

Peranan Tenaga Casual untuk Memperlancar Kinerja Food and Beverage Department di Laras Asri Resort and SPA

Lutfi Tyas Candra Widyaningrum

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata Indonesia (STIEPARI) Semarang

***Abstract.** This research was conducted Laras Asri Resort and Spa Salatiga. This purpose of the research was to analyze and explain the role of casual in Food and Beverage Department Laras Asri Resort and Spa, Strategy from Laras Asri Resort and Spa to maximizing the role of casual, and Benefit for Laras Asri Resort and Spa if uses casual. Research data was kualitatif research. Research data obtained through observation, interviews and documentation. The Responden in the study were 5 person. 2 person from the guest, 1 person from casual, and 3 person from Laras Asri Resort and Spa Management. The Result of the research that 1. From the data the role of casual in Food and Beverage Department in Laras Asri Resort and Spa the conclusion was, casual in Laras Asri Resort and Spa Has worked well according to the role and very helpful Food and Beverage Department if any events in Laras Asri Resort and Spa. 2. Laras Asri Resort and Spa has any strategy to maximizing the role of casual the trick was direction and supervision casual during work. 3. Uses casual in Laras Asri Resort and Spa Salatiga have an important influence give a positif benefits especially from Food and Beverage Department, besides being able to reduces the burden of employee uses casual can be pressing costs of hotel.*

***Keywords:** Laras Asri Resort and Spa, Strategy, Performance.*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan di Laras Asri Resort and Spa Salatiga yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan: Bagaimana peranan tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa Salatiga. Apakah strategi yang digunakan Laras Asri Resort and Spa untuk memaksimalkan kinerja tenaga casual. Manfaat apa yang di dapat Laras Asri Resort and Spa dengan adanya tenaga casual. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Peneliti menggunakan 5 orang sebagai responden dengan rincian 2 responden tamu, 1 responden tenaga casual, 3 responden manajemen Laras Asri and Spa. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa 1. Dalam melakukan peranannya yaitu sebagai tenaga bantu lepas di Laras Asri Resort and Spa Salatiga tenaga casual sudah bekerja cukup baik dan sangat membantu kinerja hotel 2. strategi tersendiri dalam mengatasinya salah satunya adalah dengan melakukan pengawasan dan pengarahan kepada tenaga casual baik sebelum, sesudah maupun selama bekerja, 3. Penggunaan tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa mempunyai pengaruh penting dan memberikan manfaat yang positif bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga terutama pada bagian Food and Beverage Department karena selain mengurangi beban pegawai tetap juga dapat membantu semua pekerjaan di food and beverage department serta dapat menekan pengeluaran.

Kata kunci: Laras Asri Resort and Spa, Strategi, Kinerja.

PENDAHULUAN

Banquet section merupakan salah satu bagian dari food and beverage department yang bertugas menangani segala macam kegiatan pesta atau jamuan yang diselenggarakan oleh suatu panitia atau pihak lain yang membuat pesanan ke hotel. Hal – hal yang perlu diperhatikan dalam pelayanan banquet adalah meningkatkan mutu service kepada tamu, meningkatkan kualitas produk yang dijual, meningkatkan fasilitas – fasilitas penunjang pelayanan dan meningkatkan promosi dan periklanan atau advertising.

Dalam penyelenggaraannya banquet section membutuhkan pegawai casual atau part time. Tenaga casual ini dibutuhkan apabila hotel sedang menyelenggarakan event – event besar yang banyak membutuhkan karyawan. Pegawai casual adalah pegawai yang hanya bekerja pada saat dibutuhkan, hanya pada saat hotel ramai saja mereka dipanggil dan biasanya dibayar secara harian.

Begitu pula di daerah Kota Salatiga yang mulai berkembang sektor pariwisatanya dan mulai bermunculan hotel – hotel baru. Di Kabupaten Semarang terdapat hotel yang berkonsep high class, antara lain: *Grand Wahid Hotel, Hotel Le Beringin, Kayu Arum Resort* dan salah satunya adalah *Laras Asri Resort and Spa*.

Laras Asri Resort and Spa adalah salah satu hotel besar di Kota Saltiga tetapi dengan jumlah staff yang terbatas. Banyak sekali event besar yang diadakan di Laras Asri Resort and Spa. Dengan adanya event besar tetapi dengan jumlah staff yang terbatas itu hotel kesulitan untuk menghandle setiap event besar. Maka, pihak hotel menggunakan tenaga tambahan atau tenaga casual untuk membantu menangani event.

KAJIAN TEORI

Tenaga Casual

Istilah tenaga casual atau tenaga lepas atau pekerja lepas adalah kata nomina untuk seseorang yang melakukan pekerjaan. Pekerjaan yang mereka jalani sendiri disebut pekerja lepas. Dalam bentuk bahasa inggrisnya freelance, istilah ini pertama kali diperkenalkan oleh Sir Walter Scott (1771-1832) dari Britania Raya dalam novelnya *Ivanhoe* untuk menggambarkan seseorang tentara bayaran abad pertengahan atau metafora untuk sebuah tombak yang bebas (freelance).

Menurut data dari ILO, jumlah angkatan kerja di Indonesia ada sekitar 128,3 juta sedangkan penduduk yang bekerja ada sekitar 120,8 juta. Hal ini berarti bahwa ada sekitar 7,5 juta penduduk yang masuk dalam kategori angkatan kerja yang berstatus pengangguran.

ILO juga menunjukkan pertumbuhan angkatan kerja di Indonesia rata-rata 1,4 persen per tahun sedangkan data dari Badan Pusat Statistik (BPS) menunjukkan bahwa pertumbuhan jumlah usaha baru di Indonesia hanyalah sebesar 0,9 persen per tahun. Hal ini berarti jumlah kesempatan kerja yang baru di Indonesia masih jauh lebih rendah dari pertumbuhan angkatan kerjanya sehingga jumlah pengangguran pun akan tetap tinggi.

Persaingan kerja yang ketat memaksa sebagian besar angkatan kerja yang menganggur ini untuk mengambil pekerjaan lepas dan di saat bersamaan, sebagian angkatan kerja yang sudah bekerja pun sering menggunakan waktu luangnya untuk mencari pekerjaan lepas dalam rangka menambah pendapatan mereka.

Praktek tenaga lepas sangat bervariasi beberapa memerlukan klien mereka untuk menandatangani kontrak tertulis, sementara yang lain dapat melakukan pekerjaan berdasarkan perjanjian lisan, yang mungkin dilaksanakan melalui sifat pekerjaan tersebut.

Pembayaran untuk pekerja lepas juga bervariasi. Pekerja lepas mungkin mendapatkan bayaran mereka dalam hitungan per minggu, per hari, atau perjam. Pengaturan pembayaran dapat dimuka, persentase dimuka, atau setelah penyelesaian pekerjaan/kontrak.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tenaga casual atau tenaga lepas atau pekerja lepas adalah seseorang yang bekerja sendiri dan tidak berkomitmen kepada majikan untuk jangka panjang tertentu.

Food and Beverage Department

Menurut Soekresno dan Pendit (2000) menyebutkan bahwa food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut dan dikelola secara komersial dan professional.

Penghasilan terbesar dari pengelolaan sebuah hotel adalah penjualan kamar. Penghasilan kedua terbesar adalah penjualan makanan dan minuman, baik yang dijual di outlet-outlet restoran yang dimiliki oleh hotel tersebut maupun penjualan makanan dan

minuman melalui layanan kamar (room service). Pelaksanaan penyediaan dan pengolahan, penyajian dan penjualan makanan dan minuman berada di bawah tanggung jawab divisi makanan dan minuman/Food and Beverage Department.

Menurut Soekresno dan Pendit (1998) menyebutkan bahwa food and beverage department adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal dihotel tersebut dan dikelola secara komersial dan professional.

Di samping menginap dan beristirahat dengan menyediakan kamar yang nyaman dan bersih dengan layanan yang cepat dan tepat, penyediaan layanan makanan dan minuman di hotel merupakan suatu keharusan agar para tamu dapat tinggal nyaman dan menyenangkan di hotel tersebut. Di hotel-hotel berbintang sangat umum kita temui beberapa restoran dan bar yang dibuka untuk kepentingan tamu hotel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengambil lokasi di Laras Asri Resort and Spa Salatiga yang banyak menggunakan tenaga casual pada saat adanya event-event yang berlangsung dihotel tersebut. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang menekankan pada quality atau hal terpenting dari sifat suatu barang/jasa. Suatu penelitian kualitatif dieksplorasi dan diperdalam dari suatu fenomena sosial atau suatu lingkungan sosial yang terdiri atas pelaku, kejadian, tempat dan waktu (Satori dan Komariah, 2017).

Wawancara berarti melakukan interaksi komunikasi atau percakapan antara pewawancara (interviewer) dan terwawancara (interviewee) dengan maksud menghimpun informasi dari interviewee. Interviewee dalam penelitian kualitatif adalah informan yang daripadanya pengetahuan dan pemahaman diperoleh (Satori dan komariah, 2017).

Adapun narasumbernya adalah Food and Beverage Manager, HRD Manager dan Banquet waiter, tenaga casual serta tamu. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa yang dimaksud dokumen

adalah catatan kejadian yang sudah lampau yang dinyatakan dalam bentuk lisan, tulisan dan karya bentuk (Satori dan Komariah, 2017).

Dalam Teknik keabsahan data yang dilakukan dengan menggunakan metode triangulasi, Metode triangulasi tersebut adalah sebagai berikut :

1. Perbandingan data hasil penelitian atau observasi dengan cara wawancara
2. Perbandingan hasil wawancara dengan dokumentasi yang berkaitan atau berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti
3. Perbandingan perspektif seseorang dengan masyarakat biasa

HASIL PEMBAHASAN

Peranan tenaga casual dalam memperlancar kinerja food and beverage department di Laras Asri Resort and Spa

Dari hasil temuan observasi langsung di lokasi yaitu di Laras Asri Resort and Spa Salatiga, dengan mencatat dokumen yang ada dengan wawancara langsung dengan tamu yang sedang berkunjung di Laras Asri Resort and Spa, tenaga casual maupun manajemen dari Laras Asri Resort and Spa yang terdiri dari manajer HRD, manajer Food and Beverage Department, dan Banquet waiter, maka secara jelas dapat diketahui peranan tenaga casual bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga.

Menurut Soejono Soekanto dalam buku yang berjudul sosiologi suatu pengantar (2012). Peranan merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, dia menjalankan suatu peranan.

Di Food and Beverage Department khususnya di bagian banquet di Laras Asri Resort and Spa sendiri terdapat Standar Operasional Prosedur (SOP) yakni sebagai berikut:

1. Mise and place

Mise en place (Pengucapan bahasa Prancis: [mi z plas]) adalah frase kuliner Prancis yang berarti "memasang" atau "semuanya sesuai tempatnya".

2. Table Setting

Table setting merupakan penataan suatu ruangan yang akan dipakai selama event berlangsung. Penataan ini di setting sesuai dengan permintaan dan kebutuhan tamu.

3. Greeting to the guest

Greeting merupakan hal penting yang harus dilakukan pada saat bertemu tamu. Greeting di Laras Asri Resort and Spa ini sendiri dilakukan dengan cara menyapa, memberi salam serta wajib tersenyum kepada tamu.

4. Food Service

Food Service adalah pelayanan makan dan minuman kepada tamu pada saat event berlangsung. Biasanya pada saat food service ini tiap staff termasuk tenaga casual dibagi menjadi beberapa area kerja sehingga pelayanan akan menjadi efektif serta kinerjanya menjadi lebih cepat.

5. Clearing and resetting (pembersihan dan penataan)

Clearing and resetting adalah proses penataan ulang meja atau posisi peralatan dan perlengkapan sesuai standar yang ditentukan. Clearing and resetting ini dilakukan apabila acara sudah selesai dan tamu sudah meninggalkan tempat acara

Tenaga casual yang digunakan di Laras Asri Resort and Spa sendiri wajib mematuhi Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada. Tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa itu sendiri berperan membantu kinerja para staff mulai dari sebelum acara berlangsung yakni melakukan mise and place dan table setting, pada saat acara berlangsung mulai dari melakukan greeting kepada tamu dan melakukan food service, maupun pada saat setelah selesainya acara yaitu melakukan clearing and resetting.

Tenaga Casual di Laras Asri Resort and Spa mempunyai peranan yang sangat penting bagi kelancaran kinerja hotel hal ini dikarenakan jumlah karyawan yang ada di bagian Food and Beverage Department Laras Asri Resort and Spa sendiri mempunyai jumlah yang terbatas sehingga sangat membutuhkan bantuan dari para tenaga casual demi kelancaran suatu acara di hotel tersebut. Dengan adanya tenaga casual yang digunakan oleh Laras Asri Resort and Spa itu sendiri maka sangat membantu kerja para karyawan sehingga event – event yang berlangsung pada saat itu dapat di handle dengan baik hal ini sangat lah penting karena apabila tiap adanya event dapat di handle dengan baik maka tamu akan merasa puas dengan pelayanan di Laras Asri Resort and Spa sehingga akan mengurangi komplain yang berasal dari tamu.

Relevansi suatu peranan tenaga casual itu sendiri juga bergantung pada penekanan peran tersebut oleh para penilai atau pengamat (atasan) dalam hal ini adalah Manajer

HRD, Manajer Food and Beverage Department, serta para Banquet Waiter. Dalam hal ini, strategi dan struktur organisasi juga terbukti mempengaruhi peran dan persepsi peran atau role perception.

Dengan adanya peranan tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa maka akan menimbulkan keuntungan bagi hotel dan potensi akan munculnya keuntungan multiplier sangat mungkin dapat dicapai, sehingga suatu saat konsumen (tamu) akan merasakan terkesan dengan pelayanan di hotel tersebut dan memberikan outcome yang positif.

Strategi food and beverage department dalam upaya memaksimalkan kinerja tenaga casual

Dari hasil temuan observasi langsung di lokasi yaitu di Laras Asri Resort and Spa Salatiga, dengan mencatat dokumen yang ada dengan wawancara langsung dengan manajemen dari Laras Asri Resort and Spa yang terdiri dari manajer HRD, manajer Food and Beverage Department, dan Banquet waiter, maka secara dapat diketahui strategi dari Food and Beverage Department Laras Asri Resort and Spa dalam upaya memaksimalkan kinerja para tenaga casual.

Didalam strategi yang baik terdapat koordinasi tim kerja dalam hal ini adalah koordinasi para manajemen Laras Asri Resort and Spa dalam mengakomodir kerja para tenaga casual serta memiliki taktik yang baik untuk mencapai tujuan secara efektif.

Manajer HRD, Manajer Food and Beverage Department dan Banquet waiter yang dalam hal ini merupakan para penanggung jawab tenaga casual mulai dari proses perekrutan, saat tenaga casual bekerja, maupun hingga para tenaga casual selesai bekerja harus mempunyai serangkaian keputusan dan tindakan mendasar yang lalu di implementasikan oleh para tenaga casual dalam rangka pencapaian tujuan sehingga menghasilkan dapat menghasilkan dampak yang positif bagi hotel itu sendiri.

Strategi yang digunakan para manajemen dari Laras Asri Resort and Spa itu sendiri ialah memberikan briefing sebelum para tenaga casual mulai bekerja. Briefing yang dilakukan oleh manajemen ini sendiri adalah mengenai apa saja yang harus dikerjakan dan menjadi job desk dan pembagian tugas mereka pada saat nanti para tenaga casual mulai bekerja sehingga nantinya pada saat para tenaga casual bekerja maka pekerjaan mereka akan lebih terarah dan mereka akan lebih mudah dalam melakukan pekerjaan mereka.

Selain dengan mengadakan briefing pada saat sebelum mulai bekerja strategi lain yang di gunakan oleh manajemen Laras Asri Resort and Spa sendiri adalah dengan melakukan pengawasan dan pengarahan - pengarahab pada saat mereka bekerja. Tujuan dari pengawasan itu sendiri ialah untuk menetapkan ukuran kinerja para tenaga casual sehingga nantinya dapat dilakukan pengambilan tindakan selanjutnya oleh para manajemen Laras Asri Resort and Spa Salatiga yang dapat mendukung pencapaian agar sesuai dengan hasil yang di harapkan.

Selain itu sesuai dengan yang telah di ungkapkan oleh Banquet Waiter Laras Asri Resort and Spa juga wajib menciptakan suasana yang nyaman pada saat bekerja. Menciptakan suasana yang nyaman ini sendiri bertujuan agar agar para tenaga casual merasa nyaman dalam bekerja sehingga para tenaga casual tidak merasa tertekan daalam bekerja dengan begitu maka hasil pekerjaan mereka akan menjadi lebih baik.

Manfaat yang di dapat oleh Laras Asri Resort and Spa Salatiga karena menggunakan tenaga casual

Dari hasil temuan observasi langsung di lokasi yaitu di Laras Asri Resort and Spa Salatiga, dengan mencatat dokumen yang ada dengan wawancara langsung dengan manajemen dari Laras Asri Resort and Spa yang terdiri dari manajer HRD, manajer Food and Beverage Department, dan Banquet waiter, maka secara dapat diketahui strategi dari Food and Beverage Department Laras Asri Resort and Spa maka dapat terlihat jelas manfaat yang di peroleh oleh Laras Asri Resort and Spa dengan adanya tenaga casual.

Manfaat yang sangat dirasakan oleh departement Food and Beverage itu sendiri adalah sangat membantu menghandle event – event yang berlangsung di Food and Beverage Department selain itu manfaat yang lain ialah dengan adanya tenaga casual menjadi lebih mengurangi beban kerja para karyawan yang jumlahnya terbatas.

Dengan penggunaan tenaga casual itu sendiri bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga sangat efektif bagi pengeluaran hotel itu sendiri. Hal ini dikarenakan karena sistem pembayaran bagi tenaga casual sendiri yang bersifat harian. Tenaga casual dibayar hanya pada saat mereka bekerja saja hal ini tentu saja sangat menguntungkan bagi hotel dan dapat menekan pengeluaran hotel, sebab apabila hotel merekrut karyawan tetap maka hotel akan memberikan gaji secara penuh serta memberikan uang service hal ini berbeda apabila hotel menggunakan tenaga casual.

Penggunaan tenaga casual juga memberikan dampak positif lain yang berkaitan dengan tamu. Karena dengan adanya tenaga casual event – event yang ada dapat diatasi dengan baik sehingga hal ini akan berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi yang di laksanakan di Laras Asri Resort and Spa kota Salatiga mengenai Peranan Tenaga Casual untuk Memperlancar Kinerja Food and Beverage Department maka dapat diambil beberapa kesimpulan. Kesimpulan tersebut dipaparkan sebagai berikut :

1. Sesuai data yang diperoleh peneliti mengenai Peranan Tenaga Casual untuk Memperlancar Kinerja Food and Beverage Department, kesimpulannya adalah bahwa dalam melakukan peranannya yaitu sebagai tenaga bantu lepas di Laras Asri Resort and Spa Salatiga tenaga casual sudah bekerja cukup baik dan sangat membantu kinerja hotel terutama bagian Food and Beverage selama menangani event – event yang berlangsung di Laras Asri Resort and Spa Salatiga.
2. Dalam kinerja seorang tenaga casual yang ada di Laras Asri Resort and Spa Salatiga masih terdapat beberapa kekurangan – kekurangan seperti kurangnya inisiatif dari tenaga casual saat bekerja tetapi Laras Asri Resort and Spa mempunyai strategi tersendiri dalam mengatasinya salah satunya adalah dengan melakukan pengawasan dan pengarahan kepada tenaga casual baik sebelum, sesudah maupun selama bekerja.
3. Penggunaan tenaga casual di Laras Asri Resort and Spa mempunyai pengaruh penting dan memberikan manfaat yang positif bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga terutama pada bagian Food and Beverage Department karena selain mengurangi beban pegawai tetap juga dapat membantu semua pekerjaan di food and beverage department serta dapat menekan pengeluaran hotel.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah disimpulkan diatas, maka peneliti memberikan saran bagi manajemen Laras Asri Resort and Spa Salatiga dan para tenaga casual untuk meningkatkan peranan kerjanya, antara lain sebagai berikut :

1. Bagi Food and Beverage Department, Perlunya pengembangan lebih lanjut mengenai strategi yang harus dilakukan oleh Laras Asri Resort and Spa Salatiga mengenai cara untuk memaksimalkan kinerja tenaga casual bagi hotel. Laras Asri Resort and Spa Salatiga sebaiknya lebih berinovasi mengenai strategi mereka agar kinerja tenaga casual bagi food and beverage department di Laras Asri Resort and Spa dapat menjadi lebih maksimal lagi.
2. Bagi tenaga casual, walaupun hanya sebagai tenaga bantu yang dipergunakan oleh Laras Asri Resort and Spa Salatiga juga perlu meningkatkan lagi kinerjanya agar dapat memberikan manfaat lebih bagi Laras Asri Resort and Spa Salatiga. Serta juga dapat meminimalkan komplain yang berasal dari tamu.
3. Bagi Manajemen Laras Asri Resort and Spa Salatiga untuk kedepannya agar lebih baik lagi dalam melakukan pengawasan terhadap kinerja tenaga casual.

DAFTAR PUSTAKA

- Rivai, Veithzal. 2004. *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan*. Jakarta: Rajawali Pers
- Satori, komariah, 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Siswanto, H.B., 2012. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi aksara
- Soekanto, Soejono., 2012. *Sosiologi Suatu Pengantar*. Depok: Rajawali Pers
- Soekresno., dan Pendit. 2000. *Pramusaji Food & Beverage Service*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiarto, Endar., dan Sri Sulartiningrum, B.A. 2001. *Pengantar Akomodasi & Restoran*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R dan D*, Bandung: Alfabeta
- Thoha, Miftah. 2012. *Kepemimpinan Dalam Manajemen*. Depok: Rajawali Pers
- Ibo, ahmad., 2016. *Program prioritas kemenpar di 2017*. [online]. (<http://m.liputan6.com/lifestyle/read/2684612/ini-program-prioritas-kemenpar-di-2017>). Diakses tanggal 29 Oktober 2017)
- Tenaga Lepas. [online]. (https://id.m.wikipedia.org/wiki/Tenaga_Lepas, diakses tanggal 17 November 2017)