

HUBUNGAN *FOOD AND BEVERAGE PRODUCT* DAN *ORDER TAKER* DALAM MENGATASI *SOLD OUT* DI GRAN PURI HOTEL MANADO

Jeskrispen Lagarense^{1*}, Sony Wijanarko², Aurelia Manongko³
^{1,2,3}Program Studi Perhotelan, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado

Penulis Korespondensi,
Email: aurelio.manongko@stipmanado.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze and describe the contributing factors leading to sold-out situations, as well as to explore the nature of the working relationship between the Food & Beverage Product division and the Order Taker in addressing such occurrences at Gran Puri Hotel Manado. The research investigates how the Food & Beverage Product division manages the procurement of food ingredients used to serve both guests and staff. This division plays a crucial role not only in the ordering process but also in preventing and resolving sold-out conditions. The findings reveal several factors that contribute to sold-out incidents, particularly within the Room Service Section, where these issues arise due to depleted food stock and the unavailability of ingredients from suppliers or in the market. The role of the Order Taker—as a communication bridge between guests and the Food & Beverage Product division and is vital in mitigating these issues. A professional collaborative relationship is maintained through the timely, accurate, and precise exchange of sold-out data and adherence to the handling procedures established by the Food & Beverage Product team. Effective cooperation with this division is expected to minimize sold-out incidents and ensure full menu availability. Furthermore, the Front Office Department is required to provide accurate guest count information to the Food & Beverage Product division to facilitate adequate food preparation. The same principle applies to the communication of event details that require catering services. Interdepartmental cooperation and mutual attention within the hotel are imperative to effectively manage sold-out situations and ensure optimal guest service.

Keywords: *Order Taker, Sold Out, Food & Beverage Product, Room Service*

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan faktor-faktor penyebab terjadinya *sold out* serta untuk menggambarkan dan menjelaskan bentuk hubungan kerja *Food & Beverage Product* dengan *Order Taker* dalam mengatasi *sold out* di Gran Puri Hotel Manado. Pada penelitian ini dijelaskan bagaimana cara *Food & Beverage Product* dalam pemesanan bahan makanan yang digunakan untuk keperluan tamu dan karyawan. *Food & Beverage Product* memiliki peran penting dalam pemesanan bahan makanan dan juga memiliki peran penting dalam mengatasi *sold out*. Peneliti mendapati beberapa hal yang menyebabkan terjadinya *sold out*. Diantara hal-hal penyebab *sold out*, khusus untuk *Room Service Section* disebabkan karena kehabisan persediaan bahan makanan dan tidak tersedianya bahan makanan di *supplier* atau di pasaran. Peran *Order Taker* sebagai penghubung antara tamu dengan *Food & Beverage Product* sangat penting dalam mengatasi *sold out*. Hubungan kerja sama profesional dilakukan dengan memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat tentang data *sold out* dan mengikuti dengan baik proses penanganan yang dilakukan oleh *Food & Beverage Product*. Dengan kerja sama yang baik dengan *Food & Beverage Product* diharapkan dapat mengurangi *sold out* bahkan membuat semua jenis menu *available*. *Front Office Department* dituntut untuk dapat memberikan informasi yang akurat mengenai jumlah tamu kepada *Food & Beverage Product* supaya dapat menyediakan jumlah bahan makanan yang cukup. Hal sama juga berlaku untuk pemberian informasi yang tepat untuk setiap *function* yang akan diselenggarakan dan menggunakan bahan makanan. Kerja sama dan perhatian yang baik antara departemen di hotel menjadi hal mutlak dalam mengatasi *sold out* untuk memberikan pelayanan terbaik bagi tamu.

Kata kunci: *Order Taker, Sold Out, Food & Beverage Product, Room Service*

PENDAHULUAN

Pariwisata memegang peran yang penting bagi perkembangan suatu negara, yaitu dalam bidang ekonomi khususnya yang menyangkut penerimaan devisa, penyerapan tenaga kerja dan penciptaan lapangan usaha baru serta mendorong pertumbuhan ekonomi dan pemerataan. Dari berbagai sektor pariwisata, akomodasi perhotelan merupakan sarana kegiatan pariwisata yang mengalami perkembangan cukup pesat. Industri dalam bidang perhotelan tidak dapat dipisahkan dari kegiatan pariwisata, karena tanpa usaha perhotelan kegiatan pariwisata tidak akan berjalan dengan baik. Pelayanan jasa boga atau penyediaan makanan dan minuman juga mengalami perkembangan yang baik dengan berdirinya berbagai macam restoran atau rumah makan yang menyajikan menu-menu khas daerah tersebut, ataupun menu-menu bertaraf International yang sudah banyak pula disajikan di hotel, restoran atau rumah makan yang ada di setiap daerah atau kota di Indonesia. Dalam meningkatkan pelayanan suatu hotel dibutuhkan suatu kelengkapan menu yang dapat memenuhi kebutuhan dari para tamu yang menginap ataupun hanya datang untuk makan dan minum pada restoran suatu hotel. Hotel berbintang bertaraf Internasional memiliki komposisi menu lengkap dan bervariasi dan dituntut harus selalu tersedia pada saat tamu memesannya karena dapat mencerminkan kredibilitas hotel tersebut. Dengan banyaknya variasi menu yang ditawarkan pihak hotel kepada tamu membuat hotel diwajibkan untuk memenuhi semua komposisi menu yang sudah ditawarkan dan perlu dihindari kehabisan bahan makanan ataupun minuman (*sold out*) dari menu yang sudah ditawarkan atau sudah tertera pada buku menu. Apabila terjadi *sold out* padahal menu tersebut sudah ditawarkan kepada tamu tentunya akan mengakibatkan tamu kecewa dan akan *complaint* kepada pihak hotel dan dengan sendirinya reputasi hotel menjadi tidak baik. *Sold out* juga adakalanya terjadi di Gran Puri Hotel Manado, ada beberapa menu yang sudah tertera di buku menu atau sudah ditawarkan kepada tamu tetapi karena beberapa hal membuat menu tersebut tidak dapat disediakan oleh hotel. Kejadian *sold out* juga bisa terjadi di *Room Service Section* pada *Food & Beverage Service Department*, karena pada *Room Service* seorang *Order Taker* hanya melayani tamu melalui telepon dan tidak berhadapan langsung dengan tamu. Walaupun demikian seorang *Order Taker* dituntut untuk dapat mengatasi kejadian *sold out* agar tamu tidak kecewa dan *complaint* bahkan jika memungkinkan dapat berperan serta dalam mengatasi *sold out* yang terjadi. Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah penelitian ini adalah: (1) Faktor-faktor apa saja yang menyebabkan terjadinya *sold out* di Gran Puri Hotel Manado dan bagaimana mengatasinya? (2) Bagaimana bentuk hubungan kerja antara *Food & Beverage Product* dengan *Order Taker* dalam mengatasi *sold out* di Gran Puri Hotel Manado? Penelitian ini bertujuan: (1) Menganalisis dan mendeskripsikan perihal faktor-faktor penyebab terjadinya *sold out* serta cara mengatasinya di Gran Puri Hotel Manado. (2) Menggambarkan dan menjelaskan bentuk hubungan kerja *Food & Beverage Product* dengan *Order Taker* dalam mengatasi *sold out* di Gran Puri Hotel Manado.

KAJIAN PUSTAKA

1. *Food and Beverage Department*.

Menurut Soekresno (1996), *Food & Beverage Department* adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman. Definisi ini memberikan pemahaman dasar mengenai fungsi utama dari departemen ini sebagai unit operasional yang bertugas menyediakan konsumsi di lingkungan perhotelan. Lebih lanjut, Soekresno menegaskan bahwa secara khusus dalam konteks perhotelan, *Food & Beverage Department* merupakan bagian yang bertanggung jawab penuh terhadap pelayanan makanan dan minuman, baik untuk tamu yang menginap maupun yang tidak menginap di hotel. Tanggung jawab ini tidak hanya bersifat operasional, tetapi juga mencakup aspek manajerial dan komersial yang dikelola secara profesional. Hal ini menunjukkan bahwa *Food & Beverage Department* tidak hanya menjadi tulang punggung pelayanan tamu, tetapi juga berkontribusi terhadap profitabilitas hotel secara keseluruhan. Ngafenan (1996) mendefinisikan *Food & Beverage Department* sebagai bagian hotel yang secara spesifik menangani penyediaan makanan dan minuman. Definisi ini memperkuat pemahaman bahwa

peran utama departemen ini tidak hanya pada aspek penyajian, tetapi juga mencakup proses pengadaan, pengolahan, hingga distribusi makanan dan minuman kepada tamu. Sihite (2003) menambahkan bahwa *Food & Beverage Department* merupakan bagian pelayanan makanan dan minuman yang menyajikannya secara langsung kepada tamu di hotel. Penekanan pada aspek pelayanan langsung ini menegaskan pentingnya interaksi personal dan kualitas layanan dalam menciptakan kepuasan tamu. Dalam operasionalnya, *Food & Beverage Department* juga harus mampu berkoordinasi dengan berbagai bagian lain di hotel, seperti Front Office, Housekeeping, dan Banquet, untuk memastikan kelancaran pelayanan secara keseluruhan. Analisis dari ketiga pendapat tersebut menunjukkan bahwa *Food & Beverage Department* memiliki fungsi yang strategis, baik dari sisi operasional maupun komersial. Keberadaannya tidak hanya menyokong kenyamanan tamu, tetapi juga menjadi salah satu indikator kualitas dan profesionalisme suatu hotel. Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang struktur, fungsi, dan dinamika kerja di dalam departemen ini sangat penting dalam konteks manajemen perhotelan modern, terutama dalam mengantisipasi dan mengatasi persoalan seperti *sold out* yang berkaitan erat dengan manajemen stok, pelayanan pelanggan, dan efektivitas komunikasi antar bagian.

2. Room Service

Sihite (2003) mendefinisikan *Room Service* sebagai salah satu subbagian dari *Food & Beverage Department* yang bertugas menyajikan makanan dan minuman kepada tamu hotel di kamar mereka. Definisi ini menekankan bahwa layanan ini bersifat personal dan eksklusif karena disajikan langsung ke ruang privat tamu, berbeda dengan layanan makanan dan minuman di restoran hotel yang bersifat umum. Hal ini menunjukkan bahwa *Room Service* memerlukan standar pelayanan yang tinggi serta koordinasi yang efisien agar mampu memenuhi ekspektasi tamu terhadap kenyamanan dan kecepatan layanan. Hal senada juga disampaikan oleh Marsum WA (1993) yang menyatakan bahwa *Room Service* merupakan bagian dari *Food & Beverage Department* yang memiliki tanggung jawab khusus untuk melayani tamu yang memilih untuk menikmati makanan dan minuman di dalam kamar mereka. Penegasan ini memperkuat posisi *Room Service* sebagai unit yang berorientasi pada kebutuhan individu dan fleksibilitas pelayanan, yang sering kali menjadi indikator dari kualitas layanan keseluruhan hotel. Selanjutnya, Soekresno (2001) menyebutkan bahwa *Room Service* adalah layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan makanan dan minuman tamu yang tinggal di kamar. Definisi ini lebih menekankan pada fungsi pemenuhan kebutuhan dasar tamu selama masa tinggal mereka, terutama bagi tamu yang tidak ingin atau tidak dapat pergi ke area restoran hotel. Ketiga pendapat tersebut secara komplementer menggambarkan bahwa *Room Service* bukan sekadar perpanjangan dari fungsi dapur atau restoran, tetapi merupakan layanan khusus yang memerlukan manajemen logistik, komunikasi, dan pelayanan pelanggan yang baik. Dalam praktiknya, keberhasilan *Room Service* sangat bergantung pada efisiensi koordinasi antara Order Taker, bagian dapur, dan pengantar makanan (waiter/waitress). Dalam konteks penelitian ini, kaitannya sangat erat dengan isu *sold out*, karena layanan *Room Service* sangat rentan terhadap keterbatasan stok bahan makanan. Ketersediaan informasi real-time mengenai bahan makanan dan koordinasi yang efektif antara bagian terkait menjadi faktor kunci dalam menjaga kualitas layanan dan menghindari kekecewaan tamu akibat ketidaktersediaan menu. Dengan demikian, peran strategis *Room Service* tidak hanya dalam meningkatkan kenyamanan tamu, tetapi juga dalam membangun citra profesionalisme hotel secara keseluruhan.

3. Order Taker

Sihite (2003) mendefinisikan *Order Taker* sebagai individu yang bertugas di bagian *Room Service* untuk mencatat pesanan tamu. Definisi ini menunjukkan bahwa peran dasar seorang *Order Taker* adalah sebagai pencatat dan pengelola informasi pesanan yang akurat, yang menjadi titik awal dari keseluruhan proses pelayanan makanan dan minuman ke kamar tamu. Meskipun tampak sederhana, posisi ini menuntut ketelitian, kejelasan komunikasi, dan kemampuan multitasking dalam menangani berbagai

pesanan secara bersamaan. Marsum WA (1993) memberikan penjelasan yang lebih spesifik, yakni bahwa *Order Taker* adalah petugas yang menerima langsung pesanan makanan dan minuman dari tamu melalui sambungan telepon. Dalam konteks ini, *Order Taker* tidak hanya mencatat, tetapi juga bertindak sebagai ujung tombak komunikasi antara tamu dan dapur. Kemampuan untuk memahami permintaan tamu dengan tepat, menyampaikan informasi menu secara akurat, dan menjelaskan ketersediaan menu menjadi keterampilan utama yang harus dimiliki. Selanjutnya, Soekresno (2001) menegaskan bahwa *Order Taker* adalah orang yang menerima pesanan dari tamu di kamar. Penjelasan ini menyederhanakan peran *Order Taker* sebagai perantara awal antara tamu dan unit pelayanan makanan dan minuman, namun tetap menyiratkan pentingnya posisi ini dalam rantai pelayanan hotel. Analisis dari ketiga pendapat ini menegaskan bahwa peran *Order Taker* merupakan fungsi kunci dalam sistem layanan *Room Service*. Ia bukan sekadar pencatat, tetapi juga komunikator yang menjembatani kebutuhan tamu dengan kapasitas dan ketersediaan di dapur. Dalam konteks permasalahan *sold out*, *Order Taker* memegang peran strategis dalam mengelola ekspektasi tamu, menyampaikan informasi mengenai menu yang tidak tersedia, serta berkoordinasi dengan *Food & Beverage Product* untuk memastikan keakuratan informasi yang diberikan. Komunikasi yang cepat, tepat, dan profesional dari seorang *Order Taker* dapat mencegah terjadinya miskomunikasi yang berujung pada ketidakpuasan tamu. Oleh karena itu, fungsi ini tidak bisa dipandang sebagai peran administratif semata, melainkan bagian dari sistem pelayanan terpadu yang sangat mempengaruhi kualitas pengalaman tamu di hotel.

4. Sold Out

Menurut Sihite (2000), *sold out* berarti sesuatu yang sudah terpakai dan tidak tersedia lagi, atau dalam konteks operasional, merujuk pada kondisi di mana persediaan sudah habis dan tidak ada stok yang tersisa. Definisi ini menekankan aspek ketiadaan fisik dari barang atau bahan yang dibutuhkan dalam pelayanan, yang dalam konteks hotel berimplikasi langsung pada keterbatasan layanan terhadap tamu. Echols (1996) menjelaskan bahwa *sold* berarti menjual habis atau habis terjual. Meskipun berasal dari kamus umum bahasa Inggris, pengertian ini mengindikasikan bahwa istilah *sold out* memiliki konotasi ekonomi yang kuat, yakni seluruh unit barang atau produk telah habis dipasarkan atau disalurkan. Dalam konteks industri perhotelan, hal ini mengacu pada bahan makanan atau menu yang tidak lagi tersedia karena sudah digunakan atau dikonsumsi. Pendit (2005) juga memberikan definisi serupa, bahwa *sold out* adalah kondisi habis terjual. Definisi ini memperkuat pemahaman bahwa *sold out* adalah suatu kondisi final yang tidak memungkinkan pemenuhan permintaan tambahan kecuali dengan adanya pengadaan ulang. Wojowasito (1980) mendefinisikan *sold out* sebagai *terjual*, yang secara linguistik merujuk pada hasil dari proses transaksi, baik itu secara komersial maupun internal dalam sistem layanan. Walaupun pengertiannya lebih umum, maknanya tetap relevan ketika diterapkan pada sistem logistik dan pengadaan bahan makanan di hotel. Wijanarko (2006) menambahkan bahwa *sold out* berarti sudah terjual, habis, atau bahan tidak tersedia baik di pasaran maupun di lingkungan sekitar. Definisi ini mencakup dua aspek penting: pertama, ketiadaan stok internal, dan kedua, ketidaktersediaan bahan dari sumber eksternal seperti pemasok atau pasar. Hal ini menyoroti dimensi yang lebih kompleks dari *sold out*, yang tidak hanya terbatas pada manajemen inventaris internal tetapi juga pada dinamika pasokan di luar kendali hotel. Analisis dari berbagai definisi tersebut menunjukkan bahwa *sold out* merupakan kondisi kritis yang berimplikasi langsung terhadap kontinuitas pelayanan dalam industri perhotelan, khususnya pada *Food & Beverage Department*. Kejadian *sold out* tidak hanya memengaruhi kepuasan tamu, tetapi juga menjadi indikator dari lemahnya sistem perencanaan, pengadaan, dan koordinasi antardepartemen. Dalam praktiknya, situasi *sold out* harus dikelola dengan strategi komunikasi yang tepat, termasuk pemberian informasi secara cepat dan akurat oleh *Order Taker*, serta evaluasi sistem pengadaan oleh *Food & Beverage Product*. Pemahaman yang mendalam tentang konsep ini sangat penting dalam merancang sistem layanan yang responsif dan adaptif terhadap dinamika permintaan dan pasokan dalam industri perhotelan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dimana peneliti menggambarkan dan melukiskan keadaan objek penelitian dalam hal ini *Food & Beverage Product, Accounting Department* dan *Room Service Section* pada Gran Puri Hotel Manado berdasarkan data-data yang diperoleh di lapangan. Satuan kajian atau fokus amatan dalam penelitian ini adalah hubungan kerja *Food & Beverage Product* dengan *Order Taker* dalam mengatasi *sold out* di Gran Puri Hotel Manado. Dengan demikian faktor-faktor yang diamati meliputi suasana kerja di setiap departemen terkait serta sistem kerja sama yang dibangun untuk mengatasi *sold out*. Penelitian ini dilakukan di Gran Puri Hotel Manado yang merupakan hotel dalam kategori bintang empat yang terletak di Jl. Sam Ratulangi, Ranotana, Manado. Pelaksanaan penelitian dilakukan pada bulan April sampai bulan Juni 2020. Sistem penentuan sampel dalam penelitian ini adalah *purposive sample* atau sampel bertujuan. Dalam hubungan dengan masalah penelitian maka yang menjadi subjek penelitian adalah karyawan *Food & Beverage Product* serta karyawan *Order Taker* di Gran Puri Hotel Manado. Sedangkan konteks yang menjadi pusat perhatian peneliti adalah bentuk kerja sama *Food & Beverage Product* dengan *Order Taker* dalam mengatasi *sold out*. Prosedur pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti adalah:

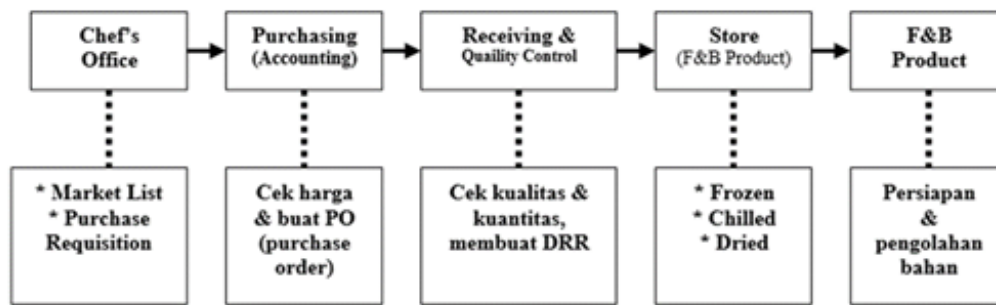
1. Observasi, yaitu peneliti melakukan pengamatan secara langsung dan terencana terhadap objek yang akan dibahas dan diteliti, yaitu pada *Food & Beverage Product, Accounting Department, Purchasing Section* dan *Room Service Section* pada Gran Puri Hotel Manado.
2. Interview, yaitu peneliti melakukan tanya jawab kepada rekan-rekan di Gran Puri Hotel Manado, khususnya di *Food & Beverage Product* dan *Accounting Department*.
3. Dokumen, yaitu peneliti menggunakan dokumen-dokumen atau data-data *sold out* pada bulan Januari sampai dengan Juni 2020 dan formulir dalam proses pengadaan bahan dan permintaan bahan untuk pengolahan makanan serta formulir pesanan makanan yang dilakukan oleh *Order Taker* untuk tamu.

Penelitian dilakukan berdasarkan keadaan di tempat penelitian. Data-data yang diperoleh dianalisis secara deskriptif kualitatif atau dengan cara menjelaskan penyebab terjadinya *sold out*, menguraikan sistem pemesanan bahan yang dilakukan *Food & Beverage Product, Accounting Department* dan peran seorang *Order Taker*, selanjutnya menguraikan dan menjelaskan bentuk kerja sama yang baik antara *Food & Beverage Product* dan *Order Taker* dalam mengatasi *sold out* di Gran Puri Hotel Manado. Dengan demikian langkah analisis meliputi deskripsi umum, dilanjutkan dengan deskripsi analitik dan diakhiri dengan penjelasan hal yang substansi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Sistem Pengadaan Bahan Makanan *Food & Beverage Product*.

Sistem pengadaan bahan makanan yang terjadi pada *Food & Beverage Product* di Gran Puri Hotel Manado merupakan suatu proses yang sangat penting karena proses ini akan memenuhi semua kebutuhan bahan makanan yang akan diproses dan akan dinikmati oleh tamu yang datang untuk menginap dan makan serta untuk memenuhi kebutuhan makanan semua karyawan yang terlibat dalam proses penyelenggaraan hotel. Dalam sistem pengadaan bahan makanan yang dilakukan harus memperhatikan *cost* dan *expenses* yang berhubungan erat dengan *income* yang akan didapat hotel, perlu dihindari adanya pemesanan bahan makanan yang berlebihan dan proses pengolahan yang bersifat boros. Adapun sistem pengadaan bahan yang terjadi di Gran Puri Hotel Manado dapat dijelaskan sebagai berikut:



Gambar 1: Sistem Pengadaan Bahan Langsung F & B Product (2025)

Gambar 1 menunjukkan bahwa sistem pengadaan dimulai pada *Chef's Office* dengan melakukan proses permintaan bahan yang dilakukan oleh seseorang yang bertanggung jawab terhadap pengadaan bahan di *Food & Beverage Product* dengan melakukan pendataan terhadap semua kebutuhan bahan makanan dengan memperhatikan : *Occupancy, function* (berupa jenis menu, jenis penyajian, jumlah porsi, waktu pelaksanaan, *coffee break* dan sistem pembayarannya), dan sisa bahan makanan. Apabila semua informasi sudah ada dilanjutkan dengan membuat *Market List* yang terdiri dari semua jenis bahan makanan yang diperlukan. *Market List* dibuat setiap hari Senin untuk bahan yang datang pada hari Selasa dan hari Kamis untuk bahan yang datang pada hari Jumat, tetapi tidak menutup kemungkinan dibuat permintaan bahan kembali jika ada kebutuhan bahan yang diluar perhitungan dan sifatnya *urgent* (mendesak). Khusus untuk bahan-bahan yang harus dipesan dari luar daerah dan membutuhkan waktu kedatangan cukup lama dipesan dengan menggunakan *Purchase Requisition*. Setelah *Market List* dan *Purchase Requisition* dibuat kemudian semua data yang terdapat dalam kedua formulir ini dimasukan ke dalam sistem. Setelah mendapatkan hasil *print out* dari sistem yang ada kemudian diajukan ke *Financial Control* untuk mendapatkan persetujuan. Setelah mendapatkan persetujuan diserahkan ke bagian *Purchasing*. Bagian *Purchasing* mengadakan penawaran harga terhadap semua bahan yang diminta oleh *Food & Beverage Product* dengan menggunakan minimal dua *supplier* agar terjadi persaingan harga, dalam hal penawaran harga selalu dikoordinasikan ke *Food & Beverage Product* dalam hal ini *Chef's Office*. Setelah mendapatkan harga yang tepat dibuatlah *Purchase Order* yang berisikan jenis bahan, jumlah bahan dan harga yang sudah disepakati oleh pihak *supplier* dan menjadi patokan bagi *Receiving* dalam menerima bahan. *Purchasing* kemudian melakukan proses pemesanan bahan yang dapat dilakukan melalui telepon, *fax* ataupun *email* ataupun dilakukan pembelian langsung ke pasar. Semua bahan yang sudah diorder harus diantar ke hotel hari berikutnya, semua bahan yang datang ke hotel diterima oleh bagian *Receiving* berdasarkan *Purchase Order* untuk diperiksa jenis bahan dan kuantitas yang didampingi oleh *Quality Control* dari bagian *Food & Beverage Product* untuk melihat kualitas berdasarkan standart yang ada di Gran Puri Hotel Manado.

2. Indirect Sistem (Sistem Pengadaan Bahan Tidak Langsung)

Bagian *Store Room* pada Gambar 2 melakukan permintaan bahan dengan menggunakan *Purchase Requisition* yang berkoordinasi dengan *Food & Beverage Product*, kemudian diserahkan ke *Purchasing* untuk dimasukan ke sistem komputer untuk mendapatkan *print outnya*, setelah mendapatkan *print outnya* diserahkan ke *Financial Control* untuk mendapatkan persetujuan, setelah mendapatkan persetujuan bagian *Purchasing* mengadakan penawaran harga kepada minimal dua *supplier* yang berkoordinasi dengan *Food & Beverage Product*, setelah mendapatkan *supplier* yang sesuai dibuatkan *Purchase Order (PO)* dan diadakan proses pemesanan bahan melalui telepon, *fax* atau *email* dan dapat juga langsung membeli ke pasar.



Gambar 2: Sisten Pengadaan Bahan Tidak Langsung *Main Store Accounting* (2025)

Semua bahan yang sudah dipesan datang pada hari berikutnya dan diterima oleh bagian *Receiving* untuk memeriksa kuantitas dan jenis bahan dan didampingi oleh *Quality Control* dari *Food & Beverage Product* untuk memeriksa kualitas yang sesuai dengan standart yang ada di Gran Puri Hotel Manado. Setelah setiap bahan yang masuk sudah dinyatakan sesuai standart, bahan tersebut disimpan dalam *Main Store* yang dicatatkan dalam *Bin Card* sebagai kartu kontrol. Setiap sub bagian dari *Food & Beverage Product* yang akan mengambil bahan yang ada di *Main Store* harus membuat *Store Requisition* (SR) yang disetujui *Executive Chef* atau asistennya dan diberikan ke *Main Store* untuk dikeluarkan bahan sesuai dengan permintaan. Contoh bahan makanan pada proses ini adalah tepung terigu, beras dan minyak kelapa.

3. Sold Out di Room Service Section

Room Service Section dalam memberikan pelayanan kepada tamu selalu berprinsip memberikan pelayanan yang terbaik. Pada operasionalnya sehari-hari *Room Service Section* selalu berhubungan dengan *Food & Beverage Product* sebagai departemen yang mengolah bahan makanan menjadi makanan yang siap diberikan kepada tamu. *Food & Beverage Product* dalam proses pengolahan bahan makanan selalu berpedoman pada *Standard & Procedure* yang sudah ditetapkan. Pada dasarnya kedua bagian ini di Gran Puri Hotel Manado dapat bekerja sama dengan baik dan benar untuk memberikan pelayanan yang terbaik untuk tamu. Dalam hal terjadinya *sold out* kedua bagian ini juga selalu berkoordinasi yang dimulai dari seorang *Order Taker* sebagai perantara tamu dan *Food & Beverage Product*. *Sold out* yang terjadi di *Room Service Section* dapat teridentifikasi melalui proses dari seorang *Order Taker* yang mendafta menu-menu yang ada ke *Food & Beverage Product*.



Gambar 3: Proses Informasi Sold Out

Pada Gambar 3 terlihat proses alur informasi mengenai *sold out* di *Room Service Section* yang dimulai dari peran seorang *Order Taker*. *Order Taker* terlebih dahulu mendafta seluruh menu yang tersedia pada layanan *Room Service*, lalu melakukan pengecekan langsung ke masing-masing outlet di bawah *Food & Beverage Product*, yaitu *Main Kitchen*, *Garde Manger*, *Chinese Section*, dan *Pastry*, untuk memastikan ketersediaan bahan atau item menu secara faktual. Proses ini menunjukkan bahwa koordinasi lintas bagian merupakan elemen krusial dalam menjamin kelancaran pelayanan makanan dan minuman kepada tamu. Setelah data ketersediaan dari setiap outlet diperoleh, informasi tersebut

dikompilasi dan disampaikan melalui *information board* yang tersedia di *Room Service Section*. *Information board* ini berfungsi sebagai media komunikasi internal yang efektif, yang memungkinkan seluruh staf di *Room Service* untuk mengetahui kondisi terkini menu, termasuk menu yang mengalami *sold out* maupun menu yang masih tersedia dalam jumlah terbatas. Lebih dari sekadar alat bantu visual, *information board* juga mencerminkan sistem manajemen informasi yang efisien dalam operasional *Food & Beverage*. Ia tidak hanya mendukung pengambilan keputusan cepat oleh staf layanan tamu, tetapi juga menjadi acuan penting bagi *Food & Beverage Product* dalam merespons kondisi stok yang terus berubah. Dalam konteks manajemen mutu pelayanan, keberadaan *information board* ini berperan sebagai instrumen pengendali mutu (*quality control tool*) yang dapat meminimalisasi kesalahan informasi, meningkatkan koordinasi, serta menjaga konsistensi komunikasi antar unit kerja. Selain itu, sistem ini mencerminkan pentingnya kecepatan dan akurasi dalam menyampaikan informasi, terutama dalam situasi dinamis seperti tingginya permintaan tamu atau keterbatasan bahan makanan dari pemasok. Dengan demikian, *information board* bukan hanya sebagai media pasif, tetapi juga sebagai alat manajemen yang strategis dalam menciptakan efisiensi operasional dan mempertahankan standar pelayanan prima di sektor perhotelan.

4. Mengatasi *Sold Out*

4.1. Proses Mengatasi *Sold Out* oleh *Food & Beverage Product*

- a. Untuk *sold out* karena habis terjual akan dibuatkan permintaan bahan makanan dengan menggunakan *Purchase Requisition* yang selanjutnya diberikan ke *Purchasing section (Accounting Department)*. *Purchasing section* akan membeli atau memesan bahan makanan tersebut. Sering terjadi setelah dibuat *Purchase Requisition* bagian *Food & Beverage Product* akan membeli atau memesan langsung kebutuhan bahan makanan tersebut.
- b. Untuk *sold out* karena bahan makanan tidak tersedia dari supplier atau pemasok dan di pasaran adalah dengan terus melakukan pemantauan ke *supplier* tentang keberadaan bahan makanan tersebut dan juga pemantauan langsung ke pasar setiap saatnya. Apabila bahan makanan tersebut dimungkinkan untuk diganti, maka akan diadakan pergantian tanpa mengurangi standar yang ada.
- c. Untuk *sold out* karena bahan makanan masih dalam proses persiapan adalah dengan melakukan efisiensi kerja pada proses persiapan dan juga dengan mempersiapkan bahan makanan dalam jumlah yang cukup dan tidak kekurangan.
- d. Untuk *sold out* karena waktu kedatangan bahan makanan yang lama adalah dengan mencari bahan pengganti dengan standar yang sama di tempat yang terdekat, untuk menghindari permasalahan waktu kedatangan, untuk bahan makanan yang memerlukan waktu kedatangan cukup lama harus memperhatikan jumlah *stock* dan waktu pemesanan yang tepat.
- e. Membuat *Paid Out* dari *Front Office Cashier* dalam keadaan tidak memungkinkan dijalankannya proses pembuatan *Purchase Requisition*.

4.2. Peran *Order Taker* dalam Mengatasi *Sold Out*

- a. Memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat kepada *Food & Beverage Product*, dalam hal ini kepada orang yang bertanggung jawab pada pengadaan barang di *Food & Beverage Product*. Hal ini sangat penting karena peneliti mendapatkan bahwa informasi tentang *sold out* di *Food & Beverage Product* kurang cepat, tepat dan akurat yang akan mengurangi proses mengatasi *sold out*.
- b. Memberikan informasi tentang *Occupancy Rate* pada *Food & Beverage Product*. Hal ini penting agar *Food & Beverage Product* dalam memesan bahan makanan dapat memperhtikan jumlah kamar dan tamu yang menginap dalam hal membuat forecasting pemesanan bahan makanan supaya memperkecil kemungkinan terjadinya *sold out*.

- c. Meminta informasi yang jelas dari *Food & Beverage Product* tentang penyebab terjadinya *sold out*. Hal ini supaya *Order Taker* mengetahui penyebabnya dan mempertimbangkan apakah informasi tersebut baik atau tidak disampaikan kepada tamu yang mengalami pemesanan menu *sold out*.
- d. Mengikuti proses penanganan *sold out* yang dilakukan oleh *Food & Beverage Product*. Hal ini dilakukan dengan menjalin hubungan yang baik dengan *Food & Beverage Product* agar *Order Taker* mengetahui sampai dimana proses penanganannya dan membuat *Food & Beverage Product* lebih cepat dan tepat pada proses penanganannya.
- e. Mencari informasi secepatnya tentang keberadaan bahan makanan yang sudah ada di hotel. Hal ini penting dilakukan untuk mengubah status menu dari *sold out* menjadi *available* sehingga dapat dipesan oleh tamu.

SIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa *Food & Beverage Product* sebagai bagian yang mengolah bahan makanan dari bahan mentah menjadi bahan jadi yang diolah berdasarkan standar memiliki peran yang sangat penting dalam proses pengadaan bahan makanan, hal ini disebabkan karena *Food & Beverage Product* sebagai bagian yang paling tahu dan menguasai keberadaan dan kebutuhan bahan makanan. Pada proses mengatasi *sold out* *Food & Beverage Product* juga memiliki peran yang penting. *Food & Beverage Product* akan melakukan proses pengadaan bahan makanan khusus untuk bahan makanan yang mengalami *sold out*. *Sold out* yang terjadi di *Room Service Section* pada umumnya disebabkan karena kehabisan persediaan bahan makanan dan tidak tersedianya bahan makanan di *supplier* atau dipasaran. *Order Taker* sebagai bagian utama dari *Room Service Section* memegang peranan yang sangat penting dalam mengatasi *sold out*. Menerapkan hubungan kerja sama profesional dengan *Food & Beverage Product* dalam mengatasi *sold out* menjadi suatu keharusan karena merupakan bagian langsung bertanggung jawab kepada tamu yang memesan makanan dari kamar. Hubungan kerja sama dilakukan dengan memberikan informasi yang cepat, tepat dan akurat tentang data *sold out* dan mengikuti dengan baik proses penanganan yang dilakukan oleh *Food & Beverage Product*. Dengan kerja sama yang baik dengan *Food & Beverage Product* diharapkan dapat mengurangi *sold out* bahkan membuat semua jenis menu *available*. Berdasarkan data *sold out* yang ada pada bulan Juni 2020 menunjukkan terdapat pengurangan jumlah *sold out* yang terjadi di *Room Service Section*, bahkan juga untuk menu-menu pada *Coffee Shop*. Kerja sama yang baik antara *Order Taker* dengan *Food & Beverage Product* akan memberikan pelayanan yang terbaik dan kepuasan bagi tamu yang tentu akan memberikan *income* pada hotel dan kesejahteraan karyawannya akan menjadi lebih baik. Hal-hal yang dapat direkomendasikan berdasarkan hasil penelitian ini adalah:

- a. Memberikan informasi yang tepat dari *Front Office* kepada *Food & Beverage Product* tentang *Occupancy Rate* agar *Food & Beverage Product* dapat melakukan *forecasting* terhadap kebutuhan bahan makanan sesuai dengan jumlah kamar dan tamu.
- b. Memberikan informasi yang tepat dari *banquet coordinator* kepada *Food & Beverage Product* tentang *function* atau konvensi yang akan dilaksanakan di hotel, agar pihak *Food & Beverage Product* dapat memesan bahan makanan sesuai dengan jumlah *function* yang ada.
- c. *Food & Beverage Product* dalam proses pengadaan bahan makanan memperhatikan dengan baik dan benar akan jumlah kebutuhan bahan makanan tersebut, untuk menghindari terjadi kekurangan bahan makanan.
- d. Setiap *outlet Food & Beverage Service Department* yang melayani penjualan makanan dan minuman supaya aktif bekerja sama dengan *Food & Beverage Product* dalam mengatasi *sold out*.

- e. *Accounting Department* diharapkan dapat memberikan kemudahan kepada *Food & Beverage Product* dalam hal proses pemesanan bahan makanan dan harus berprinsip pada kecepatan penanganan *sold out* tanpa mengabaikan sistem administrasi keuangan.
- f. Setiap karyawan yang bertugas pada *Food & Beverage Service Department* dan *Food & Beverage Product* harus mengetahui langkah-langkah penanganan *sold out* dan bekerja sama mengatasinya.

Untuk Penelitian Selanjutnya diharapkan 1) Penelitian selanjutnya dapat dilaksanakan dengan menghubungkan dengan kepuasan tamu dan minat berkunjung kembali pada suatu hotel; 2) Penelitian dapat dilakukan di hotel lain pada bagian *Food & Beverage Product* dan *Food & Beverage Service*; 3) Penelitian dapat dilakukan dengan pendekatan kuantitatif ataupun *Mix Methods* untuk menggali berbagai fenomena dalam industri perhotelan untuk memberikan pelayanan maksimal kepada tamu dan meningkatkan pendapatan bagi hotel.

DAFTAR PUSTAKA

- Abd.Rachman Arief (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Bagyono. (2005). *Pariwisata dan Perhotelan*. Penerbit Alfabeta
- Dajan A.(1993). *Pengantar Metode Statistik*. Penerbit LP3ES, Jakarta
- Darmo Soewirjo, Herdi S. (2003). *Teori & Praktek Akuntansi Perhotelan*. Andi . Yogyakarta.
- Echols, John, (1996). *An Indonesian – English Dictionary*. PT. Gramedia . Jakarta.
- I.B.M. Wiyasha. (2006). *F & B Cost Control*. ANDI . Yogyakarta.
- Marpaung, Happy. (2002). *Pengetahuan Kepariwisataaan*. Alfabeta. Bandung
- Marsum WA. (2005). *Restoran dan Segala Permasalahannya*. Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Ngafenan, Mohamad. Drs.(1996). *Kamus Pariwisata*. Eftar & Dahara Prize. Semarang.
- Ninemeier, Jack, D, Ph.D. (1982). *Planning & Control for Food & Beverage Operation*. American Hotel & Motel Association (AH&MA). Michigan.
- Rumekso. (2002). *Housekeeping Hotel*. CV.Andi .Yogyakarta.
- Sihite, Richard. S.Sos. (2000). *Hotel Accounting & Cashier*. SIC . Surabaya.
- _____. (2000). *Hotel Management*. SIC . Surabaya.
- _____. (2003). *Food Service*. SIC . Surabaya
- Soekresno & IN.R. Pendit, (1996). *Petunjuk Praktis Pramusaji F & B Service*. PT. Gramedia . Jakarta.
- Soekresno, S.E, (2001). *Housekeeping Hotel*. Andi. Yogyakarta
- _____, (2001). *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. PT. Gramedia . Jakarta.
- Soenarno, Adi. (1995). *Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan*. Angkasa. Bandung,
- Sugiarto, Endar MM, (2003). *Pengantar Akomodasi & Restoran*. PT. Gramedia . Jakarta.
- Sulastiyono, Agus. Drs, Msi, (2002). *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. PT. Gramedia . Jakarta.
- Wijanarko, Sony. S.ST.Par. (2005). *Culinary Art (Food Production I)*. Sekolah Tinggi Pariwisata Manado . Manado.
- _____. (2006). *Hotel Accountancy & Analysis*. Sekolah Tinggi Pariwisata Manado . Manado.
- Wojowasito, S. (1980). *Kamus Lengkap Inggris – Indonesia. Indonesia – Inggris*. Hasta . Bandung.