

**PELAKSANAAN TUGAS *SOUS CHEF* PADA *FOOD AND BEVERAGE*  
DEPARTMENT DI MUTIARA MERDEKA HOTEL PEKANBARU**

**Oleh : Kesi Angelita**

[kesiangelita200@gmail.com](mailto:kesiangelita200@gmail.com)

**Pembimbing: Andi M Rifiyan Arief**

[irfanmr10@gmail.com](mailto:irfanmr10@gmail.com)

Program Studi Usaha Perjalanan Wisata - Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

***ABSTRACT***

*The sous chef plays a big role in the operational responsibilities that take place in the kitchen, especially in optimizing the remaining raw materials. The main or second income center of most hotels is food and beverage, professional processing of the food and beverage department cannot be separated from the ability and expertise of a cook. Food processing in hotels is the responsibility of the kitchen which cannot be separated from the skills and expertise of a cook who is supervised by a chef. In a large kitchen one has several staff who are responsible for several parts. The sous chef is the right hand of the chef, because the sous chef is responsible for the smooth running of all work in the kitchen and is in charge of replacing the chef. Sous chefs need to know how to prepare food in the kitchen and must know the names of foods and the correct spelling in menu writing. There are several things that must be considered in the processing carried out in the kitchen, such as: having skills, being educated, and trained in processing food ingredients so that they are ready for consumption.*

Keywords: *Task Implentation, Sous Chef, Kitchen.*

**PENDAHULUAN  
LATAR BELAKANG**

Pembangunan akomodasi tidak terlepas dari tumbuh dan berkembangnya kegiatan industri pariwisata, karena komponen utama kegiatan akomodasi yaitu bertujuan menghasilkan produk berupa kamar-kamar, makanan dan minuman, serta jasa pelayanan yang memenuhi kebutuhan wisatawan. Bisnis perhotelan saat ini cukup marak termasuk pekanbaru memiliki hotel berbintang yang mana dulunya dikelola sederhana oleh pemiliknya sendiri. Usaha perhotelan tidak hanya mencakup kegiatan penginapan saja, melainkan balai pertemuan, kolam renang, dan juga restoran. Seiring kemajuan zaman, saat ini banyak ditemui hotel-hotel yang menyediakan restoran yang mana memiliki ciri khas dan keunikan masing masing. Untuk sebagian besar hotel, sumber pendapatan utama atau sekunder adalah makanan dan minuman, pengolahan *food and beverage* departemen secara profesional tidak terlepas dari kemampuan serta keahlian seorang juru masak yakni chef bagian tersebut yang dipimpin seorang *executive chef* yang merupakan posisi tertinggi yang memiliki tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pengoperasionalan bagian dapur dengan beranggotakan beberapa chef yang memiliki status hirarki lainnya diantaranya *sous chef* yang memiliki posisi dibawah *executive chef* yang dapat menggantikan *job description executive chef* apabila berhalangan hadir dimana *sous chef* sangat berperan besardalam tanggung jawab operasional yang berlangsung di *kitchen*, khususnya pada pengoptimalan bahan baku yang tersisa.

**Tabel 1.1  
Perbandingan Guest Complaint  
Makanan Pada Beberapa Hotel**

No	Nama Hotel	Klasifikasi
1	Hotel Premiere Pekanbaru	Bintang 4 (empat)
2	Hotel Pangeran Pekanbaru	Bintang 4 (empat)
3	Hotel The Zuri Pekanbaru	Bintang 4 (empat)
4	Hotel Grand Central Pekanbaru	Bintang 4 (empat)
5	Hotel Arya Duta	Bintang 4 (empat)
6	Hotel Grand Elite	Bintang 4 (empat)
7	Hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru	Bintang 4 (empat)

Sumber: *tiket.com*, 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa menurut beberapa tamu yang berkunjung pada hotel bintang empat yang berada di Pekanbaru tersebut secara umum memiliki penilaian yang berbedabada. Yang mana secara berurutan pada hotel premiere lebih banyak mendapat penilaian positif serta rating yang baik menurut tamu yang berkunjung. Sedangkan pada hotel Mutiara Merdeka beberapa tamu menyampaikan pendapat mereka bahwasanya untuk menu makanan yang disajikan kurang bervariasi untuk ukuran hotel yang sudah bintang empat.

**Tabel 1.2  
Pengunjung Restoran Hotel Mutiara  
Merdeka Pekanbaru  
Tahun 2019-2021**

Tahun	Jumlah pengunjung (orang)
2019	4.149
2020	3.583
2021	3.268

Sumber: *Manager F&B Service MutiaraMerdeka pekanbaru 2021*

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa pengunjung Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru pada tahun 2019-2021 mengalami penurunan dari tahun sebelumnya. Pada tahun 2019 berjumlah 4.149 pengunjung, pada tahun 2020 berjumlah 3. 583 pengunjung, dan pada tahun 2021 berjumlah 3.268 pengunjung, yang berarti jumlah kunjungan menurun setiap tahunnya.

*Food and beverage* atau biasa disebut dengan *f&b* yaitu departement hotel yang berkaitan dengan persiapan makanan serta minuman yang bertanggung jawab untuk memberikan sebuah pelayanan terhadap tamu saat mereka makan di restoran. Bagian *food and beverage* terbagi atas dua bagian yaitu bagian *food and beverage product* yakni pada bagian pengolahan makanan mentah menjadi sebuah hidangan untuk disajikan kepada tamu, dan bagian lainnya *food and beverage service* yang berupa pelayanan berupa pengantaran pesanan atau orderan tamu. Untuk sebagian besar hotel, sumber pendapatan utama atau sekunder adalah makanan dan minuman, pengolahan *food and beverage* departement secara profesional tidak terlepas dari kemampuan serta keahlian seorang juru masak yakni chef bagian tersebut yang dipimpin seorang *executive chef* yang merupakan posisi tertinggi yang memiliki tanggung jawab terhadap seluruh kegiatan pengoperasionalan bagian dapur dengan beranggotakan beberapa chef yang memiliki status hirarki lainnya diantaranya *sous chef* yang memiliki posisi dibawah *executive chef* yang dapat menggantikan *job description executive chef* apabila berhalangan hadir dimana *sous chef* sangat berperan besar dalam tanggung jawab operasional yang berlangsung di *kitchen*, khususnya pada pengoptimalan bahan baku yang tersisa.

## Rumusan Masalah

- a. Bagaimana Pelaksanaan Tugas *Sous Chef Pada Department Food and Beverage*
- b. Bagaimana kendala yang dihadapi oleh *Sous Chef Di Department Food And Beverage Hotel Mutiara Merdeka*

## Batasan Penelitian

Dengan memperhatikan latar belakang masalah, maka agar penulis lebih terarah untuk mempermudah penulis dan memungkinkan tercapainya hasil yang baik. Maka permasalahan yang dikaji dibatasi pelaksanaan tugas *sous chfe, kendala dan upayanya* pada *department food and beverage*.

## Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pelaksanaan tugas *sous chef* di departemen *food and beverage*
- b. Untuk mengetahui kendala pada pelaksanaan tugas *sous chef* di departement *foodand beverage*,

## Manfaat Penelitian

1. Dapat menjadi sumber informasi terkait perkembangan industri pariwisata danperhotelan di indonesi
2. Memberikan gambaran permasalahan yang terjadi dilapangan sehingga dapat dihindari oleh industri-industri lain yang sebidang
3. Adanya kerjasama yang saling menguntungkan antara industri perhotelan dan pendidikan.

## TINJAUAN PUSTAKA

Rumekso (2005:1) Hotel adalah bangunan yang menyedai kamar-kamar untuk menginap para tamu, makanan dan minuman, serta fasilitas-fasilitas lain yang diperlukan dan dikelola secara profesional untuk mendapatkan keuntungan

Yayuk Sri Perwani (1993:1) Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi semua orang untuk memperoleh pelayanan, penginapan, makanan dan minuman

Soekarno dan Pendit (1998:4) *Food and beverage* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

Richard komar (2005:309) menyatakan "*food and beverage* merupakan salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*), makanan dan minuman untuk tamu-tamu yang menginap di hotel, juga tamu-tamu dari luar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel seperti pesta pernikahan (*wedding party*) rapat-rapat dinas (*confention*), dan pesanan makanan keluar (*outside catering*)."

Sudiara (1996:1-4) menyatakan "pengertian dan kebijakan dapur dalam sebuah hotel sebagai berikut: *kitchen is a room or other space (as a wall area or special building) with facilities for cooking.*" Secara singkat dapat dikatakan bahwa sebuah dapur merupakan suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan.

Bartono & Ruffino (2010:169) menyatakan untuk melaksanakan tugas bagian dapur diperlukan standar organisasi dapur. Mereka yang akan bertanggung jawab terhadap produksi makanan di lingkungan *food and beverage* departemen.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Desain penelitian

Suwarno (2006) menyatakan desain penelitian ibarat peta jalan bagi peneliti yang membimbing serta menentukan arah proses penelitian secara benar dan tepat sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan, jika tidak ada desain yang sesuai maka seorang peneliti tidak akan dapat melakukan penelitian dengan benar karena peneliti tidak mempunyai intruksi atau pedoman yang jelas.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kualitatif. Rakhmat (1999:28) mengemukakan penelitian kualitatif adalah penelitian berusaha menggambarkan suatu keadaan atau situasi nyata dengan mengumpulkan informasi dan data yang ada dilapangan dan menafsirkannya dalam bentuk deskriptif tanpa menguji hipotesis atau membuat prediksi terlebih dahulu.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

##### 3.2.1 Lokasi penelitian

Penulis Melakukan Penelitian Di Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru Yang Beralamat Di Jalan : Jl. Yos Sudarso No 12A Pekanbaru 28154 Po. Box 1129 Pekanbaru-Riau-Indonesia Phone : +62-761 31272 / 32526 (hunting line) email : [reservation@hotelmutiaramerdeka.com](mailto:reservation@hotelmutiaramerdeka.com)

##### 3.2.2 Waktu penelitian

Penelitian ini dilakukan pada bulan September-Desember 2021

#### 3.3 Subjek Penelitian

Berkaitan dengan penelitian yang akan diteliti, maka subjek penelitian yang terkait pelaksanaan tugas *sous chef* di hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru, peneliti akan

menggunakan informan untuk dijadikan sebagai sampel penelitian. dalam penelitian ini informan yang digunakan adalah *executive chef* yang sekaligus manager pada departemen *food and beverage product* yang akan menilai pelaksanaan tugas *sous chef*.

### 3.4 Jenis Dan Sumber Data

#### 3.4.1 Data primer

Data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti melalui upaya pengumpulan data di lokasi penelitian secara langsung. Biasanya data primer dikumpulkan melalui kegiatan observasi, wawancara dan media lain yang digunakan untuk memperoleh data lapangan.

#### 3.4.2 Data sekunder

Data sekunder cenderung lebih praktis, data sekunder adalah data yang sudah ada. Biasanya data sekunder dapat diperoleh dari berbagai macam sumber dengan akses yang mudah seperti: situs, buku, artikel, jurnal, catatan internal organisasi dan lain sebagainya.

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah kegiatan yang penting untuk sebuah penelitian karena pengumpulan data akan menentukan berhasil tidaknya suatu penelitian. Oleh karena itu, harus berhati-hati dalam pemilihan teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Observasi

Observasi merupakan sebuah alat yang penting untuk mengumpulkan data terhadap penelitian kualitatif. Sugiyono (2014:46) observasi merupakan suatu proses yang kompleks, sebuah proses yang mencakup dari berbagai proses biologis dan psikologis.

#### 2. Wawancara

Wawancara merupakan cara sistematis untuk memperoleh informasi-informasi.

Menurut Usman dan Akbar (2011) wawancara merupakan sesi tanya jawab tatap muka antara dua orang atau lebih. Data wawancara mendalam yang dilakukan secara mendalam dalam wawancara kepada informan-informan dengan tujuan untuk memperoleh informasi yang lengkap tentang subjek. Dalam hal ini wawancara dilaksanakan untuk mendapatkan suatu informasi dalam pelaksanaan tugas *sous chef* pada *food and beverage product* departement di hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

#### 3. Dokumentasi

Proses dokumentasi ini, peneliti mengumpulkan data-data dengan melihat secara langsung pelaksanaan tugas *sous chef* pada *food and beverage product departement*.

Menurut nasution (2003:143) dokumentasi adalah pengumpulan data dengan mengambil data-data dari catatan, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti.

Menurut Arikunto (2006:158) "dokumentasi adalah pencarian dan mengumpulkan data-data tentang hal-hal yang berupa catatan, buku, transkrip, surat kabar, rapot, majalah, notulen, agenda, dan sebagainya".

### 3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam sebuah penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yang dilakukan melalui pengumpulan data di lapangan. Semua informasi dikumpulkan untuk membentuk satu kesatuan yang utuh. Penelitian deskriptif merupakan bentuk penelitian yang menggambarkan suatu kejadian yang dilakukan oleh *sous chef* Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru berdasarkan fakta-fakta. Data yang diperoleh akan diolah dan dianalisis secara kualitatif untuk evaluasi pelaksanaan tugas *sous chef* pada *food and beverage product departement* di hotel

Mutiara Merdeka pekanbaru kemudian dari data yang terkumpul akan dikembangkan sehingga menjadi bahan masukan untuk penelitian ini.

Penelitian dilakukan dengan observasi terhadap karyawan dapur apakah sudah sesuai dengan standar operasi prosedur pelaksanaan tugas sous chef pada food and beverage product di hotel Mutiara Merdeka Pekanbaru.

Teknik analisis data yang digunakan penulis pada penelitian ini merupakan teknik analisis data yang dijabarkan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono, 2009:91) yaitu interaktif model yang mengklasifikasi analisis dalam 3 langkah yang mencakup reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan kesimpulan atau verifikasi (*conclusion drawing*).

### **3.6.1 Reduksi Data (*data reduction*)**

Reduksi data adalah suatu proses pemilihan yang mengarahkan, diasah, menggolongkan, membuang data yang tidak perlu, dan mengorganisasi data sedemikian rupa yang muncul dari catatan tertulis di lapangan sehingga kesimpulan akhirnya dapat ditarik dan diverifikasi.

Menurut Miles dan Huberman (1992:16), “Reduksi data merupakan suatu proses seleksi yang berfokus pada pengaptrakan, transformasi, dan penyederhanaan data dasar yang muncul dari catatan lapangan”.

### **3.6.2 Penyajian Data (*display data*)**

Data ini disusun menurut kesimpulan dan ukuran kinerja yang dapat ditarik. Penyajian data dilakukan dengan berbagai cara seperti uraian singkat, grafik, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya. Data yang diorganisasikan dengan cara ini diubah menjadi tampilan data, sehingga memudahkan peneliti untuk memahami apa yang terjadi

dan merencanakan pekerjaan lebih lanjut berdasarkan pemahaman tersebut.

Miles dan Huberman (1992:17) juga mengatakan bahwa “setelah data direduksi langkah analisis selanjutnya adalah penyajian data. Penyajian data merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan”.

### **3.6.3 Penarikan Kesimpulan (*verifikasi*)**

Dalam penelitian ini terungkaplah makna yang terkandung dari data yang telah dikumpulkan. Berdasarkan makna dari data tersebutlah dapat diperoleh kesimpulan yang kabur atau yang masih diragukan lagi sehingga memerlukan sebuah verifikasi.

## **BAB IV**

### **GAMBARAN UMUM DAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Gambaran Umum**

##### **4.1.1 Gambaran Umum Pariwisata Kota Pekanbaru**

Kota Pekanbaru merupakan suatu wilayah pemerintahan pembangunan dengan arah dan tujuan yang ingin dicapai dalam pembangunan di segala bidang, termasuk di bidang sektor pariwisata. Pariwisata di kota Pekanbaru tidak memberikan kontribusi yang signifikan bagi kota Pekanbaru, karena pariwisata masih merupakan industri yang tergolong industri sekunder. Sementara itu, sumber daya yang melimpah selalu tersedia untuk mendukung pengembangannya dengan menerapkan strategi pengelolaan. Pengaruh besar bisnis pariwisata

mengadopsi strategi yang matang dalam pengembangannya, seperti sebuah penyediaan fasilitas pelayanan dan penanganan. Beberapa fungsi pariwisata yang ada di kota pekanbaru sudah melakukan pengembangan dan penataan lokasi wisata dibawah pimpinan dinas pariwisata dan kebudayaan kota Pekanbaru.

#### **4.1.2 Gambaran Umum Akomodasi Kota Pekanbaru**

Perkembangan Provinsi Riau khususnya kota pekanbaru dari tahun ketahun mengalami peningkatan, pembangunan dilakukan diberbagai bidangmulai dari berbagai bidang ekonomi, pendidikan, hingga perindustrian. Pesatnyaindustry yang beroperasi di kota pekanbaru membuka peluang berkembangnya jenis usaha yang lainnya. Perkembangan industri jasa perhotelan saat ini berkembang pesat sehingga menimbulkan persaingan yang Ketat. Perkembangan industri perhotelan sejalan dengan membaiknya kondisi makro ekonomi di Provinsi Riau khususnya kota Pekanbaru. Kehadiran investor di kota Pekanbaru secara tidak langsung meningkatkan okupansi karena para investor tersebut membutuhkan tempat tinggal ketika mereka berbisnis di Pekanbaru.

#### **4.1.3 Gambaran Umum Hotel Mutiara Merdeka**

Pemilik Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru adalah Haji Muhammad Nazir, seorang pengusaha asal Sumatra Barat yang sudah lama tinggal di pekanbaru. PT Mutia Merdeka adalah *owning company* dari Mutiara Merdeka Hotel Pekanbaru, sebuah hotel berbintang empat yang terletak di JL. Yos Sudarso No. 12A Pekanbaru-Riau. Setelah itu Mutiara Merdeka mencoba menjalin kerja sama dengan salah satu operator hotel di Bandung yaitu PT.Panghegar, dan tahun 1990 hotel ini

diperkenalkan sebagai Hotel Mutiara Panghegar. Awal Mutiara Merdeka dibuka dengan klasifikasi bintang 3 (tiga) dan mengoperasikan dengan 75 kamar, akhirnya menjadi hotel bintang 4 (empat) pada tahun 1993, menerima sertifikasi bintang dari presiden soeharto pada akhir tahun. Hotel Mutiara Panghegar berubah nama menjadi hotel Mutiara Merdeka karena dengan putusnya kontrak dengan PT.Panghegar Bandung dan pengolahannya diambil alih oleh PT Mutiara Merdeka hingga sekarang. Selain Mutiara Merdeka hotel bintang 4 (\*\*\*\*) PT. Mutiara Merdeka juga memiliki anak perusahaan, yaitu PT. Mona Plaza hotel bintang 2 (\*\*) dan Mutiara Merdeka catering telah mensubkontrakkan PT. Chevron Pacifik Indonesi.

#### **4.1.4 Gambaran Umum *Food And Beverage***

*Food and beverage departemen* adalah salah satu departemen yang ada dalam suatu hotel dengan peran utamanya melakukan pelayanan, mengolah, memproduksi, serta menyiapkan makanan dan minuman untuk tamu yang menginap ataupun tidak menginap baik dalam kamar, restaurant, makanan karyawan dan sebagainya. Maju mundurnya sebuah hotel sekarang sangat tergantung pada besar kecilnya pendapatan dari penjualan makanan dan minuman di sebuah hotel. Adapun bagian yang sangat membantu berjalannya operasional dan sebagai bagian utama dalam menyiapkan makanan dan minuman yaitu *sous chef* yang berada pada departemen *food and beverage product*. *Food and beverage product* merupakan salah satu penugasan di hotel yang menangani suatu pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari makanan pembuka, sup, hidangan utama dan makanan penutup untuk tamu yang menginap maupun tidak menginap di hotel. Seseorang yang bertanggung

jawab dalam departemen ini sering disebut dengan *sous chef*. Dalam pengolahan makanan dan minuman tentunya diperlukan adanya pengetahuan dan keahlian yang kompeten sesuai dengan standar pengolahan produk makanan dan minuman agar tamu merasa puas dan senang dengan produk yang disajikan. Namun demikian juga diperlukan adanya kedisiplinan, kerapian, penampilan yang baik, kejujuran, tanggung jawab, kecepatan, ketepatan, dan sikap profesional dalam melaksanakan tugas yang diberikan. *Sous chef* inilah yang akan bertanggung jawab langsung atas kelancaran operasional di dapur.

#### 4.1.5 Gambaran Umum Sous Chef

*Sous chef* merupakan tangan kanan dari *executive chef*, *sous chef* terjun langsung dalam proses produksi dan bekerja sebagai asisten dari *executive chef*. Karena *executive chef* memiliki tanggungjawab untuk pengambil keputusan dan banyak bekerja di kantor, maka *sous chef* lah yang langsung memimpin produksi dan mengawasi staffnya di bagian kitchen. *Sous chef* memiliki banyak tanggung jawab karena *sous chef* memiliki peran yang lebih menyeluruh. *Sous chef* harus merencanakan dan mengarahkan bagaimana makanan disajikan dipiring, mengatur staff di dapur, melatih koki baru atau melakukan trainer, membuat jadwal kerja, dan memastikan semua makanan yang disajikan ke pelanggan memiliki kualitas terbaik untuk dipertahankan. *Sous chef* bertanggung jawab untuk memastikan semua peralatan dapur dapat berfungsi dengan semestinya. Mereka harus benar-benar memahami cara menggunakan peralatan dan dapat memberikan solusi atau memecahkan masalah apabila perangkat memasak tidak berfungsi dengan baik. *Sous chef* bertanggung jawab untuk mendisiplinkan staff dapur yang

mungkin telah bertindak melawan kebijakan restoran. Biasanya *sous chef* akan melakukan program insentif untuk mendorong staff mereka mematuhi aturan dan peraturan serta memotivasi karyawan untuk bekerja secara efisien. *Sous chef* juga bertanggung jawab atas kebersihan di dapur, dibawah pengawasannya waktu luang harus digunakan untuk menyiapkan, membersihkan, dan tugas dapur lainnya. *Sous chef* harus responsif dan memiliki kemampuan untuk berimprovisasi ketika ada masalah saat restoran sedang sibuk.

## 4.2 Pelaksanaan Tugas Sous Chef di Mutiara Merdeka Hotel

### 4.2.1 Tugas dan Tanggung Jawab Sous Chef

1. Menyimpan *log-book*, lembar kehadiran, menggunakan semua formulir tampilan memo. Sesuai dengan kebijakan dan prosedur hotel.
2. Memeriksa secara teratur semua area dapur dan lemari es penyimpanan, sarankan prosedur penyimpanan untuk menghindari pembusukan dan memastikan perputaran produk makanan yang ditargetkan.
3. Periksa semua kulkas yang ada di area dapur untuk inventaris yang dimasukkan sebelum menyetujui permintaan makanan harian.
4. Memastikan penggunaan sisa bahan makanan di lemari es kapan dan dimanapun memungkinkan.
5. Pastikan semua juru masak berlatih *firs in-firs out* saat menggunakan bahan makanan di lemari es serta penyimpanan bahan makanan yang tidak terpakai disimpan dengan baik dan tertutup.
6. Bertanggung jawab bahwa semua barang yang dikeluarkan untuk dapur sesuai atas perintah dari kapten.

7. Memastikan produksi dan pengambilan pesanan makanan tepat waktu dan memeriksa makanan berlapis secara konsisten dalam porsi dan penyajian yang berkualitas.
8. Menjaga dapur agar tetap bersih dan higienis termasuk alat berat, peralatan yang berkoordinasi dengan *chief steward*.
9. Memastikan semua peralatan memasak seperti oven, kompor listrik, wajan, penggorong dan peralatan lainnya dibersihkan dengan benar oleh brigade dapur sebelum meninggalkan area kerja mereka di akhir shif.
10. Mengawasi persiapan makanan, saus, kaldu, sup, dan sebagainya. Pastikan semuanya disiapkan sesuai dengan spesifikasi dan prosedur hotel.
11. Bertanggung jawab atas disiplin dan ketepatan waktu semua juru masak.
12. Mengatur alur kerja untuk mendapatkan hasil produk yang maksimal dan efisien tenaga kerja.
13. Menjaga kepercayaan yang dipercayakan kepadanya oleh rekan kerja.
14. Bekerjasama dengan *executive chef* pada fungsi sehari-hari, mempertahankan aliran produk yang bisa diterapkan secara konstan.
15. Membantu *executive chef* dalam operasional
16. Menulis semua kebutuhan makanan.
17. Membuat rekomendasi untuk meningkatkan keselamatan publik.
18. Menegakkan prosedur keselamatan
19. Mengetahui hukum ketenagakerjaan negara, keamanan dan tindakan pencegahan kebakaran.
20. Mengetahui dan mengikuti peraturan keamanan dan kebakaran
21. Mengontrol biaya dengan
  - a. Meminimalkan pembusukan
  - b. Menjaga persediaan makanan yang cukup
  - c. Memanfaatkan surplus makanan
  - d. Kontrol porsi
22. Melakukan tindakan lain yang ditetapkan oleh kebijakan perusahaan, manajemen atau atasan langsungnya, dan tidak termasuk dalam uraian tugas diatas.
23. Menghadiri beberapa pertemuan seperti:
  - a. Pertemuan makanan dan minuman
  - b. Rapat kepala outlet
  - c. Pengarahan dapur harian
  - d. Menghadiri pertemuan dan program pelatihan yang diadakan oleh perusahaan.

#### 4.2.2 Standar Operasional Kinerja

1. Konsistensi dan kualitas produk makanan
2. Konsistensi penyimpanan dan sistem pengeluaran produk
3. Fungsi dikoordinasikan secara tepat waktu, efisien, dan akurat
4. Mempertahankan tingkat perawatan dan kebersihan pribadi yang tinggi
5. Seragam lengkap harus dipakai setiap shif
6. Memastikan semua pertanyaan pelanggan ditangani dengan sopan dan menghasilkan kepuasan pelanggan
7. Hubungan positif yang terjalin dengan pelanggan internal / eksternal dan rekan kerja
8. Penggunaan mesin yang aman dan benar

#### 4.2.3 Standar Kualifikasi

1. Diploma dalam katering / gelar dan manajemen hotel, dengan pengalaman 8-10 tahun didapur hotel yang berbeda dan harus terpapar

- pada setiap masakan.
2. Pengalaman minimal dua tahun diposisi yang sama untuk hotel bintang tiga atau satu tahun untuk hotel bintang empat.
  3. Kepemimpinan yang kuat, motivasi tinggi dan kreatif.
  4. Maksimal 35 tahun.

### **4.3 Tugas Pokok Sous Chef Di Mutiara Merdeka Hotel**

#### **4.3.1 Mengatur Jadwal Kerja Dan Jadwal Cuti**

Dari hasil wawancara di atas dapat diuraikan bahwa dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab membuat jadwal kerja karyawan sudah baik dengan sistematisa jadwal kerja tersebut karyawan merasa puas atas pembagian jadwal yang baik.

#### **4.3.2 Pengolahan Makanan**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwasanya untuk proses pengolahan makanan seorang *sous chef* akan terlibat dalam perencanaan menu dan kemudian melakukan pembagian section sesuai keahlian staffnya. Setelah makanan telah selesai diolah *sous chef* akan memeriksa kembali makanan tersebut apakah sudah sesuai dengan standar yang ditetapkan, apabila makanan tersebut belum sesuai maka *sous chef* perlu melakukan pembaharuan kembali.

#### **4.3.3 Mengawasi**

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat diuraikan bahwa *sous chef* perlu melakukan pengawasan ketat terhadap setiap bagiannya untuk meminimalisir penggunaan bahan baku dan mengurangi terjadinya kerusakan alat dapur *sous chef* perlu melakukan pengawasan secara teratur.

#### **4.3.4 Menjalin Hubungan Dengan Anggota Dan Departemen Lain**

Dari wawancara di atas dapat diuraikan bahwa setiap departemen saling menjalin hubungan dengan baik demi tercapainya tujuan bersama. Misalnya departemen food and beverage product akan saling berkoordinasi dengan *food and beverage service* dalam pemesanan tamu. *Food and beverage service* akan menampilkan menu-menu yang dipesan oleh tamu dan kemudian diolah oleh *food and beverage product*.

#### **4.3.5 Memberikan Pelatihan Dan Memberikan Teladan Yang Baik**

Dari hasil wawancara di atas dapat diuraikan bahwa *sous chef* harus memberikan contoh yang baik terkait pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP. Serta memberikan pelatihan agar karyawan memiliki kinerja yang cepat dan skill baru serta mahir dalam pelaksanaan berbagai macam kegiatan yang akan dilaksanakan kedepannya.

#### **4.3.5 Membuat Market Lits, Purchase, dan Store Request**

Dari hasil wawancara di atas dapat diuraikan bahwa yang menjadi pertimbangan *sous chef* dalam membuat purchase request, daily list, dan store request adalah menyesuaikan dengan kebutuhan operasional di dapur tersebut dengan melakukan pertimbangan tingkat kepentingan atau keperluan dari kebutuhan tersebut.

#### **4.3.6 Kebersihan Dan Keselamatan Kerja**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwasanya seluruh kegiatan harus menerapkan kebersihan dan keselamatan kerja yang dimana bertujuan untuk memberikan kenyamanan dan keamanan baik pada diri sendiri maupun terhadap pelanggan. Begitupun dengan kebersihan area dapur dan peralatan dapur. Masalah kebersihan dapur dan alat masak juga harus mendapatkan perhatian khusus. Seperti halnya mencuci perlengkapan dapur secara rutin setelah digunakan, mengganti spons cuci piring secara teratur, menggunakan cairan pembersih sesuai kebijakan hotel, membersihkan kulkas secara teratur, menjaga kebersihan tempat sampah, menyapu dan mengepel lantai dapur.

#### **4.3.7 Menghadiri Briefing Harian**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diuraikan bahwa sebelum melakukan aktivitas akan dilakukan morning briefing guna terjalinnya komunikasi yang baik dan terbentuknya kekompakan kerjasama yang baik.

#### **4.3.8 Membuat Promosi Makanan dan Minuman**

Berdasarkan Hasil wawancara diatas dapat diuraikan bahwa yang menjadi pertimbangan dalam membuat paket promosi di hotel tergolong baik karena mempertimbangkan dari berbagai sisi seperti makanan yang sedang populer dan melihat dari minat tamu yang berkunjung serta pertimbangan akan hal apa yang

menjadi pembeda dengan menu yang disajikan dengan hotel lain.

#### **4.3.9 Penyimpanan Bahan Baku**

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diuraikan bahwa prosedur penyimpanan bahan baku menggunakan teknik fifo dimana bahan yang lama diletakkan diatas bahan yang baru masuk.

#### **4.4 kendala yang dihadapi oleh sous chef**

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan peneliti terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh sous chef dalam melaksanakan tugasnya. pengadaan equipment menjadi kendala utama karena kurang lengkapnya equipment diakibatkan peralatan yang ada di kitchen digunakan juga oleh bagian service dan banquet. Kurang lengkapnya pengadaan equipment membuat kinerja staff kitchen menjadi terbatas.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diuraikan bahwa yang pertama dalam penggunaan peralatan kurangnya koordinasi antar departemen. Peralatan yang sudah digunakan oleh departemen lain setelah digunakan tidak langsung dikembalikan ketempatnya sehingga bagian kitchen kesulitan dalam menemukan peralatannya. sehingga operasional yang berlangsung di kitchen tidak berjalan dengan efisien serta ruang lingkup kitchen yang terlalu besar menjadi permasalahan CDP dalam proses penyajian makanan dikarenakan peralatan diletakkan disembarang tempat dan membuat equipment susah dicari dengan cepat disaat proses penyajian makanan. Kekurangan peralatan ini juga akan berpengaruh dalam meningkatkan kualitas makanan karena apabila bowl yang diperlukan tidak ada maka staffnya akan mengambil solusi menggantinya dengan bowl model lain akan tetapi hal ini tetap tidak menjadi standar penyajian makanan di hotel.

Kemudian pada saat melakukan penelitian di Mutiara Merdeka Hotel peneliti menemukan keterbatasan karyawan pada bagian kitchen. Sous chef mengalami kesulitan akibat keterbatasan tenaga karenanya longgarnya pengawasan terhadap penyimpanan bahan baku. Akibatnya bahan baku cepat mengalami pembusukan.

Yang kedua Dalam penempatan bahan baku juga harus memperhatikan dalam penempatan bahan-bahan seperti penempatan bahan sesuai dengan jenisnya dan juga mengatur bahan-bahan yang lama dan yang baru. Bahan yang lama harus digunakan terlebih dahulu agar tidak mengalami pembusukan atau kadaluarsa. Kekosongan dalam pengadaan bahan baku atau terlambatnya pengoderan bahan-bahan ke gudang store juga merupakan kendala bagi sous chef karena ini akan mengululur waktu dalam proses operasional di kitchen.

Yang ketiga Peralatan yang rusak juga merupakan kendala bagi para sous chef dan staffnya. Misalnya usia penyimpanan bahan baku yang sudah cukup lama sering mengalami gangguan seperti suhu yang tidak stabil sehingga bahan baku yang berada didalam chiller menjadi rusak. Pengoptimalan bahan baku sangatlah perlu dilakukan oleh sous chef dikarenakan ketersediaan dan bahan yang menjadi bahan utama dalam proses produksi tidak mudah didapatkan dan harga yang cukup mahal.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1 Kesimpulan**

Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab membuat jadwal kerja karyawan sudah baik dengan sistematisa jadwal kerja tersebut karyawan merasa puas atas pembagian jadwal yang baik. Untuk proses pengolahan makanan seorang *sous chef* akan terlibat dalam perencanaan menu dan kemudian melakukan pembagian section

sesuai keahlian staffnya dan makanan tersebut sudah dipastikan terlebih dahulu apakah sudah sesuai standar atau tidak. Dalam pelaksanaan pekerjaan sous chef perlu melakukan pengawasan terhadap segala bentuk kegiatan operasional untuk memastikan dan meminimalisir terjadinya kerusakan pada alat dapur. Hal ini juga dilakukan untuk menjalin hubungan dengan baik agar saling berkoordinasi dalam pelaksanaan tugas pada food and beverage product dan service. Sous chef sendiri harus memberikan contoh yang baik berkaitan dengan pelaksanaan kerja serta memberi pelatihan agar karyawan semakin mahir dalam pekerjaannya. Untuk membuat purchase request, daily list, dan store request sous chef harus menyesuaikan bagaimana kondisi kebutuhan operasional di dapur. Seluruh kegiatan operasional yang dilakukan di dapur harus menerapkan kebersihan dan keselamatan kerja untuk memberikan kenyamanan baik dalam pelaksanaan maupun terhadap hasil kerja yang ditampilkan kepada pelanggan. Untuk seluruh kegiatan pelaksanaan di dapur perlu dilakukan aktivitas morning briefing untuk memastikan komunikasi dan kerjasama yang terjalin dengan baik. Untuk seluruh produk makanan yang dihasilkan diperlukan adanya promosi dengan pertimbangan berbagai sisi serta penampilan yang disajikan. Prosedur penyimpanan bahan baku sendiri sudah ditangani dengan baik dimana menggunakan teknik FIFO dengan sistem barang baru disimpan dibelakang barang lama diletakkan di depan dan pertama kali digunakan.

1. Untuk kendala yang dialami kebanyakan dari sisi peralatan yang mana ketika dipergunakan oleh departemen lain tidak dengan segera dikembalikan sehingga peralatan tersebut tidak berada pada tempat yang seharusnya dan menyulitkan bagian kitchen dalam pelaksanaan tugasnya karena kekurangan peralatan dapur.

2. Untuk ketersediaan bahan baku yang ada terkadang mengalami kekosongan dikarenakan keterlambatan order bahan ke gudang store yang akan menghambat waktu dalam proses operasional di kitchen. Seluruh bahan yang disimpan harus diperhatikan tanggal kadaluarsanya serta bahan yang sering digunakan lebih banyak di stok dan untuk bahan yang jarang dipergunakan di stok lebih sedikit untuk meminimalisir kerusakan dan kadaluarsa. Tempat penyimpanan merupakan salah satu pendukung untuk menjamin kondisi keadaan barang bahan operasional yang mana usia penyimpanan bahan baku harus diatur dengan baik. Penyimpanan bahan baku pada chiller yang memiliki kualitas kurang baik akan mempengaruhi kondisi bahan baku tersebut yang mana akan menjadikan bahan baku mudah rusak dan tidak layak dipakai.
3. Dalam upaya penanganan kendala yang terjadi seorang sous chef harus segera mencatat dan melaporkan apa saja kerusakan yang terjadi baik dalam kerusakan alat dapur maupun pada bahan baku yang akan diproduksi serta dalam hal ketersediaan bahan baku. Sehingga proses kegiatan operasional dapat dilaksanakan dengan baik.

## 5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, pada pelaksanaan tugas *sous chef* secara operasional yang belum terlaksana dengan baik maka peneliti dapat memberikan saran dan kendala sehubungan dengan pelaksanaan tugas *sous chef* hotel mutiara merdeka sebagai berikut:

1. Dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sous chef sudah baik dalam pelaksanaannya hanya perlu menjaga kestabilan pekerjaan agar tetap baik dan

berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku dan meningkatkan seluruh kualitas kegiatan kerja.

2. Dalam hal penyimpanan produk bahan baku perlu diperhatikan lagi kondisi tempat penyimpanan yang digunakan untuk mencegah kerusakan bahan baku yang disimpan.
3. Pengadaan bahan baku lebih diperhatikan lagi dalam proses repurchase demi menghindari kekosongan bahan baku produksi yang mana akan berpengaruh pada kegiatan proses pengolahan bahan makanan.
4. Memastikan kembali seluruh ketersediaan seluruh peralatan dapur agar tidak ada barang yang tercecer atau tidak berada ditempat yang tidak seharusnya serta memastikan kondisi peralatan dapur agar dapat dipastikan bahwasanya kondisi peralatan yang digunakan dalam keadaan baik dan tidak mengalami kerusakan. Apabila mengalami kerusakan dengan segera melaporkan kebagian teknisi untuk segera ditangani dan menghambat kegiatan proses pekerjaan.

## Daftar Pustaka

- Agusnawar. 2000. *Operasional Tata Graha (Hotel Housekeeping Operasional)*. Jakarta : Gramedia Putaka Utama
- Agus, Sulastyono. 2006. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. Bandung Alfabeta
- Arikunto, S. 2006. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta : Bumi Aksara
- Bagyono. 2014. *Parowisata dan Perhotelan*. Bandung : Alfabeta
- Baker, M 1992. In *Other Wods : A Coursebook On Translation*.

- Komar, Richard. 2005. *Hotel Management*. Jakarta : Pt Grasindo Lundberg, dkk. 1997. *Ekonomi Pariwisata*. Jakarta : PT. Gramedia
- Komar, Richard 2005. *Hotel manajemen* Jakarta: PT Grasindo
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 3. Jakarta : salemba empat
- Martayasa, I Gede Agus. 2012. *Food And Beverage Service Operasional*. Yogyakarta : Cv Andi Offset
- Mill, Robert Christie 2000. *Tourism The Internasional Business Service Operational*. Yogyakarta : Cv Andi Offset
- Manparekraf RI. 2013. *Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI Nomor: PM.53/HM.001/MPEK/2013 Tentang Standar Hotel*
- Nuriata, S.E 2019. *Perencanaan Dan Pelaksanaan Perjalanan Wisata*. Bandung : CV. AlfabetaCv
- Pendit, Nyoman. 2003. *Ilmu Pariwisata sebuah pengantar perdana*. Jakarta : Pt. PradnyaParamita
- Racman, Abdul. 2005. *Pengantar Ilmu Perhotelan & Restoran*. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Rumekso. 2005. *Hotel Management. Housekeeping Hotel Floor Section*. Yogyakarta : Andi Offset
- Sri Perwani, Yayuk. 1993. *Sejarah Perkembangan Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama
- Suwantoro, Gamal. 2004. *Dasar-dasar pariwisata*. Yogyakarta : Andi
- Syamsu, Rijal. 2000. *Peningkatan Sumber Daya Manusia Usaha Akomodasi dan Restoran*. Kerjasama Akademi Pariwisata Makassar dan Dinas Pariwisata Kabupaten Selayar
- Usman, Husaini Dan Akbar, Purnomo Setiady. 2011. *Metode Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta.

#### Website

[Http://anggritavita.blogspot.com/2013/10/dunia-boga-struktur-organisasi-dapur.html](http://anggritavita.blogspot.com/2013/10/dunia-boga-struktur-organisasi-dapur.html)

[https://docplayer-info.cdn.ampproject.org/v/s/docplayer.info/amp/200191273-bab-iv-gambaran-umum-perusahaan-bermukmin-dipekanbaru-maka-dilihat-dari-perkembangan-kota-yang-harus.html](https://docplayer.info/cdn.ampproject.org/v/s/docplayer.info/amp/200191273-bab-iv-gambaran-umum-perusahaan-bermukmin-dipekanbaru-maka-dilihat-dari-perkembangan-kota-yang-harus.html)

[https://docplayer-info.cdn.ampproject.org/v/s/docplayer.info/amp/33040901-kualitas-makanan-di-restaurant-mutiara-merdeka-hotel-pekanbaru.html](https://docplayer.info/cdn.ampproject.org/v/s/docplayer.info/amp/33040901-kualitas-makanan-di-restaurant-mutiara-merdeka-hotel-pekanbaru.html)