

Analisis Ketersediaan *Cutleries* terhadap Operasional Restoran di Paradise Golf & Resort

Franclyn Dondolot¹, Fonny Sangari²

Program Study Manajemen Perhotelan, Jurusan Pariwisata, Politeknik Negeri Manado^{1,2}

*Email Korespondensi: axeldondolot@gmail.com

Diterima: 10-09-2025 | Disetujui: 20-09-2025 | Diterbitkan: 22-09-2025

ABSTRACT

This study aims to analyze the available of the number of equipment on the effectiveness and efficiency of restaurant operations. Equipment is one of the important elements in supporting the smooth running of the food production process, customer service, and maintaining food hygiene and safety standards. Lack of equipment can hamper the work process, reduce service quality, and increase employee workload. Conversely, excessive equipment can lead to budget waste and limited work space. This study uses a descriptive approach with observation and interview methods with restaurant operational managers, as well as quantitative data analysis related to equipment use and needs. The results of the analysis show that the suitability of the number of equipment with operational needs contributes significantly to time efficiency, employee productivity, and customer satisfaction. Therefore, proper equipment management based on the operational scale and type of restaurant service is crucial for overall operational success.

Keywords: operational, cutleries restaurant.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kesetersediaan jumlah equipment dalam mendukung efektivitas dan efisiensi operasional restoran. Equipment merupakan salah satu elemen penting dalam mendukung kelancaran proses produksi makanan, pelayanan pelanggan, serta menjaga standar kebersihan dan keamanan makanan. Kekurangan peralatan dapat menghambat proses kerja, menurunkan kualitas pelayanan, dan meningkatkan beban kerja karyawan. Sebaliknya, jumlah peralatan yang berlebihan dapat menyebabkan pemborosan anggaran dan keterbatasan ruang kerja. Studi ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode observasi dan wawancara terhadap manajer operasional restoran, serta analisis data kuantitatif terkait penggunaan dan kebutuhan peralatan. Hasil analisis menunjukkan bahwa kesesuaian jumlah equipment dengan kebutuhan operasional berkontribusi signifikan terhadap efisiensi waktu, produktivitas karyawan, dan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, pengelolaan peralatan yang tepat berdasarkan skala operasional dan jenis layanan restoran menjadi hal yang krusial untuk keberhasilan operasional secara keseluruhan.

Kata Kunci: operasional, *cutleries restaurant*

PENDAHULUAN

Industri hospitality sangat membutuhkan pelayanan yang prima, tidak hanya persoalan sumberdaya manusianya namun juga ketersediaan peralatan yang mendukung pelayanan yang memuaskan. Kedua faktor tersebut saling mengikat dan tidak bisa dipisahkan satu dengan lainnya. Persoalan complain terhadap pelayanan restoran banyak terjadi di restoran lokal-lokal di daerah, ini tidak lagi terkait permasalahan alat namun juga sumber daya manusia (Towoliu, dkk. 2017). Kalau pun itu terjadi pada industri hospitality lokal, hal tersebut masih dimaklumi, bagaimana dengan outlet-outlet restoran yang ada di hotel yang notabene dianggap telah melalui sebuah seleksi yang panjang, baik kualitas sumberdaya manusianya yang diperhatikan namun juga ketersediaan peralatan yang mendukung operasional industri tersebut.

Dalam industri pehotelan keberhasilan operasional sangat dipengaruhi oleh efisiensi dan efektivitas peralatan (equipment) yang digunakan. Equipment restoran mencakup berbagai perlengkapan dapur seperti kompor, oven, blender, kulkas, hingga peralatan penyajian seperti piring, sendok, dan gelas. Jumlah dan jenis equipment yang tersedia akan sangat menentukan kelancaran aktivitas produksi makanan, pelayanan terhadap pelanggan, serta efisiensi waktu dan biaya.

Ketersediaan equipment yang memadai memungkinkan proses kerja berjalan dengan lebih cepat dan terorganisir. Sebaliknya, kekurangan peralatan dapat menimbulkan hambatan dalam proses produksi, meningkatkan waktu tunggu pelanggan, dan menurunkan kualitas pelayanan. Hal ini tentunya akan berdampak pada kepuasan pelanggan dan profitabilitas restoran secara keseluruhan. Namun, memiliki *equipment* dalam jumlah banyak juga tidak selalu menguntungkan jika tidak diimbangi dengan pemanfaatan yang optimal. *Equipment* yang berlebih dapat menambah biaya operasional, perawatan, dan memakan ruang kerja yang seharusnya dapat digunakan secara lebih efisien.

Dalam operasional yang ada di restoran kasasa masih banyak masalah dalam peralatan. Sehingga menyebabkan complain dari beberapa tamu atau pengunjung restoran. Terkadang saat kenaikan *occupancy* hotel, peneliti mendapati bahwa beberapa kali terjadi kehabisan equipment, contohnya seperti *fork* dan *spoon* yang dipakai lalu harus cepat dicuci agar bisa dipakai lagi oleh tamu yang lain yang akan datang pada saat breakfast, adapun juga pengalaman lain dari peneliti yaitu beberapa kali masih dengan penyebab yang sama kenaikan atau peningkatan *occupancy* juga bisa menyebabkan kurangnya kebersihan karena takut keterlambatan dan mendapat keluhan lagi dari tamu sampai-sampai ketika mempolish *goblet* atau *plate* yang akan digunakan oleh tamu lain namun tanpa *staff* sadari di *plate* atau *goblet* tersebut masih terdapat bercak noda atau sidik jari. Tujuan dari penelitian adalah untuk menganalisis ketersediaan peralatan di restoran dalam mendukung operasional restoran.

TINJAUAN PUSTAKA

Menurut Marsum dalam (Khusnul & Ugie, 2018) Restoran merupakan sebuah tempat yang secara komersial menyediakan layanan makanan dan minuman dengan standar pelayanan yang

Analisis Ketersediaan Cutleries terhadap Operasional Restoran di Paradise Golf & Resort
(Dondolot, et al.)

baik, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan kenyamanan setiap tamu. Sedangkan Nifati & Purwidiani, (2017) restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua *customer* baik berupa makanan maupun minuman. Yang artinya Restoran adalah istilah umum untuk menyebut usaha tata boga, yang menyajikan hidangan kepada masyarakat dan menyediakan tempat untuk menikmati hidangan tersebut serta menetapkan tarif tertentu untuk makanan dan pelayanannya.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Menurut Moleong (2017:6) mengatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistik dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Menurut Sugiyono (2018 : 213) penelitian kualitatif, yang berbasis pada filsafat postpositivisme (khususnya fenomenologi), digunakan untuk menyelidiki situasi ilmiah di mana peneliti adalah subjeknya sendiri. Teknik pengumpulan data dan analisis kualitatif lebih menekankan pada makna. Metodologi penelitian kualitatif menggunakan aktivitas sosial, sikap, dan persepsi individu atau kelompok untuk menganalisis dan mendeskripsikan fenomena atau objek penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dari hasil data dengan karyawan ada beberapa peralatan yang mulai kurang. Hal ini penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Paradise Hotel Golf & Resort. ada beberapa hal penting yang harus Hotel ketahui bahwa peralatan yang ada di restoran kasasa mulai berkurang, untuk itu karyawan atau staff yang ada harus memperhatikan hal ini agar supaya ketika ada tamu minta requestsan seperti dinner plate atau cutleries tidak berkurang dan tamu merasa puas dengan pelayan yang ada di Paradise Hotel Golf & Resort. Berdasarkan hasil Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Paradise Hotel Golf and Resort, khususnya pada departemen Food & Beverage Service, diketahui bahwa hotel ini mengoperasikan beberapa gerai makanan dan minuman. Hotel ini memiliki tiga restoran utama: Kasasa Restoran, yang dilengkapi dengan 30 peralatan (equipment) standar Italia. Restoran Italia, yang berkapasitas 150 hingga 250 pax. Kadera Restoran, yang juga memiliki kapasitas 150 hingga 250 pax. *Food and Beverage Service departement* mempunyai 5 karyawan dengan shift yang berbeda – beda serta menerapkan 5 hari kerja dengan durasi 8 jam termasuk 1 jam istirahat dan 1 hari off day jumlah tamu yang berkunjung di hotel paradise pada 3 bulan terakhir ada sekitaran 150 pax dari aspac, ada beberapa event yang di lakukan di hotel paradise seperti event pertamina, kontraktor, prof kadow, uni versitas negeri gorontalo, family gathering dari golf.

Penulis mengamati beberapa permasalahan mengenai kualitas pelayanan. Yakni terjadinya masalah karena ada beberapa peralatan yang mulai kurang dan menyebabkan terjadinya komplain dari Tamu. Hal ini disebabkan karena kurangnya peralatan atau equipment pada Kasasa Restoran di Paradise Hotel Golf and Resort, (Sawelo, dkk. 2024; Sedu,dkk. 2025; Sangari, dkk 2025). Dalam hal ini pentingnya memperhatikan peralatan-peralatan yang ada di restoran kasasa. Pada uraian diatas, Penulis melakukan

Analisis Ketersediaan Cutleries terhadap Operasional Restoran di Paradise Golf & Resort

(Dondolot, et al.)

penelitian dan mendapati beberapa masalah yang harus diteliti untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka harus diperbaiki atau dikembangkan secara kualitatif. Berikut ini merupakan hasil yang dilakukan oleh peneliti yaitu metode observasi dan wawancara.

Hasil Observasi

Pada Kasasa Restoran di Paradise Hotel Golf & Resort banyak peralatan yang kurang. Berikut ini yang merupakan hasil dari observasi yang peneliti lakukan didalam restoran tersebut. Peneliti melakukan observasi mengenai analisis jumlah equipment terhadap operasional restoran kasasa di Paradise Hotel Golf & Resort. Berikut adalah tabel hasil observasi data perlengkapan cutleries.

Tabel 1. Hasil Observasi Data Perlengkapan

No	Nama peralatan	Jumlah Equipment Yang Tersedia
1	Dinner plate 26 cm moderne	369
2	Dessert plate 22. 5 cm moderne	265
3	B&B plate 16 cm moderne	151
4	Ashtray moderne	15
5	Salt shaker 3 hole moderne	16
6	Peper shaker 5 hole moderne	25
7	Salad / dinner plate cameo	175
8	Dessert plate 21 cm cameo	208
9	B&B plate 16 cm cameo	271
10	Soup cup with cover cameo	90
11	Vinegar pot cameo	1
12	Soup cup cameo	99
13	Tea cup large cameo	94
14	Capucino cup legacy	27
15	Dinner plate new polos 26 cm ikea	176
16	Dessert plate new polos 22 cm ikea	240
17	Dinner spoon mountblanc	154
18	Dinner fork mountblac	183
19	Tea spoon mix + ikea	31
20	Dinner knife lusol	165
21	Dinner fork lusol	174
22	Soup spoon sola	1
23	Dessert knife lusol	28
24	Dessert spoon ikea	40
25	Dessert fork ikea	83

Analisis Ketersediaan Cutleries terhadap Operasional Restoran di Paradise Golf & Resort
(Dondolot, et al.)

26	Serving fork lusol	43
27	Serving spoon lusol	8
28	Soup ladle	16
29	Sauce ladle	4
30	Soup ladle stand	1
31	Stainles milk jug	2
32	Water goblet	49
33	Old fashioned	30
34	Decanter	3
35	Cocktail glass	18
36	Juice glass	321
37	Electra tumbler 39CL	27
38	Champagne flute	16
39	Jug glass	2
40	Candle glass	2
41	White wine glass	5
42	Pitcher	5
43	Service tray plastic rectangle L	3
44	Service tray plastic M	15
45	Service tray round plastic M	9
46	Place mate	138
47	Hiw low / stand in condiment	11
48	Food cover	25
49	Shaker set	2
50	Jus container	2
51	Juice dispenser	4
52	Coffee urn	2
53	Milk dispenser	1
54	Coffee maker	-
55	Standing wine cooler	6
56	Coffee maker	1
57	Coffee mesin	1
58	Stanless milk jug	2
59	Ziger 40 OZ	1
60	Jiger 30 Oz	2
61	Stainer	2
62	Flunel	1
63	Coffee latte cup	2
64	Stanless jug without handle	1
65	Stanless mug small	1
66	Stanlees jug small	2
67	Dispenser aqua	4
68	Freezer RSA	1
69	Showcase	1
70	Freezer modena	1

Sumber olahan : 2025

Berdasarkan hasil daftar data inventory 3 bulan terakhir pkl dapat di lihat pada tabel di atas bahwa peralatan yang ada di restoran kasasa masih banyak berkurang karena kurangnya tanggung jawab staff untuk melakukan inventory barang-barang yang ada.

Hasil Wawancara

Untuk menjawab pertanyaan yang penulis lakukan dalam metode wawancara serta membandingkan hasil observasi terhadap kebenaran atau fakta yang ada, maka peneliti melakukan wawancara kepada karyawan yang ada di department food and beverage terutama di bagian resto. Penulis melakukan wawancara dengan staff atau karyawan yang bekerja di bagian restoran untuk diwawancarai dan tidak mengganggu pekerjaan mereka.

Tabel 2 Hasil Wawancara

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah jumlah equipment yang tersedia saat ini sudah mencukupi untuk mendukung operasional harian restoran?	Iya banyak mencukupi untuk operasional
2	Bagaimana pengaruh kekurangan equipment terhadap kelancaran operasional restoran?	Kalau equipment tidak cukup maka operasional tidak lancar dan akan memicu terjadinya complain dari tamu
3	Seberapa sering equipment digunakan dalam satu hari operasional?	Setiap ada orderan tamu kalau alacarte dan event untuk banquet acara resmi seperti family gethring dan lain-lain
4	Apakah ada equipment yang jarang digunakan atau tidak efisien secara operasional?	Ada kalau dari kami mungkin equipment untuk resto chinese karna belum buka restonya
5	Apakah terdapat standar jumlah equipment yang ideal berdasarkan kapasitas restoran?	Iya masing-masing terbagi di setiap outlet resto karna kami memiliki lebih dari 1 restaurant

Sumber olahan : 2025

Berdasarkan hasil wawancara dengan karyawan pada tabel di atas tentang equipment yang ada di restoran kasasa masih banyak peralatan yang mencukupi operasional di Restoran Kasasa.

Analisis

Berdasarkan hasil observasi yang di lakukan oleh peneliti, membuat data perlengkapan yang ada di restoran kasasa masih banyak peralatan yang berkurang misalnya tiffany coffee, sugar container, soup cap dan lain-lain adapun masalah tentang peralatan yang berkurang sehingga dapat menyebabkan complain dari tamu. Demikian juga pada saat melakukan wawancara dengan karyawan atau staff yang sudah di wawancarai. Ada beberapa pertanyaan yang peneliti tanya kepada staff mengenai equipment yang ada di restoran kasasa. Jumlah equipment yang ada di restoran sangat berpengaruh terhadap kelancaran operasional yang ada di restoran, adapun peralatan yang masih berkurang misalnya: tiffany coffee, sugar container, soup cap, tea cup, capucino cup, coffee cup, tea spoon mix, water goblet, dessert fork, dessert spoon dan masih banyak peralatan yang berkurang, pada tabel yang ada di atas.

Pembahasan

Berdasarkan dari hasil observasi data equipment di kasasa restoran sangat berpengaruh dalam operasional restoran hal ini sangat penting dalam menentukan kelancaran dan kualitas layanan restoran. pertama-tama ketersediaan equipment yang mencukupi operasional dan membantu mempercepat proses operasional yang ada di restoran, maka dari itu harus menambah equipment dan jumlah equipment harus melebihi operasional yang di butuhkan adalah sebagai berikut, dalam operasional yang ada di kasasa restoran masih banyak peralatan yang berkurang dalam hal ini pentingnya bagi pihak hotel dan karyawan untuk memperhatikan barang-barang yang ada di hotel tersebut adapun barang-barang yang berkurang misalnya: Tiffany coffee mug L moderne, Serving spoon lusol, Cake server sola, Tong mix, Soup ladle, Sauce ladle, Long sauce/salad, Water goblet, Cocktail glass, dan masih banyak peralatan yang ada di restoran kasasa hal ini dapat mempengaruhi operasional yang ada di Hotel Paradise Golf & Resort. Maka dari itu harus memperhatikan barang-barang tersebut, sehingga operasional bisa berjalan dengan baik dan tidak ada complain dari tamu. Untuk itu para staff harus mengecek peralatan-peralatan yang ada di restoran sehingga ketika ada event banquet atau tamu yang memesan a la carte dan acara resmi seperti family gathering dan event lainnya.

KESIMPULAN

. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan mengenai jumlah equipment terhadap operasional restoran, dapat disimpulkan bahwa ketersediaan equipment yang memadai memiliki peran penting dalam menunjang kelancaran dan efisiensi operasional restoran, hal-hal yang dapat berkembang dalam operasional di restoran kasasa adalah sebagai berikut: Pentingnya Hotel dan staff yang bekerja di kasasa restoran untuk memperhatikan equipment yang ada, sehingga operasional bisa berjalan dengan baik dan tidak ada complain dari tamu.

Dari hasil analisis yang dilakukan di restoran masih banyak permasalahan dalam peralatan sehingga operasional tidak berjalan dengan lancar, hal ini dapat menimbulkan complain yang ada di karenakan barang-barang yang ada di restoran kasasa selalu berkurang Untuk itu Hotel dan staff harus bertanggung jawab dalam peralatan yang ada di restoran kasasa.

SARAN

Berdasarkan analisis mengenai jumlah equipment terhadap operasional di restoran kasasa, ada beberapa saran yang dapat meningkatkan efisiensi dalam Soperasional restoran kasasa: Evaluasi kebutuhan equipment secara berkala. Manajemen restoran perlu melakukan evaluasi berkala terhadap jumlah dan kondisi peralatan yang digunakan. Menyesuaikan jumlah equipment dengan skala operasionalJumlah equipment harus professional dengan jumlah pengunjung dan kapasitas produksi. Pelatihan penggunaan dan pemeliharaan equipment. Karyawan perlu pelatihan yang cukup dalam penggunaan serta perawatan equipment agar operasional dapat berjalan dengan lancar. Pengadaan equipment dengan teknologi efisien Restoran kasasa di sarankan untuk menggunakan peralatan dengan teknologi yang hemat energi, multifungsi, dan mudah untuk mendukung produktivitas serta meningkatkan operasional secara efisien. Peningkatan sistem inventory. Sistem pencatatan dan pelaporan inventory equipment harus ditingkatkan agar setiap perubahan dan kebutuhan alat dapat berjalan dengan operasional yang di butuhkan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Para penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Politeknik Negeri Manado melalui Jurusan Pariwisata dan Program Studi Manajemen Perhotelan yang telah mendukung penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggraini, F. D., & Utami, L. B. (2022). Upaya meningkatkan kinerja waiter atau waitress dalam menunjang keberhasilan operasional Food and Beverage Service terhadap penjualan di Hotel Grand Keisha Yogyakarta.
- Charles R. Goeldner dan J.R. Brent Ritchie, in Book *Tourism: Principles, Practices, Philosophies*, Goeldner dan Ritchie.
- Dennis Lillicrap & John Cousins, Pendidikan Hodder (2010) Layanan Makanan dan Minuman.
- Insani, Y. D., & Setiyariski, R. (2020). Meningkatkan kualitas pelayanan front office department melalui tugas dan tanggung jawab concierge pada Hotel Savoy Homann. *Jurnal Kajian Pariwisata*, 2(1), April, 1–10.
- Nifati & Purwidiani, 2017. Restoran merupakan tempat yang menyediakan layanan Makanan dan Minuman.
- Sangari, F., Lumare, M. A., Tuwaidan, A. E., Sambeka, V. L., & Tenda, M. P. (2025). ANALISIS KINERJA STEWARD DALAM PROSES MAINTANANCE EQUIPMENT PADA FOOD AND BEVERAGE SERVICE YUAN GARDEN HOTEL JAKARTA. *HOSPITALITY AND TOURISM*, 8(1).
- Sawelo, C. G., Sangari, F. E. H., Pua, M. M., & Lumataw, J. A. (2024). Analysis of the Role of Waiters and Waitresses in Improving Service Quality at Kasasa Restaurant at Paradise Hotel Golf & Resort. *International Journal of Strategic Studies*, 1(2), 32-40.
- Sedu, J. F., Sangari, F., & Lumataw, A. (2025). Analisis Peran Staff Banquet untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan dalam Operasional Banquet. *Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 1(3), 1175-1186.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono 2017, Buku yang berjudul "Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D" yang diterbitkan oleh Alfabeta, CV.
- Soekresno (2001) adalah buku berjudul "Manajemen Food & Beverage Service Hotel" yang diterbitkan oleh PT. Gramedia Pustaka Utama di Jakarta.
- Towoliu, B. I., Sangari, F., & Permana, D. E. (2017). Questioning the Readiness of Manado as a Tourism Destination: Poor Service of Waitresses in the Local Restourants. *Journal of Indonesian Tourism and Development Studies*, 5(1), 9-18.