

**PROFESIONALISME KINERJA CHEF PADA DEPARTMENT FOOD
AND BEVERAGE ANGKASA GARDEN HOTEL PEKANBARU**

Oleh : TRIFENA KUSUMA SILABAN

E-mail : trifenakusuma509@gmail.com

Pembimbing : Andi M Rifiyan Arief, SST.MM.Par

Jurusan Ilmu Administrasi Program studi usaha perjalanan wisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl.H.R. Soebrantas Km.12,5 Simp. Baru Pekanbaru

28193 Telp/Fax.0761-63277

ABSTRACT

The development of hotels in Pekanbaru is a very promising business for every businessman engaged in it. In the world of hospitality, the quality of food and drinks is crucial to it's success in the world of hospitality, therefore, professional chefs are needed in their respective fields. The chef as a food guide expert who spearheaded the success of the business. In this study, researchers used a descriptive qualitative method, because the F&B Manager position was vacant, so the researcher interviewed the F&B Service Supervisor as a key informant in gathering about the Chef's Professionalism. The results showed that the professionalism of the chef's performance of the maintenance factor (maintenance) was still not appropriate, however it was still not appropriate which caused the Chef to be unprofessional, namely employee opportunities to get training (on job training), support from the hotel with the help of every input-input from employees and placing leaders in a department. Therefore, researchers question that the company can communicate and resolve these problems so that the level of professionalism of Chef's performance increases.

Keywords: Chef's professionalism performance, food and beverage department

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Kota pekanbaru ini berada di tengah Sumatra dan termasuk salah satu kota yang dilewati sebagai jalur perdagangan internasional. Pekanbaru sangat di kenal dengan keramaian-Nya yang menjadi pusat bisnis oleh para Pebisnis atau para Wisatawan.Pariwisata telah memainkan peranan penting di dalam perekonomian terutama daerah-

daerah yang memiliki sumber daya yang potensial, dan pariwisata merupakan kegiatan besar saat ini telah berkembang sangat pesat. Industri pariwisata di Indonesia sudah berkembang begitu pesat dengan ditinjau dari banyaknya kunjungan wisatawan dari dalam daerah maupun luar daerah bahkan mencapai mancanegara menuju berbagai daerah di Indonesia yang terus meningkat dari masa ke masa.

Tabel 1.1
Hotel Berbintang Tiga di Kota Pekanbaru

NO	Nama Hotel	Alamat
1.	Hotel Royal Asnof Pekanbaru	Jl. Tuanku Tambusai No.106, Tengkerang Barat, Pekanbaru, Riau
2.	Hotel Alpha Pekanbaru	Jl. Imam Munandar No.17, Tengkerang Utara, Pekanbaru, Riau
3.	Swiss Belinn Pekanbaru	Jl. Soekarno Hatta, Complex SKA Mall, Pekanbaru, Riau
4.	Angkasa Garden Hotel Pekanbaru	Jl. Setia Budi No.107, Pesisir, Kec.Lima Puluh, Pekanbaru, Riau

Sumber : *BPD PHRI RIAU, Tahun 2018*

Angkasa Garden Hotel Pekanbaru merupakan bisnis Hotel berbintang (***) dengan 7 lantai dan telah diresmikan pada tahun 2013 dan langsung beroperasi serta mempunyai 9 departemen, yaitu: *Front Office Department, Sales Marketing Department, Food and Beverage Product Department, Food and Beverage Service Department, Accounting Department dan Security Department.*

Tabel 1.2

Jumlah Karyawan Kitchen Hotel Bintang Tiga Yang Ada Di Pekanbaru Tahun 2018

No	Nama Hotel	Jumlah
1.	Hotel Royal	4

	Asnof Pekanbaru	
2.	Hotel Alpha Pekanbaru	5
3.	Hotel Swiss Bellin Pekanbaru	4
4.	Angkasa Garden Hotel Pekanbaru	3

Sumber : *Management Royal Asnof Hotel, Hotel Alpha, Hotel Swiss Belinn, Angkasa Garden Pekanbaru, 2018*

Seorang *Chef* mengatur segala yang terjadi di dapur penentuan menu masakan, kreasi masakan, pemilihan bahan-bahan, persiapan memasak hingga hasil akhir masakan dengan standar yang

tinggi. Untuk dapat memproduksi menu tersebut *Chef* di bantu dengan berbagai seksi yang ada di dapur dan yang di pimpin oleh seorang *Chef*.

1.2.Rumusan Masalah

“Profesionalisme Kinerja *Chef* pada *Department F&B* Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.”

1.3.Tujuan Masalah

Berdasarkan latar belakang peneliti akan mengidentifikasi kan masalah yakni :

1. Bagaimana Profesionalisme kinerja *Chef* tersebut.
2. Bagaimana pembagian tugas dan tanggung jawab yang diberikan oleh *Supervisor* atau *Manager F&B* terhadap *Chef* tersebut.
3. Apa saja kendala dalam meningkatkan Profesionalisme kinerja *Chef* yang terdapat dalam hotel Angkasa Garden Pekanbaru.

1.4.Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, dengan demikian penulis mengidentifikasi masalah dalam penelitian ini yaitu, Bagaimanakah Profesionalisme Kinerja *Chef* pada *Departement F&B* Hotel Angkasa Garden Hotel Pekanbaru.

1.5.Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang bisa diambil dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut.

- a) Penelitian ini diharapkan bagi penulis dapat menambah ilmu pengetahuandibidang perhotelan, khususnya pada *F&B Department*.
- b) Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan Profesionalisme kinerja dari *Chef* di Angkasa

Garden Hotel Pekanbaru bagi pihak hotel..

- c) Sebagai bahan referensi untuk penelitian yang akan dilakukan oleh adik-adik angkatan selanjutnya. Adapun iuran yang dihasilkan dari penelitian ini dioptimalkan untuk membuat laporan penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. Profesionalisme

Profesionalisme adalah kompetensi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya secara baik dan benar dan juga komitmen dari para anggota dari salah satu jabatan yang berfungsi meningkatkan keahlian yang dimiliki seorang karyawan. Dalam buku El Wijono dan Migas Kathong yang berjudul *Langkah Mudah Menjadi Chef Profesional* mengatakan bahwa, untuk menjadi juru masak profesional atau *Chef* yang piawai mengolah dan meramu makanan harus memiliki sikap disiplin, mau belajar, dan usaha yang tidak kenal lelah untuk mencapai suatu harapan. Seorang *Chef* Profesional di bidang pengolahan makanan harus memastikan proses pendelegasian ilmu/pengetahuan tentang seni masak-memasak atau ilmu pengetahuan pengolahan makanan.

Dalam buku El Wijono dan Migas Kathong yang berjudul *Langkah Mudah Menjadi Chef Profesional* mengatakan bahwa Metode tradisional dengan cara sebagai berikut :

1. Cara pelatihan (*on job training*).

2. Ada beberapa pengetahuan pendukung yang menunjukkan tingkat profesionalitas kerja *Chef* adalah sebagai berikut :
 - a. Nutrisi
 - b. *Hygiene* dan Sanitasi
 - c. Keamanan dan Keselamatan Kerja
 - d. Administrasi dan Dokumentasi
 - e. *Leadership*/Kepemimpinan

2.1.2. Hotel

(SK Menteri Perhubungan No. Pm 301/Phb 77).Dapat juga hotel di katakana berupa usaha komersial, memiliki suatu sistem pelayanan (*Service*), yaitu 3 fasilitas seperti : akomodasi, makanan dan minuman yang terbuka untuk umum.

2.1.3. *Food and Beverage Management*

Menurut Marsum WA (2000), *Food and Beverage* departemen adalah suatu tempat atau bangunan yang telah terorganisir secara komersial, dan menyelenggarakan pelayanan kepada semua tamu berupa ,makanan dan minuman.

Menurut I Gede Mertayasa (2012), *Food and Beverage Department* merupakan salah satu departemen yang ada di hotel. Departemen ini dapat mendatangkan atau menghasilkan keuntungan maka departemen ini juga sangat penting. Tempat tidur tidak selamanya dibutuhkan oleh tamu tetapi makanan dan minuman juga sangat diperlukan yang akan dilayani oleh bagian tata hidang atau *F&B Service*.

2.1.4. Peningkatan Tugas

Menurut seorang ahli yang bernama Adi S, peningkatan berasal dari kata “tingkat”. Yang berarti lapis atau lapisan dari sesuatu

yang kemudian membentuk susunan. Tugas adalah wujud pertanggung jawaban pribadi ataupun organisasi. Di samping tugas terdapat status,faedah dan peran menurut keterangan dari hirarki. Tugas pun dapat ditafsirkan sebagai suatu kegiatan dan tanggung jawab seseorang. Pekerjaan yang dibebankan, sesuatu yang wajib dilaksanakan atau ditentukan guna perintah agar dapat melakukan sesuatu dalam jabatan tertentu.

Dalam keterangan diatas dapat di simpilkan bahwa seseorang yang sedang mengemban tugas dari suatu perusahaan adalah tugas yang penting yang harus kita laksanakan dengan baik. Melaksanakan tugas dengan segenap hati dan mengangap sedang bekerja pada perusahaan sendiri sehingga menghasilkan peningkatan-peningkatan yang dalam pekerjaan kita.

2.1.5. *Chef*

Seorang *Chef* harus dapat menguasai kemampuannya. Hal tersebut tidak terlepas dari kemampuan dan keahlian seorang juru masak yang harus mampu menguasai teori yang ada serta mampu mempraktikkannya dengan baik. *Chef* bertugas memimpin seluruh aktivitas operasional *kitchen*, seperti menulis menu, merencana staf, mengawasi *food cost* dan tugas managerial lainnya. Dalam hotel medium seorang *Chef* ikut serta didalam lapangan mengontrol langsung proses memasak menu.

Berikut lingkup tugas pokoknya adalah:

1. Membuat rencana segala macam menu.
2. Membuat rencana penempatan staff dan perekrutan SDM.

3. Membuat rencana pe didikan SDM.
4. Melakukan promosi staff, rotasi, mutasi, orientasi, dan in house training staff.
5. Membuat rencana investasi tahunan dan renovasi.
6. Membuat rencana program sanitasi.
7. Membuat rencana program sanitasi.
8. Membuat rencana event dan acara lainnya.
9. Melaksanakan tugas koordinasi internal kitchen.
10. Melaksanakan tugas pengawasan *food quality, food cost*, disiplin, dsb.

2.1.6 Tugas dan Tanggung Jawab Seorang Chef

Tugas dan tanggung jawab seorang *Chef (Job Desk)* bertanggung jawab untuk mengelola operasional *kitchen* dengan memperhatikan kualitas bahan makanan, penyajian, inovasi, hygiene, dan profit. Bertanggung jawab menghendel sesuai biaya dengan anggaran yang suda ditetapkan. Tugas dan tanggung jawab seorang *Chef* adalah sebagai berikut :

1. Mengelola dapur menjadi tanggung jawabnya.
2. Menyusun menu.
3. Membuat standard recipe beserta *food cost*nya.
4. Membuat purchase order (bahan-bahan).
5. Membuat perkiraan (*forecast*) yang akan dicapai.
6. Memimpin staf dan bawahannya.
7. Mengawasi jalannya operasional kitchen terutama pada saat hotel atau restoran buka.

Secara umum dapur dapat diartikan sebagai tempat mengolah bahan baku makanan menjadi makanan yang siap disajikan dengan penampilan yang menarik.

Pembagian dapur menurut tugas dan fungsinya, pembgian ini akan sangat tergantung dari besar kecilnya hotel atau jenis pelayanan yang diberikan. Pembagian dapur menurut tugas dan fungsinya antara lain adalah sebagai berikut :

1. *Pantry*, adalah bagian *kitchen* dalam suatu hotel yang bertugas khusus membuat sarapan pagi (*breakfast*) khususnya *cold kitchen*.
2. *Saucier*, ialah bagian dari *kitchen* suatu hotel yang bertugas membuat masakan cair seperti sup dan saus.
3. *Garde Manager*, ialah bagian dari *kitchen* suatu hotel yang bertugas membuat hidangan dingin seperti makanan pembuka (*appetizer*) dan *salad*.
4. *Commisary*, adalah bagian dari *kitchen* suatu hotel yang bertugas membuat atau menyiapkan bahan makanan dari sayur-sayuran dan buah-buahan, mulai dari membersihkan, mengupas, dan menyimpan.
5. *Pastry / Bakery*, adalah bagian dari *kitchen* suatu hotel yang bertugas membuat aneka roti dan kue (*bread & cake*) serta makanan penutup (*dessert*).
6. *Entermetier*, adalah bagian dari *kitchen* suatu hotel yang bertugas memasak sayuran, aneka produk pasta, mie (*noodle*) dan makanan dari tepung (*dumpling*).
7. *Butcher*, adalah bagian dari *kitchen* suatu hotel yang

bertugas menyiapkan aneka daging, unggas, dan ikan, mulai dari membersihkan, memotong, memorsi, dan menyiapkan kedalam ruang beku.

8. *Setward*, adalah bagian dari kitchen suatu hotel yang bertugas membersihkan, merawat, dan menyiapkan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan kitchen termasuk juga menjaga kebersihan area kitchen.

2.1.6 Tugas dan Tanggung Jawab Seorang Chef

Tugas dan tanggung jawab seorang *Chef (Job Desk)* bertanggung jawab untuk mengelola operasional kitchen dengan memperhatikan kualitas bahan makanan, penyajian, inovasi, hygiene, dan profit. Bertanggung jawab menghendel sesuai biaya dengan anggaran yang suda ditetapkan.

Tugas dan tanggung jawab seorang *Chef* adalah sebagai berikut :

a) Operasional

1. Memastikan bahwa setiap staf bagian dapur menjalankan proses produksi dengan *food cost* yang dapat diterima, *hygiene*, serta merekomendasikan perubahan-perubahan jika diperlukan.
2. Memantau efektifitas penggunaan, kualitas dan menyimpan bahan baku (*raw material*).
3. Menyelesaikan dan memperbaiki buku acuan operasional *Food and Beverage Product*.
4. Menyajikan makanan terbaik bagi tamu,

mempergunakan operation manual yang telah ditetapkan dan secara acak dilakukan pemeriksaan terhadap kualitas makanan.

5. Memantau serta menjaga konsistensi standar penampilan, kualitas dan rasa makanan di setiap outlet dan *banquet*.
6. *Inovative*, kreatif dengan ide baru untuk *buffet set up*, *new food concept*, promosi, dll. Memeriksa *buffet set up* untuk menghindari *over production* dan *westage*. Membuat perencanaan produk makanan berdasarkan *occupancy* hotel.
7. Memantau pengembangan spesifikasi produk untuk setiap menu dan *recipe* makanan selalu *update*.
8. Mendorong para staff bagian dapur untuk bekerja inovatif dan kreatif serta mengetahui *market needs* dengan produk yang dihasilkan telah sesuai dengan keinginan pelanggan.
9. Menu *Food and Beverage Manager* dalam menjaga kualitas makanan dan kebersihan.
10. Bekerja sama dengan purchasing dalam menjaga tingkat fluktuasi harga bahan baku terutama untuk bahan segar.
11. Bekerja sama dengan *Food and Beverage Manager* untuk menentukan kebijakan harga jual makanan, dengan mempertimbangkan hal-hal sebagai berikut : *Trends*,

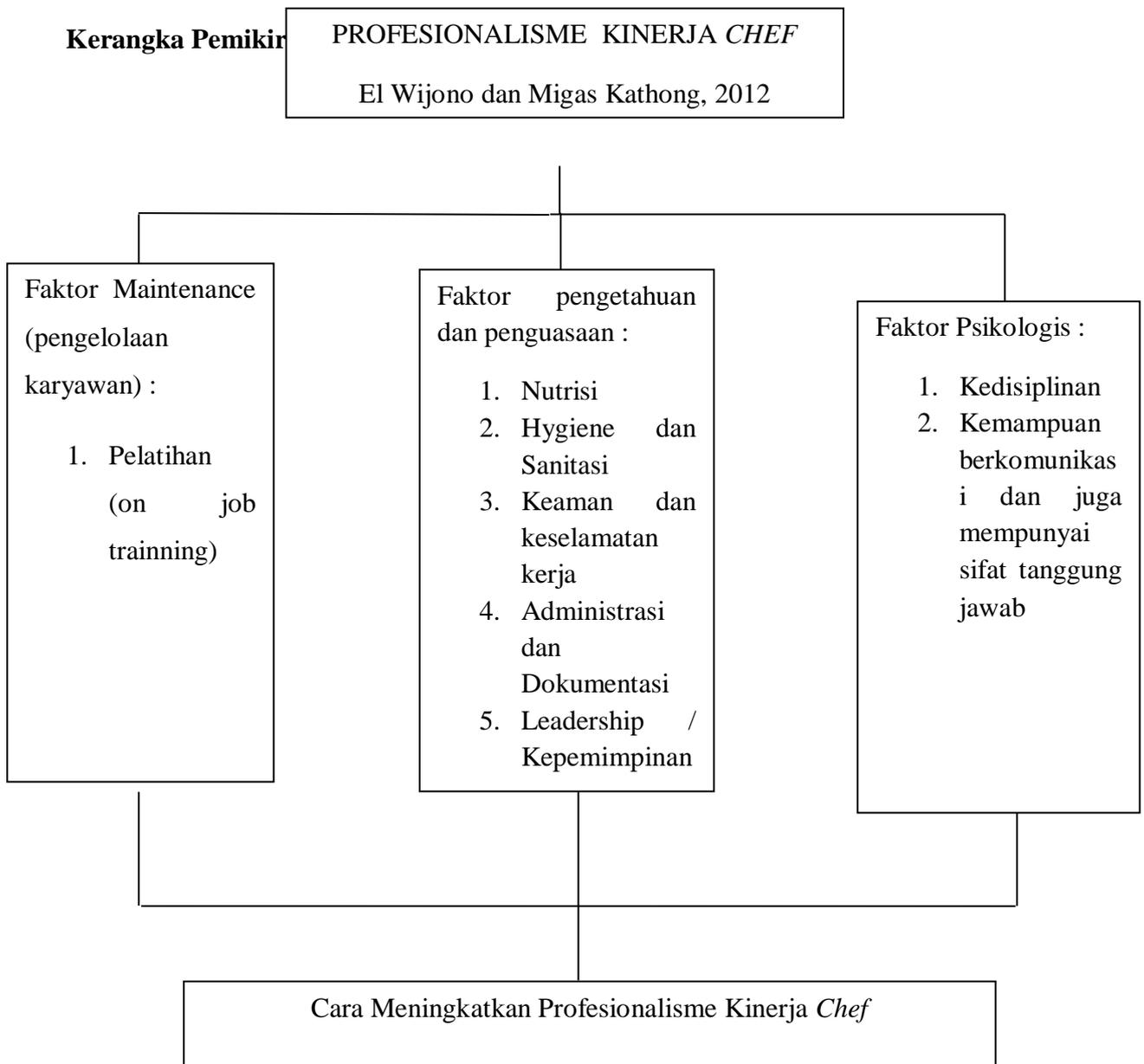
- recipes, potential cost, competition,* ketersediaan bahan makanan, promosi.
12. Menghadiri *F&B meeting*.
 13. Melaksanakan *general cleaning kitchen* sesuai dengan *schedule*, memastikan kebersihan seluruh area *kitchen*.
 14. Memeriksa kebersihan area *store, receiving, freezers* dan *refreigerators* tidak *over stock*.
 15. Melaksanakan kewajiban dan tanggung jawab lain yang berkaitan dengan bagian *Food and Beverage product*.
 16. *Duty Manager* menjalankan kewajiban sesuai dengan yang diperintahkan atasannya.
- b) Administrasi
1. Mempersiapkan laporan bulanan mengenai *food cost* melalui kerjasama dengan *cost controller* dan bertanggung jawab untuk mengontrol setiap biaya yang dikeluarkan untuk proses produksi.
 2. Mengawasi dan memeriksa *purchaserequisitions, work orders, daily foodcosumption* dan memperbaikinya jika perlu.
 3. Membeli bahan-bahan mentah *Food and Beverage* dengan kualitas terbaik dan harap bersaing dengan berkoordinasi dengan *purchasing* dan departemen terkait.
 4. Memastikan ketersediaan bahan makanan (*daging, ikan dll*) terutama bersifat musiman, minuman dan peralatan kerja memenuhi kebutuhan.
5. Merekomendasikan revisi harga dari jenis makanan dan minuman berdasarkan biaya (*cost*), persaingan dan lain-lainnya.
 6. Mempersiapkan anggaran belanja tahunan yang menjadi bagian *business plan* tahunan.
 7. Memaksimalkan pendapatan dan profit.
- c) Kekaryawanan
1. Melaksanakan *interview, hiring, employee orientation,* penilaian karya tahunan, *coaching, counseling,* untuk tercapainya kualitas dan produktifitas karyawan sehingga pengeluaran biaya *payroll* dapat dikendalikan.
 2. Berperilaku dan berpenampilan yang baik serta selalu menjadi contoh bagi karyawan, dan membangun hubungan kerja yang harmonis dengan tamu, atasan, rekan sekerja dan keseluruhan karyawan,
 3. Mengetahui kebutuhan dan rencana pelatihan yang diperlakukan bagi karyawan.
 4. Melaksanakan program pelatihan untuk karyawan sesuai dengan rencana pelatihan tahunan dan menegakkan disiplin terhadap setiap karyawannya, sehingga mereka mampu bekerja mandiri dan kreatif.
 5. Menghasilkan *departmental trainer* dan

- menyerahkan tanggung jawab pelatihan.
6. Memastikan setiap karyawan mengerti dan taat pada kebijakan perusahaan mengenai kebakaran, kesehatan, keselamatan dan keamanan.
 7. Memastikan setiap karyawan datang ketempat kerja tepat waktu, memakai pakaian seragam *name tag* serta *standard grooming* yang benar.
 8. Memastikan setiap karyawan sopan dan memberikan pelayanan profesional.
 9. Memastikan setiap karyawan mengerti dan taat terhadap peraturan perusahaan dan *house rule* yang berlaku.

Gambar 2.1

2.2

Kerangka Pemikiran



2.3. Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1

Penelitian Terdahulu

No.	Nama	Judul	Persamaan	Perbedaan
1.	Sukmana, Muhammad Davis.2017.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau	Profesionalisme Houseman Dalam Penguasaan Alat Mesin Di Public Area Hotel Grand Central Pekanbaru	Profesionalisme	Penggunaan alat mesin di public area sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.
2.	Iswanto,Jefri.2017.Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau	Kompetensi, Profesionalisme Kinerja Dan Kinerja Karyawan	Profesionalisme	Mengetahui kompetensi profesionalisme kinerja pegawai.
3.	Widyaningsih,Heni. 2018. Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta	Upaya Peningkatan Profesionalisme Karyawan Untuk Meningkatkan Kualita Pelayanan Karyawan Adi Hotel Jogja	Ada membahas tentang pelatihan.	Pembahasan tentang pendidikan,dan penerapan standar operasional prosedur dan pembuatan <i>action plan</i>
4.	Limbong,Tony Hermawan. 2012. Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Brawijaya	Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Profesionalisme Kerja Karyawan Perhotelan (Studi pada Universitas Brawijaya Hotel Malang)	Memberikan pelatihan kerja.	Menganalisis pengaruh dari pelatihan kerja terhadap profesionalisme kerja karyawan UB Hotel Malang
7.	Pulungan,Szasza Nurhalizah.2018.Fakultas	Profesionalisme Guest Service Center Guna Meningkatkan	Profesionalisme	Profesionalisme , guest service center

Ilmu Budaya, Universitas Sumatera Utara	Pelayanan Tamu di Hotelfour Points by Sheraton Medan		
---	--	--	--

BAB III

METODE PENELITIAN

1.6. Desain Penelitian

Penulis menggunakan metode kualitatif, pendekatan deskriptif dalam penelitian ini, dimana kondisi dan keadaan sesungguhnya diusahakan peneliti sesuai lapangan dengan menguraikan dalam bentuk uraian serta membuat prediksi sebelumnya dengan cara mengumpulkan informasi data (Rakhmat:1999).

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan pendekatan kualitatif, dimana penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai persoalan yang diteliti yang berdasarkan dengan upaya mengkomunikasikan teori-teori yang berkaitan dengan kenyataan data yang berdasarkan fakta diperoleh dilapangan.

Menurut Bogdan dan Taylor dalam buku Lexy J. Moleong (2005:4), metode kualitatif adalah sebuah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata, gambaran, dan tidak disajikan berupa angka-angka. Hasil laporan pada penelitian kualitatif deskriptif akan berupa kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan tersebut. Data yang diperoleh bisa berasal dari wawancara, catatan lapangan, foto/gambar, dokumen pribadi, catatan pribadi, dan dokumen resmi lainnya (lexy J Moleong, 2005:11).

1.2 lokasi dan Waktu Penelitian

Dalam hal ini penelitian dilakukan peneliti yang dimulai dari bulan April 2020 s/d Juni 2020, Angkasa Garden Hotel Pekanbaru, jl. Setia Budi No. 107, Pesisir, Kec. Lima Puluh, Kota Pekanbaru, Riau, Indonesia.

1.3. Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini yang dijadikan subjek penelitian adalah, 3 *Chef, Supervisor*, Asst. Manager dan 2 orang konsumen. Penentuan subjek penelitian dalam penelitian ini digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan secara jelas dan mendalam.

3.3. Jenis dan Sumber Data

3.4.1. Data Primer

Yang dimaksud dengan data primer ialah ketika mencari secara langsung informasi yang akan diperoleh dari subyek yang diteliti dengan langsung dari sumber informasi yang dicari memakai alat pengukuran atau alat pengambilan data.

3.4.2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh lewat pihak lain, tidak langsung diperoleh oleh peneliti dari subjek penelitiannya.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

3.5.1. Observasi

Observasi merupakan aktivitas terhadap suatu proses atau objek dengan maksud merasakan dan kemudian memahami pengetahuan dari sebuah fenomena berdasarkan pengetahuan dan gagasan yang sudah diketahui sebelumnya, untuk mendapatkan informasi-informasi

yang dibutuhkan untuk melanjutkan suatu penelitian.

3.5.2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dan pewawancara. Tujuan dari wawancara adalah untuk mendapatkan informasi yang tepat dari narasumber yang terpercaya.

3.5.3. Dokumentasi

Dokumentasi bertujuan untuk dokumen penentu kebenaran permasalahan diteliti secara langsung atau tidak, dapat juga dimanfaatkan untuk menganalisa, menguji, menafsirkan, bahkan juga untuk meramalkan video maupun setiap bahan tertulis.

3.6. Operasional Variabel

Tabel 3.1

Operasional Variabel

Variabel	Sub Variabel	Indikator	Teknik Pengumpulan Data
Profesionalisme	Faktor Maintenance (penge-lolaan karyawan).	a. Melakukakan pelatihan (<i>on job training</i>).	Observ

Profesionalisme	Faktor pengetahuan dan penguasaan.	<p>a. Memahami nutrisi atau gizi yang terkandung dalam pengelolaan makanan.</p> <p>b. Memahami hygiene and sanitasi terhadap penyimpanan, pengelolaan, dan menyajikan makanan.</p> <p>c. Memahami tentang administrasi dan dokumentasi.</p> <p>d. Memahami</p>	<p>asi Wawancara Dokumentasi</p>
-----------------	------------------------------------	--	----------------------------------

		tenta ng leade rship atau kepe mimp inan	
	Faktor Psikol ogis.	a. Memi liki rasa tang gung jawab . b. Dapat meng harga i wakt u. c. Cekat an.	

Sumber: Data Olahan Berdasarkan teori El Wijono dan Migas Kathong, 2012

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Perusahaan

4.1.1. Sejarah Hotel

Angkasa Garden Pekanbaru salah satu merupakan hotel bintang 3

di kota Pekanbaru, berbagai tipe kamar dimiliki hotel ini dengan jumlah 80 kamar. Hotel Angkasa Garden berdiri pada tanggal 12 Maret 2011 dan mulai beroperasi pada tanggal 10 Juni 2012.

Hotel Angkasa Garden Pekanbaru yang berlokasi di jalan Setia Budi Nomor 107 Kelurahan Rintis, Kecamatan Limapuluh Pekanbaru, dengan nama perusahaan PT. ANGKASA MEGAH KENCANA.

4.5. Pengelolaan Karyawan

4.5.1. Pelatihan (*on job training*)

Pelatihan yang baik harus melibatkan semua karyawan dalam suatu perusahaan, pelatihan terbaik adalah pelatihan yang dijadwalkan secara rutin, seperti 2 kali setahun atau 4 bulan sekali. Pelatihan yang teratur pada suatu perusahaan dapat memilih topik yang berbeda agar staf tertarik dan informasi yang diberikan lebih *up to date* pada perusahaan dan pekerjaan.

4.6. Pengetahuan dan Penguasaan

4.6.1. Nutrisi

Sebaiknya seorang *Chef* harus menyeimbangkan pengetahuan yang dimiliki dan penerapan ketika bekerja dan ketika *Chef* meningkatkan cita rasa makanan serta meningkatkan kreativitas penyajian dari makanan tersebut maka tingkat ketertarikan tamu untuk menikmati makan akan meningkat.

4.6.2. Hygiene dan Sanitasi

Pemahaman akan hygiene dan sanitasi juga merupakan pengetahuan pendukung yang mutlak dibutuhkan, sebab berhubungan dengan makanan yang sangat mudah tercemar oleh bakteri baik saat menyimpan, mengelola, dan menyajikannya. Pemahaman akan *hygiene and sanitasi* juga pengetahuan yang sangat mendukung

yang berhubungan dengan bahan makanan supaya tidak mudah tercemar oleh bakteri dan kandungan gizi dalam makanan tersebut tetap terjaga.

4.6.3. Keamanan dan Keselamatan Kerja

Pengetahuan tentang keamanan dan keselamatan kerja juga menjadi faktor penentu sukses tidaknya pekerjaan di bidang pengolahan makanan. secara keseluruhan setiap *Chef* sudah mengerti tentang arti keamanan dan keselamatan kerja dengan mengenakan pakaian kerja dengan sesuai standarnya dan menggunakan sepatu *safety* dengan standarnya. Setiap *chef* juga sudah menggunakan peralatan dan meletakkannya sesuai dengan tempatnya dan mengerti lambang-lambang dan tombol yang berkaitan dengan bahan mudah terbakar serta alat yang digunakan untuk memadamkan api.

4.6.4. Administrasi dan Dokumentasi

Pengetahuan tentang administrasi dan dokumentasi diperlukan untuk mengerjakan hal-hal yang bersifat *administrative managerial*, seperti menghitung biaya produksi (*food cost*), perencanaan menu, membuat laporan rutin (mingguan, bulanan, dan tahunan), membuat prakira bisnis (*forecase*), membuat jadwal kerja, membuat rotasi menu, dan lain-lain.

4.6.5. Leadership / Kepemimpinan

Pengetahuan akan *leadership* atau kepemimpinan diperlukan bagi *rank supervisor* ke atas agar bisa memimpin anak buahnya atau membuat tim di bawahnya menjadi solid.

Pengetahuan dalam kepemimpinan sangat penting dalam

jenjang karir seorang *Chef*, melatih bagaimana memimpin anggota dengan baik. Adanya pemimpin dalam suatu organisasi akan sangat berguna untuk tercapainya tujuan dalam organisasi tersebut, karena pemimpin dapat mengambil keputusan dalam pemberian tugas terhadap bawahan, tempat konsultasi untuk bersama-sama mencari jalan keluar dalam suatu masalah, berpartisipasi serta mampu mengendalikan bawahan-nya agar efektif bertugas dan tidak keluar jalur.

4.7. Faktor Psikologis

4.7.1. Kedisiplinan

Sesuai dengan dilapangan semua karyawan memakai seragam dan datang sesuai dengan waktu yang sudah ditetapkan.

4.7.2. Kemampuan berkomunikasi

Kemampuan dalam berkomunikasi sangat dibutuhkan dalam sebuah tim, karena tanpa komunikasi yang baik maka tujuan sebuah tim tidak akan berjalan sesuai dengan peraturan yang sudah ditetapkan.

4.8. Kendala dalam meningkatkan Profesionalisme Kinerja Chef

Kurangnya peralatan yang memadai di dapur sehingga dapat menghambat berjalannya proses kerja *chef* di dapur.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

1.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisis terhadap hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat disimpulkan bahwa :

1. Sebuah kesuksesan akan karier dan aktualisasi diri bagi juru masak atau *Chef* profesional dan kesimpulan

- dari hasil penelitian dan wawancara yang dilangsungkan dengan ke-3 orang *chef* yang ada di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru masih dikatakan kurang profesional dan rata-rata ke-3 orang *chef* tersebut masih dikatakan kurang profesional di bagian pemahaman pengetahuan tentang Nutrisi dan Gizi, *Hygiene* dan *Sanitasi, Leadership/Kepemimpinan*, bahkan kurangnya di berikan *on job training*. Hal tersebut didukung juga dengan masih kurangnya kelengkapan peralatan di *kitchen* sehingga membatasi gerak dan kecepatan kerja *chef* tersebut.
2. Pembagian tugas sesuai dengan *Schedule* yang sudah ditentukan, *shift* pertama 1 hendel *breakfast*, *shift* kedua mempersiapkan bahan-bahan untuk *breakfast* selanjutnya dan *shift* terakhir memasak menu untuk *breakfast* dan sebelum *shift* pagi bagian *service* datang maka yang menghendel *breakfast* adalah *shift* ke tiga.
 3. Kendala dalam meningkatkan Profesionalisme kinerja *Chef* dari segi peralatan yang kurang memadai, kurangnya kebebasan dalam segi berkarya, dan kurangnya perhatian dari pihak manajemen dalam melakukan *on job training* (pelatihan) yang dilakukan minimal 1 kali dalam 4 bulan atau 1 tahun sekali.
- ## 1.2 Saran
- Sebagai perbaikan langkah terkait peningkatan kinerja seorang *Chef* di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru di masa yang akan datang, maka dapat disarankan sebagai berikut :
1. Pihak hotel sebaiknya memberikan kesempatan untuk mendapatkan pelatihan (*on job training*) yang baik dan simultan, serta pembinaan dan pendidikan tambahan yang berhubungan dengan pekerjaannya.
 2. Sebaiknya pihak manajemen yang kurang sehingga mempermudah cara kerja *Chef*, menentukan pimpinan untuk setiap departemen di Angkasa Garden Hotel Pekanbaru misalnya, posisi F&B Manager, memperbaiki struktur organisasi di *kitchen* dimana, untuk posisi *Executive chef* masih belum ada, supaya pembagian kerja juga lebih jelas, terarah dan semua karyawan bekerja dengan disiplin sesuai dengan standar yang sudah ditentukan.
 3. Perlunya pihak hotel untuk melengkapi peralatan yang masih belum lengkap di *kitchen* agar mempermudah sistem kerja *Chef* itu sendiri, menjalin komunikasi terhadap karyawan dengan baik, sehingga masukan atau saran, kemudian keluhan diatasi dengan baik dengan cara memberikan kebebasan bagi setiap karyawan untuk berkarya dalam mengembangkan kemampuan yang mereka miliki. Tentu sangat diharuskan kestabilan

kinerja karyawan itu sendiri untuk hasil akhirnya

Daftar Pustaka

Anthony M.Rey Ferdinand Wieland, 1998. *Managing Service in Food and Beverage*

Operation. Amerika : Educational Institute of the Hotel dan Motel Association.

Arief, Abdul Rahman. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Andi :

Yogyakarta.

Bartono, PH and Ruffino E.M. 2005. *Food Product Management di Hotel dan*

Restoran. Andi: Yogyakarta.

Bartono, Ruffino. 2010. *Tata Boga Industri*. Andi : Yogyakarta.

Cousins, Jhon, Foskett. David & Short.1995. *Food and Beverage Mngament*. Harlow: Longman.

Dharma, M.S. 2004. *Manajemen Kinerja*. Jakarta : Pustaka Timur.

Hatt, Gunthur. 2003. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.

Martayasa, I Gede Agus. 2012. *Food and Beverage Service Operational Job*

Preparation. Yogyakarta: Andi.

Moleong, L.J. 2006. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja

Rosdakarya.

Patimah, Hamid. 2013. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Jakarta: CV. ALFABETA.

Ranchman, Arief. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta: Graha

Ilmu.

Raymond J Goodman. 2002. *F&B Service Managment untuk Sekolah Pariwisata dan*

Pengelola Restoran. Jakarta: Erlangga.

Rakhmat Jalaludin. 1989. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Angkasa.