

Submitted 25 Mei 2022

Accepted 30 Juni 2022

IMPLEMENTASI BRAND STANDAR AUDIT MARRIOTT PADA BUFFET BREAKFAST DI RESTORAN GOJI KITCHEN+BAR HOTEL BANGKOK MARRIOTT MARQUIS QUEEN'S PARK

IMPLEMENTATION OF BUFFET BREAKFAST BRAND STANDAR AUDIT MARRIOTT IN GOJI KITCHEN+BAR RESTAURANT AT BANGKOK MARRIOTT MARQUES QUEEN'S PARK

Giselle Aristya

Diploma III Perhotelan, Institut Pariwisata dan Bisnis Internasional

gisellearistya@gmail.com

ABSTRAK

Manajemen Restoran dalam menerapkan Brand Standard Audit (BSA) selalu menggunakan acuan BSA sebagai pijakan dasar dalam mendukung kegiatan operasional, akan tetapi banyak restoran-restoran yang cukup ternama tidak selalu menerapkan BSA sebagai acuan dasar. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi Brand Standard Audit (BSA) pelayanan buffet breakfast di Restoran Goji Kitchen+Bar. Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data adalah dengan cara observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif untuk mendeskripsikan hasil analisis mengenai implementasi BSA di Restoran Goji Kitchen+Bar yaitu dengan membandingkan BSA tersebut dengan implementasi di lapangan. Penerapan BSA di Goji Kitchen+Bar sudah berjalan cukup baik tetapi ada beberapa prosedur yang belum diterapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 5 standard pelayanan buffet breakfast yang tidak sesuai dengan BSA. 1) host/hostes tidak dapat memastikan bahwa tamu puas dengan meja yang telah dipilih. 2) terkadang hostess tidak sempat menjelaskan menu dan pilihan makanan dan minuman yang disediakan di buffet area. 3) waiter/waitress tidak membangun koneksi personal dengan tamu. 4) waiter/waitress tidak sensitif terhadap panggilan verbal ataupun non verbal tamu dan tidak dapat memenuhi kebutuhan tamu walau tanpa diminta. 5) waiter/waitress tidak menawarkan menu a la carte kepada tamu setiap waktu.

Kata kunci: Implementasi, Brand Standard Audit, Breakfast

ABSTRACT

Restaurant Management in implementing the Brand Standard Audit (BSA) always uses the BSA reference as a basis for supporting operational activities, but there are many well-known restaurants that doesn't apply BSA as their basic reference. The purpose of this research is to determine the implementation of the breakfast buffet service Brand Standard Audit (BSA) at the Goji Kitchen+Bar restaurant. The method used in data collection is by observation, interviews, and documentation studies. This research is a qualitative research to describe the analysis result regarding the implementation of BSA in Goji Kitchen+Bar Restaurant by comparing the BSA with the implementation in the field. The implementation of BSA in Goji Kitchen+Bar has been going quite well but there are still some procedures that haven't been implemented. The result of the research showed that there were 5 breakfast buffet service standards that were not in accordance with the BSA. 1) host/hostess cannot ensure that the guest is satisfied with the selected table. 2) hostess sometimes doesn't have time to explain the menu and choices of the food and beverage provided in the buffet area. 3) waiter/waitress does not build personal connection with the guests. 4) waiter/waitress doesn't respond to que and cannot fulfill guest needs even without being asked. 5) waiter/waitress does not offer the a la carte menu to the guests every time.

Keywords: Implementation, Brand Standard Audit, Breakfast

PENDAHULUAN

Berbicara mengenai industri perhotelan tidak lantas melupakan suatu brand yang membentuk hotel itu sendiri. Brand menjadi citra hotel pada saat ini. Brand hotel juga dapat dikatakan sebuah identitas dari hotel itu sendiri, dimana dengan identitas ini hotel dapat memiliki ciri khas yang membedakan diri dari pesaing hotel lainnya. Selain itu, brand hotel pun memiliki standar kualitas dan detail tertentu yang harus dipatuhi oleh setiap hotel yang merupakan bagian dari satu brand atau merek tersebut. Hal ini dapat menciptakan identitas brand yang jelas dan memiliki karakteristik yang dapat dinilai pelanggan. Sebagai tolak ukur yang menjadi penerapan standarnya, maka dibuatlah suatu aturan dalam Brand Standar Audit yang dapat memudahkan hotel itu sendiri tetap searah dengan apa yang menjadi visinya. Brand Standar Audit adalah sebuah inisiatif yang bisa diambil perusahaan untuk memeriksa kelebihan serta kekurangan yang dimiliki brand perusahaan.

Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park merupakan hotel berbintang lima yang menjadi salah satu bagian dari Marriott International Hotel Chain. Setiap departemen didalamnya diorganisirkan dengan baik dan berpedoman pada Brand Standar Audit Marriott International, mulai

dari departemen kantor depan front office, concierge, housekeeping, spa, restaurant dan lain sebagainya. Salah satu restoran yang memiliki peranan penting pula dalam penerapan Brand Standar Audit di Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park adalah restoran Goji Kitchen+Bar yang merupakan restoran utama hotel ini. Menjadi restoran utama, Goji Kitchen+Bar menyediakan buffet breakfast yang memiliki kapasitas tamu hingga 1500 orang tamu. Setiap sisinya dibagi menjadi tujuh station yaitu station A Front, A Back, B, C, D, E, F dan satu outdoor area yang diberi nama Terrace 22. Terlepas dari kapasitasnya, setiap waiter/waitress yang diberikan waiter/waitress, bartender/barista, hostess maupun bagian dapur harus mengikuti setiap prosedur yang tertera pada Brand Standar Audit Marriott International. Tidak hanya dari sisi itu saja, namun fasilitas, breakfast buffet menu, kebersihan area restaurant juga menjadi poin penting dalam implementasi Brand Standar Audit (BSA), sehingga dalam segala poin tersebut dapat meningkatkan kepuasan setiap tamu dan dapat membuat tamu datang kembali yang akan sangat menguntungkan pihak hotel.

Pada pengamatan yang dilakukan pada bulan Januari 2020 dan bulan Januari sampai bulan Februari 2020 yang telah peneliti lakukan dalam pelaksanaan on the job training di Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park, masih terdapat beberapa fenomena yang menunjukkan adanya masalah terhadap implementasi Brand Standar Audit yang dilakukan di Restaurant Goji Kitchen+Bar yaitu Restaurant Goji Kitchen+Bar yaitu tidak mengikuti seating procedures yang seharusnya, tidak menawarkan a la carte menu dan tidak mengecek guest satisfaction.

Dari latar belakang di atas maka peneliti ingin melakukan penelitian dengan judul "Implementasi Brand Standar Audit dalam Buffet Breakfast di Restoran Goji Kitchen+Bar di Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park". Tujuan penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi Brand Standar Audit Marriott pada buffet breakfast di Restoran Goji Kitchen+Bar di Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park.

TINJAUAN PUSTAKA

Brand Standard Audit adalah sebuah analisis terperinci yang dapat menunjukkan bagaimana kinerja brand perusahaan. Analisis nantinya akan membandingkan popularitas brand dengan sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Perusahaan akan melihat elemen serta cakupan analisis yang lebih luas untuk memeriksa bagaimana pengaruh kinerja brand terhadap posisi perusahaan di pasar. Oleh karena itu, metodologi analisis akan

berbeda, tergantung pada industri dan kebutuhan masing• masing perusahaan. 3. Mendapatkan pemahaman tentang persepsi karyawan dan pelanggan terhadap brand Konsep bufeft breakfast Marriott menurut buku. T erlepas dari kriteria pasti yang akan diukur perusahaan, perusahaan harus melakukan hal-hal berikut sebagai landasan analisis:

1. Menetapkan target kinerja brand perusahaan
3. Menemukan kekuatan dan kelemahan brand
4. Menyelaraskan strategi brand yang lebih sesuai dengan harapan pelanggan
5. Memahami posisi perusahaan di pasar dibandingkan dengan pesaingnya

Salah satu opsi perusahaan untuk melakukan audit adalah menggunakan brand agent untuk panduan BSA Marriott (2020: 1) adalah: "*brand standard audit is evaluation criteria for the basic service, cleanliness and condition questions are located in the how properties are evaluated during the BSA document.* "

Kutipan tersebut dapat diterjemahkan sebagai kriteria evaluasi pelayanan dasar, kebersihan dan pertanyaan kondisi atau keadaan yang ada dalam bagaimana properti dievaluasi selama BSA dilaksanakan.melakukan analisis yang komprehensif. Bersama• BSA bufeft t breakfast Marriott membahas poin• sama, pihak perusahaan seperti brand manager, dan agen akan memeriksa branding internal.

Selain itu, akan diperiksa pula branding eksternal yang bisa ikut dipertimbangkan. Hal itu misalnya logo dan aset brand lainnya, situs web, iklan, media sosial, sponsor, tampilan acara, berita, dan kinerja tim pemasaran konten. Tak hanya itu, agar para analis dapat menemukan hasil yang lebih memuaskan, mereka juga perlu mempertimbangkan elemen customer experience dalam proses penelitian. Umumnya, elemen yang terkandung dalam customer experience mencakup proses penjualan, daftar dukungan pelanggan, dan kebijakan terkait layanan pelanggan.

Tujuan dari Brand Standard Audit yaitu untuk mendapatkan pemahaman mendasar tentang posisi brand perusahaan saat ini. Dengan pemahaman ini akan memudahkan perusahaan dalam menentukan positioning serta memahami kelebihan dan kekurangan brand, sehingga perusahaan dapat memperbaiki atau bahkan merombak total strategi bisnis untuk mendapatkan hasil yang lebih baik.

Manfaat dari melakukan Brand Standard Audit adalah seperti berikut:

1. Menemukan masalah nyata dan inkonsistensi pada brand serta bagaimana hal tersebut dapat diperbaiki
2. Menerima persepsi pihak ketiga yang jujur dan tidak memihak tentang kualitas brand poin penting mendasar dalam penerapan breakfast yang harus dilakukan oleh restoran dan setiap pekerja yang ada di restoran tersebut. Poin-poin tersebut akan dinilai setiap setahun sekali oleh seorang auditor di mana auditor tersebut akan mengobservasi apakah BSA Marriott sudah diimplementasikan oleh restoran yang dievaluasi tersebut. Seorang auditor akan mendatangi restoran yang akan dievaluasi tanpa diketahui oleh pihak restoran maupun setiap pekerjanya, oleh karena itu BSA harus selalu dipatuhi oleh setiap restoran yang ada di bawah naungan hotel Marriott. BSA Marriot pada buffet breakfast membahas setiap poin-poin yang diperlukan seperti area kebersihan restoran yang harus selalu dijaga, tahapan-tahapan menyambut tamu hingga mengantar tamu ke meja makan, menawarkan kopi dan teh, peka terhadap setiap kebutuhan tamu selama makan di restoran dan lain-lain.

Menurut Soekresno dan Pendit (1996 : 28) praktek waiter/waitress buffet service adalah : "Tamu melayani diri sendiri dengan mengambil hidangan dari counter (meja) yang sudah ditata dengan baik dan menarik". Berdasarkan kutipan tersebut maka dapat dikatakan bahwa buffet adalah sistem pelayanan yang semua jenis makanan dihidangkan di atas meja yang besar selain itu makanan dihidangkan di depan pastry yaitu cereal, bread (croissant), berbagai macam selai tersedia dan tamu dipersilahkan memilih sendiri makanan yang disukainya. Breakfast merupakan menu makanan yang dilakukan pada saat pagi hari dan waktu sarapan dimulai dari jam 6 pagi sampai jam 10 pagi.

Restoran adalah suatu ruangan tempat di mana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makanan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya. Terdapat beberapa jenis-jenis restoran, yaitu:

1. Restoran Formal/dinning room adalah sebuah restoran yang berpenampilan mewah dengan pelayanan khusus dan harga makanan yang mahal. Disamping itu menu yang dihidangkan akan dipilih, tamu yang datang ke sana adalah orang-orang yang menggunakan pakaian lengkap atau full dress. Ciri-ciri dinning room restoran ialah. penampilan restoran terlihat mewah, terdapat alat-alat yang berkualitas baik dan indah, service yang digunakan adalah French Service dan Russian Service, menu yang disajikan adalah menu pilihan, kemampuan waiter harus baik, tamu pilihan

- dan pakaian lengkap, waktu buka lebih banyak untuk dinner, entertainment/ musik yang elegan.
2. Restoran Sederhana/Informal adalah restoran yang penampilannya sederhana dan mengutamakan pelayanan yang cepat (quick service). Restoran sederhana sangat banyak terdapat di dalam hotel dan luar hotel, seperti: coffee shop, cafeteria, canteen, night club, speciality restaurant.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini berlokasi di Restoran Goji Kitchen+Bar yang merupakan restoran utama di Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park. Penelitian dilakukan pada bulan Januari 2020 sampai Maret 2020 dan bulan Januari sampai bulan Mei 2021.

Penulis memilih tempat ini untuk melakukan penelitian karena restoran Goji Kitchen+Bar merupakan salah satu restoran terbaik di Bangkok. Selain itu, restoran Goji Kitchen+Bar memiliki kapasitas dan pengunjung dengan occupancy yang besar sehingga penerapan brand standar audit perlu diperhatikan kualitas penerapannya. Restoran Goji Kitchen+Bar juga merupakan bagian dari Marriot International chain di mana merupakan salah satu top internasional brand di dunia.

Jenis data yang digunakan adalah jenis data kualitatif Menurut Pantiyasa (2013: 68) data kualitatif adalah data yang tidak berbentuk angka melainkan keterangan. Penelitian ini menggunakan data mengenai implementasi Brand Standar Audit Marriott pada Buffet Breakfast di Restoran Goji Kitchen+Bar di Hotel Bangkok Marriot Marquis Queen's Park.

Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park merupakan Hotel berbintang lima yang berlokasi di 199 Soi Sukhumvit 22, Klong Ton, Khlong Toei, Bangkok 10110, Thailand. Hotel ini mulai beroperasi di tanggal 5 Desember 2016.

Marriott Marquis Queen's Park Bangkok dibangun di tengah kota bangkok, dengan jumlah kamar sebanyak 1.388 kamar, 2 Room Building (North Tower Dan South Tower), dan lebih dari 37 Meeting Room, 3 ballromrn (chitlada ballroom, sala thai ballroom, the great hall). Di samping hotel terdapat taman benchasiri park yang dapat di gunakan untuk berolah raga dan bersantai karena terdapat fasilitas untuk bero lahraga dan juga terdapat taman bermain untuk anak anak.

Di bawah manajemen Marriott International Inc hotel Marriott Marquis Queen's Park Bangkok ini memiliki fasilitas yang ditawarkan oleh pihak manajemen merupakan fasilitas Hotel Bintang Lima dengan pemandangan yang menakjubkan dari setiap kamar atau suite, kolam renang dan tempat makan kelas dunia yang khas.

Marriott Marquis Queen's Park Bangkok menawarkan tujuh tempat makan dan minum yang menyediakan beragam jenis makanan Thailand, Asia dan Western. Setiap restoran menyediakan makanan dan konsep yang berbeda yang akan memberikan pengalaman menikmati makanan yang tidak terlupakan.

Marriott Marquis Queen's Park selalu melayani dengan tenaga kerja yang profesional dan para karyawan yang siap melayani para tamu layaknya seorang raja dan ratu. Para juru masak yang sudah mempunyai sertifikasi pun siap 24 jam melayani para tamu yang menginap ataupun outsider yang sekedar menikmati santapan di restoran Marriott Marquis Queen's Park. Ketujuh restoran dan bar itu di antaranya: Goji Kitchen+Bar, Siam Tea Room, Pagoda Chinese Restoran, Akira Back, Abar, Abar Rooftop dan Soba Factory.

Sumber data yang digunakan ialah data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini data primer yang penulis gunakan adalah data dari hasil wawancara dengan narasumber yaitu general manager restoran Goji. Sedangkan, data sekunder yang penulis gunakan adalah BSA Marriott dan buku-buku pedoman yang dijadikan acuan penulisan tinjauan pustaka.

Teknik analisis data yang digunakan ialah observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Observasi dalam penelitian adalah mengamati secara langsung bagaimana pelayanan yang dilakukan oleh waiter/waitress di Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park dengan tujuan mengetahui implementasi Brand Standar Audit Marriott dalam Buffet Breakfast di Restoran Goji Kitchen+Bar. Sedangkan metode wawancara dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan kepada pihak manajer hotel mengenai prosedur yang harus dilakukan oleh waiter/waitress dalam melayani tamu di Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park. Dan dilakukan pula teknik pengumpulan data dengan melakukan pencatatan data melalui dokumen-dokumen yang relevan yang telah disimpan oleh pihak Hotel yaitu BSA, serta pengambilan foto di Hotel Bangkok Marriott Marquis Queen's Park.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat 5 standard pelayanan buffet breakfast yang tidak sesuai dengan BSA. 1) host/hostess tidak dapat memastikan bahwa tamu puas dengan meja yang telah dipilih. 2) terkadang hostess tidak sempat menjelaskan menu dan pilihan makanan dan minuman yang disediakan dibuffet area. 3) waiter/waitress tidak membangun koneksi personal dengan tamu. 4) waiter/waitress tidak sensitif terhadap panggilan verbal ataupun non• verbal tamu dan tidak dapat memenuhi kebutuhan tamu walau tanpa diminta. 5) waiter/ waitress tidak menawarkan menu a'la carte kepada tamu setiap waktu.

Berikut merupakan tabel observasi Brand Standar Audit Marriott Dalam Pelayanan Buffet Breakfast Pada Restoran Goji Kitchen+Bar.

Tabel 1. Brand Standar Audit Marriott Dalam Pelayanan Buffet Breakfast Pada Restoran Goji Kitchen+Bar. (Sumber ; Data Penulis, 2021)

<i>Hostess/Host</i>	<i>Server</i>	<i>Others</i>
<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>If standing in a queue, an attempt to acknowledge the guest was made in a timely manner</i> 2. <i>Warm welcome/greeting provided</i> 3. <i>Good posture, smile, eye contact and attentive listening maintained throughout the interaction</i> 4. <i>Well groomed and professional, wearing a uniform</i> 5. <i>Name tag meets standard. Name tag must minimally contain first name</i> 6. <i>The host escorted the guest to a table and followed proper seating procedures</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Warm welcome or greeting provided</i> 2. <i>The host greeted the guest with coffee service within one minute of seating</i> 3. <i>Good posture, smile, eye contact and attentive listening maintained throughout the interaction</i> 4. <i>Well groomed and professional, wearing a uniform</i> 5. <i>Name tag meets standard. Name tag must minimally contain first name</i> 6. <i>The host offered to take beverage order.</i> 7. <i>The host was efficient, yet unhurried and sensitive to the manner of the guest</i> 	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Breakfast table setting meets standards, is clean and in good condition.</i> 2. <i>Hot tea service included a selection of teas, hot water, offer of condiments</i> 3. <i>A la carte breakfast availability meets standard</i> 4. <i>Breakfast buffet meets standards</i> 5. <i>A la carte breakfast delivery time meets standard</i> 6. <i>Food and beverage contents and plate presentations meets standard</i> 7. <i>All food and beverage were</i>

<p>7. <i>Guest name used during experience, when known</i></p> <p>8. <i>Further assistance offered to the guest</i></p> <p>9. <i>Warm and sincere closing offered and appreciations demonstrated</i></p>	<p>8. <i>Service at the table during breakfast meets standard.</i></p> <p>9. <i>The check was accurate when presented to the guest</i></p> <p>10. <i>Drip/brewed coffee “to go” cup and lid offered during the interaction</i></p> <p>11. <i>The host created a personal connection</i></p> <p>12. <i>The host responds to cues. The host must respond to cues by being aware of guests verbal and non-verbal cues and customizing the interaction appropriately without being prompted or asked.</i></p> <p>13. <i>Guest name used during the experience, when known</i></p> <p>14. <i>Further assistance offered to guest</i></p> <p>15. <i>Warm and sincere closing offered and appreciation demonstrated</i></p>	<p><i>visually appealing and met guest expectations with regard to taste</i></p> <p>8. <i>Breakfast buffet cooking station meets standard, must minimally include eggs and omlette cooked to order.</i></p> <p>9. <i>Breakfast menus, omellete station signage and buffet indenfitifiers meet standard</i></p> <p>10. <i>Healthy food options must be noted in menu</i></p> <p>11. <i>Kids menu must be available.</i></p> <p>12. <i>The overall restaurant was kept clean and tidy</i></p>
--	--	---

NO	BSA Buffet Breakfast Pada Restaurant Goji Kitchen+Bar Di Hotel Bangkok Marriott Marquis Quen Park	Hasil Pengamatan (Observasi)		Keterangan
		S	B	
A. Host/Hostess				
1	<i>If standing in a queue, an attempt to</i>	✓		<i>Bila ada antrian yang panjang, hostess</i>

	<i>acknowledge the guest was made in a timely manner</i>			berinisiatif untuk memberitahu tamu berapa waktu yang dibutuhkan untuk mereka mendapatkan meja.
2	<i>Warm welcome/greeting provided</i>	✓		Adanya salam yang hangat dari <i>host/hostess</i>
3	<i>Good posture, smile, eye contact and attentive listening maintained throughout the interaction</i>	✓		<i>Host/hostess</i> memiliki postur yang baik, kontak mata dan menjadi pendengar yang baik selama berbicara dengan tamu.
4	<i>Well groomed and professional, wearing a uniform</i>	✓		<i>Host/hostess</i> memiliki penampilan dan kebersihan diri yang baik, profesional dan mengenakan seragam dengan baik.
5	<i>Name tag meets standard</i> <i>Name tag must minimally contain first name</i>	✓		<i>Host/hostess</i> mengenakan tanda pengenal yang memiliki setidaknya nama pertama <i>host/hostess</i> dan telah memenuhi standar.
6	<i>The host escorted the guest to a table and followed proper seating procedures</i> <i>The host must:</i>		✓	- <i>Host/hostess</i> tidak dapat memastikan bahwa tamu puas dengan meja yang telah dipilih karena terkadang meja yang

	<ul style="list-style-type: none"> - Escort the guest to the table at a comfortable pace - Confirm that the table is to the guest's satisfaction - Explain the menu and buffet options (as available) 			<p>diinginkan tamu penuh</p> <ul style="list-style-type: none"> - Terkadang <i>hostess</i> tidak sempat menjelaskan menu dan pilihan makanan dan minuman yang disediakan di <i>buffet area</i>
7	<i>Guest name used during experience, when known</i>	✓		Memanggil tamu dengan namanya bila diketahui
8	<i>Further assistance offered to the guest</i>	✓		Menawarkan bantuan yang lebih lanjut
9	<i>Warm and sincere closing offered and appreciations</i> <i>Demonstrated</i>	✓		Penutupan pembicaraan yang hangat dan tulus
B. Server				
1	<i>Warm welcome or greeting provided</i>	✓		Adanya salam yang hangat dari <i>waiter/waitress</i>
2	<i>The host greeted the guest with coffee service within one minute of seating</i>	✓		<i>Waiter/waitress</i> memberikan pelayanan kopi kepada tamu dalam menit pertama tamu duduk
3	<i>Good posture, smile, eye contact and attentive listening maintained</i>	✓		<i>Waiter/waitress</i> memiliki postur, senyuman, kontak mata dan menjadi pendengar yang baik

	<i>throughout the interaction</i>			selama interaksi dengan tamu
4	<i>Well groomed and professional, wearing a uniform</i>	✓		<i>Waiter/waitress</i> memiliki penampilan dan kebersihan diri yang baik dan profesional dan mengenakan seragam dengan baik.
5	<i>Name tag meets standard</i> <i>Name tag must minimally contain first name</i>	✓		Tanda pengenal memenuhi standard dan setidaknya telah memiliki nama pertama pelayan
6	<i>The host offered to take beverage order. The host must:</i> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Leave the coffee pot with the guest on the table if applicable</i> - <i>Offer and pour coffee as appropriate</i> - <i>Suggest beverage alternative or the coffee was pre-set</i> 	✓		<i>Waiter/waitress</i> menawarkan untuk mengambil pesanan minuman dan setidaknya melakukan: <ul style="list-style-type: none"> - Meninggalkan teko kopi dengan tamu bila meja memungkinkan. - Menawarkan untuk menuangkan kopi - Menyarankan minuman alternative
7	<i>The host was efficient, yet unhurried and sensitive to the manner of the guest</i>	✓		<i>Waiter/waitress</i> memberikan pelayanan yang efisien namun tidak buru-buru dan

				sensitive terhadap tamu.
8	<p><i>Service at the table during breakfast meets standard. The host must:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - Offer/suggest refills - Remove empty plate, serviceware and debris 	✓		<p>Pelayanan memenuhi standar, seperti:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Menawarkan/ menyarankan mengisi ulang minuman - Mengambil piring kotor dan membersihkan sisa makanan
9	<i>The check was accurate when presented to the guest</i>	✓		Nota akurat saat diberikan kepada tamu
10	<i>Drip/brewed coffee "to go" cup and lid offered during the interaction</i>	✓		Menawarkan kopi untuk dibawa pergi oleh tamu
11	<i>The host created a personal connection</i>		✓	<i>Waiter/waitress</i> tidak membangun koneksi personal dengan tamu
12	<i>The host responds to cues. The host must respond to cues by being aware of guests verbal and non-verbal cues and customizing the interaction appropriately without being prompted or asked.</i>		✓	<i>Waiter/waitress</i> tidak sensitif terhadap panggilan verbal ataupun non-verbal tamu dan tidak dapat memenuhi kebutuhan tamu walau tanpa diminta

13	<i>Guest name used during the experience, when known</i>	✓		Waiter/waitress memanggil tamu dengan namanya bila diketahui
14	<i>Further assistance offered to guest</i>	✓		Menawarkan bantuan yang lebih lanjut
15	<i>Warm and sincere closing offered and appreciation demonstrated</i>	✓		Penutupan pembicaraan yang hangat dan tulus
16	<i>A la carte breakfast availability meets standard</i> <i>The restaurant must offer an a la carte breakfast menu, even if a buffet (hot or cold) is offered</i>		✓	Waiter/waitress tidak menawarkan menu a'la carte kepada tamu setiap waktu
C. Others				
1	<i>Breakfast table setting meets standards, is clean and in good condition. Tables and place settings must minimally be set with:</i> - Salt and pepper. - Sugar caddy - Simple napkin fold - Cup with saucer or mug	✓		Penataan meja bersih dan dalam kondisi yang baik. Meja telah memiliki: - Garam dan lada - Gula - Serbet yang dilipat dengan sederhana - Gelas dengan piring cawan atau mug
2	<i>Hot tea service included a selection of teas, hot</i>	✓		Pelayanan teh panas memiliki pilihan variasi teh, air panas

	<i>water, offer of condiments</i>			dan tawaran pelengkap
3	<p><i>Breakfast buffet meets standards</i></p> <p><i>Breakfast buffet minimally includes:</i></p> <p><i>Cereals, fresh juice, milk (whole, skim, soy), yogurt, cold cuts, cheese, bread/rolls, gluten free bread/pastries/muffins, egg station, pancake, waffle french toast station, noodle bar, salad bar</i></p>	✓		<p><i>Breakfast buffet telah minimal memiliki: sereal, jus segar, susu (whole, skim, kedelai), yogurt, potongan daging dingin, variasi keju, roti, roti/kue/muffin bebas gluten, telur, pancake, waffle, french toast, mie dan salad</i></p>
4	<p><i>A la carte breakfast delivery time meets standard</i></p> <p><i>A la carte items must be delivered within 15minutes of ordering unless a specific item is marked on the menu that it requires more time</i></p>	✓		<p>Bila tamu memesan <i>a la carte</i> untuk sarapannya, makanan tersebut telah dikirimkan paling lambat 15 menit dari waktu pesanan, kecuali tertera pada menu bahwa akan membutuhkan waktu lebih</p>
5	<p><i>Food and beverage contents and plate presentations meets standard (must be) :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Served at appropriate temperature</i> - <i>Served in appropriate</i> 	✓		<p>Makanan dan minuman telah:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Dihidangkan dengan temperatur yang sesuai - Dihidangkan dalam piring atau gelas yang sesuai

	<i>glassware and tableware</i>			
6	<i>All food and beverage were visually appealing and meets guest expectations with regard to taste</i>	✓		Semua hidangan terlihat menarik dan memenuhi ekspektasi tamu dalam segi rasa
7	<p><i>Breakfast buffet cooking station meets standard, must minimally include eggs and omelette cooked to order.</i></p> <p><i>Omelette stations signage must be present and include:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cured ham and aged cheddar</i> - <i>Local omelette, hotel developed</i> - <i>Egg white omelette, hotel developed</i> <p><i>The omelette station must offer meats, cheeses and vegetables.</i></p>	✓		<p><i>Buffet</i> telah menyediakan telur dan <i>omelette</i> yang dimasak setelah dipesan.</p> <p><i>Omelette station</i> memiliki tanda nama kondimen dan telah memiliki:</p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Cured ham dan aged cheddar</i> - <i>Local omelette, buatan hotel</i> - <i>Omelette putih telur</i> <p><i>Omelette station</i> harus memiliki pilihan daging, keju dan sayuran</p>
8	<p><i>Breakfast menus, omellete station signage and buffet indenfitifiers meet standard (must be):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Not photocopied</i> - <i>Professional in appearance</i> 	✓		<p>Tanda nama menu, <i>omelette station</i> dan <i>buffet</i> harus:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tidak difotokopi - Terlihat professional

9	<p><i>Healthy food options must be noted in menu (must minimally include):</i></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Items with 500 calories or less</i> - <i>Calories listed next to description of these items</i> 	✓		<p>Pilihan menu makanan sehat telah ditulis di menu dan minimal termasuk:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Makanan dengan 500 kalori atau lebih - Jumlah kalori setiap makanan diterangkan di menu
10	<p><i>Kids menu must be available.</i></p>	✓		<p>Terdapat menu untuk anak-anak</p>
11	<p><i>The overall restaurant was kept clean and tidy</i></p>	✓		<p>Restoran secara keseluruhan bersih dan rapi</p>

Dalam implementasi Brand Standar Audit Marriott dalam pelayanan breakfast pada restoran Goji Kitchen+Bar di Hotel Bangkok Marriot Marquis Queen's Park dapat diamati dari standar yang telah disusun dari hasil wawancara dalam implementasi Brand Standar Audit Marriott yang ada di Bangkok Marriot Marquis Queen's Park dimana Brand Standard Audit menjadi acuan terhadap berjalannya breakfast di Goji Kitchen+Bar. Hal ini di perkuat dari hasil wawancara dengan Supervisor restaurant May Jatupon Viriya di Bangkok Marriot Marquis Queen's Park. "The Marriott's Breakfast BSA is applied by following all the rules and guidelines from the BSA book carefully and keeping the brand standards high." (Hasil wawancara tanggal 13 April 2021) Pada hasil wawancara tersebut Mr. May menjelaskan bahwa breakfast Brand Standar Audit Marriott diaplikasikan dengan mengikuti semua aturan dan arahan dari buku Brand Standar Audit secara terperinci dan tetap menaruh standar brand yang tinggi. Pada kenyataannya di lapangan kerja waiter/waitress, dalam melaksanakan Brand Standar Audit Marriott secara keseluruhan memang terbilang cukup sulit karena kondisi saat breakfast yang sangat ramai dan tidak memungkinkan untuk semua poin-poin didalam pelaksanaan Brand Standar Audit dapat dipenuhi. Hal tersebut dapat di perkuat dari hasil wawancara dengan supervisor restaurant May Jatupon Viriya di Bangkok Marriot Marquis Queen's Park. "So far it have been well even though there's still a few points that can't be done perfectly as you know because of the condition at breakfast when there's a high occupancy and is really

busy and crowded, so we're needed to be fast and do our best while adjusting to the condition." (Hasil wawancara tanggal 13 April 2021)

Waiter/waitress dituntut bekerja dengan baik, Brand Standar Audit Marriott yang ada harus di lakukan dengan baik agar tidak menimbulkan komplain dari tamu dan menyebabkan standar penilaian hotel menjadi buruk. Management wajib memberikan trening bagi waiter/waitress. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan May Jatupon Viriya di Bangkok Marriot Marquis Queen's Park. *"First of all we will train all the staffs about the BSA so they're familiar to the guidelines. We also have briefings to remind everyone about the standards and evaluate. We also apply the carrot and stick value where we give praises to good employees or even punishment when there is bad employees. Other than that we also have a system we called "buddy" system where the senior staff will guide the junior staff to be better at work."* (Hasil wawancara tanggal 13 April 2021)

Dari hasil wawancara yang sudah dilakukan disimpulkan bahwa Brand Standar Audit Marriott yang ada masih bisa memenuhi semua keinginan dari tamu. Waiter/waitress akan selalu diberikan pelatihan agar bisa memberikan kepuasan terhadap tamu dan pekerjaan berjalan dengan lancar yang sesuai dengan Brand Standar Audit Marriott yang ada.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Brand Standar Audit Marriott dalam pelayanan buffet breakfast di restoran Goji Kitchen+Bar di Bangkok Marriot Marquis Queen's Park telah dilakukan dengan baik dan sesuai standar operasional meskipun ada beberapa Brand Standar Audit Marriott yang belum dilakukan yaitu host/hostess tidak dapat memastikan bahwa tamu puas dengan meja yang telah dipilih, terkadang hostess tidak sempat menjelaskan menu dan pilihan makanan dan minuman yang disediakan di buffet area, waiter/waitress tidak membangun koneksi personal dengan tamu, waiter/waitress tidak sensitif terhadap panggilan verbal ataupun non-verbal tamu dan tidak dapat memenuhi kebutuhan tamu walau tanpa diminta, waiter/waitress tidak menawarkan menu a'la carte kepada tamu setiap waktu.

Kurang maksimalnya penerapan Brand Standar Audit Marriott dalam pelayanan yang diberikan kepada tamu sehingga beberapa tamu merasa tidak puas. Hal tersebut terjadi karena masih ada beberapa waiter/waitress dan hostess yang tidak menerapkan Brand Standar Audit Marriott dengan maksimal dikarenakan keadaan operasional restoran yang

sangat sibuk, walaupun seluruh waiter/waitress dan hostess telah diberikan pengertian dan pengetahuan tentang Brand Standar Audit Marriott yang telah diterapkan di Bangkok Marriot Marquis Queen's Park.

Berdasarkan simpulan di atas dapat disarankan beberapa hal yaitu setiap hostess tetap menanyakan kepuasan setiap tamu yang diantar ke meja makan dan memberikan pilihan ke meja lain bila meja tersebut kosong, tetap menjelaskan setiap pilihan buffet line secara singkat dan jelas agar waktu yang diperlukan tidak terlalu lama. Pihak manajemen dapat menambah staff atau daily worker agar Brand Standar Audit dapat terlaksana dengan efisien dan kualitas Brand Standar Audit tersebut tetap terjaga walaupun dalam kondisi ramai dan melakukan training kepada staff maupun daily worker baru, setiap waiter dan waitress menjalin komunikasi personal dengan tamu dimasing - masing station yang ditugaskan dengan menanyakan kabar tamu, menanyakan apakah ada yang diperlukan lagi oleh tamu tersebut dan pihak manajemen dapat memberikan reward kepada staff dengan kinerja paling baik, agar staff lebih semangat dalam bekerja dan memiliki motivasi yang lebih tinggi dalam menerapkan Brand Standar Audit Marriott, setiap waiter dan waitress tetap memperhatikan setiap gerak-gerik tamu dan dapat menanyakan keperluan tamu dengan inisiatif walau tanpa diminta, setiap waiter/waitress di restoran tetap menawarkan pilihan menu a'la carte kepada tamu dan manajer restoran dapat memberikan tindakan tegas terhadap waiter/waitress yang tidak menawarkan sehingga waiter/waitress akan selalu menawarkan menu a'la carte.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

Marriott. 2020. Brand Standard Audit.

Mertayasa, I, G, A. 2012. Food And Beverage Service Operational. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset

Pantiyasa. I, W. 2015. Pedoman Penulisan Tugas Akhir Diploma III Perhotelan. Bali: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional

Pantiyasa. I, W. 2015. Metodologi Penelitian. Bali: Sekolah Tinggi Pariwisata Bali Internasional

Soekresno Dan Pendet. 2004. Petunjuk Praktek *Waiter/waitress Food & Beverage Service* Buku Panduan Sekolah Pariwisata & Perhotelan. Jakarta: PT Grarnedia.

Sugiarto, E dan Sulartiningrurn, S. 2003. Pengantar Akomodasi Dan Restoran. Jakarta: Grarnedia Pustaka Utama

Lain-lain

<https://glints.com/id/lowongan/brand-audit> (diakses pada tanggal 10 Desernber 2020.) <https://chubbyrawit.id/brand-audit-apa-dan-kapan-sebaiknya-dilakukan> (diakses pada tanggal 10 Desernber 2020.)