengaruh, karena adanya komunikasi dalam *briefing* tujuan operasional kita tercapai dengan baik”,

sama halnya seperti yang disampaikan oleh Davi Ramdhoni:

“Pengaruhnya banyak, misal kita melakukan sesuatu dan *leader* tahu, dengan *briefing* itu kita bisa tahu letak kesalahan kita di mana dan bagaimana cara memperbaikinya, karena kalau orang melakukan kesalahan tetapi tidak di kasih tahu, jadi akan tetap melakukan kesalahan yang sama”.

Mereka pun menyatakan bahwa adanya hambatan yang mereka rasakan apabila tidak ada sesi *briefing* pada *shift* mereka seperti yang disampaikan oleh Lutia:

“Tentunya ada, kalau misalnya tidak ada *briefing*, pastinya kita seperti operasional ini tidak ada tujuan, jadi misalnya nanti kalau kita tidak ada *briefing* segala sesuatunya tidak lancar”,

“takut ada *miss communication* atau *miss understanding*, *briefing* itu sangat diperlukan”,

seperti yang disampaikan juga oleh Davi Ramdhoni, bahwa:

“hambatannya kalau ada info-info tertentu, *leader* atau siapa pun yang lupa men-*share*, nanti kita yang kena, *sometimes* kalau ada tamu yang tanya tentang info-info ter-*update*, dengan tidak adanya *briefing* jadi kita tidak tahu”,

sama halnya seperti yang disampaikan oleh Bambang Sentoso, bahwa:

“Iya, ada (hambatan), karena *staff* tidak tahu apa yang terjadi di restoran”

dan juga hambatan yang disampaikan oleh Ghina apabila tidak ada sesi *briefing* pada *shift*-nya, yaitu:

“tidak dapat info dari *leader*, lalu *miss* komunikasi juga antar *shift*”.

