

## PENGOLAHAN DAN VARIASI *APPETIZER* PADA SAAT *BREAKFAST* TERHADAP KEPUASAN TAMU DI *THE ALANA HOTEL & CONVENTION CENTER SOLO*

Erna Wigati<sup>1</sup>, Melisa Devi Safitri<sup>2</sup>

<sup>1),2)</sup> Akademi Pariwisata Mandala Bhakti Surakarta

e-mail: [ernawigati@mandalabhakti.ac.id](mailto:ernawigati@mandalabhakti.ac.id)<sup>1)</sup>, [melisa.devi222@gmail.com](mailto:melisa.devi222@gmail.com)<sup>2)</sup>

---

### ABSTRAK

Artikel ini bertujuan untuk mengetahui pengolahan dan variasi *appetizer* saat *breakfast* yang disajikan untuk menunjang kepuasan tamu yang datang berkunjung ke The Alana Hotel Solo. Metode yang dilakukan melalui metode pendekatan deskriptif kualitatif yang bertempat di The Alana Hotel Solo. Jenis sumber data yang digunakan adalah data primer yaitu observasi dan wawancara, serta menggunakan data sekunder yaitu studi pustaka. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah dokumentasi, observasi, dan wawancara. Metode wawancara dilakukan secara langsung kepada *Sous Chef*, *Chef De Partie*, dan *Cook Cold Kitchen Section*, serta tamu yang berkunjung ke hotel. Hasil artikel ini menunjukkan adanya pengolahan dan variasi *appetizer* yang disajikan dapat menunjang kepuasan tamu yang datang berkunjung ke hotel. Pengolahan dengan baik dapat menghasilkan menu yang berkualitas, dan variasi *appetizer* dilakukan untuk membuat tamu merasa puas dan tidak bosan terhadap menu yang disajikan saat *breakfast*.

**Kata Kunci:** Pengolahan, Variasi *Appetizer*, Kepuasan Tamu

### ABSTRACT

*This study aims to determine the processing and variations of appetizers at breakfast served to support the satisfaction of guests who come to visit The Alana Hotel Solo. So that the hotel can increase guest satisfaction through processing and variations of appetizers at breakfast served. This research was conducted at The Alana Hotel Solo using a descriptive method through a qualitative approach. The types of data sources used are primary data, namely observations and interviews, and secondary data, namely library research. Data collection methods used are documentation, observation, and interviews. The interview method was carried out directly to the Sous Chef, Chef De Partie, and Cook Cold Kitchen Section, as well as guests who visited the hotel. The results of this study indicate that the processing and variations of the appetizer served can support the satisfaction of guests who come to visit the hotel. Proper processing can produce a quality menu, and a variety of appetizers is done to make guests feel satisfied and not bored with the menu served at breakfast.*

**Keywords:** Processing, *Appetizer* Variations, Guest Satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

*FB Product* merupakan salah satu bagian di hotel yang menangani pengolahan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi produk siap saji mulai dari *appetizer, soup, main course* dan *dessert* bagi para tamu hotel. *Food & Beverage Product* dibagi menjadi beberapa *section, Main kitchen* yang bertugas menyiapkan masakan untuk sarapan, dan menu *ala carte, banquet kitchen* bertugas untuk acara *event* seperti makan siang, makan malam, *meeting* dan *wedding, butcher* bertugas untuk menyiapkan daging, ikan, ayam, dan semua jenis yang berhubungan dengan hewan untuk diolah menjadi makanan matang. *Pastry* bertugas mengolah semua *dessert* atau makanan manis, dan *section cold kitchen*.

*Cold Kitchen* adalah *section* di dalam *food & beverage product* yang bertugas untuk membuat *appetizer* atau makanan pembuka untuk membangkitkan selera makan para tamu, mulai dari salad, sushi, buah dan lain- lain. *Appetizer* disajikan dengan porsi kecil, atau hidangan pembangkit selera makan sebelum *maincourse*. *Appetizer* hendaknya memiliki rasa yang enak, ringan, menyegarkan (biasanya berasa agak asam untuk merangsang selera makan), dan disajikan dengan penampilan menarik. *Appetizer* dapat berupa hidangan panas atau dingin. Dalam menghidangkan *appetizer* dapat dilakukan berbagai macam pengolahan.

Pengolahan makanan merupakan proses merubah bahan pangan mentah menjadi olahan setengah jadi maupun produk siap saji yang dapat langsung dikonsumsi serta memiliki nilai gizi. Pengolahan makanan sangat penting dilakukan karena memiliki manfaat yang banyak yaitu bisa untuk meningkatkan kualitas makanan, menambah aroma makanan, warna, bentuk, dan tekstur bahan makanan. Dalam pengolahan makanan *kitchen* juga harus memenuhi hygiene sanitasi untuk mencegah masuknya serangga agar kualitas makanan tetap terjaga. Untuk mendapatkan ragam makanan maka perlu dibuatkan variasi.

Variasi menu adalah susunan golongan bahan makanan yang terdapat dalam satu hidangan yang berbeda pada setiap kali penyajian, variasi menu yang berbeda membuat tamu menjadi puas, karena hotel menyediakan

variasi menu yang berbeda – beda setiap harinya. Contohnya *whole fruit* saat *breakfast* di The Alana Hotel & Convention Center Solo menyediakan buah – buahan yang berbeda setiap harinya ada buah salak, pisang, apel, pir, jeruk, nanas, *red apple, sunkist, special salad* yang disediakan saat *breakfast* juga bervariasi ada *fruit salad with orange mayonaise. Lioner salad with vinaigrette, dan pastrami salad with chili lime*. Dengan variasi yang berbeda tamu merasa puas dan senang, oleh karena itu peluang untuk tamu Kembali ke hotel sangat besar.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

Cecep Dani Sucipto (2015: 103), Pengolahan Makanan adalah serangkaian kegiatan dalam menangani makanan yang dimulai sejak pengadaan bahan makanan sampai penyajian makanan, dalam lima unsur yaitu tempat, orang, peralatan, makanan, metode proses pengolahan makanan. Hari Minantyo (2011: 145), Mengolah adalah suatu proses menangani bahan makanan dari mentah (dasar) menjadi bahan makanan siap saji yang dalam prosesnya bisa terjadi penerapan suhu maupun tidak yang bertujuan untuk membuat bahan makanan lebih mudah dicerna dalam tubuh kita, membuat makanan aman untuk dimakan, meningkatkan rasa pada makanan tersebut, dan melengkapi atau menyeimbangkan kandungan gizi jika dicampur dengan bahan makanan lain. Sihite (2000: 112), memasak merupakan sebuah proses dengan penerapan panas pada bahan makanan, untuk membuat bahan-bahan dasarnya berubah menjadi makanan yang mempunyai rasa lebih enak, yang mudah dicerna, dan membunuh kuman-kuman yang mungkin terdapat di dalamnya serta mengubah bentuk bahan dasar, sehingga bermanfaat bagi tubuh manusia serta meningkatkan penampilan dari bahan dasar menjadi lebih baik. Pengolahan Makanan adalah sebuah proses mengolah bahan mentah menjadi suatu menu yang bisa disajikan dan memiliki kualitas untuk dijual.

Djaslim Saladin (2003: 9), pengertian Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya.

Irawan (2008: 37), kepuasan pelanggan di tentukan oleh persepsi pelanggan atas performance produk atau jasa dalam memenuhi harapan pelanggan. Pelanggan merasa puas apabila harapannya terpenuhi atau akan sangat puas jika harapan pelanggan terlampaui. kepuasan tamu adalah perasaan yang ditunjukkan konsumen terhadap produk yang dihasilkan apakah sesuai dengan apa yang konsumen harapkan atau tidak.

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan di The Alana Hotel & Convention Center Solo berlokasi di Jl. Adi Sucipto, Blulukan, Kec. Colomadu, Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah 57174, dibagian *Food And Beverage Product Departement* khususnya di *cool Kitchen*. Penelitian ini dilaksanakan pada 1 Oktober 2020 sampai dengan 31 Maret 2021. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Data yang digunakan adalah data primer berupa semua data yang diperoleh dari wawancara dengan narasumber Sedangkan data sekundernya adalah studi pustaka, literatur tentang teori dan penelitian serta sejarah The Alana Hotel & Convention Center Solo.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### 4.1. Pengolahan appetizer pada saat breakfast di The Alana Hotel & Convention Center Solo

*Appetizer* atau makanan pembuka merupakan makanan kecil yang dihidangkan sebelum makanan utama. *Appetizer* dibedakan menjadi dua yaitu *cold appetizer* dan *hot appetizer*, *cold appetizer* merupakan hidangan pembuka dalam bentuk kecil, yang berfungsi untuk merangsang nafsu makan, tidak mengenyangkan (ringan), tidak dibumbui terlalu tajam, dibuat dan disajikan menarik, kombinasi rasa dan warna yang cocok serta dihidangkan dalam keadaan dingin. Hidangan pembuka dingin dihidangkan dengan temperatur 10°C – 15°C, jenis hidangan pembuka dingin antara lain : salad dan canape. Sedangkan hot appetizer merupakan Hidangan pembuka dalam bentuk kecil biasanya dengan rasa gurih dan asin yang berfungsi untuk merangsang nafsu makan, tidak mengenyangkan, dibuat dan disajikan menarik, dengan kombinasi rasa dan warna, cocok

dihidangkan dalam keadaan hangat/panas. Hidangan Pembuka panas (*Hot Appetizer*) dihidangkan dengan temperatur 50°C-60°C. Jenis hidangan pembuka panas (*Hot Appetizer*) yaitu antara lain : *resolles* dan selat solo.

Didalam *section breakfast cold kitchen* bertugas mengolah hidangan *appetizer*, mulai dari *cold appetizer* hingga *hot appetizer*. Pengolahan merupakan suatu rangkaian/kegiatan mengubah (memasak) bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap dimakan, yang didalam prosesnya selain mengolah juga memperhatikan gizi yang terkandung dalam makanan tersebut, cara pengolahan yang baik dilakukan agar tidak terjadi kerusakan pada makanan, maka pengolahan dilakukan dengan benar sehingga tidak terjadi kontaminasi dari serangga, debu, dan bakteri. Maka semua bahan makanan yang mau diolah harus dipersiapkan terlebih dahulu dan dicuci dengan air yang mengalir, wadah yang digunakan harus kuat, bersih dan tidak berkarat. Pada saat proses pengolahan *staff kitchen* tidak boleh mencicipi makanan yang diolah atau memegang langsung makanan dengan tangan, tetapi harus menggunakan sendok. Alat yang sudah digunakan atau dimasukkan kemulut tidak boleh dimasukkan lagi ke makanan karena akan menyebabkan tercemarnya makanan yang sedang diolah tersebut.

Contoh pengolahan salad di The Alana Hotel & Convention Center Solo sebagai berikut :

- a. *A base of salad / underliner*  
*Underliner* merupakan bagian dasar atau alas dari salad. Pada umumnya bahan yang dipergunakan untuk *underliner* dari sayuran daun hijau, dengan tujuan agar salad tampak lebih segar, misalnya daun selada atau *lettuce*.
- b. *A body of salad* (Bahan Utama) Merupakan bagian utama dari salad. Nama salad pada umumnya diambil dari bagian utama ini, misalnya, *cucumber salad*, *tomatto salad*, *chicken salad*. Ada dua hal yang perlu diperhatikan saat menata *a body of salad* yaitu:
  - 1) *Body* yang terbuat dari campuran beberapa bahan makanan dengan *dressing* sebaiknya dicampur beberapa saat sebelum penyajian.

- 2) *Body* yang dicampur dengan *sauce mayonaise* tidak boleh meleleh, artinya *body* harus tetap rapi dan mayonaise ditempatkan di wadah khusus.
- c. *Dressing ( cold sauce )*  
*Dressing* adalah cairan (*liquid*) atau cairan yang dikentalkan (*semi liquid*) yang mempunyai rasa kecut dan tajam. *Salad dressing* merupakan bagian yang akan sangat menentukan cita rasa salad. Untuk itu *dressing* harus mempunyai rasa yang lebih menonjol dari rasa bahan utama hal ini karena:
- 1) Bahan utama yang dimasak biasanya hanya diberi sedikit bumbu dan kadang tidak begitu terasa, sehingga dengan demikian rasa salad lebih diberikan oleh penggunaan *salad dressing*
  - 2) Bahan utama yang digunakan sebagian besar dari sayuran segar atau bahan makanan segar lainnya yang belum dibumbui.
- d. *Garnish*  
*Garnish* atau hiasan pada suatu hidangan adalah untuk mempercantik makanan dan untuk memberi daya tarik pada makanan, garnish yang dipakai harus sesuatu yang bisa dimakan, misalnya : *cherry tomato, black/green olive, radish, dan edible flower.*

#### 4.2. Variasi menu appetizer di section breakfast di The Alana Hotel & Convention Center Solo

Menu merupakan daya tarik bagi konsumen atau tamu yang sedang berkunjung ke hotel, dalam sebuah menu variasi menu sangat penting dilakukan, karena upaya ini menjadi daya tarik tersendiri terhadap hotel. Variasi menu yang dilakukan hotel terhadap menu *appetizer* yaitu dengan rasa, warna, dan bentuk. Di The Alana Hotel & Convention Center Solo menyediakan banyak variasi menu *appetizer* yang dapat dipilih tamu sesuai dengan selera, Adapun menu – menu tersebut adalah :

- a. Sereal : *coco crunch, corn flakes, honey star, rainbow hoops, oatmeal*
- b. Beverage : jus apel, jus sirsak, jus jambu, jus jeruk, susu coklat, fresh milk.
- c. Buah : buah semangka, buah melon, buah papaya, buah nanas, buah jambu, buah jeruk, buah pir, buah red apple, buah salak,

- buah apel malang, buah Sunkist dan buah pisang.
- d. Salad bar : selada lolloverde, selada lollorosa, wortel, tomat, timun, *black olive*, paprika, kubis
  - e. *Special salad : fruit salad with mayonaise, pastrami salad with chili lime, lioner salad with vinaigrette*
  - f. *Dressing : thousand island dressing, tartar dressing, chili lime, mayonaise, Bangkok dressing, salsa dressing*
  - g. *Sushi : uramaki*
  - h. *Condiment sushi : soy sauce, mayonaise, tomato ketchup, chili sauce, wijen, cheese, dan abon*
  - i. Manisan kering : manisan mangga, manisan pala, manisan cermai, kurma
  - j. Manisan basah : manisan semangka, manisan melon, manisan papaya, manisan nanas.
  - k. Asinan buah : asinan mangga, asinan salak, asinan kedondong
  - l. Menu tradisional : brambang asem, pecel, dan selat solo
  - m. Canape : *Dory with sambal matah, fruit salad raisin, seafood tartlets, fruit canape*
  - n. *Coldcuts :Beef lioner*

Dengan adanya variasi menu *appetizer* diatas dilakukan untuk memuaskan para tamu, dengan memiliki variasi menu yang banyak maka tamu akan puas dan tidak bosan dengan menu yang disediakan, hotel berusaha untuk memenuhi ekspektasi tamu dengan menyediakan banyak variasi menu sehingga tamu bisa memilih sesuai dengan selera masing – masing, karena tamu yang menginap di The Alana Hotel & Convention Center Solo tidak hanya dari luar daerah tapi ada juga yang dari luar negeri.

#### 4.3. Kepuasan tamu terhadap variasi appetizer pada saat breakfast

*Breakfast* merupakan salah satu faktor untuk menunjang kepuasan tamu yang menginap di hotel, hasil dari pengamatan peneliti selama *trainee* enam bulan di The Alana Hotel & Convention Center Solo, dari proses pengolahan *appetizer*, variasi hidangan *appetizer*, penataan hidangan yang bervariasi, dan peletakkannya yang warna – warni membuat tamu tertarik untuk mengambil makanan. Banyaknya variasi menu *appetizer* pada saat

*breakfast*, akan membuat ketertarikan tamu akan suatu hidangan yang disajikan di hotel tersebut, jika tamu merasa tertarik maka tamu akan merasa puas.

Kepuasan tamu dapat diukur dari *guest coment* dan *repeater order* saat menjaga *stall breakfast*, itu bisa menjadi tolak ukur bahwa tamu merasa puas. Berdasarkan wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan narasumber tentang bagaimana kepuasan tamu pada saat breakfast di The Alana Hotel & Convention Center Solo terhadap variasi *appetizer* yang disediakan, kebanyakan tamu berkomentar bahwa makanannya enak, variasi buah, variasi salad sayur, variasi makanan tradisional, variasi minuman semuanya banyak pilihan dan lengkap, sehingga dapat disimpulkan bahwa tamu merasa puas.

Hasil wawancara peneliti dengan beberapa tamu saat *breakfast* di The Alana Hotel & Convention Center Solo, mereka mengaku bahwa faktor yang mempengaruhi mereka menginap disini selain pelayanannya yang ramah yaitu dengan adanya variasi menu *breakfast* yang disediakan hotel sangat banyak dan bervariasi sehingga tamu tidak merasa bosan dan sangat menikmati saat breakfast di The Alana Hotel & Convention Center Solo.

Hasil wawancara peneliti dengan tamu, tentang apa menu *appetizer* yang menjadi favorit di hotel Alana kebanyakan tamu menjawab menu favorit yaitu salad sayur dan buah - buahan, mengapa salad sayur karena salad bar yang disediakan disini memiliki banyak variasinya dengan dilengkapi dressing yang sesuai. Untuk variasi buah selain ada *slice fruit* seperti : semangka, papaya, melon, dan nanas, hotel juga menyediakan *whole fruit* seperti : Sunkist, apel, pir, dan salak, dengan adanya variasi *whole fruit* tersebut tamu yang meminta untuk dipotongkan buah seperti Sunkist, apel, dan pir, akan merasa lebih puas karena tamu bisa menikmati buah dalam keadaan yang segar.

## 5. KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1. Kesimpulan

1. Pengolahan merupakan hal yang penting dilakukan dalam membuat makanan, karena pengolahan merupakan suatu proses dalam memasak yang mengubah bahan mentah menjadi makanan yang siap dihidangkan,

yang didalam prosesnya selain mengolah juga memperhatikan gizi yang terkandung dalam makanan tersebut. Melakukan pengolahan yang baik bertujuan untuk menghindari kerusakan pada makanan, saat proses pengolahan *appetizer* sudah dilakukan dengan baik oleh *staff kitchen* mulai dari proses menyiapkan bahan mentah, mencuci dengan air mengalir, dan pada saat proses pengolahan menggunakan wadah yang kuat dan tidak berkarat.

2. variasi menu *appetizer* merupakan hal yang penting dilakukan dalam menunjang kepuasan tamu saat breakfast di The Alana Hotel & Convention Center Solo, Dalam memberikan variasi *appetizer staff* selalu memberikan yang terbaik agar tamu tidak bosan dengan apa yang disediakan, dengan memperhatikan rasa, warna dan bentuk. Selain itu memiliki variasi menu yang banyak juga menjadi daya tarik tersendiri oleh tamu untuk kembali lagi menginap di The Alana Hotel & Convention Center Solo.
3. Dalam kepuasan tamu terhadap pengolahan dan variasi *appetizer* yang disediakan hotel dapat disimpulkan bahwa tamu puas dengan variasi yang disediakan tersebut, ini dapat diukur pada *guest coment*, *repeater order* saat menjaga *stall breakfast*, dan wawancara peneliti dengan beberapa narasumber yang kebanyakan berkomentar bahwa makanannya enak dan banyak pilihan menu yang disediakan. Jadi variasi *appetizer* pada saat *breakfast* sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu di The Alana Hotel & Convention Center Solo.

### 5.2. Saran

1. Diharapkan kerja sama antar tim lebih dipererat untuk meningkatkan pengolahan produk makanan *Appetizer* di kitchen The Alana Hotel & Convention Center Solo, dengan mengadakan trainee setiap satu minggu sekali.
2. Menurut peneliti variasi menu *appetizer* yang disediakan hotel sudah baik dan banyak pilihannya, untuk variasi sushi mungkin bisa ditambah lagi, misalnya nigiri dan maki.

## DAFTAR PUSTAKA

- Djaslim Saladin, (2003), *Intisari Pemasaran dan Unsur-Unsur Pemasaran*, Linda Karya, Bandung.
- Groover, M. P., 2010, *Fundamentals of Modern Manufacturing: Materials, Processes, and Systems*, 4th edition, John Wiley & Sons, Inc., New York, United States.
- Irawan , Handi, 2008, *Sepuluh Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Penerbit Elex Media Komputindo kelompok Gramedia Jakarta.
- Minantyo, Hari. 2011. *Dasar-Dasar Pengolahan Makanan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sihite, Richard. 2000. *Food Product (Dasar – Dasar Tata Boga)*. Surabaya : SIC
- Sucipto, Cecep Dani. 2015. *Keamanan Pangan Untuk Kesehatan Manusia*. Yogyakarta: Gosyen Publishing
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta, CV.
- Tjiptono, Fandy; Gregorius Chandra; Dadi Adriana. 2012. *Pemasaran Strategik*. Edisi 2. Yogyakarta : Andi