

KUALITAS PRODUK MAKANAN DI *KITCHEN DEPARTMENT* HOTEL GRAND JATRA PEKANBARU

Oleh : Yesi Rahmadani

Pembimbing : Mariaty Ibrahim

yesirahmadani8@gmail.com mariatyibrahim@yahoo.com

Jurusan Ilmu Administrasi – Usaha Perjalanan Wisata

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus bina widya jl.H.R.Soebrantas Km. 12,5 Simp.Baru Pekanbaru 28293

Telp/fex.0761-63277

ABSTRACT

Food and Beverage Product (Kitchen Department) is one of the departments in the hotel that has a very large role. This section is in charge of providing food for hotel guests. The quality of the food produced must be improved. Therefore, every hotel must have a strategy to improve the quality of the food that will be produced. This study aims to determine the quality of food products by the kitchen department at the Grand Jatra Hotel Pekanbaru. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. The data collection techniques used were observation, documentation, and interviews with the Executive Chef and Chef de Partie Grand Jatra Hotel Pekanbaru. After conducting interviews with informants, the authors conclude that the quality of food products produced by the kitchen department can be said to be good. But the kitchen department must further improve the quality of its food products so that it can satisfy guests who enjoy it.

Keywords : *Quality, Food, Kitchen department*

ABSTRAK

Food and Beverage Product (Kitchen Department) adalah salah satu departemen di hotel yang memiliki peranan yang sangat besar. Bagian ini bertugas dalam menyediakan makanan untuk para tamu hotel. Kualitas makanan yang dihasilkan haruslah mengalami peningkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas produk makanan oleh kitchen department pada hotel Grand Jatra Pekanbaru. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, dokumentasi, dan wawancara yang dilakukan terhadap Executive Chef dan Chef de Partie Grand Jatra Hotel Pekanbaru. Setelah melakukan wawancara terhadap narasumber, penulis menyimpulkan bahwa kualitas produk makanan yang dihasilkan oleh kitchen department sudah dapat dikatakan baik. Namun kitchen department harus lebih meningkatkan kualitas produk makanannya sehingga bisa memuaskan tamu yang menikmatinya

Kata kunci : *Kualitas, Makanan, Kitchen Department*

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel adalah *industry* yang menyediakan pelayanan jasa melayani tamu (*guest*). Hotel berperan penting dalam melayani seluruh keinginan tamu dikarenakan hotel termasuk usaha industri pelayanan jasa. Memberikan pelayanan yang baik dan ramah kepada

pengunjung merupakan poin utama dalam memberikan kenyamanan dan kepuasan tamu tersebut, supaya nantinya tamu tersebut dapat memberikan nilai positif terhadap hotel yang dikunjungi. Usaha hotel yang sukses, dapat dilihat dari pencapaian target yang diperoleh oleh hotel tersebut (Kotler & Armstrong, 2008).

Tabel 1.1
Daftar Hotel Bintang 5 Di Pekanbaru

No	Nama Hotel	Alamat
1.	Grand Jatra Hotel Pekanbaru	Jl. Tengku Zainal Abidin No.1, Kota Tinggi, Kota Pekanbaru
2.	Labersa Grand Hotel & Convention Center Pekanbaru	Jl. Labersa, Tanah Merah, Kec. Siak Hulu, Kabupaten Kampar

Sumber : Dinas Pariwisata Riau, 2019

Hotel Grand Jatra Merupakan salah satu hotel yang berdiri tepat di pusat kota wilayah Pekanbaru Riau. Hotel Grand Jatra merupakan hotel yang mempunyai letak strategis beserta dengan fasilitas mewah dan lengkap yang disediakan untuk para tamu yang berkunjung ataupun melakukan aktivitas disana.

Perusahaan perhotelan wajib memiliki kamar yang menjadi tempat menginapnya tamu, karna pada dasarnya hotel merupakan perusahaan penyedia akomodasi. Dikarenakan kamar merupakan bentuk utama dalam pelayanan jasa yang ditawarkan pada suatu hotel, maka dengan pengertian seperti itu, berikut data evolusi tingkat hunian di Hotel Grand Jatra Pekanbaru selama 2018-2020 dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.3
Rata-Rata Hunian Kamar (Occupancy) Hotel Grand Jatra Pekanbaru Tahun 2018-2020

No	Tahun	Persentase (%)
1.	2018	72,74%
2.	2019	40,20%
3.	2020	29,85%

Sumber : Grand Jatra Hotel Pekanbaru

Dari tabel 1.3 Hitungan Presentase tingkat hunian kamar dalam kurun waktu tiga tahun terakhir mengalami penurunan. Hal ini yang disebabkan karena adanya pandemi Covid-19 yang sangat berdampak kepada turunnya pendapatan pada hotel Grand Jatra terutama pada penjualan kamar yang menjadi pendapatan utama dari sebuah hotel. Namun, selain dari penjualan kamar, bagian *Department Food and Beverage* juga sangat penting dalam sebuah hotel. Hal ini dikarenakan *department food and beverage* tugasnya adalah memberikan jasa pelayanan makanan dan minuman terhadap tamu-tamu hotel, sehingga hal ini memberikan peningkatan pendapatan keuangan hotel.

Food and beverage product adalah suatu kelompok kerja yang bertugas untuk mengelola dan menyediakan segala sesuatu yang terkait mengenai makanan dan minuman, mulai dari proses pembuatannya hingga penyajiannya yang dilakukan untuk melayani para tamu hotel (Soekresno).

Tabel 1.4
Jumlah Orang Pada Section Food & Beverage Product Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Section	Jumlah
1.	Hot Kitchen	7 orang
2.	Cold Kitchen	1 orang
3.	Butcher	1 orang
4.	Pastry	1 orang
5.	Steward	3 orang

Sumber : Grand Jatra Hotel Pekanbaru, 2021

Dalam struktur organisasi dapur, Executive Chef adalah juara terbesar departemen dapur, yang memikul tanggung jawab penuh atas segala sesuatu yang terjadi di dapur. Tugas utama executive chef adalah membuat menu dan biaya tak terduga, dan mengawasi semua operasi dapur, termasuk memastikan bahwa persiapan makanan memenuhi standar yang ditetapkan.

Executive chef merupakan seseorang yang memimpin *Food and beverage product*. Menurut Yusnita dan Yulianto (2013) divisi *food and beverage product* bertanggung jawab dalam menarik pelanggan dengan cara menyediakan beraneka ragam produk makanan dan minuman yang bervariasi dan menarik, sehingga pelanggan akan tetap loyal dan bertahan pada suguhan yang disajikan pihak hotel. Namun demikian, masih banyak pelanggan atau tamu hotel yang memberikan pendapat seperti makanan yang disajikan tidak bervariasi dan memiliki cita rasa yang kurang enak. Keluhan seperti itu biasanya langsung disampaikan kepada *waiter/waiters* dan ada juga yang memberikan tanggapan pada aplikasi saat mereka *booking* hotel.



Gambar 1.2 guest complaint Hotel Grand Jatra Pekanbaru (Traveloka.com)

Dari gambar 1.2 yang merupakan *guest complaint* yang ditujukan kepada Hotel Grand Jatra yang mengatakan bahwa makanan yang disajikan kurang indah dan rasanya yang biasa-biasa saja. Berdasarkan hal tersebut peranan *Department Food and Beverage Product* dalam menciptakan kualitas makanan yang lebih baik lagi untuk meningkatkan keuntungan bagi hotel maka peneliti bermaksud untuk mengetahui kualitas produk makanan pada hotel Grand Jatra Pekanbaru. Untuk itu maka penelitian ini diberi judul “**Kualitas Produk Makanan di Kitchen Department Hotel Grand Jatra Pekanbaru**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas maka peneliti mendapatkan rumusan masalah “Bagaimana kualitas produk makanan di *kitchen department* hotel Grand Jatra Pekanbaru”.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian yang dilakukan dapat lebih spesifik, untuk itu Batasan Masalah adalah kualitas produk makanan di hotel Grand Jatra Pekanbaru. Penulis membatasi permasalahan yang dibahas agar tidak terlalu luas ataupun menyimpang dan dapat mencapai tujuan penulis dalam menyelesaikan kegiatan penelitian ini.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu ntuk mengetahui kualitas produk makanan oleh *kitchen department* pada hotel Grand Jatra Pekanbaru

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah :

1. Manfaat Teoritis

Hasil dari penelitian ini diharapkan nantinya dapat dijadikan sebagai bahan acuan maupun kajian bagi para peneliti dimasa yang akan datang guna untuk menambah keilmuan yang berkaitan dengan *food and beverage product*.

2. Manfaat Praktis

- Penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk bahan pelajaran bagi para peneliti yang tertarik untuk mempelajari tentang *food and beverage product*.
- Sebagai sumber informasi bagi civitas akademika yang bersifat valid dan konstruktif kepada Prodi Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Riau untuk memahami kualitas produk makanan yang dihasilkan oleh *kitchen department* di hotel Grand Jatra Pekanbaru.

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Hotel

Hotel merupakan suatu gedung atau bangunan yang dikelola secara komersil menawarkan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, disebutkan dalam surat MENPARPOSTEL No. KM 37/PW.340/MPPT-86 mengenai aturan usaha dan pengelompokkan

hotel, BAB I, Pasal 1, ayat (b). Pelayanan utama dari perhotelan adalah wajib memiliki dan menyediakan kamar tempat menginap, penyediaan pelayanan mencuci pakaian dan fasilitas lainnya, hal ini dimuat dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 67 Tahun 1996 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata Republik Indonesia pada pasal 61

2.2 Fasilitas Hotel

Sebuah hotel dalam menjalankan operasionalnya harus memiliki fasilitas-fasilitas yaitu sebagai berikut (al-Bataafi,2006) :

1. Bangunan
2. Kamar
3. *Restaurant*
4. *Laundry*
5. Sumber daya manusia (*Human Resources*)
6. *Jasa service*
7. Dll

Selain dari sarana tersebut, sebuah hotel juga harus memiliki fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan besar atau kecilnya hotel tersebut. Fasilitas yang lengkap akan memberikan kenyamanan yang lebih maksimal kepada tamu. Sarana penunjang tersebut antara lain (al-Bataafi, 2006) :

1. *Lobby area*
2. *Ballroom*
3. *Meeting room*
4. *Typical restaurant* (restoran makanan khusus)
5. *Business center*
6. *Shopping arcade*
7. *Bar*
8. *Pub*
9. *Discotheque*
10. Karaoke
11. *Swimming pool*
12. *Play ground*
13. *Fitness center*
14. Spa & sauna
15. Toilet umum
16. *Parking area*
17. Jasa transportasi

2.3 Jenis-jenis Hotel

1. Motel

Motor hotel atau biasa lebih dikenal dengan motel, merupakan sebuah hotel yang dilengkapi parkir. Motel biasanya diperuntukan bagi orang-orang yang suka bepergian

menggunakan kendaraan sendiri. Motel biasanya berada di tepi jalan raya antara satu kota dengan kota lainnya atau dibatas kota besar.

2. Inn

Inn adalah jenis hotel yang menyediakan fasilitas pertunjukan tari yang memenuhi kebutuhan para tamunya yang mana para tamu dapat belajar menari, memahat, atau melukis dan fasilitas ini diberikan secara gratis.

3. Cottage

Cottage merupakan jenis hotel yang terdiri dari akomodasi dengan berbagai macam sarana untuk beristirahat dan bersantai. *Cottage* biasanya terletak di kawasan wisata atau kota peristirahatan, baik di pantai maupun dipegunungan.

4. Hostel

Hostel merupakan salah satu jenis hotel sebagai penginapan dengan biaya rendah dan fasilitas tambahan yang terbatas.

5. Suite hotel

Suite hotel adalah salah satu hotel dengan akomodasi yang kamarnya rata-rata lebih besar dari kamar hotel biasa. Suite hotel memiliki kamar mandi yang terpisah dari kamar tidur, area dapur terpisah, dan balkon dengan pemandangan di luar hotel.

6. Casino hotel

Casino hotel adalah salah satu hotel yang dirancang khusus untuk para penjudi. Atau hotel ini dekat dengan tempat perjudian.

7. Camp site

Perkemahan menjadi tempat menginap yang menyerupai area luas tanpa bangunan yang indah, tetapi menyediakan ruang terbuka untuk pariwisata dan rekreasi dimana pengunjung atau tamu dapat membawa trailer sendiri, atau mobil rumah yang disebut karavan dan parkir disana atau menyewa karavan atau tenda yang disediakan oleh kontraktor.

8. Guest house

Guest house atau di Indonesia sering disebut dengan wisma, merupakan penginapan sederhana dengan fasilitas yang terbatas.

9. Apartment

Apartment adalah sekelompok unit tempat tinggal yang terintegrasi ke dalam sebuah bangunan, biasanya tipe bertingkat yang dapat disewa atau di miliki.

10. Condominium hotel

Condominium hotel adalah hotel yang dimiliki oleh lebih dari satu pemilik.

11. *Bed & Breakfast hotel*

Jenis hotel ini, umumnya dikenal sebagai hotel melati, adalah hotel dengan akomodasi tempat tidur dan sarapan saja. Hanya 25 hingga 30 kamar yang ditawarkan.

12. *Summer hotel*

Summer hotel adalah hotel yang dibuka hanya di musim panas. Hotel ini biasanya terletak di negara dengan empat musim, seperti Amerika Serikat, Eropa, dan Jepang.

13. *Time share hotel*

Time share adalah pola yang muncul pada awal 1990-an. Hotel *time share* merupakan salah satu hotel yang menawarkan kamar khusus bagi mereka yang mengikuti program *timeshare*, dan tamu tidak perlu khawatir untuk membayar karena sudah memiliki jadwal atau kuota untuk menginap.

14. *Health spa hotel*

Jenis hotel ini adalah hotel yang menawarkan fasilitas standar serta fasilitas khusus untuk perawatan medis dan kesehatan.

15. *Floating hotel*

Hotel terapung adalah hotel yang terletak di sungai, kanal, atau laut dan memiliki akomodasi dengan keistimewaan khusus. Hotel ini merupakan suatu bentuk perahu atau kapal yang melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain dan menerima sejumlah tamu selama perjalanannya.

16. *Marina hotel*

Marina hotel adalah jenis hotel yang terletak di sungai, danau, atau laut.

Klasifikasi Hotel

Berikut ini merupakan beberapa pengelompokan klasifikasi hotel menurut beberapa kriteria, (al-Bataafi, 2006; dan Andrews, 2013) :

2.4.1 Berdasarkan jumlah kamar

- Small hotel*, adalah hotel dengan kurang dari 150 kamar.
- Medium average hotel*, adalah hotel dengan jumlah kamar antara 150 sampai 300.
- Medium above average hotel*, merupakan hotel dengan jumlah kamar antara 300-600 kamar.
- Large hotel*, merupakan hotel dengan jumlah kamar yang sama atau lebih dari 600.

2.4.2 Berdasarkan tujuan tamu menginap

a. *Business hotel*, adalah hotel yang ditujukan bagi para pelaku bisnis dengan fasilitas untuk memenuhi kebutuhan bisnis tersebut.

b. *Resort/recreational hotel*, adalah hotel yang digunakan untuk rekreasi atau relaksasi.

2.4.3 Berdasarkan aktivitas atau kegiatan khusus

a. *Sport hotel*, adalah hotel yang didedikasikan untuk kegiatan olahraga para atlet atau olahragawan atlet.

b. *Sky hotel*, hotel untuk pelanggan yang bermain ski

c. *Convention hotel*, adalah hotel untuk keperluan konferensi.

d. *Budget motel*, adalah sebuah motel yang disediakan khusus untuk para *traveller* dengan *budget* yang relatif murah.

2.4.4 Berdasarkan lama menginap

a. *Transit hotel*, adalah hotel tempat pelanggan menginap rata-rata tidak lebih dari satu malam.

b. *Semi residential hotel*, adalah hotel dengan pelanggan yang menginap lebih dari satu malam tetapi kurang dari satu bulan.

c. *Residential hotel*, adalah dimana pelanggan tinggal rata-rata untuk waktu yang lama atau lebih dari sebulan.

2.4.5 Berdasarkan jenis tamu

a. *Family hotel*, adalah hotel yang tamunya menginap terutama bersama keluarga.

b. *Business hotel*, adalah hotel dengan sebagian besar pelanggan bisnis.

c. *Tourist hotel*, hotel memiliki sebagian besar wisatawan atau wisatawan asing.

d. *Cure hotel*, adalah hotel yang dikunjungi tamu terutama untuk tujuan penyembuhan atau melakukan terapi medis dengan luas sekitar hotel.

2.4.6 Berdasarkan lokasi

a. *City hotel*, merupakan hotel yang berlokasi ditengah kota.

b. *Resort hotel*, merupakan hotel yang berlokasi di daerah wisata dimana tamu menginap dengan tujuan melakukan kegiatan rekreasi atau bersantai.

c. *Suburb hotel*, merupakan hotel yang berlokasi di pinggir kota.

- d. *Urban hotel*, hotel yang berlokasi jauh dari kota besar atau di pelosok desa atau di tempat pengembangan daerah baru.
- e. *Airport hotel*, merupakan hotel yang terletak di dekat atau di kompleks bandar udara.

Food And Beverage

Departemen *food and beverage* merupakan bagian yang sangat penting diperlukan pada hotel sebagai suatu pelayanan dalam menyediakan minuman dan makanan. Departemen *food and beverage* berdasarkan tugasnya terbagi atas 2 bagian dan saling bergantung satu sama lainnya, sehingga mereka harus saling kerjasama. Pembagian 2 bagian departemen *food and beverage* sebagai berikut:

1. Food and Beverage front service

Food and beverage front service adalah bagian yang berhubungan langsung dengan para tamu, yang terdiri dari restoran, bar, *banquet* serta *room service*. Bagian ini bertanggung jawab dalam penyediaan dan penyajian makanan dan minuman kepada para tamu hotel. Departemen ini dapat memberikan keuntungan bagi hotel, sehingga departemen ini termasuk bagian yang sangat penting dalam suatu hotel. Umumnya para tamu yang menginap juga sangat membutuhkan pelayanan makanan dan minuman dan akan dilayani oleh bagian Food and beverage service.

2. Food and Beverage back service (bagian Belakang)

Food and beverage back service atau bagian *product* dan untuk selanjutnya disingkat *F&B product*, menurut istilah pariwisata dan perhotelan Adi Soenarno (1995) menyatakan *F&B Production* merupakan bagian yang mengelola makanan di hotel dan tidak langsung berhubungan dengan para tamu, dimana harus melalui pramusaji sebagai perantara, yang terdiri dari *kitchen* dan *stewarding*.

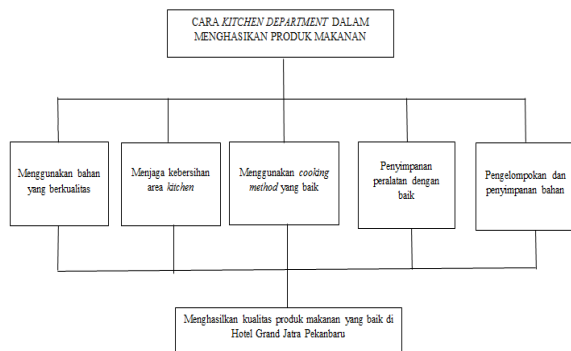
Kualitas Makanan

Kualitas produk makanan juga perlu menjadi perhatian selain kualitas barang atau jasa lainnya. Tamu yang akan membeli makanan tertentu akan mencari makanan dengan kualitas yang baik. Margareta dan Edwin (2012)

menjelaskan bahwa kualitas makanan sangat penting bagi konsumen dalam memutuskan untuk membeli makanan, makanan berkualitas akan meningkatkan konsumen untuk membeli. Menurut Dita (2010) bahwa kualitas makanan akan mempengaruhi kepuasan pelanggan, sehingga dengan mempertahankan kualitas dan meningkatkan kualitas makanan merupakan strategi yang baik dalam pemasaran. Selanjutnya West, *et al* dalam Margaretha & Edwin (2012) menjelaskan bahwa secara umum faktor-faktor yang akan mempengaruhi kualitas makanan (*food quality*) adalah penampilan, bentuk, warna, porsi, aroma, tekstur, tingkat kematangan, dan rasa.

Semua hotel akan memberikan layanan terbaik terhadap kualitas makanan agar dapat memberikan kepuasan kepada para tamu. Tamu yang merasa puas dengan kualitas makanan yang disajikan hotel akan dengan sendirinya memberikan kesan baik terhadap tamu tersebut sehingga pelanggan akan tetap datang kembali. Hal ini akan memberikan peningkatan pendapatan pada hotel khususnya restoran. Untuk meningkatkan kualitas makanan departemen *food and beverage product* akan menggunakan bahan yang berkualitas (seperti bahan makanan masih *fresh*, segar dan bagus), menggunakan metode memasak yang baik, menjaga kebersihan area *kitchen*, menempatkan peralatan dengan baik serta penyimpanan bahan dikelompokkan dengan baik dan tepat. Juru masak dalam pengolahan makanan benar-benar memperhatikan metode dan prosedur yang sudah ada agar kualitas makanan tetap terjamin dan memberikan kepuasan pada tamu. Sehingga hal ini akan memberikan nilai positif kepada para tamu dan karyawan (Pratiwi *et al* , 2019).

Kerangka Berpikir



Gambar 2.1 kerangka berpikir

Sumber : Pratiwi et al, 2019

Acti
Go to

Waktu Penelitian

Waktu penelitian yang dibutuhkan untuk mengumpulkan data oleh peneliti dimulai dari September 2021 sampai Januari 2022.

Subjek dan Objek Penelitian

Menurut Arikunanti (2010) subjek penelitian adalah sesuatu yang sangat penting keberadaannya dalam suatu penelitian. Sebelum peneliti melakukan pengumpulan data maka subjek penelitian harus ditata terlebih dahulu. Suatu subjek penelitian dapat berupa orang, hal atau benda. Pada umumnya subjek suatu penelitian adalah manusia atau sesuatu yang ada hubungannya dengan manusia. Sehingga dalam hal ini maka subjek penelitian ini adalah *Executive Chef* dan *Chef de Partie* yang bertugas pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Sedangkan objek dari penelitian ini yaitu mengenai kualitas produk makanan pada hotel Grand Jatra Pekanbaru.

Jenis dan Sumber Data

1. Data primer

Data yang di dikumpulkan secara langsung dari sumbernya disebut data primer menurut Ruslan (2008). Data primer merupakan data *real* yang bersumber langsung dari lapangan dan bersifat aktual. Pada penelitian ini, penulis mengumpulkan data primer melalui hasil wawancara langsung dengan *key informan* yang sebelumnya sudah ditetapkan, melakukan observasi kelapangan dan dokumentasi yaitu di Grand Jatra Hotel Pekanbaru.

2. Data Sekunder

Sebagaimana menurut (Ruslan, 2005:148) bahwa data sekunder merupakan data yang didapatkan dari tulisan-tulisan seperti buku harian, surat pribadi, majalah, surat kabar, naskah penulisan, buku-buku maupun konsep teori pendukung yang lainnya. Data sekunder juga sebagai data yang didapatkan melalui literasi pada beberapa *literature* yang berkaitan dengan fenomena yang sedang dibahas. Dalam penulisan ini data sekunder di dapatkan dari arsip berupa dokumen-dokumen dan profil perusahaan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian kualitatif adalah penelitian yang dirancang untuk memahami gejala yang kompleks dan melibatkan aspek lain (Sugiyono, 2007). Penelitian ini akan dilakukan dengan menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, peneliti akan mencoba menggambarkan keadaan saat ini atau situasi nyata dengan mengumpulkan informasi dan data yang diperoleh langsung dari wawancara, catatan di lapangan, dokumen/foto, dokumen pribadi atau cattan pribadi dan dokumen resmi lainnya.

Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada Grand Jatra Hotel Pekanbaru yang beralamat Jl. Tengku Zainal Abidin No. 1, Kota Tinggi, Pekanbaru Kota, Kota Pekanbaru.

Alasan peneliti melakukan penelitian di Hotel Grand Jatra Pekanbaru yaitu karena Hotel Grand Jatra Pekanbaru berhasil mendapatkan sertifikat *Cleanlines, Sanitation, hygiene and Environment* (CHSE), dari Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif (kemenparekraf) Republik Indonesia pada tahun 2020. Sertifikat tersebut merupakan suatu penghargaan terhadap Grand Jatra Hotel Pekanbaru atas keberhasilan dalam menjamin kebersihan, kenyamanan dan keamanan di seluruh areal hotel pada masa pandemi covid-19.

Wawancara dilakukan dengan informan yang sudah ditentukan sebelumnya. Menurut (Moleong,2005)seorang informan tentang isu-isu dalam penelitian dan juga dapat bertindak sebagai penyedia sumber daya selama proses penelitian. Informan adalah orang yang dapat memberikan informasi atau informasi tentang masalah yang diteliti dan dapat berperan sebagai informan selama proses penelitian. Pada penelitian ini sumber data diperoleh dari wawancara dengan *Executive Chef* dan *Chef de partie* yang berada di *Department Food and Beverage product*.

2. Observasi

Menurut Hadi (Sugiyono, 2010) bahwa suatu observasi merupakan satu proses yang kompleks, yang tersusun dalam proses biologis dan psikologis. Diantaranya yang sangat penting adalah proses -proses ingatan dan pengamatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Moleong (2005), sudah lama digunakan sebagai sumber data dalam suatu penulisan, karena banyak hal lain seperti menguji, menafsirkan dan bahkan meramalkan sesuatu dirujuk dari dokumen. Dokumentasi adalah bertujuan untuk mendapatkan data secara langsung dari tempat penulisan, dokumen dapat berupa buku-buku yang relevan, foto-foto, kegiatan serta data yang relevan untuk dokumentasi selama proses penelitian.

Teknik analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kualitatif yang dilakukan dengan mengumpulkan data di lapangan. Teknik analisis data yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah teknik analisis data yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman (Sugiyono,2009) yaitu model interaktif yang mengkategorikan analisis menjadi tiga alangkah diantaranya terdiri dari data *reduction* (reduksi data), *display data* (penyajian data) dan penarikan kesimpulan (kesimpulan atau verifikasi).

HASIL PENELITIAN

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Sejarah Singkat Hotel Grand Jatra Pekanbaru

Awal mula terbentuknya PAM group adalah dengan didirikannya pertama PT PAM oleh Addy Sumasto Tjia tahun 1983. Pada awalnya PT PAM beroperasi dalam bid ang developer juga sekaligus kontraktor *property* di Jakarta dan sekitarnya seperti komplek pertokoan Kalimalang di Bekasi dan Lokasari di Jakarta. Seiring berjalannya waktu PT PAM semakin berkembang dan kinerjanya semakin meluas ke luar daerah seperti dibangunnya Komplek Jatra Hotel Bali dan Resort Villa Bedugul Lake View di Bali.

PAM Group mulai mengembangkan *property* awal tahun 2000-an dalam skala yang lebih besar, dimana dikembangkan Grand Hotel Jatra Pekanbaru dan Proyek Mall di Pekanbaru, berikutnya berlanjut pada pengembangan proyek Balikpapan Superblock di Kalimantan Timur dan Cirebon Superblock, Jawa Barat. Pada tahun 2001 PAM Group melihat potensi sangat besar dari bisnis *consumer goods*, maka kerjasama dengan PT. Warung Tinggi Coffe mengembangkan bisnis coffee dengan inovasi modern semua peralatan dan menggunakan mesin-mesin sehingga mampu bersaing dengan kompetitor lainnya.

All For better Future merupakan motto PAM group sehingga semua karyawan dan pimpinan yang berda dibawah bendera PAM group memiliki pengalaman professional dan memiliki dedikasi yang tinggi dalam memimpin dan melakukan tugas bisnis. Sehingga bisnis yang dijalankan akan mendapatkan hasil yang terbaik. Akhirnya didirikan pada tanggal 27 Februari 2005 Grand Jatra Hotel Pekanbaru dengan standar International bintang lima.

Visi dan Misi Hotel Grand Jatra Pekanbaru

a. Visi

Visi dari Grand Jatra Hotel Pekanbaru yaitu untuk diakui sebagai satu-satunya pusat pemimpin pemasaran hotel bintang 5 di kota Pekanbaru.

b. Misi

Misi dari Grand Jatra Hotel Pekanbaru ada 3 yaitu sebagai berikut :

1. Produk berkualitas
2. Berorientasi pelanggan

3. Harga yang tepat

Fasilitas Grand Hotel Jatra Pekanbaru

1. Room

Hotel Grand Jatra memiliki jumlah 200 kamar yang siap dijual kepada tamu dengan jenis kamar yang berbeda sesuai dengan permintaan dari tamu. Jenis-jenisnya adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1
Guest Rooms

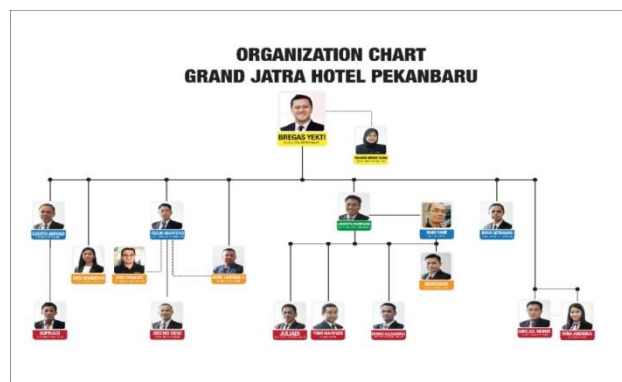
No	Room Type	Size (m ²)	Total Rooms
1.	Superrior	23	85
2.	Deluxe	32	96
3.	Junior Suite	55	11
4.	Executive Suite	60	8

Sumber : Hotel Grand Jatra Pekanbaru 2021

2. Fasilitas Lainnya

- Bellagio Restaurant*
- Sky Pool*
- J Cuvee Lounge*
- Japonica Spa*
- Embassy*
- Le Grande Ballroom*
- Batam Meeting Room*
- Bali Meeting Room*
- Riau Meeting Room*
- Jakarta Meeting Room*
- 24 Hours In Room Dining*

Struktur Organisasi Grand Jatra Hotel Pekanbaru



Bagian-Bagian Department Food And Beverage Di Grand Jatra Hotel Pekanbaru

Department Food And Beverage yang ada di Hotel Grand Jatra Pekanbaru terdiri dari dua divisi yaitu *Food And Beverage Service* dan *Food And Beverage Product*.

a. Food And Beverage Service

Food And Beverage Service di Grand Jatra Hotel Pekanbaru terdiri dari beberapa bagian, yaitu sebagai berikut :

1. Restaurant

Tempat jasa pelayanan makanan dan minuman secara komersil pada hotel yang merupakan bagian dari *Department Food And Beverage Service*.

2. Bar

Bagian daripada *Department Food And Beverage Service* yang bertanggung jawab dalam mengelola makanan dan minuman, baik yang beralkohol maupun yang tidak beralkohol.

3. Banquet

Banquet adalah bagian yang bertanggungjawab dalam kegiatan-kegiatan besar yang dilaksanakan oleh hotel melalui jasa pelayanan makanan dan minuman yang biasanya diselenggarakan di *Ballroom* ataupun di *Skypool*.

4. Room Service

Room service adalah bagian yang bertugas dalam melayani makanan dan minuman untuk tamu yang ingin makan dan minum di dalam kamar hotel. *Room Service* melakukan pelayanan dengan *tray* atau *trolley* selama 24 jam.

l. Food and Beverage Product

Food And Beverage Product memiliki beberapa bagian, yaitu sebagai berikut :

1. Kitchen

Secara umum *kitchen* dapat diartikan sebagai ruang pengolahan bahan baku makanan menjadi makanan siap untuk dihidangkan yang memiliki penampilan yang menarik. Menurut Bartono (2005) *kitchen* merupakan ruangan khusus untuk persiapan makanan yang akan dihidangkan atau dijual pada para tamu hotel dan juga pengolahan bahan makanan untuk kegiatan (*event*).

Secara umum *kitchen* dibagi menjadi 2 bagian, yaitu sebagai berikut :

1. Hot Kitchen

Hot kitchen atau dapur panas adalah dapur bertugas khusus dalam memproduksi hidangan panas.

2. Cold Kitchen

Cold kitchen atau dapur dingin adalah dapur yang bertugas dalam memproduksi hidangan dingin.

Dapur juga dibedakan menurut tugas dan fungsinya, antara lain adalah sebagai berikut :

1) Pantry

Pantry adalah bagian *kitchen* dalam suatu hotel yang bertugas khusus dalam membuat sarapan pagi (*breakfast*) khususnya *cold kitchen*.

2) Saucier

Bagian ini memiliki tugas dalam membuat masakan cair seperti sup dan saus.

3) Garde Manager

Bagian ini bertugas dalam membuat hidangan dingin seperti makanan pembuka (*appetizer*) dan salad.

4) Commisary

Commisary bertugas dalam membuat atau menyiapkan bahan makanan dari sayur-sayuran dan buah-buahan, mulai dari membersihkan, mengupas dan menyimpan.

5) Pastry / Bakery

Bagian ini bertugas dalam membuat aneka roti dan kue (*bread & cake*) serta makanan penutup (*dessert*).

6) Entermetier

Bagian ini memiliki tugas dalam memasak sayuran, aneka produk pasta, mie (*noodle*) dan makanan dari tepung (*dumpling*)

7) Butcher

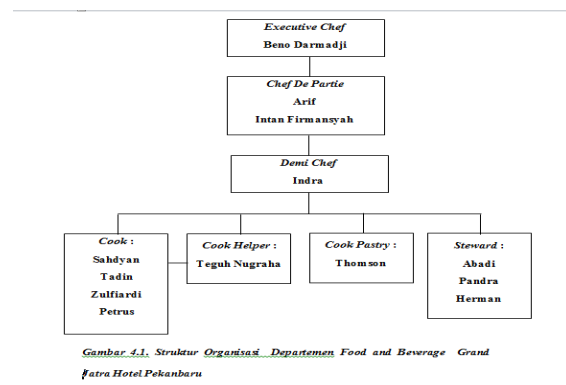
Butcher adalah bagian dari *kitchen* yang mempunyai tugas dalam menyiapkan aneka daging, unggas, dan ikan, mulai dari

membersihkan, memotong, mernporsi, dan menyiapkan kedalam ruang beku.

2. Steward

Bagian ini bertugas dalam membersihkan, merawat, dan menyiapkan peralatan dan perlengkapan yang dibutuhkan *kitchen* termasuk juga menjaga kebersihan area *kitchen*.

Struktur Organisasi Food and Beverage Product Hotel Grand Jatra Pekanbaru



Gambar 4.1. Struktur Organisasi Departemen Food and Beverage Grand Jatra Hotel Pekanbaru

PEMBAHASAN KUALITAS PRODUK MAKANAN DI KITCHEN DEPARTMENT HOTEL GRAND JATRA PEKANBARU

Makanan adalah salah satu bagian terpenting untuk menjaga kesehatan manusia, disamping itu makanan juga dapat menyebabkan penyakit (Chandra, 2006). Sedangkan WHO menyatakan, bahwa makanan sebagai substansi yang sangat dibutuhkan oleh tubuh manusia, seperti vitamin dan mineral selain itu makanan juga sebagai substansi untuk pengobatan.

Makanan sebagai satu hal yang wajib untuk kita konsumsi setiap harinya. Hal ini dikarenakan makanan yang kita makan adalah sumber energi untuk kita melakukan aktivitas setiap harinya. Pada zaman sekarang ini makanan sudah berkembang dengan beraneka ragam, mulai dari makanan tradisional hingga makanan *western* pun sudah bisa dinikmati diberbagai tempat. Mulai dari makanan yang disajikan di pedagang kaki lima, makanan kemasan, hingga makanan yang disajikan di restoran biasa hingga restoran bintang 5 yang ada di hotel misalnya. Pada saat sekarang ini sudah sangat banyak hotel yang menyajikan

makanan yang beraneka ragam tentunya dengan pengetahuan dan kreativitas yang dimiliki oleh setiap *chef* yang bekerja pada hotel tersebut. Namun tentunya makanan yang dihasilkan harus selalu berkembang dan harus memiliki kualitas yang lebih baik dari makanan sebelumnya.

Menggunakan Bahan Yang Berkualitas

Bahan yang berkualitas adalah bahan makanan yang masih segar dan *fresh*. Bahan yang berkualitas akan sangat mempengaruhi hasil dari suatu produk makanan yang akan dibuat. Namun, tidak dipungkiri bahan yang terlihat segarpun mengandung bahan kimia. Bahan kimia biasanya sering ditambahkan ke dalam makanan kemasan. Fungsinya untuk menjaga bentuk agar terlihat menggugah selera dan sebagai penguat rasa dari makanan tersebut. Jika penggunaan bahan kimia secara berlebihan, maka akan membahayakan kesehatan tubuh dan memicu berbagai penyakit.

Menggunakan Cooking Method Yang Baik

Teknik dasar dalam memasak itu dibedakan menjadi 3, yaitu sebagai berikut :

1. Cooking with Moist Heat

Maksud dari *moist heat cooking* adalah memasak memanfaatkan panas dari suatu cairan seperti air, kaldu, ataupun yang lainnya. Memasak dengan panas basah ini biasanya digunakan memasak makanan sedikit keras sehingga menjadi lunak. Berikut ini adalah yang termasuk kedalam *cooking with moist heat* yaitu sebagai berikut :

a) Braising

Braising adalah teknik memasak makanan dengan cairan yang jumlahnya sedikit. Jumlah cairan tersebut dapat menutupi setengah dari makanan dan setelah matang maka cairan tersebut juga di hidangkan bersama dengan makanan tersebut

b) Steaming (Mengukus)

Steaming adalah metode memasak dengan panas dari uap air yang mendidih. Memasak dengan menggunakan metode ini sesuai untuk wortel, kentang dllnya, dimana warna, aroma dan rasa makan tersebut tidak mudah hilang.

c) Boiling (Merebus)

Boiling adalah memproses bahan makanan dengan cairan lebih banyak dari makanan. Hal yang perlu di pertimbangkan pada proses merebus yaitu jenis bahannya, jenis cairan perebus, lama pemasakan, dan alat yang dipakai untuk merebus.

d) Blanching

Blanching adalah metode memasak dengan cara mencelupkan bahan makanan kedalam air mendidih.

e) Simmering

Simmering adalah metode memasak dengan cara merebus memakai air banyak hampir sama dengan *boiling*. Waktu yang digunakan untuk memasak cukup lama.

f) Poaching (Rebus Cuka)

Poaching adalah metode memasak yang hampir serupa pada proses *simmering*, dimana air yang digunakan untuk merebus sudah dicampur. Bahan yang dapat di *poaching* yaitu ikan (*poach fish*) dan telur (*poach egg*).

g) Stewing (Menyetup)

Stewing merupakan metode memasak dimana bahan yang dimasak jumlahnya hampir sama dengan jumlah cairan, cairan yang digunakan dapat berupa air, kaldu dan *saucer*. Jumlah cairan yang dipakai maksimal menutupi setengah dari bahan yang dimasak.

2. Cooking With Dry Heat

Maksud dari *dry heat coking* adalah memasak dimana panas dari alat bisa mematangkan bahan makan, baik dari sisi bawah, atau atas, dan juga di kelilingnya. Yang termasuk kedalam cara memasak ini yaitu:

a) Roasting

Roasting adalah pemanggangan. Bahan yang biasanya diolah secara dipanggang adalah daging. Alat yang biasanya digunakan adalah oven.

b) Baking

Baking yaitu memasak menggunakan oven yang tertutup. *Baking* ini sering digunakan dalam teknik pembuatan roti.

c) Grill

Grill adalah teknik dasar memasak menggunakan suhu tinggi dari radiasi yang kuat

dan makanan yang dimasak langsung berwarna coklat.

3. *Cooking With Oil / Fat*

Cooking with oil merupakan teknik dalam memasak dimana bahan makanan dimasak dengan menggunakan lemak atau minyak. Yang termasuk ke dalam *cooking with oil* adalah sebagai berikut :

1. *Deep Frying*

Deep Frying merupakan cara memasak bahan makanan dengan memanfaatkan minyak dengan jumlah banyak, sehingga bahan makan terendam dalam minyak

2. *Shallow Frying*

Shallow Fraying merupakan cara memasak makanan memanfaatkan minyak dengan jumlah sedikit, sehingga bahan yang dimasak tidak terendam oleh minyak

c. *Sautee*

Sautee adalah teknik memasak dengan cara bahan hanya ditumis dengan sedikit minyak, biasanya teknik ini dilakukan jika bahan yang dimasak itu tidak memerlukan waktu yang lama untuk matang.

Penyimpanan Peralatan dengan Baik

Dalam menghasilkan kualitas makanan yang baik, membutuhkan alat dalam memproduksi suatu makanan. Alat yang digunakan juga berbagai macam ragamnya, mulai dari alat pemotong untuk bahan makanan, alat untuk memasak makanan, alat untuk menghangatkan makanan, dan lain sebagainya. Di *kitchen* Grand Jatra Hotel Pekanbaru, peralatan yang digunakan ada banyak sekali dan mempunyai tempat khusus untuk penyimpanannya.

Pengelompokan Dan Penyimpanan Bahan Makanan Dengan Tepat

Dalam menghasilkan kualitas makanan yang baik, penyimpanan bahan makanan juga harus diperhatikan. Penyimpanan bahan makanan yang tidak baik akan menyebabkan bahan cepat rusak dan akan menghilangkan cita rasa dari makanan yang akan diolah. Oleh karena itu penyimpanan bahan makanan harus dikelompokkan dengan tepat untuk menghindari agar bahan tidak cepat rusak. Berikut

merupakan pengelompokan dalam penyimpanan bahan makanan di Grand jatra Hotel Pekanbaru :

Tabel 4.3
Penyimpanan Bahan Makanan Di
Grand Jatra Hotel Pekanbaru

No	Alat Penyimpanan	Jenis Bahan	Keadaan
1.	<i>Freezer</i>	Daging, Unggas, Ikan, Ice Cream, Makanan Laut, dll.	Baik
2.	<i>Chiller</i>	Sayur, Buah, Minuman dingin, Bumbu-bumbu Giling, dll.	Baik
3.	<i>Store</i>	Minyak Goreng, Telur, Bumbu (garam, gula, msg), Tepung, dll	Baik

Sumber : Observasi (2021)

Dari tabel 4.3 jelas untuk penyimpanan bahan sudah dikelompokkan dengan tepat sesuai dengan standar, karena setiap bahan sudah dipisahkan sesuai dengan jenisnya dan sudah memiliki alat penyimpanannya masing-masing.

KENDALA YANG DIHADAPI OLEH KITCHEN DEPARTMENT DALAM MENGHASILKAN PRODUK MAKANAN

Berdasarkan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh kitchen department dalam menghasilkan produk makanan, adalah sebagai berikut :

1. Tidak lengkapnya *equipment*

Pengadaan *equipment* yang tidak lengkap akan sangat berpengaruh kepada proses untuk menghasilkan suatu produk makanan, *equipment* yang tidak lengkap akan menjadi penghalang bagi staff *kitchen* dalam proses penyajian makanan. Kinerja staff *kitchen* akan menjadi terbatas dan akan menjadi sangat lambat sehingga akan menyebabkan

ketidakefektifan waktu untuk memproduksi suatu produk makanan.

2. Kurangnya tenaga kerja pada *kitchen department*

Pada hotel Grand Jatra Pekanbaru hanya memiliki 10 tenaga kerja di bagian *kitchen* dan 3 orang dibagian *steward*. Kurangnya tenaga kerja membuat proses produksi makanan menjadi tidak efektif, terlebih ketika ada *event* yang sedang berlangsung. Karena disamping untuk menyiapkan *breakfast*, staff juga harus menyiapkan untuk kepentingan *event* yang kadang jumlahnya tidak sedikit, sehingga membuat staff yang bekerja pada saat itu tidak dapat bekerja dengan baik.

3. Pengetahuan yang kurang dari beberapa staff *kitchen*

Ilmu tentang makanan adalah hal yang wajib diketahui oleh orang yang bekerja di dapur, terutama ilmu tentang metode dasar dalam memasak yang harus diketahui oleh seorang *cook*. Di *kitchen* Grand Jatra Hotel, masih ada beberapa staff yang memiliki pengetahuan kurang tentang metode dasar dalam memasak, hal ini dapat dilihat dari makanan yang banyak terbuang atau bahkan pesanan yang diinginkan oleh tamu tidak sesuai dengan yang mereka harapkan.

4. Pengadaan bahan baku makanan

Kekurangan bahan baku sering terjadi di *kitchen* hotel grand jatra. Biasanya kekurangan bahan baku sering dialami oleh staff yang bekerja pada *afternoon shift*. Hal ini terjadi karena kurangnya cek bahan dan mengkomunikasikan bahan yang kurang dan bahan yang masih tersedia.

PENUTUP

KESIMPULAN

1. Kualitas makanan yang baik adalah makanan yang sehat, aman dan terjaga kebersihannya.
2. Kualitas makanan yang dihasilkan oleh Grand Jatra Pekanbaru sudah dikatakan baik namun tetap harus ditingkatkan untuk mendapatkan kualitas yang lebih baik lagi.
3. Dalam meningkatkan kualitas produk makanan, *kitchen department* menggunakan

bahan yang berkualitas untuk memproduksi suatu makanan.

4. Kualitas makanan yang baik juga tidak terlepas dari kebersihan dan penampilan dari makanan itu sendiri. Para *chef* yang bekerja di *kitchen* Grand Jatra Hotel Pekanbaru selalu menerapkan kebersihan adalah hal yang paling utama dalam menciptakan makanan yang baik, lezat dan bergizi tentunya.
5. Pengetahuan dalam memasak juga sangat berpengaruh dalam menghasilkan produk makanan. Staff *kitchen* setidaknya harus mengetahui mengenai metode dasar dalam memasak suatu produk makanan. Karena jika metode yang digunakan salah, maka akan sangat berdampak pada makanan yang akan disajikan.
6. Hotel Grand Jatra kekurangan *equipment* dalam proses produksi makanannya. Banyak *equipment* yang sudah rusak dan tidak cepat diganti ataupun diperbaiki kembali yang tentunya akan memperlambat jalannya proses produksi pada *kitchen department*. Bahkan untuk memperlancar proses produksi para staff tetap menggunakan alat yang sudah rusak tersebut dalam proses produksi namun tentu saja hal ini tidak menjadi efektif. *Equipment* yang sudah rusak seperti *frypan*, *cabinet*, *blender*, dan lain sebagainya.
7. Penyimpanan bahan baku disimpan sesuai dengan jenisnya. Penyimpanan bahan baku pada Hotel Grand Jatra Pekanbaru terdiri dari *chiller*, *freezer* dan *store*. *Freezer* digunakan untuk menyimpan bahan yang cepat rusak seperti ayam, ikan, daging, sosis dan lain sebagainya. *Chiller* digunakan untuk penyimpanan bahan baku seperti sayuran, cabe, dan bumbu dapur lainnya. *Store* digunakan untuk menyimpan bahan baku yang tahan lama seperti minyak goreng, bumbu instan, saus, kecap dan sebagainya, di *kitchen department* ada juga tempat penyimpanan yang disebut *cabinet* atau *mini freezer* yang digunakan untuk menyimpan bahan baku untuk menu *a la carte*. Selain itu ada juga *steamer* yang digunakan untuk menyimpan makanan supaya tetap hangat tetapi dalam waktu penyimpanan yang tidak lama.

SARAN

Berdasarkan hasil penelitian serta analisis dan pembahasan dari kualitas produk makanan di *kitchen department* hotel Grand Jatra Pekanbaru, saran yang dapat penulis berikan kepada *department food and beverage product* yaitu :

1. Kepada *kitchen department* agar tetap pertahankan kualitas makanan yang ada dan terus menjaga kebersihan serta meningkatkan penampilan makanan dengan kreasi-kreasi dan inovasi yang baru.
2. Kepada seluruh *cook* yang ada di *kitchen* Grand Jatra Hotel Pekanbaru agar tetap selalu kompak untuk menciptakan dan meningkatkan kualitas produk makanan yang sudah diproduksi. Selain itu selalu terapkan aspek-aspek yang ada untuk tetap menjaga bahan-bahan makanan serta menjaga alat-alat yang digunakan untuk memasak.
3. Untuk pengadaan bahan makanan staff yang menangani harus melakukan cek dengan teliti sebelum membuat order bahan makanan karena sering salahnya pengkomunikasian antara staff *kitchen* yang mengecek stok persediaan bahan baku dengan staff *purchasing* dalam pengadaan bahan olahan makanan tersebut sehingga terjadinya kekosongan stok persediaan bahan baku maupun berlebihnya bahan baku, hal ini tentunya akan membuat bahan baku seperti sayur akan cepat rusak jika tidak digunakan dengan cepat dan akan terbuang begitu tidak segar lagi. Ini akan berdampak kepada *cost* yang berlebih sehingga akan berdampak juga kepada staff *kitchen* lain untuk menanggung *cost* yang berlebih tersebut.
4. Untuk pihak Grand Jatra Hotel Pekanbaru agar menambah stok atau persediaan *equipment* untuk mengantisipasi jika adanya *event* atau kegiatan lainnya yang memakan banyak *chinawere*.
5. Kepada pihak Grand Jatra Pekanbaru untuk menambah jumlah karyawan pada *department kitchen* karena kurangnya tenaga kerja pada *kitchen department* membuat tidak lancarnya proses produksi suatu makanan.
6. Kepada pihak Grand Jatra Pekanbaru untuk membuaat sosialisasi mengenai pemahaman dalam memasak bagi para staff *kitchen*. Sosialisasi ini akan menambah pengetahuan bagi para staff *kitchen* untuk memproduksi makanan yang lebih baik lagi. Pengetahuan

dan wawasan yang semakin luas akan menghasilkan ide-ide baru untuk memproduksi makanan sehingga akan menghasilkan kreasi-kreasi baru dan terciptalah makanan dengan kualitas yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Abdul Rachman. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Husein Umar. (2011). Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis. Edisi 11. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Lexy J. Moleong. 2005. metodologi penelitian kualitatif, Bandung: Remaja Rosdakarya
- Soekarno, & Pendit. 1998. Pramusaji Food & Beverage Service. Jakarta : PT Gramedia Pustaka Utama
- _____, 2017. Petunjuk praktek pramusaji food & beverage. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Soekresno. 2001. Manajemen Food and Beverage Service Hotel. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Soenarno, Adi. 1995. Kamus Istilah Pariwisata dan Perhotelan. Bandung: Angkasa.