THE CHEF PASTRY PERFORMANCE AT THE ZURI HOTEL PEKANBARU

Oleh :Bella Sri Novita

Pembimbing : Mariyati Ibrahim S.Sos.M.Si

Bellasrinovitaaa@gmail.com, Mariatyibrahim@gmailcom

Tour & Travel Business Study Program-Department of Administrative Sciences

Faculty of Political and Social Science

Riau University

Bina Widya Campus, Jl. H.R. Soebrantas Km. 12.5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Phone/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

The city of Pekanbaru has a good tourism potential, with a strategic location and abundant culture, especially in the rapidly growing hospitality sector. This research aims to determine the responsibility of a pastry chef in carrying out excellent quality performance while working. This research uses a qualitative method with a qualitative descriptive approach to describe and explain the situation that occurs by collecting data and information in the field. The informants in this study were Exc chef, Sous chef and Demi chef. In this research, the data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The results of this research is affirming the quality of the chef pastry performance in making products, accuracy at work, strategies in building a good conduct, the delays at work, damage to the product produced and the amount of work produced for the sake of improving the quality of excellent performance on pastry chefs at The Zuri Hotel Pekanbaru

Keywords: Performance, Chef, Pastry,

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Pariwisata merupakan gejala ekonomi karena adanya permintaan dari pihak wisatawan dari member jasa pariwisata (biro perjalanan, penginapan, rumah makan) atas produk dan berbagai fasilitas terkait.

Sektor pariwisata sekarang ini telah menjadi kegiatan usaha atau industri yang cukup maju di dunia. Indonesia memiliki potensi wisata yang sangat besar sehingga peluang bisnis dalam penginapan juga semakin besar. Hotel sangat dibutuhkan oleh para wisatawan yang sedang berkunjung ke suatu kota, dan mereka yang membangun hotel tersebut memberikan kenyamanan pada masyarakat yang menginap agar mereka bisa tidur dengan nyaman melebihi pada saat tidur di kamar sendiri

Hotel merupakan salah satu bisnis yang bergerak pada sektor jasa khususnya akomodasi, segmen pasarnya adalah tamu yang datang untuk tujuan istirahat atau urusan bisnis. Oleh karena itu, tempat yang bersih, nyaman, dan aman adalah menjadi hal yang dibutuhkan oleh konsumen. Adalah menjadi hal wajib bagi pihak hotel untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada setiap konsumennya.

Setiap konsumen pastinya menginginkan yang terbaik dalam setiap jasanya yang ia beli karena itu adalah menjadi haknya. Setiap konsumen berhak atas kenyamanan, keamanan, informasi yang benar dan jujur dan perlakuan atau pelayanan secara benar atas apa yang ia beli.⁷ Bidang perhotelan merupakan bidang dimana yang membutuhkan manajemen bagus dan terorganisir untuk memberikan

pengaruh tingkat hunian yang dimana akan berdampak pada kemajuan bisnis perhotelan tersebut.

Usaha dibidang perhotelan sangat menjanjikan, sehingga banyak para pengusaha yang membuka usaha jasa hotel. Usaha perhotelan yang bergerak dibidang akomodasi penginapan ini juga sama dengan industri lainnya. Sudah semakin berkembang dan semakin banyak bangunan perhotelan disetiap tempat. Baik di kota besar maupun di kota kecil. Sudah sejak lama usaha perhotelan dianggap sebagai suatu usaha yang menguntungkan dan juga selalu mengalami perkembangan.

Kualitas kerja merupakan suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal inilah yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan yang lain akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk. Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilaksanakan bersama-sama pegawai dan manajer dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif.

Menurut **Flippo** (2005) kualitas kerja adalah suatu hasil yang dapat diukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan oleh sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Karena pada dasarnya untuk melihat sampai sejauh mana peranan sumber daya manusia dalam suatu perusahaan, maka dapat dilihat dari hasil kerja seorang pegawai yang ada dalam perusahaan tersebut. Untuk

dapat melahirkan sumber daya manusia yang berkualitas tidak saja diperlukan pekerja yang handal, melainkan juga perlu suatu proses yang mendukung terwujudnya pekerja yang produktif sesuai dengan yang diharapkan. Seperti pada penetapan jaminan kerja sesuai dengan harapan pegawai juga akan meningkatkan semangat kerja pegawai sehingga kualitas kerja pegawai sesuai harapan perusahaan.

Salah satu bagian yang menunjang tingkat occupancy untuk meningkatkan adalah bagian kitchen, bagian ini menjadi peran utama untuk mengolah bahan makanan yang ingin di hidangkan oleh para tamu. petugas yang bertanggung jawab dalam hal ini adalah koki atau yang di kenal sebagai sebutan juru masak adalah orang yang menciptakan makanan untuk di santap kepada tamu. chef yang mengatur segala sesuatu yang terjadi di dapur dari pantauan menu, manfaat masakan, pemilihan bahan-bahan, persiapan memasak dengan standart yang tinggi. Adapun jumlah dari karyawan yang bekerja di F&B Product section hotel The Zuri Pekanbaru:

Table 1.3
Section Pada Food And Beverage
Product / Kitchen Section

NO	SECTION	JUMLAH
01.	CDP	2 Orang
02.	COOK 1	2 Orang
03.	COOK HELPER	3 Orang
04.	PASTRY	1 Orang
05.	STEWARD	4 Orang

Sumber : Hotel The Zuri

Pekanbaru

Dapur dengan desain atau lay out yang baik dapat mendukung kelancaran operasional food & beverage product. Dapur berfungsi sebagai tempat untuk memproduksi berbagai jenis makanan dan minuman. Setiap dapur yang ada di sebuah hotel harus di lengkapi dengan peralatan yang memadai dan sesuai dengan standar dari suatu hotel berbintang tersebut demikian kelancaran operasional hotel yang dapat berjalan dengain baik sesuai dengan target dari suatu perusahaan tersebut. Oleh karena itu kebersihan area kerja dapur dan konsistensi penyediaan makanan dan minuman sangat penting untuk selalu dijaga dan di pertahankan.

Dengan hal ini penulis mendapatkan inspirasi untuk meneliti salah satu hotel bintang 4 (Empat) di Pekanbaru mengenai kualitas kinerja staf pastry yang dimiliki Hotel The Zuri. Untuk mengetahui gambaran dari setiap dimensi kualitas kinerja staf pastry Hotel The Zuri dengan judul: kualitas kinerja staf pastry di hotel The Zuri Pekanbaru

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

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dirumuskan permasalahan yang hendak diteliti yaitu :

1. Bagaimana kualitas kinerja Chef pastry di hotel The Zuri Pekanbaru?

2. Apa yang menjadi dasar kinerja Chef pastry di hotel The Zuri Pekanbaru?

1.3 Batasan Masalah

Agar memperoleh hasil yang optimal pada penulisan ini, maka perlu adanya pembatasan masalah untuk lebih memperjelas tujuan dari penulisan ini. Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah untuk lebih fokus terhadap pembahasan seputar kualitas kinerja chef pastry saja.

1.4 Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah diatas, diharapkan bahwa dengan penelitian ini akan mencapai tujuan yaitu :

- a) Untuk mengetahui kinerja chef pastry di hotel The Zuri pekanbaru.
- b) Untuk mengetahui hal-hal dasar kinerja chef pastry di hotel The Zuri Pekanbaru.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini diharapkan dapat membantu pihak-pihak yang terkait dalam penelitian ini. Adapun manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1.5.1 Bagi Penulis

- 1) Sebagai penambahan wawasan pribadi mengenai pengetahuan yang ada di bidang *food and beverage* khususnya tentang kinerja chef di Hotel The Zuri pekanbaru
- 2) Meningkatkan minat untuk lebih mengembangkan kreativitas di bidang perhotelan.

1.5.2 Bagi Perusahaan

- 1) Sebagai bentuk dari saran dan masukan tentang operasional yang ada di hotel The Zuri pekanbaru untuk lebih meningkatkan standart dari kualitas SOP yang akan di diterapkan.
- 2) Sebagai bentuk pengevaluasian dari hasil kinerja yang telah dikerjakan selama ini.
- 3) Menjalin relasi lebih dekat dalam membangun kerjasama antara hotel The Zuri dengan Universitas Riau.

1.5.3 Bagi Perguruan Tinggi

- 1) Menambah nilai dalam penyusunan kurikulum.
- 2) Sebagai tambahan bahan bacaan dan pengetahuan mahasiswa universitas.
- 3) Meningkatkan kerja sama dengan pihak perusahaan.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Hotel

2.1.1 Definisi Hotel

Menurut **Widanaputra (2009)** hotel adalah suatu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dengan menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, makanan, dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut disediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Hotel adalah perusahaan atau badan usaha yang menyediakan layanan menginap untuk orang-

orang yang melakukan perjalanan. Dikelola oleh pemilik atau ownernya dengan layanan tempat tidur beserta fasilitasnya makanan dan minuman serta fasilitas lengkap lainnya. Untuk dapat menggunakan layanan yang disediakan oleh pemilik hotel menurut Sulastiyono, seseorang harus membayar dengan tarif atau harga yang sudah ditentukan. **Drs. Agus Sulastiyono, M.Si**

2.2 Kualitas

Kadir (2001), Menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit dipahami (tujuan yang sulit dipahami), karena harapan para konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru ditemukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapatkan standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik. Dalam pandangan ini, kualitas adalah proses dan bukan hasil akhir (meningkatkan kualitas kontinuitas).

2.3 Kinerja

Bernardin dan Russel (dalam Ruky, 2002) memberikan pengertian atau kinerja sebagai berikut : “performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during time period. Prestasi atau kinerja adalah catatan tentang hasil-hasil yang diperoleh dari fungsi-fungsi pekerjaan tertentu atau kegiatan selama kurun waktu tertentu.

Payaman Simanjuntak (2005) Mengemukakan kinerja adalah tingkat pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu. Kinerja perusahaan adalah tingkat pencapaian hasil dalam rangka mewujudkan tujuan perusahaan. Manajemen kinerja adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan atau organisasi, termasuk kinerja

masing-masing individu dan kelompok kerja di perusahaan tersebut.

2.4 Pengertian Kualitas Kerja Menurut Para Ahli :

Pengertian kualitas adalah taraf / tingkat baik buruknya /derajat sesuatu. **Menurut Wungu dan Brotoharsojo (2003)**, kualitas dinyatakan dalam suatu ukuran yang dapat dipadankan dengan angka.

Pengertian kualitas kerja karyawan adalah kualitas kerja yang mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan, ketrampilan, dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan. (**Matutina:2001**)

2.5 Pengertian Pastry

Pastry merupakan suatu bagian dari food product atau dapur yang terdapat di dalam lingkup food and beverage department yang memiliki tugas didalam pembuatan dessert atau juga makanan penutup, snack atau makanan pengirim minuman, seperti misalnya kue dan roti. **Menurut Adjab Subagjo, (2007)**

2.6 Pengertian *Food And Beverage Product*

Menurut Rachman Arif, Abd (2005) menyatakan bahwa “*food and beverage department* yaitu bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar restoran/coffe shop, banquet (resepsi pertemuan), makanan karyawan dan sebagainya.

2.7 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 Chefikut serta didalam lapangan mengontrol langsung proses memasak menu.

2.8 Food & Beverage Department

Food & Beverage Department merupakan salah satu department yang sangat penting Bagi sebuah hotel dikarenakan sebagai penghasil keuntungan lebih bagi sebuah Hotel. Setiap tamu yang menginap disuatu hotel, tidak hanya memerlukan sebuah kamar ataupun kasur semata. Namun , tamu juga memerlukan makanan dan minuman serta pelayanan dari pihak hotel khususnya *Food & Beverage Service*.

2.9 Kualitas Kerja

Pengertian kualitas adalah tarif / tingkat baik buruknya / drajat sesuatu. Menurut wungu dan brotoharjoso (2003), kualitas dinyatakan dalam suatu ukuran yang dapat di pindahkan dangan angka.

Ketepatan yang di maksud di sini adalah ketetapan dalam melaksanakan pekerjaan,artinya adanya kesesuaian antara rencana kerja dengan sasaran atau tujuan yang telah di tetapkan.kelengkapan adalah kelengkapan ketelitian dalam melaksanakan pekerjaannya.dan kerapian adalah kerapian dalam melaksanakan tugas dan pekerjaannya.

Kualitas kerja mengacu pada kualitas sumber daya manusia seperti pengetahuan,keterampilan,dan kemampuan yang dimiliki seorang karyawan (*Matutina:2001*)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Dalam penulisan ini,penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif Menurut Sugiyono(2016) metode penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang di gunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

3.2.1 Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Hotel The Zuri Pekanbaru yang beralamatkan di Kompleks Transmart, Jalan. Soekarno-Hatta, Labuh Baru Tim,Kec.Payung Sekaki,Kota Pekanbaru,Riau 28292.

3.2.2 Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan pada 06 September 2021 sampai 06 Januari 2022.

3.3 Jenis Data Penelitian

Ridwan (2002) menyatakan bahwa data adalah bahan mentah yang perlu di olah sehingga menghasilkan informasi atau keterangan,baik kualitatif maupun kuantitatif yang menunjukkan fakta.Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif.data kualitatif yang di gunakan berupa tanggapan cara mempertahankan kualitas kinerja chef Pasty.

3.4 Subjek Penelitian

Subjek penelitian atau yang bisa di sebut *key informant* dalam penelitian ini adalah *Executive chef,sous chef,Demi chef* di The Zuri Pekanbaru.

3.5 Sumber Data Penelitian

3.5.1 Data primer

Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber data asli atau tidak melalui perantara (**Etta mamang Sanadji & Sopiah : 2010**). Sumber penelitian primer diperoleh oleh peneliti dari hasil wawancara dan observasi yang dilakukan kepada para konsumen/tamu. data primer dalam penulisan ini merupakan hasil observasi yang akan dilakukan terhadap pemberi informasi atau data oleh karyawan yang ada di hotel The Zuri Pekanbaru

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi lain dalam bentuk publikasi, seperti laporan tahunan, profil perusahaan, dan seterusnya (**Kusmayadi & Endar Sugiarto, 2000**). Data sekunder dalam penelitian ini berupa data data yang didapatkan dari hasil studi kepustakaan yang peneliti lakukan.

3.4 Teknik Pengumpulan Data Penelitian

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

3.6 Teknik Analisis Data Penelitian

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang di peroleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan lain sehingga dapat mudah di pahami dan semuanya dapat di informasikan kepada orang lain (**bogdan, 2013**).

Proses Analisis yang di gunakan adalah analisa yang bersifat penalaran mengenai fenomena yang akan di teliti. analisis data dilakukan sejak awal sampai dengan akhir penelitian. Setelah data yang di

kumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara, peneliti menganalisa data secara deskriptif yakni memaparkan bagaimana proses yang terjadi di lapangan. Analisa dalam penelitian ini menunjukkan pada prosedur riset yang menggunakan teknik kualitatif yaitu di uraikan dalam bentuk kalimat kemudian di tarik kesimpulan

3.7 Operasional variabel

N O	Sub-Variabel	Indikator	Metode
1	Kualitas	1. Tingkat Kesalahan 2. Kerusakan 3. Kecermatan	Observasi Wawancara Dokumentasi
2	Kuantitas	1. Jumlah pekerjaan	
3	Penggunaan waktu kerja	1. Ketidakhadiran 2. Keterlambatan 3. Waktu kerja efektif 4. Jam kerja hilang	
4	Kerjasama	1. Kerjasama tim	

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Kualitas Kinerja F&B Product

A. Kualitas

1. Tingkat Kesalahan

bahwa tingkat kesalahan dalam kinerja yang di lakukan staff Pastry Hotel The Zuri Pekanbaru ini bisa di atasi dengan cara kinerja staf tersebut di pantau dalam bekerja sehingga tidak menyebabkan kesalahan yang di sebabkan saat bekerja

dan lebih baik lagi setiap minggunya di lakukan training untuk mengatasi tingkat kesalahan tersebut.

2. Kerusakan

jika terjadi kesalahan dalam membuat product (gagal) tidak harus di buang, agar tidak memperlambat kinerja staff pastry. Jika terjadi kerusakan yang tidak fatal bisa di tutupi kesalahan tersebut dengan cara memodifikasi product tersebut atau bisa di hias agar terlihat lebih cantik dan layak untuk di hidangkan ke tamu

3. Kecermatan

menyimpulkan dalam suatu pekerjaan terutama di departemen F&B Product sangat memerlukan kecermatan/ketelitian dalam melakukan kinerja, agar kinerja yang di hasilkan tersebut sesuai dengan standar perusahaan karena product yang di hasilkan tersebut akan di jual ke tamu, sehingga ketelitian menjadi tiang utama dalam membuat suatu product.

4.4.2 Kuantitas

1. Jumlah pekerjaan yang di hasilkan

kualitas kinerja di Hotel The Zuri tersebut setiap harinya sudah ada plening sebelum bekerja, jadi akan lebih teratur dalam bekerja dan memperkecil tingkat kesalahan pada kinerja yang di hasilkan.

4.4.3 Penggunaan Waktu Dalam Kerja

1. Tingkat Ketidakhadiran

kualitas kinerja staff Pastry tersebut sudah ada SOP nya dari perusahaan, jika dalam bekerja tidak mengikuti SOP maka pihak perusahaan yang memberikan langsung sanksi kepada staff Hotel The Zuri tersebut

2. Tingkat Keterlambatan

bahwa dalam dunia kerja kita harus memiliki kedisiplinan. Terutama saat ketepatan waktu dalam kehadiran, jika kehadiran staff tidak sesuai jam kerja yang

di tetapkan maka akan mempengaruhi kinerja yang di hasilkan pada hari itu

3. Waktu Kerja Efektif/Jam Kerja Hilang

kinerja yang di lakukan oleh staff yang bekerja di departemen F&B Product tersebut adalah kerja sama tim yang di pandu oleh lyder agar menghasilkan kinerja yang baik dalam membuat product.

4.4.4 Kerja Sama Dengan Tim

Hotel The Zuri pekanbaru Khususnya departemen F&B agar menghasilkan suatu kualitas kinerja yang baik sangat perlu kerja sama dengan tim, karna kerja sama tim sangat mempengaruhi kualitas kinerja yang di hasilkan, oleh sebab itu Hotel The Zuri pekanbaru sampai sejauh ini masih memakai strategi kerja sama tim agar terciptanya kualitas kinerja yang baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Aan Surachlan. 2002. Pengetahuan Dasar Perhotelan. Jakarta: PT. Anem Kosong Anem
- Agusta, L., Sutanto, E.M. (2013). Pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan CV Haragon Surabaya. Jurnal AGORA, 1(3).
- Anthony M. Rey Ferdinand Wieland, 1998. Managing Service in Food and Beverage.
- Cousins, Jhon, Foskett. David & Short. 1995. Food and Beverage Mangement. Harlow: Longman.
- Dardjati, Rs. 2001. Istilah-Istilah Dunia Pariwisata. Jakarta: Pradya Parmita Dimiyanti,
- Dharma, M.S. 2004. Manajemen Kinerja. Jakarta : Pustaka Timur.
- Dr. Emron Edison 2016 Sumber Daya Manusia. Bandung.

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

Ivancevich, J.M. (2007). Human Resources Management, Eight Edition. New York USA : Mc. Graw Hill Company.

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

_____. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosda Karya

Ninemire, Jack.D. 2000. Management of Food and Beverage Operations. USA: The Educational Institute of the AHLA

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

Raymond J Goodman. 2002. F&B Service Management untuk Sekolah Pariwisata dan Pengelola Restoran. Jakarta: Erlangga.

Suhardjito, YB. 2006. Pastry dalam Perhotelan. Yogyakarta: Andi

Wardiyana. 2006. Metode Penelitian Pariwisata. Yogyakarta: Andi