

Penerapan *Minimum Charge* Untuk *Outside Guest* Restoran Di Amanjiwo Resort

Niken Prihandini

Universitas Bina Sarana Informatika

Citra Unik Mayasari

Universitas Bina Sarana Informatika

citra.cyu@bsi.ac.id

ABSTRACT

Food and beverage service department plays an important role in the hotel's operational and income's continuity. In food and beverage service department, restaurant is a center place for arrival of the guests, therefore a waiter or waitres should have an attitude and good service to treat and welcome them. Amanjiwo is ones of a luxurious resort which gives a memorial and prestige service for everyone who comes to Amanjiwo. Because Amanjiwo is private resort and hotels, so they apply minimum spend for non staying or non resident guests to make sure the guests privacy and to keep the luxurious of the hotel. Therefore Amanjiwo apply a minimum charge policy for all outside guests whowould like to enjoy the hotel facilities. The reason why they applied because to many outside guests who come to Amanjiwo just walking around and taking a pictures, someof them make a noise and seated everywhere without spend to buy a meals or beverage. This researched is using descriptive qualitative method by interviewing and observation to several employees about minimum charge at restaurant by seeing how to the service to all the outside guests and its impact to Amanjiwo. With the minimum charge policy applied, it was running smoothly. The hotels can maintained and keep the in house guests privacy. And the hotel revenue is increasing with this minimum charge policy.

Keywords : *Food and Beverage Service, Minimum Charge, Outside Guest*

ABSTRAK

Food and beverage service department memegang peranan penting dalam kelangsungan operasional dan pendapatan sebuah hotel. Restoran merupakan bagian dari *food and beverage service* yang menjadi pusat datangnya tamu, oleh karena itu seorang pramusaji harus memiliki sikap dan pelayanan yang baik bagi para tamu yang datang. Amanjiwo salah satu *resort* mewah yang memberikan pelayanan berkesan dan berkelas bagi semua tamu yang datang ke Amanjiwo, karena Amanjiwo adalah sebuah hotel yang *exclusife*, maka dari itu manajemen Amanjiwo menerapkan *minimum charge* untuk *outside guest* yang ingin menikmati fasilitas Amanjiwo. Kebijakan *minimum charge* diterapkan karena banyaknya tamu yang datang hanya untuk berfoto, jalan-jalan, duduk dis embarang tempat dan tidak membeli makanan atau minuman. Penelitian ini menggunakan metode diskriptif kualitatif dengan melakukan wawancara terhadap beberapa karyawan tentang *minimum charge* dan melakukan pengamatan di restoran tentang cara pelayanan kepada *outside guest* serta dampaknya terhadap Amanjiwo. Penerapan *minimum charge* sudah berjalan dengan baik dan lancar dan dengan peraturan ini kenyamanan dan kerahasiaan tamu *in house* (tamu yang menginap) juga semakin terjaga dan tidak merasa terganggu lagi. Pendapatan hotel juga meningkat dengan adanya kebijakan tersebut.

Kata kunci : *Food and Beverage Service, Minimum Charge, Outside Guest*

PENDAHULUAN

Food and beverage department adalah departemen yang menangani makanan dan minuman di hotel, departemen ini dibagi menjadi dua bagian yaitu, *food and beverage service* atau bagian pelayanan makan dan minum dan *food and beverage product* atau dapur yang memproduksi makanan. *Food and beverage service* adalah bagian yang membawahi restoran, *bar* dan pelayanan kamar. Bidang pelayanan jasa makanan dan minuman ini harus memiliki standar kerja dan menjamin mutu serta kualitas makanan yang akan disajikan kepada tamu. Standar kerja yang diperlukan bidang ini adalah setiap pramusaji harus memberikan pelayanan yang ramah, baik dan sopan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang berlaku. Tamu yang datang ke hotel akan merasa nyaman dan puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik.

Amanjiwo adalah salah satu *resort* mewah yang terletak di kaki bukit Menoreh dekat dengan Candi Borobudur, candi budha terbesar di dunia, yang memberikan pelayanan mengesankan seperti di dalam rumah sendiri atau *homey* kepada para tamu yang datang, juga menganggap semua tamu adalah *Very Very Important Person (VVIP)*. Pelayanan yang mengusung konsep *VVIP* dan *homey* ini akan membuat tamu merasa nyaman dan akan kembali lagi ke *resort*.

Amanjiwo *resort* menggolongkan tamu menjadi dua bagian yaitu *in house guest* dan *outside guest*. *In house guest* adalah tamu yang datang dan menginap di *resort*. *Outside guest* adalah tamu yang datang dari luar tetapi tidak menginap, datang untuk makan dan menikmati pemandangan sekitar *resort*. Manajemen Amanjiwo menerapkan kebijakan untuk *outside guest* dengan *minimum charge* atau minimal harga pembelian, kebijakan ini bertujuan untuk *outside guest* agar membeli makan dan minum yang disediakan juga untuk menjaga *privacy* (kerahasiaan) tamu yang menginap. Kebijakan *minimum charge* ini ternyata menimbulkan berbagai keluhan dari tamu,

keluhan yang sering terjadi adalah ketika tamu datang (belum melakukan pemesanan) mereka sudah dijelaskan oleh *security* di pintu masuk dan tamu sudah menyetujui, tetapi saat tiba di restoran tamu menganggap harga yang ditetapkan terlalu mahal. Tamu juga terkadang tidak mau membayar dan memilih untuk pergi. Pihak manajemen tetap tidak memberi keringanan kepada *outside guest* karena itu sudah kebijakan hotel dan lebih mementingkan *privacy* (kerahasiaan) tamu yang menginap.

Dampak dari keluhan *outside guest* kepada manajemen berdasarkan wawancara dengan bapak Muly pada tanggal 01 Mei 2018 adalah membuat citra dan kesan buruk hotel di mata para tamu atau pelanggan, terkadang tamu juga menuliskan komentar *negatif* tentang pelayanan yang mereka alami di sosial media. Keluhan tersebut mengakibatkan jumlah kunjungan tamu di Amanjiwo *Resort* berkurang karena harga yang ditetapkan oleh manajemen terasa mahal bagi beberapa tamu.

Ruang lingkup yang akan di bahas dalam penelitian ini adalah tentang peranan *minimum charge* yang ditetapkan oleh manajemen Amanjiwo *Resort*, dampak yang timbul dengan adanya penerapan *minimum charge*, dan upaya yang dilakukan *food and beverage service department* dalam mengurangi keluhan *outside guest* di restoran Amanjiwo *Resort*.

TINJAUAN LITERATUR

Restoran

Restoran merupakan industri yang didalamnya terdapat beberapa outlet yang melayani makanan dan minuman kepada semua orang yang sedang berada jauh diluar rumah atau berpergian jauh Arief dalam (Putri,2016:39). Restoran merupakan suatu bangunan yang didalamnya menyelenggarakan pelayanan dengan baik dan sopan kepada semua tamunya baik berupa makanan atau minuman Marsum dalam (Yusnita dan Atun, 2013:68). Restoran tidak hanya dibangun secara perorangan, tetapi restoran juga bagian

di dalam hotel serta bagian utama pendapatan hotel setelah penjualan kamar.

Berdasarkan uraian pendapat ahli, maka restoran merupakan industri dimana didalamnya memiliki beberapa outlet dan bagian yang memberikan pelayanan kepada tamu yang datang dengan baik dan sopan. Restoran juga disediakan untuk mereka yang sedang berpergian baik jauh atau dekat. Restoran juga memiliki fungsi seperti pelayanan kamar, *buffet service* (pelayanan makan prasmanan), dan acara hotel lainnya yang memerlukan jasa dari restoran.

Food and beverage service Department

Food and beverage service department merupakan bagian yang bertugas dan bertanggung jawab terhadap pelayanan makanan dan minuman bagi para tamu yang datang ke hotel (Yusnita dan Atun, 2013:69). *Food and beverage service department* di dalam hotel memiliki beberapa seksi menurut Bartono dalam (Yusnita dan Atun, 2013:70) yaitu:

1. *Main dining room* merupakan restoran dengan konsep formal *dinner* dengan *french service*.
2. *Coffee shop* merupakan restoran untuk informal *breakfast*, *lunch* dan *dinner*.
3. *Soda fountain* merupakan *poolside snackbar* atau makanan ringan yang disediakan di area kolam renang.
4. *Banquet* merupakan bagian seksi pesta pelayanan khusus di hotel.
5. *Main bar* merupakan pusat penjualan minuman baik *cocktail* atau *mocktail*.
6. *Lounge supper club* biasanya digunakan untuk acara khusus *night club*.
7. *Oriental* merupakan restoran khusus masakan china.
8. *Grill room* biasanya hanya khusus menyediakan masakan panggang.
9. *Seafood restaurant* restoran khusus melayani *seafood*.
10. *First class Restaurant* biasanya berkonsep formal dengan gaya klasik dan menyajikan makanan-makanan dengan kualitas dan rasa berlevel tinggi.

Harga atau Biaya *Food and Beverage*

Biaya makanan atau *food cost* merupakan seluruh biaya yang dikeluarkan untuk dapat menghasilkan suatu makanan dan minuman dengan standar resep tertentu dari bahan, pengolahan hingga menjadi menu makanan yang siap dijual per satu porsi (Utthavi dan Gede, 2016:158).

Harga pokok makanan merupakan jumlah biaya yang seharusnya dikeluarkan untuk memproduksi makanan ditambah biaya-biaya lainnya dengan tujuan untuk menjual kembali makanan tersebut (Purba, 2016:20). Harga yang harus dikeluarkan harus setara dengan fasilitas dan kenyamanan yang didapatkan konsumen, beberapa hal yang dapat diterima oleh konsumen atas harga yang mahal (Pradiatiningtyas, 2015:40-41):

1. Kenyamanan hotel dan kelengkapan *amenities*
2. Kebersihan sangat terjaga
3. Lingkungan hotel yang nyaman
4. Fasilitas hotel mewah
5. Akses internet
6. Kemudahan layanan hotel

Kebijakan Harga

Harga merupakan sejumlah uang untuk mendapatkan suatu barang. Kebijakan dalam penetapan terhadap suatu produk tidak boleh bertentangan dengan kebijakan perusahaan, maka dari itu harus ada harga maksimum dan minimum dalam penetapan kebijakan harga. Kebijakan harga dibagi kedalam dua macam (Azizah, 2015:24), yaitu:

1. Harga Minimum

Harga minimum atau harga dasar merupakan batas seberapa rendah harga dapat dikenakan pada suatu produk melalui kesepakatan bersama yang dilakukan oleh pemerintah atau perusahaan tertentu seperti hotel, supaya harga minimum bisa efektif, maka harga dasar harus lebih besar dari harga equilibrium (harga pasar).

2. Harga Maksimum

Harga maksimum merupakan perubahan tertinggi yang diperbolehkan terhadap suatu harga barang yang telah ditetapkan

dalam suatu kontrak dalam suatu masa perdagangan sesuai dengan aturan perdagangan yang ada.

Tamu

Tamu merupakan seseorang yang datang ke suatu tempat baik hotel, restoran atau tempat lain yang ingin diperlakukan istimewa dan mendapatkan perlakuan secara manusiawi (Atmodjo dan Siti, 2016:3). Tamu juga bagian dari sebuah usaha hotel, oleh karena itu sudah sepatutnya tamu layak untuk mendapatkan pelayanan yang profesional dari hotel. Ada beberapa macam tamu dalam hotel, yaitu:

1. Tamu Individu atau Perorangan

Tamu individu adalah wisatawan yang datang ke hotel untuk melakukan *check-in* yang berjumlah tidak lebih dari 2 orang dan biasanya hanya memesan kamar. Tamu jenis ini tidak terikat oleh rombongan atau grup (Putri, 2016:29).

2. Tamu Rombongan

Tamu rombongan adalah wisatawan yang melakukan perjalanan secara bersamaan dalam satu *package tour* (paket wisata) dan melakukan *check-in* di hotel, bisa dikatakan rombongan jika lebih dari satu wisatawan dan minimal memesan 8 kamar (Putri, 2016:29).

3. Walk in Guest

Walk in guest atau bisa juga disebut dengan *outside guest* adalah tamu yang datang ke hotel atau restoran tanpa melakukan pemesanan terlebih dahulu Soenarno dalam (Damayanti dan Yulianto, 2014:63).

4. In House Guest

In house guest adalah seorang tamu yang tinggal atau menginap di hotel dalam jangka waktu tertentu.

Keluhan Tamu

Keluhan atau *Complaint* merupakan ekspresi atau tindakan yang timbul karena adanya perbedaan antara apa yang dilihat dengan apa yang dibayangkan oleh seorang tamu atau pelanggan, keluhan juga ekspresi dari sebuah kekecewaan yang membutuhkan

tanggapan (Putri, 2016:34). Keluhan yang paling sering terjadi di hotel adalah di bagian kantor depan dan restoran, karena disitulah tamu berada.

Macam-macam Keluhan

Menurut Soenarno dalam (Damayanti dan Yulianto, 2014:63) keluhan dikelompokkan menjadi lima, yaitu:

1. Service atau Pelayanan

Service yaitu keluhan yang terjadi karena pelayanan, baik yang diberikan secara umum oleh hotel maupun dari departemen tertentu yang memberikan pelayanan langsung kepada tamu.

2. Fasilitas

Fasilitas yang disediakan untuk tamu di hotel. Fasilitas ini dapat berupa fasilitas umum seperti area parkir, *lobby*, mushola, atau yang lebih spesifik seperti fasilitas di kamar mandi atau tempat tidur.

3. Staff atau Karyawan

Staff atau Karyawan yaitu keluhan yang terjadi karena ada *staff* hotel yang mengganggu atau membuat tamu merasa tidak nyaman, tidak ramah, tidak sopan, atau kurang peka terhadap keinginan tamu.

4. Own Complaint

Own Complaint, yaitu keluhan yang diakibatkan oleh faktor dari dalam diri tamu sendiri yang mungkin terjadi karena kekesalannya kepada keadaan atau orang lain yang bersifat pribadi.

5. I-rational Complaint

I-rational Complaint, yaitu keluhan yang disebabkan karena kurang tauhan tamu terhadap penggunaan fasilitas yang tersedia.

METODE, DATA, DAN ANALISIS

Metode Penelitian

Metode dan jenis penelitian yang digunakan adalah diskriptif kualitatif. Metode penelitian kualitatif merupakan data yang berupa kata, kerangka dan gambar. Metode deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui suatu fakta tanpa membandingkan dengan fakta lainnya

(Sugiyono, 2016:15). Metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk mengungkap kejadian atau fakta yang terjadi selama penelitian berlangsung.

Peneliti menggunakan metode penelitian ini untuk mengamati penerapan *minimum charge* yang diterapkan di Amanjiwo Resort untuk tamu yang datang dari luar (*outside guest*). Penelitian ini menitikberatkan pada permasalahan yang terjadi di Amanjiwo Resort yaitu adanya keluhan terhadap penerapan *minimum charge* serta cara penanganan keluhan tamu yang dilakukan oleh *food and beverage service department*.

Teknik Pengambilan Data

Teknik pengambilan data yang digunakan penulis, yaitu:

1. Wawancara

Wawancara merupakan proses tanya jawab yang dilakukan dalam penelitian baik tertulis atau secara langsung Mahadewi dan Utami dalam (Widianto dan Citra 2018:27). Penulis melakukan tanya jawab dengan beberapa pihak yang ada di Amanjiwo Resort, baik dari bagian *food and beverage service department* dan *Human Resource Department (HRD)*. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kebijakan penerapan *minimum charge* di Amanjiwo dan dampak dari kebijakan tersebut.

2. Pengamatan (*Observasi*)

Pengamatan (*Observasi*) adalah cara pengumpulan data yang digunakan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki. Peneliti mengamati bagaimana menangani *outside guest* yang datang, cara memberikan pelayanannya, kemudian bagaimana upaya dalam mengurangi keluhan dari *outside guest*.

3. Dokumentasi

Peneliti membaca buku-buku tentang sejarah Amanjiwo Resort dan mengambil gambar atau foto sebagai bukti pendukung dalam penelitian ini.

4. Studi Pustaka

Studi pustaka digunakan untuk mendukung penelitian, melalui pengambilan referensi buku, jurnal atau media yang mendukung referensi tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan *Minimum Charge* untuk *Outside Guest* di Amanjiwo Resort

Amanjiwo resort adalah resort mewah yang menawarkan pengalaman terbaik, berkelas (*prestige*) dan *privacy* (kerahasiaan) bagi tamunya yang tidak akan didapatkan di tempat lain, oleh karena itu tidak sembarangan orang bisa masuk ke Amanjiwo. Amanjiwo menggolongkan tamu menjadi dua yaitu, *in house guest* atau tamu yang datang dan menginap di Amanjiwo dan *outside guest* atau tamu luar yang tidak menginap dan datang ke Amanjiwo untuk membeli makanan dan minuman serta menikmati pemandangan sekitar resort.

Manajemen Amanjiwo menerapkan kebijakan *minimum charge* kepada *out side guest* (tamu luar) yang tidak ada kontrak dengan Amanjiwo dan bukan dari *travel agent* yang mempunyai kontrak dengan Amanjiwo. *Minimum charge* merupakan jumlah minimal pesanan yang harus di pesan oleh tamu (*outside guest*) dengan menghabiskan sejumlah uang yang telah ditetapkan untuk makanan dan minuman, hal ini sama dengan teori yang telah dipaparkan oleh Azizah bahwa harga *minimum* atau minimal adalah batas seberapa rendah harga dapat dikenakan pada suatu produk melalui kesepakatan bersama.

Dengan harga tersebut, *outside guest* tidak hanya mendapatkan makanan dan minuman saja tetapi bisa melihat pemandangan indah Candi Borobudur dan lembah Kedu yang masih hijau alami, spesial menu, *prestige* (berkelas), *showing room* (melihat kamar, jika tersedia) dan mendapat predikat *Amanjunkies* (orang yang pernah berkunjung ke salah satu Amanresorts).

Kebijakan *minimum charge* ini telah diajukkan oleh *Food and Beverage Manager* dan disetujui oleh manajemen Amanjiwo sejak November 2016, penerapan tersebut bertujuan untuk melindungi *privacy* (kerahasiaan) dan kenyamanan tamu *in house* serta menjaga *privacy* (kerahasiaan) Amanjiwo. Kebijakan *minimum charge* diterapkan dipintu masuk hotel atau pos depan *security, outside guest* yang datang dan belum melakukan pemesanan akan dijelaskan terlebih dahulu oleh *security* tentang kebijakan tersebut. Penjelasan tersebut menjelaskan tentang harga yang harus dibayar dan apa saja yang akan didapatkan ketika sudah berada di hotel atau restoran, berikut prosedur pelayanan kepada *outside guest* yang akan masuk ke Amanjiwo:

1. Saat kedatangan tamu *security* memberikan salam dan menanyakan jumlah tamu yang datang.
2. Bertanya apakah sudah ada pemesanan atau belum (jika sudah bisa langsung masuk).
3. Menjelaskan tentang apa itu *minimum charge*.
4. Menunjukkan daftar menu kepada tamu.
5. Jika sudah menyanggupi maka tamu di ijinkan masuk.

Dampak Penerapan *Minimum Charge* terhadap Amanjiwo Resort

Kebijakan *minimum charge* yang diterapkan oleh Amanjiwo tentunya memiliki dampak bagi manajemen Amanjiwo, berikut beberapa dampak yang terjadi:

1. Dampak Positif

- a. Memberikan penambahan pendapatan
Penambahan pendapatan pada bagian restoran dan manajemen Amanjiwo.
- b. *In house guest* tidak terganggu
In house guest lebih terjaga kenyamanan dan kerahasiannya, karena *outside guest* yang datang tidak terlalu ramai dan terbatas.
- c. Melindungi *privacy* (kerahasiaan) hotel
Kerahasiaan hotel lebih terjaga, karena tamu yang datang tidak berfoto dan

menikmati pemandangan sekitar Amanjiwo saja.

d. Pelayanan lebih maksimal

Kebijakan *minimum charge* membuat pelayanan pramusaji terhadap *in house guest* menjadi maksimal karena tamu yang datang tidak terlalu penuh atau ramai.

2. Dampak Negatif

a. Tidak semua tamu mau mengambil *minimum charge*

Karena harga yang dirasa tinggi, banyak *outside guest* tidak mengambil *minimum charge* dan membatalkan pesanan.

b. Tamu kecewa

Sebagian tamu yang datang kecewa karena *minimum charge* adalah harga perorangan bukan untuk jumlah keseluruhan tamu yang datang dan terkadang tidak bisa masuk saat ada penutupan *outside guest* karena restoran sudah penuh.

c. Citra buruk hotel

Amanjiwo menjadi terkesan buruk karena, banyak calon tamu menganggap *minimum charge* itu sebagai tiket masuk ke Amanjiwo.

d. Komentar negatif di sosial media

Ada sebagian tamu yang merasa kecewa karena tidak bisa masuk ke Amanjiwo dan menuliskan keluhan mereka di sosial media.

Usaha *Food and Beverage Service* dalam Mengurangi Keluhan *Outside Guest*

Food and beverage service telah memberikan pelayanan yang maksimal dan mengutamakan kepentingan tamu serta menganggap semua tamu yang datang ke Amanjiwo adalah *VVIP (Very Very Important Person)*, sebagai seorang pramusaji maka harus bersikap ramah dan sopan kepada semua tamu, tetapi dengan sikap ramah dan sopan tetap tidak bisa terhindar dari masalah dan keluhan dari tamu. Dari hasil wawancara bapak Wawan sebagai *senior supervisor* di *food and beverage service department* pada tahun 2017-2018 terdapat beberapa keluhan

tamu mengenai *minimum charge* untuk *outside guest*. Keluhan tersebut muncul dari *outside guest* maupun *in house guest*, berikut beberapa keluhan yang sering terjadi:

1. Pemahaman tamu terhadap *minimum charge*

Tamu sering salah mengerti perihal *minimum charge* yang diberlakukan, yang dipahami oleh tamu adalah harga tersebut merupakan harga keseluruhan sejumlah tamu yang datang bukan harga perorangan, selain itu ada beberapa tamu yang merasa tersinggung dengan penjelasan *minimum charge* karena dianggap tidak mampu mengeluarkan sejumlah uang sesuai dengan kebijakan tersebut, keluhan tersebut sama dengan teori yang telah dipaparkan oleh Damayanti dan Yulianto yaitu *i-rational complaint* dimana keluhan terjadi karena kurang pemahaman tamu terhadap fasilitas yang tersedia. Penanganan: sebenarnya bagian *food and beverage service* dan *security* berusaha untuk menjelaskan tentang *minimum charge* dan menjaga kenyamanan tamu *in house* bukan untuk merendahkan tamu.

2. Tamu membatalkan pesanan

Tamu sudah datang dan memenuhi kebijakan yang ada tetapi saat sudah dilayani dan akan *taking order* (pengambilan pesanan) tamu membatalkan pesanan mereka dan memilih pergi. Penanganan: mengucapkan terima kasih, memberikan kontak Amanjiwo apabila akan melakukan pemesanan ke Amanjiwo dilain waktu, permintaan maaf serta berharap semoga tamu akan datang kembali ke Amanjiwo.

3. Tamu *in house* merasa terganggu

Kenyamanan dan *privacy* (kerahasiaan) tamu *in house* terganggu karena banyaknya jumlah tamu luar yang datang ke restoran. Penanganan: menutup akses masuk untuk *outside guest* yang akan berkunjung ke Amanjiwo, karena kenyamanan tamu *in house* lebih penting.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah diuraikan pada bab yang telah di paparkan, maka dapat di tarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Penerapan *minimum charge* untuk *outside guest* di Amanjiwo sudah berjalan dengan baik dan lancar, penerapan diberlakukan di pintu masuk Amanjiwo atau pos *security* dengan menjelaskan harga yang akan di bayar dan menu makanannya. *Outside guest* yang mengambil *minimum charge* dapat menikmati pemandangan indah candi Borobudur, Lembah Kedu, *prestige* (berkelas) serta predikat *Amanjunkies* yang tidak akan di dapatkan di tempat lain. *Outside guest* harus membayar sejumlah uang mulai dari Rp 350.000,00 hingga Rp 550.000,00 per orang.
2. Penerapan *minimum charge* di Amanjiwo menimbulkan beberapa dampak yaitu dampak positif seperti penambahan pendapatan bagi restoran dan manajemen, tamu *in house* lebih terjaga kenyamanannya, melindungi kerahasiaan hotel dan dampak negatifnya adalah tidak semua tamu mau mengambil *minimum charge*, sehingga tamu merasa kecewa dan memberikan komentar negatif di media sosial.
3. Upaya *food and beverage service department* dalam mengatasi permasalahan-permasalahan yang terjadi, yaitu menjelaskan kepada *outside guest* tentang *minimum charge* agar tidak terjadi kesalahpahaman tamu, mengucapkan terimakasih dan memberikan nomor kontak Amanjiwo apabila tamu ingin kembali lagi ke Amanjiwo, serta menutup akses masuk untuk *outside guest* agar tamu *in house* terjaga kenyamanannya.

SARAN

1. Penerapan *minimum charge* harus lebih ditegaskan agar calon tamu tidak merasa salah paham dengan aturan yang ditetapkan oleh Amanjiwo.
2. Tetap mengusahakan pelayanan maksimal terhadap *in house guest*, memberikan penjelasan dengan permintaan maaf di media sosial terkait kekecewaan calon tamu yang membatalkan kunjungan mereka.
3. Memberikan kenang-kenangan untuk *outside guest* agar mereka tertarik untuk ingin kembali lagi ke Amanjiwo.

DAFTAR PUSTAKA

- Atmodjo, Marsum Widjojo dan Siti Fauziah. (2016). Profesional Waiter. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Azizah, Ismi. (2015). Penetapan Harga Pupuk Sawit pada Toko Harapanku di Desa Sungai Keranji. 24. Diambil dari <http://repository.uin-suska.ac.id/6611/>.
- Damayanti, Weningtyas dan Yulianto. (2014). Peranan Housekeeping dalam Menangani Komplain untuk Memberikan Kepuasan Tamu di Mawar Asri Hotel Yogyakarta. Jurnal khasanah ilmu, V (2), 63. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/489/391>.
- Pradiatiningtyas, Diah. (2015). Analisis Perbedaan Penerapan Marketing Mix dalam Meningkatkan Penjualan (Kajian terhadap Bisnis Perhotelan Bintang dan non Bintang di Yogyakarta. Jurnal khasanah ilmu VI, (1), 40-41. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal.index.php/khasanah/article/view/464>.
- Purba, Panji Immanuel. (2016). Analisis Pengendalian Biaya Makanan pada Kuta Central Park Hotel Kabupaten Badung Bali. 20. Diambil dari <http://erepo.unud.ac.id/16924/1/0812014021>.
- Putri, Emmita Devi Hari. (2016). Pengantar Akomodasi Restoran dan Kantor Depan. Yogyakarta: Deepublish.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: CV. Alfabeta
- Utthavi, Wayan Hesadijaya dan I Gede Agus Sumerta. (2016). Analisis Pengendalian Food Cost pada GTBV Hotel & Convention-Bali. 158. Diambil dari <http://ojs.pnb.ac.id/index.php/JBK/article/download/727/577/>.
- Widianto, Tri dan Citra Unik Mayasari. (2018). Penerapan Hazard Analysis and Critical Control Point di Main Kitchen Hotel Ibis Style Yogyakarta. Jurnal khasanah ilmu 9 (1) 27. Diambil dari <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/view/412>.
- Yusnita, Hesti Woro dan Atun Yulianto. (2013). Upaya Food & Beverage Restaurant dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. Jurnal khasanah ilmu IV(1), 69-70. Diambil dari: <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/513>.