

# PERAN *CHEF* DALAM MENINGKATKAN KINERJA *MAIN KITCHEN* DI HOTEL FOX PEKANBARU

Oleh : Siska Patricia

Pembimbing: Firdaus Yusriza

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

## ABSTRAK

*Main Kitchen* adalah dapur utama di sebuah hotel, namun di dalam operasional sebuah hotel dapur sangat memegang peran penting, karena tugas utama dari bagian dapur adalah tempat pengolahan makanan dan minuman, mulai dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu. Berdasarkan pre-survey yang telah dilakukan, hingga saat ini masih ditemukan permasalahan yang timbul karena beberapa faktor kinerja *chef* diantaranya: Makanan kurang asin/ terlalu asin, Menu makanan biasa aja, Makanan telat disajikan, Minuman kurang manis, Pelayanannya lama. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kualitatif deskriptif. Subyek dalam penelitain ini berjumlah 3 orang diantaranya 2 orang chef dan 1 orang customer. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam meningkatkan kinerja *Main Kitchen* chef FOX hotel Pekanbaru memiliki berbagai macam kemampuan dalam upaya meningkatkan kinerja di FOX hotel Pekanbaru diantaranya: 1. Kemampuan inti: a) Meningkatkan kebersihan, b) Memahami tugas, c) Melakukan evaluasi pekerjaan, d) Mempersiapkan menu. 1. Kemampuan personal: a) Membangun hubungan kerja, b) Mengatur waktu kerja. 3) Kemampuan dalam mengatasi masalah eksternal: a) Kemampuan mengatasi kendala, b) Menangani complain, c) Menghadapi tekanan.

**Kata Kunci: Peran Chef, Kinerja.**

## ABSTRACT

*The main kitchen is the main kitchen in a hotel, but in hotel operations the kitchen plays a very important role, because the main task of the kitchen is to process food and drinks, from raw ingredients until they are ready to be served to guests. Based on the pre-survey that has been carried out, to date there are still problems that arise due to several chef performance factors including: Food that is not salty enough/too salty, the food menu is just ordinary, food is served late, drinks are not sweet enough, service takes a long time. The method used in this research is descriptive qualitative research. The subjects in this research were 3 people, including 2 chefs and 1 customer. Data collection techniques use interviews, observation and documentation. Data analysis techniques use data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The research results show that in improving the performance of the Main Kitchen chef at FOX Hotel Pekanbaru, he has various abilities in an effort to improve performance at FOX Hotel Pekanbaru, including: 1. Core abilities: a) Improving cleanliness, b) Understanding tasks, c) Carrying out job evaluations, d) Prepare menus. 1. Personal abilities: a) Building work relationships, b) Managing work time. 3) Ability to overcome external problems: a) Ability to overcome obstacles, b) Handle complaints, c) Deal with pressure*

**Keywords: Chef Role, Performance.**

## 1. Pendahuluan

### 1.1. Latar Belakang

Pariwisata merupakan salah satu kegiatan yang menjadi sumber penghasilan untuk negara dan juga merupakan salah satu penyumbang besar dalam devisa negara. Indonesia ini merupakan negara yang sangat beruntung karena mempunyai banyak sekali keindahan alam yang di tawarkan kepada wisatawan sehingga dalam hal ini adalah potensi yang baik dimiliki untuk mengembangkan sebuah industri pariwisata serta dapat menarik kunjungan wisatawan dari mancanegara maupun domestik.

(Marpaung, 2000) mengatakan pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Selanjutnya pariwisata menurut Richardson and Fluker dalam (Pitana, 2009) meliputi: 1) adanya unsur travel (perjalanan), yaitu pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain; 2) adanya unsur “tinggal sementara” di tempat yang bukan merupakan tempat tinggal yang biasanya; dan 3) tujuan utama dari pergerakan manusia tersebut bukan untuk mencari penghidupan/pekerjaan di tempat sasaran.

Sektor pariwisata pada saat ini dapat dipandang sebagai suatu kegiatan usaha atau industri yang sangat pesat dengan berbagai potensi yang dimiliki (Wibowo, 2017). Oleh karena itu pariwisata di Indonesia memiliki kemajuan mulai dari objek wisatayang terdapat di berbagai provinsi, daerah kabupaten maupun kota baik wisata alam (*nature*), wisatabudaya (*culture*), wisata buatanmanusia (*man made*) maupun wisataagama (*religion*).

Perhotelan merupakan salah satu sarana penunjang pariwisata yang bergerak dibidang usaha penginapan

(kamar) sebagai produk utama dan juga menawarkan fasilitas-fasilitas lain berupa makanan (*food*) dan minuman (*beverage*) (Winarno, 2013). Meningkatnya *accupancy* hotel akhir-akhir ini membuat banyak investor tertarik menanamkan modalnya pada industri perhotelan sehingga bermunculan hotel-hotel baru yang menawarkan fasilitas terbaik. Tidak dapat dihindari lagi adanya persaingan yang ketat antar hotel untuk menarik tamu. Oleh karena itu, hotel dituntut menghasilkan produk dengan kualitas terbaik agar dapat memperoleh profit (keuntungan) semaksimal mungkin tanpa melupakan kenyamanan dan kepuasan tamu(Winarno, 2013). Persaingan hotel terjadi tidak saja pada level pelayanan kamar namun juga fasilitas pendukung lain seperti bagian *pastry* untuk menghasilkan produk terbaiknya.

Kota Pekanbaru memiliki banyak sekali hotel berbintang salah satunya yaitu hotel bintang 4. Yang mana hotel yang sudah memiliki predikat bintang 4 di Kota Pekanbaru antara lain adalah:

**Tabel 1.1: Hotel Bintang 4 di Kota Pekanbaru**

NO	Nama Hotel	Klasifikasi
1.	Novotel Pekanbaru	Bintang 4
2.	Fox Hotel Pekanbaru	Bintang 4
3.	Grand Elite Pekanbaru	Bintang 4
4.	The Zuri Pekanbaru	Bintang 4
5.	Prime Park Pekanbaru	Bintang 4

Sumber: [www.trivadvisor.com](http://www.trivadvisor.com), 2024

Pada table I.1 menggambarkan bahwasannya perhotelan yang ada di Kota Pekanbaru semakin hari

semakin meningkat ditandai dengan banyaknya hotel bintang 4 yang ada di Kota Pekanbaru. Meningkatnya perhotelan yang ada di Kota Pekanbaru ini yang dibuktikan dengan beberapa kemajuan dibidang *food & beverages* yang ada di hotel khususnya hotel bintang 4. Menurut (Huda & Nurcahyono, 2005) bahwa cerahnya prospek dalam mencapai sumber penghasilan membuat semua pengusaha perhotelan mengunggulkan *food & beverage department* maupun *product*.

*Food and beverage department* adalah bagian dari hotel yang menangani, bertanggung jawab, dan dikelola secara komersial dan profesional untuk kebutuhan makanandan minuman dan kebutuhan terkait lainnya dari tamu yang menginap dan tidak menginap di hotel. *Food and beverage department* adalah bagian makanan dan minuman, yang sangat diperlukan untuk penyediaan dan pendistribusian makanan dan minuman dalam rangka melaksanakan tugas-tugas hotel. Di dalam *Food and beverage product* terdapat berbagai jabatan mulai dari *executive chef*, *sous chef*, *comis 1*, *comis 2* dan *cook helper*. Sektor *Food and beverage department* terbagi menjadi dua bagian yang saling tergantung satu sama lain dan saling harus bekerja sama yaitu *Food and beverage servicedan Food and beverage product*.

*Food and baverage* dapat dikatakan sebagai bagian departement penting dihotel. Hal ini terjadi karena sumber pendapatan terbesar suatu hotel berasal dari departement tersebut. *Food and beverage product* adalah department yang menyajikan makanan, mulai dari proses pemasakan sampai berupa makanan jadi. Dalam hal ini

tentunya peran chef sangat penting agar hotel dapat menyajikan makanan terbaik untuk tamu. Menurut Soerjono Soekanto, peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan. Peran merupakan aspek yang dinamis dari kedudukan (status). Apabila seorang yang melakukan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peran.

Pada penelitian ini akan membahas peran chef dalam meningkatkan kinerja kitchen di Hoel FOX Pekanbaru. Kata "*chef*" berasal dari istilah dalam bahasa perancis *che fde cuisine* yang berarti *kitchen directo* ratau orang yang mengepalai dapur. Disebutkan dalam *Merriam web ster chef dictionary*"*chef isa professional cook who usuallyis in charge of kitchen in a restaurant, they are prepares food for people to eat*".Seorang *chef* mengatur segala sesuatu yang terjadi didapur, mulai dari penentuan menu, kreasi masakan, pemilihan bahan-bahan, persiapan memasak, hingga hasil akhir dari masakan dengan standar yang tinggi. Tak hanya berhubungan dengan menu makanan saja, seorang *chef* juga bertanggung jawab untuk memimpin seluruh *crew* yang ada di dapur. Dapur juga memiliki struktur organisasi tersendiri, mulai dari paling bawah yaitu *cook helper*, *cook*, *commis*, *demi chef*, *chef de partie*, *sous chef* dan paling atas adalah *executive chef*. Chef memiliki keahliannya masing-masing, sehingga seharusnya setiap section dalam kitchen memiliki chef dengan keahliannya masing-masing untuk menciptakan masakan yang terbaik dan memiliki standar yang tinggi.

Keberadaan seorang *chef* juga sangat berpengaruh dalam meningkatkan kinerja di *Main Kitchen* hotel. *Main Kitchen* adalah dapur utama di sebuah hotel, namun di dalam operasional sebuah hotel dapur sangat memegang peran penting, karena tugas utama dari bagian dapur adalah tempat pengolahan makanan dan minuman, mulai dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu. Berdasarkan pre-survey yang telah dilakukan, hingga saat ini masih ditemukan permasalahan yang timbul karena beberapa faktor kinerja *chef*.

**Table 1.2** *Complain* makanan dan minuman di hotel Fox Pekanbaru

No	<i>Complain</i> makanan dan minuman	Jumlah
1.	Makanan kurang asin/terlalu asin	2
2.	Menu makanan biasa aja	3
3.	Makanan telat disajikan	1
4.	Minuman kurang manis	2
5.	Pelayanannya lama	4

Sumber: *Traveloka* dan situs lainnya



Gambar 1.1 : Review Kepuasan Tamu Hotel Fox Pekanbaru

Pencapaian tujuan dan kinerja *food & beverage department* di sebuah hotel tentu tidak terlepas dari *chef*, sehingga sumber daya manusia yang terdapat pada *chef* sangat menentukan mutu kinerja yang efisiensi dalam mencapai tujuannya (Kokasih, 2007).

Kemampuan yang dimiliki juru masak yaitu mulai dari persiapan bahan makanan sampai pada proses pengolahan. Dalam menjalankan tugas dan kewajibannya juru masak dituntut memiliki pengetahuan dan keterampilan serta kompetensi yang menunjang pekerjaan selama di dapur (Subakti, 2020). Untuk mencapai kinerja yang baik, maka *food & beverage department* memiliki jadwal kerja tersendiri. Adapun jadwal tersebut m3 ( morning ) 07.00-15.00, m4 (morning) 08.00-16.00, md(middle) 12.00-20.00, A3 (afternoon) 14.00-22.00.

Berdasarkan pentingnya peran *chef* dalam meningkatkan kinerja dalam mencapai tujuan-tujuan hotel Fox sebagai sebuah organisasi serta masih belum optimal, maka penting untuk mengetahui peran *chef* dalam meningkatkan kinerja *Main Kitchen* di hotel Fox Pekanbaru. Hal ini tentunya dapat dimanfaatkan untuk menetapkan kebijakan-kebijakan baru untuk meningkatkan kinerja pada masa akan datang. Berpijak dari hal itu peneliti tertarik untuk melakukan sebuah penelitian dengan judul “**Peran Chef Dalam Meningkatkan Kinerja Main Kitchen Di Hotel Fox Pekanbaru**”.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang telah menjelaskan bahwa *chef* di hotel Fox Pekanbaru belum memiliki kinerja yang optimal. Situasi ini tentu berdampak kepada pencapaian tujuan-tujuan hotel Fox Pekanbaru sebagai sebuah organisasi. Berpijak dari hal itu diajukan pertanyaan penelitian sebagai berikut: “Bagaimana peran *Chef* dalam meningkatkan kinerja *Main Kitchen* di

hotel Fox Pekanbaru?”

### 1.3 Tujuan Penelitian

Peneliti Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana peran *Chef* dalam meningkatkan kinerja *Main Kitchen* di hotel Fox Pekanbaru

promosi pariwisata Provinsi Riau agar menarik minat wisatawan untuk datang.

## 2. Tinjauan Pustaka

### 2.1. Peran

Peran berarti sesuatu yang dimainkan atau dijalankan (KBBI, 2014). Peran didefinisikan sebagai sebuah aktivitas yang diperankan atau dimainkan oleh seseorang yang mempunyai kedudukan atau status sosial dalam organisasi. Peran menurut terminology adalah seperangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh yang berkedudukan dimasyarakat. Dalam bahasa Inggris peran disebut “*role*” yang definisinya adalah “*person’s task or duty in undertaking*”. Artinya “tugas atau kewajiban seseorang dalam suatu usaha atau pekerjaan”. Peran diartikan sebagai perangkat tingkah yang diharapkan dimiliki oleh orang yang berkedudukan dalam masyarakat.

Pengertian peran menurut Soerjono Soekanto, yaitu peran merupakan aspek dinamis kedudukan (status), apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya, maka ia menjalankan suatu peranan (Nuruni dan Kustini, 2011).

### 2.2. Pariwisata

(Marpaung, 2000) menjelaskan pariwisata merupakan perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya. Pariwisata menurut Richardson and Fluker (dalam Pitana, 2009) adalah:

- a. Adanya unsur travel (perjalanan), yaitu pergerakan manusia dari satu tempat ke tempat yang lain.
- b. Adanya unsur “tinggal sementara” di tempat yang bukan merupakan tempat tinggal yang biasanya.
- c. Tujuan utama dari pergerakan manusia tersebut bukan untuk mencari penghidupan/pekerjaan di tempat sasaran

Selanjutnya pariwisata adalah suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan maksud tujuan bukan untuk berusaha atau mencari nafkah di tempat yang di kunjungi, tetapi semata-mata menikmati perjalanan tersebut untuk memenuhi kebutuhan/keinginan yang bermacam-macam (Suryani, 2017).

### 2.3. Kinerja

Kinerja adalah hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal tidak melanggar hukum dan

sesuai dengan moral maupun etika (Pangestu, 2020). Menurut (As'ad, 2001) kinerja manusia yang diharapkan mampu mencapai tingkat produktivitas kerja yang optimal dengan standar tertentu. Kinerja yang baik dapat menjadi sebuah kunci dari kelangsungan suatu organisasi karena dapat menjadi aset perusahaan yang relatif sulit untuk ditiru oleh perusahaan lain (Ulum, 2017).

#### **2.4. Hotel**

Menurut (Al Bataafi, 2005) hotel adalah suatu jenis akomodasi yang menggunakan sebagian/seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan pemerintah. Sedangkan menurut (Sulastiyono, 2006) hotel adalah bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti; fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan sebagainya.

#### **2.5. Food And Beverage Service (FNB)**

*Food and beverage product* adalah suatu bagian yang

bertugas dan bertanggung jawab terhadap penyediaan (production) makanan dan minuman untuk para customer. Pengertian *product* yang dihasilkan organisasi *food and beverage* adalah totalitas dari makanan dan minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk di dalamnya adalah rasa, warna, aroma makanan, harga, dan lain-lain (Soekresno, 2001).

*Food and beverage product* di dalam sebuah hotel atau lazim disebut dengan kitchen mempunyai beberapa seksi antara lain sebagai berikut menurut Bartono (dalam Sentosa, 2020) adalah sebagai berikut: *Main Kitchen, Pastry, Butcher, Saucier, Potagier, Entremetier, Gardemange, Poissoneir, Fritures, Pantry, Satalies, Store.*

#### **2.6. Main Kitchen**

Pengertian *kitchen* menurut Sihite (dalam Subakti, 2020) "Dapur merupakan ruangan yang didesain khusus dan ditujukan untuk mengolah suatu hidangan entah itu makanan atau minuman. Bagus Putu Sudiara, (1996) mengemukakan bahwa dapur adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengelolah makanan. Sementara Syamsul Rijal (2000) mengemukakan bahwa dapur adalah sebuah ruangan khusus yang diperuntukkan sebagai tempat untuk memasak makanan. Dapur dapat ditemui baik didalam rumah, warung, rumah makan, restoran maupun hotel.

Richard Sihite (2000) mengemukakan bahwa fungsi kitchen sebagai

berikut: 1) Dapur sebagai tempat segala kegiatan memasak di hotel. 2) Dapur sebagai tempat untuk eksperimen untuk menghasilkan resep-resep baru. 3) Dapur sebagai alat tolak ukur kualitas hotel melalui pengolahan makanan dan penyajiannya.

### 3. Metode Penelitian

#### 3.1. Desain Penelitian

Metode penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Sugiyono (2018:1) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawan eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan *makna* dari pada *generalisasi*.

#### 3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di Fox Hotel Pekanbaru Jl. Riau No.147, Padang Terubuk, Kec. Senapelan, Kota Pekanbaru, Riau 28154. Pemilihan lokasi penelitian karena Pekanbaru memiliki banyak hotel berbintang yang salah satunya adalah Fox Hotel Pekanbaru.

#### 3.3. Jenis dan Sumber Data

##### 1) Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan peneliti langsung dari sumber utamanya. Dalam penelitian

ini, data primer yang didapatkan adalah hasil dari data-data pada saat peneliti melakukan wawancara, observasi, dan dokumentasi di Fox Hotel Pekanbaru. Dalam hal ini peneliti memperoleh data atau informasi langsung dari wawancara bersama chef dan customer, dan observasi selama penelitian berlangsung.

##### 2) Data Sekunder

Data sekunder yaitu data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian yang bersifat publik, yang terdiri dari struktur organisasi data kearsipan, dokumen, laporan-laporan serta buku-buku dan lain sebagainya berkenaan dengan kinerja *Chef* di Hotel Fox Pekanbaru.

#### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

##### 1) Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Observasi ini dilakukan dengan cara mengamati aktivitas di akun Instagram *@pariwisata.riau* dalam pengemasan konten hingga interaksi dengan *followers*

##### 2) Wawancara

Wawancara yakni percakapan antara dua orang atau lebih dan berlangsung antara narasumber dengan pewawancara. Dalam penelitian ini wawancara dilakukan dengan informan.

- 3) Dokumentasi  
 Metode dokumentasi adalah salah satu metode pengumpulan data kualitatif dengan melihat atau menganalisis dokumen- dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain oleh subjek.  
 Dokumentasi merupakan Dokumentasi

dalam penelitian ini seperti gambaran umum Fox Hotel Pekanbaru, struktur organisasi, foto-foto dan sebagainya. Metode dokumentasi ini dilakukan untuk mendapatkan data-data yang belum didapatkan melalui metode observasi dan wawancara.

**4. Hasil dan Pembahasan**  
**4.1. Gambaran Umum Fox Hotel Pekanbaru**

FOX Harris Hotel Pekanbaru merupakan salah satu hotel bintang 4 (empat), FOX Harris merupakan perpanjangan dari brand HARRIS yang sudah banyak dikenal sebelumnya. Dengan desain yang kontemporer dan mudah beradaptasi menjadikan FOX Harris pilihan yang tepat bagi PT Halla Mohana untuk merebranding properti hotelnya. Menyasar kelas menengah sebagai target market, hotel FOX hadir

dengan nuansa desain yang kontemporer dan tagline “*A moment in life*” dengan ciri khas warna dominan ungu dan sentuhan ringan orange yang melambangkan kesegaran dan semangat.

FOX Hotel Pekanbaru memiliki kamar sebanyak 225 kamar yang terbagi 207 tipe kamar deluxe dan 18 tipe kamar executive yang dilengkapi 7 meeting room. FOX Hotel memiliki warna dominan ungu dengan sentuhan ringan oranye yang melambangkan kesegaran dan semangat. Hotel casual dengan restoran, gym, dan spa, ditambah kolam renang indoor di atap dengan pemandangan kota. Hotel santai ini berjarak 11 km dari Bandara Internasional Sultan Syarif Kasim II dan 20 km dari Boombara Waterpark. Kamar-kamar simpel dilengkapi dengan AC, Wi-Fi gratis, TV layar datar, kulkas mini, serta fasilitas pembuat teh dan kopi. Ruang rapat untuk pertemuan bisnis atau acara dilengkapi dengan jendela skala penuh dan peralatan canggih, terdapat proyektor LCD, flip chart, akses internet WiFi, sistem suara, toolkit rapat, dan ruang sholat. Selain itu itu, diketahui juga bahwa Fox Hotel memiliki 86 orang karyawan secara keseluruhan, sementara untuk kitchen terdiri dari 13 orang karyawan.

**4.2 Hasil Penelitian dan**

## Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi peran *Chef* dalam meningkatkan kinerja *Main Kitchen* Di Hotel Fox Pekanbaru. Hotel FOX Pekanbaru merupakan salah satu hotel bintang 4 yang ada di Pekanbaru. Banyak fasilitas yang dibisa di dapatkan di hotel salah satunya yaitu penyajian makanan. Untuk menyajikan makanan tentunya tidak terlepas dari peran seorang *chef*. *Chef* yang baik adalah *chef* yang mampu membuat makanan dapat diterima banyak orang khususnya tamu hotel. Oleh karena itu, peran *chef* sangat penting dalam usaha perhotelan.

Dalam melakukan peran tentunya *chef* berupaya untuk meningkatkan kinerjanya. Dari hasil penelitian diperoleh 3 hal penting upaya *chef* dalam meningkatkan kinerjanya yaitu “Kemampuan Inti”, Kemampuan Mengatasi Masalah”, Kemampuan Personal”. Kemampuan inti berkaitan dengan kemampuan dalam memahami tugas, meningkatkan kebersihan, melakukan evaluasi pekerjaan dan mempersiapkan menu. Dalam bekerja tentunya seorang *chef* harus mampu memahami tugas mereka yaitu mempersiapkan menu sesuai dengan standar yang telah ditentukan oleh pihak hotel baik dari segi kualitas dan kuantitas. Hal penting yang tidak boleh dilupakan yaitu menjaga kebersihan saat proses memasak dan juga saat makan disajikan. Seorang *chef* tentunya juga harus melakukan evaluasi terhadap pekerjaan mereka. Hal ini dilakukan untuk

meningkatkan kinerja *chef* menjadi lebih baik kedepannya.

Adapun kemampuan lain yang harus dimiliki seorang *chef* yaitu kemampuan mengatasi masalah, diantaranya mengatasi kendala, menangani *complain* dan menghadapi tekanan. Selama bekerja di *main kitchen* tentunya banyak kendala dan tekanan. Oleh karena itu penting bagi seorang *chef* untuk mampu menghadapi kendala-kendala yang ada seperti *complain* dari tamu. Ketika menghadapi *complain* *chef* harus mampu memberikan solusi agar tamu merasa dihormati sehingga tidak terjadi masalah yang lebih besar kedepannya.

Salah satu kemampuan penting lainnya yang harus dimiliki seorang *chef* yaitu kemampuan personal. Kemampuan personal berhubungan dengan kemampuan membangun hubungan dengan rekan kerja dan kemampuan mengatur waktu kerja. Ketika berada di *main kitchen* seorang *chef* tentunya dibantu oleh staf lain seperti *cook helper*. Untuk mencapai kinerja yang baik tentunya *chef* harus mampu membangun hubungan kerjasama dengan para staf yang ada di *main kitchen*. Selain itu seorang *chef* juga harus mampu mengatur waktu seperti durasi memasak dan lain sebagainya.

Penelitian ini memiliki keselarasan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Fauzzia, W.dkk (2022) meskipun juga memiliki beberapa perbedaan penting. Penelitian oleh Fauzzia, W.dkk

(2022) menyoroti tugas dan tanggung jawab seorang *cook* di *kitchen department* Hotel Harper Purwakarta sangat dibutuhkan keberadaannya, yaitu melaksanakan pengolahan makanan di *kitchen* hotel yang juga mencakup pelaksanaan SOP. Penelitian ini sejalan dengan penelitian kita yang mengatakan bahwa seorang chef haru mengetahui tugas dan tanggungjawabnya dalam bekerja di *main kitchen* hotel FOX Pekanbaru.

Selain penelitian itu terdapat juga penelitian Widyarini, A dkk (2022) yang membahas mengenai fungsi dan peranan *kitchen* yang dalam meningkatkan operasional hotel. Penelitian tersebut mengatakan bahwa perlu adanya pemahaman khusus terkait meningkatkannya fasilitas operasional di hotel, serupa dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti upaya yang dilakukan untuk meningkatkan operasional hotel adalah dengan meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia khususnya *chef*. Namun, ada beberapa perbedaan mendasar antara penelitian ini dengan penelitian terdahulu. Penelitian ini menekankan peran *chef* di *main kitchen* sementara penelitian Widyarini, A dkk (2022) lebih focus pada peran *kitchen* secara keseluruhan dalam meningkatkan operasional hotel.

Sementara itu, penelitian Silaban (2020) lebih fokus pada profesionalisme kinerja *chef* dari faktor pemeliharaan (pemeliharaan) yang mana ditemukan bahwa yang menyebabkan *Chef* tidak

profesional yaitu kesempatan yang didapat karyawan pelatihan (*on job training*), dukungan dari pihak hotel dengan bantuan setiap masukan masukan dari karyawan dan penempatan pimpinan dalam suatu departemen. Penelitian yang dilakukan oleh peneliti lebih focus pada membahas kemampuan yang dimiliki oleh seorang *chef* secara personal baik dalam mengatasi masalah ataupun kendala dalam bekerja di *main kitchen*.

Penelitian Komang Sri Pratiwi, Putu Indah Rahmawati, Nyoman Dini Andiani (2019) lebih focus membahas Strategi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel. Ditemukan bahwa kendala-kendala yang dialami *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan, yaitu pengadaan peralatan kurang, pengadaan bahan baku kurang memadai, *product knowledge*. Adapun upaya yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel dilakukan dengan melakukan survey kepuasan tamu dan mengikuti pelatihan seperti standar penyajian dan standar rasa. Penelitian ini dapat menjadi acuan bagi FOX hotel Pekanbaru, sekiranya FOX hotel dapat melakukan survey kepuasan tamu sehingga *chef* dapat mengetahui standar rasa dan standar penyajian yang diharapkan tamu FOX hotel Pekanbaru. Dengan adanya hasil survey maka *chef* memiliki standar dalam membuat kualitas makanan.

Penelitian Samsul Huda,

Jati Nurcahyo (2015) juga lebih focus pada upaya peningkatan kualitas hidangan di Hotel Grand Aston yakni dengan selalu mengadakan pengawasan dan menerapkan *cooking method* yang benar, penerapan hygiene dan sanitasi yang menyediakan hand sanitation baik untuk mencuci tangan, menutup makanan yang sudah jadi dan ditaruh di trolley, penyimpanan peralatan dan bahan makanan dilakukan dengan pengelompokan sehingga akan terjamin dan hasil yang akan selalu baik dan makanan berkualitas. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi FOX hotel dalam meningkatkan makanan, sebagai mana yang diketahui oleh peneliti bahwa ada tamu FOX hotel Pekanbaru yang mengajukan complain terhadap kualitas makanan. Penelitian Samsul Huda, Jati Nurcahyo (2015) memiliki keseleran dengan dengan penelitain ini, diamana salah satu kemampuan inti yang harus dimiliki oleh chef adalah kemampuan menjaga kebersihan.

Penelitian Widayanti (2018) lebih spesifik pada pembahasan tentang kepatuhan karyawan terhadap standard operating procedur di *food & beverage product* Royal Ambarrukmo Hotel. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi FOX hotel untuk memastika semua staf di *main kitchen* sudah menjalankan SOP. Penelitian Widayanti (2018) memiliki kesamaan dengan penelitian ini yakni pembahasan terkait dengan penarapan SOP dimana salah satu kemapun inti yang dimiliki

*chef* adalah mempersiapkan menu. *Chef* FOX hotel sudah menyiapkan menu tepat waktu sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan oleh FOX hotel.

Penelitian ini memberikan wawasan berharga bagi FOX hotel khususnya *chef* dan juga dapat menjadi acuan bagi *chef* hotel lainnya. Dari penelitian ini dapat diketahui bahwasanya untuk menjadi seorang *chef* banyak kemampuan yang harus dimiliki khususnya kemampuan secara personal. Menjadi seorang *chef* tidak hanya dituntut untuk pandai memasak akan tetapi juga harus memiliki kemampuan dalam menjalin hubungan dengan rekan kerja dan kemampuan dalam menghadapi masalah. Hal yang paling penting adalah kemampuan dalam mengatur waktu kerja yang terjadang tidak fleksibel. sanitasi yang menyediakan *hand sanitation* baik untuk mencuci tangan, menutup makanan yang sudah jadi dan ditaruh di *trolley*, penyimpanan peralatan dan bahan makanan dilakukan dengan pengelompokan sehingga akan terjamin dan hasil yang akan selalu baik dan makanan berkualitas. Penelitian ini lebih fokus pada pembahasan tentang upaya peningkatan kualitas hidangan.

Penelitian Widayanti (2018) mengatakan bahwa kepatuhan karyawan terhadap standard operating procedur di *food & beverage product* Royal Ambarrukmo Hotel sudah baik sehingga dapat dikatakan bahwa setiap karyawan mematuhi apa yang sudah menjadi patokan kerja. Departement *head tiap*

*section* juga sudah baik dalam mengawasi dan menindaklanjuti apabila terdapat karyawan yang melanggar salah satu SOP di *food & beverage product*. Namun dalam beberapa hal masih terdapat *cook* dan *cook helper* kurang dalam mematuhi SOP, mereka diharapkan lebih untuk mematuhi segala SOP yang ada sehingga pelaksanaan SOP dapat berjalan dengan maksimal. Penelitian ini lebih focus membahas tentang kepatuhan karyawan terhadap *standard operating procedur di food & beverage product*.

## 5. Penutup

### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian yang berjudul “Peran *Chef* Dalam Meningkatkan Kinerja *Main Kitchen* Di Hotel Fox Pekanbaru” dapat diambil kesimpulan bahwa dalam meningkatkan kinerja *Main Kitchen* chef FOX hotel Pekanbaru memiliki berbagai macam kemampuan dalam upaya meningkatkan kinerja di FOX hotel Pekanbaru diantaranya:

#### 1. Kemampuan inti

Adapun kemampuan inti yang harus dimiliki seorang chef adalah kemampuan dalam meningkatkan kebersihan khususnya kebersihan dalam memasak makanan dan kebersihan dalam menyajikan makanan. Selain itu chef harus mampu memahami tugas, seorang chef harus memahami tugasnya untuk memastikan kualitas makanan yang disajikan agar sesuai dengan standar operasional yang telah ditentukan oleh hotel. Chef juga diharapkan

mampu untuk melakukan evaluasi pekerjaan, dalam hal ini chef harus mampu melakukan evaluasi terhadap pekerjaan teamnya. Apakah team tersebut sudah memiliki kemampuan yang mumpuni untuk ditempatkan pada posisi kerjanya saat ini atau harus dipindahkan sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya. Chef juga harus mampu mempersiapkan menu, khususnya mampu mempersiapkan menu tepat waktu meskipun dalam jumlah yang banyak.

#### 2. Kemampuan personal

Adapun kemampuan personal yang harus dimiliki chef adalah kemampuan dalam membangun hubungan kerja khususnya dengan staf-staf yang ada di *main kitchen*. Hubungan kerja dapat dibangun melalui pendekatan secara personal. Jika hubungan kerja sudah terbangun maka akan menghasilkan kerja sama yang baik antar team. Selain membangun hubungan kerja, chef juga harus mampu mengatur waktu kerja. Waktu kerja merupakan hal yang penting, hal ini dilakukan agar beban kerja masing-masing team dapat dibagi rata.

#### 3. Kemampuan dalam mengatasi masalah eksternal

Salah satu

kemampuan mengatasi masalah yang harus dimiliki chef adalah kemampuan mengatasi kendala, misalnya ketika ada complain dari tamu. Seorang chef harus mampu menghadapi tamu tersebut dengan tenang dan juga harus mampu memberikan solusi terhadap complain tersebut. Selain itu, chef juga harus mampu menghadapi tekanan seperti, ketika ada permintaan dalam jumlah yang banyak, namun harus dikerjakan dalam waktu yang singkat. Seorang chef harus mampu menghadapi tekanan tersebut dengan tenang tanpa harus membuat timnya panik.

### 5.2 Saran

Dari hasil penelitian, pembahasan dan kesimpulan pada penelitian ini ada beberapa saran yang perlu disampaikan, antara lain:

1. Bagi chef  
Bagi chef hotel FOX Pekanbaru agar tetap meningkatkan kinerjanya di main kitchen hotel FOX Pekanbaru.
2. Bagi peneliti selanjutnya  
Bagi peneliti selanjutnya diharapkan untuk meneliti variabel lain yang berkaitan dengan

kinerja chef di main kitchen hotel khususnya hotel FOX Pekanbaru dan mengungkapkan kemampuan lainnya yang harus dimiliki oleh seorang chef.

3. Keterbatasan Penelitian  
Keterbatasan dalam penelitian ini adalah masih kurangnya subyek yang dapat berpartisipasi pada penelitian ini

### DAFTAR PUSTAKA

- Adjab, S (2007). Manajemen Pengolahan Kue & Roti. Yogyakarta : Graha Ilmu
- Anthony, R., Vijay Govindarajan, 2005, Management Control System, Jilid I dan II, Terjemahan Kurniawan Tjakrawala dan Krista, Penerbit Salemba Empat, Jakarta.
- Bastian, I. (2001). Akuntansi Sektor Publik di Indonesia. Yogyakarta: Edisi Pertama BPFE.
- Cahyono. 2000. Budidaya ikan air tawar. Kasisnus: Yogyakarta
- Hansen & Mowen. 2004. Manajemen Biaya, Edisi Bahasa Indonesia. Buku Kedua. Jakarta: Salemba Empat
- Kaplan, Robert S. dan David P. Norton, (2000), "Balanced Scorecard: Menerapkan strategi menjadi aksi", Erlangga, Jakarta.

- Mangkunegara, P. A. (2002). *Manajemen Sumber Daya Manusia*.
- Marpaung, H. (2000). *Pengetahuan Kepariwisata*. Bandung: Alfabeta Masagung.
- Miles, H. (2014). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: UI Pers.
- Moleong, L. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya Offset.
- Baehaki, M. K., & Faisal, A. (2020). Pengaruh Disiplin Kerja, Pelatihan Dan Kepuasan Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan (Studi Kausal Pada Perusahaan Asuransi PT. AJ Sequislife Jakarta). *Jurnal Ilmiah M-Progress*, 10(1).
- Huda, S. (2015). Upaya food & baverage product dalam meningkatkan kualitas makanan di hotel grand aston yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 6(1).
- Kosasih, N., & Budiani, S. (2007). Pengaruh knowledge management terhadap kinerja karyawan: Studi kasus departemen front office Surabaya Plaza Hotel. *Jurnal manajemen perhotelan*, 3(2), 80-88.
- Marbun, R., Ratnawati, V., & Silfi, A. (2017). *Pengaruh Penerapan Total Quality Management Sistem Pengukuran Kinerja Sistem Penghargaan Motivasi dan Komitmen Organisasi terhadap Kinerja Manajerial (Studi empiris pada Perhotelan di Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Riau University).
- Mulyadi. 2005. *Akuntansi Biaya*. Edisi 5. Penerbit UPP AMP YKPN. Yogyakarta
- Pangestu, A., Siregar, M. Y., & Lailikhatmisafitri, I. (2020). Pengaruh pengembangan sumber daya manusia dan human relations (hubungan antar manusia) terhadap kinerja karyawan badan pengawas obat dan makanan kota medan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis (JIMBI)*, 1(1), 1-10.
- Peranan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Kinerja Cook di Kitchen Department Hotel Harper Purwakarta by Aston.
- Sadjiarto, A. (2000). Akuntabilitas dan pengukuran kinerja pemerintahan. *Jurnal akuntansi dan Keuangan*, 2(2), 138-150.
- Santoso, D. T. (2022). *Peran Kerja Cook Helper Dalam menunjang*

- Operasional di Bagian Food & Beverage Product Departement Fame Hotel Gading Serpong* (Doctoral dissertation, Universitas Matana).
- Sentosa, R. P. (2020). *Peran Kerja Cook Helper Dalam Meningkatkan Kinerja Di Main Kitchen Hotel Fairfield by Marriott Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Setiawan, Ferry dan Dewi, Kartika. 2014. Pengaruh Kompensasi dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Berkah Anugrah. Jurnal. Denpasar: Universitas Udayana.
- Sihite, Richard, 2000, *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*, Surabaya: Penerbit SIC
- Slameto. 2003. *Belajar dan Faktor-Faktor yang Mempengaruhinya*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Subekti, T. P. (2020). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Cook Helper Di Hotel Grand Mercure Surabaya* (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS AIRLANGGA).
- Suryani, A. I. (2017). Strategi pengembangan pariwisata lokal. *Jurnal Spasial: Penelitian, Terapan Ilmu Geografi, dan Pendidikan Geografi*, 3(1).
- Suryani, A. I. (2017). Strategi pengembangan pariwisata lokal. *Jurnal Spasial: Penelitian, Terapan Ilmu Geografi, dan Pendidikan Geografi*, 3(1).
- Wibowo, S., Rusmana, O., & Zuhelfa, Z. (2017). Pengembangan Ekonomi Melalui Sektor Pariwisata Tourism. *Jurnal Kepariwisataaan: Destinasi, Hospitalitas Dan Perjalanan*, 1(2), 93-99.
- Widayanti, B. D. (2018). *Evaluasi Kepatuhan Terhadap Standard Operating Procedure Food & Beverage Product di Royal Ambarrukmo Hotel* (Doctoral dissertation, STP AMPTA Yogyakarta).
- Winarno, R., & Yulianto, A. (2013). Peran Kinerja Pastry Dalam Menghasilkan Produk Berkualitas Di Hotel Santika Premiere Yogyakarta. *Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya*, 4(1).
- Yusuf, R. (2013). Analisis pengembangan pegawai dalam rangka meningkatkan efektivitas kerja pada instansi pemerintah. *Jurnal Ilmiah Publika*, 1(2).