

## **Sistem Penanganan Kualitas Section Cold Kitchen Dalammemperlancar Operasional Breakfast Di Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung**

**Neneng Nurhayati<sup>1</sup>, Alif Fatahillah Chaliq<sup>2</sup>**

Akademi Pariwisata Dharma Nusantara Sakti (AKPARDA) Yogyakarta

Email: [icha\\_nurman@yahoo.com](mailto:icha_nurman@yahoo.com)

---

### **ABSTRAK**

*Food and beverage cold kitchen* merupakan *section* yang bertanggung jawab untuk menyajikan hidangan dingin seperti, *salad, juice, sushi, dressing, jamu, buah*. Peranan dan fungsi yang cukup penting dalam sebuah dapur profesional, terutama di restoran atau hotel. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tugas dan tanggung jawab *Section Cold Kitchen* dalam menangani sarapan di Hotel Harris Convrtion Festival Citylink Bandung serta strategi yang mereka terapkan untuk menjaga kualitas hidangan *breakfast* agar tidak menimbulkan keluhan dari tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. *Section Cold Kitchen* memiliki peran penting dalam menyediakan hidangan dingin yang berkualitas dan menarik secara artistik untuk sarapan, serta berkolaborasi dengan departemen lain untuk memastikan koordinasi yang baik dalam penyajian makanan kepada pelanggan. Langkah-langkah yang di ambil untuk menjaga kualitas *breakfast* termasuk pemilihan bahan baku berkualitas tinggi, penanganan dan penyimpanan yang tepat, menjaga kebersihan dan higienitas, persiapan dan penyajian yang teliti, pengawasan dan control kualitas, pelatihan dan pengembangan *staff*, serta menjaga komunikasi dan koordinasi yang efektif. Menu hidangan *Cold kitchen* dalam penyajian *breakfast* meliputi berbagai pilihan seperti Salad bar, Buah-buahan segar, *Cold cuts and Cheeses, Yogurt and Dairy Products*, serta *Cereals*, termasuk juga berbagai minuman segar dan tradisional. Dengan menerapkan Langkah-langkah tersebut, *Section Cold kitchen* dapat menjaga kualitas *breakfast* yang disajikan dan meminimalkan kemungkinan terjadinya keluhan dari tamu, yang berperan penting dalam pengalaman menginap di hotel tersebut.

**Kata Kunci** : Sistem *Section Cold kitchen*, penanganan kualitas *breakfast*.

## **ABSTRACT**

*Food and beverage cold kitchen is a section that is responsible for serving cold dishes such as salads, juice, sushi, dressings, herbs, fruit. The role and function are quite important in a professional kitchen, especially in a restaurant or hotel. This research aims to identify the duties and responsibilities of the Cold Kitchen Section in handling breakfast at the Harris Convrtion Festival Citylink Bandung Hotel as well as the strategies they implement to maintain the quality of breakfast dishes so as not to cause complaints from guests. The research method used is descriptive qualitative. The Cold Kitchen Section has an important role in providing quality and artistically attractive cold dishes for breakfast, as well as collaborating with other departments to ensure good coordination in serving food to customers. Steps taken to maintain the quality of breakfast include selecting high quality raw materials, proper handling and storage, maintaining cleanliness and hygiene, careful preparation and presentation, quality supervision and control, staff training and development, and maintaining good communication and coordination. effective. The Cold Kitchen menu for serving breakfast includes various choices such as Salad Bar, Fresh Fruit, Cold Cuts and Cheeses, Yogurt and Dairy Products, and Cereals, as well as various fresh and traditional drinks. By implementing these steps, the Cold Kitchen Section can maintain the quality of the breakfast served and minimize the possibility of complaints from guests, which play an important role in the experience of staying at the hotel.*

**Keywords:** *Cold Kitchen Section System, handling breakfast quality.*

## 1. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan rangkaian peristiwa yang berkaitan dengan perjalanan untuk berlibur, para pelancong dan juga tourism. Pariwisata merupakan salah satu industri terbesar di dunia, andalan utama dalam menghasilkan devisa di berbagai negara, meningkatkan taraf kehidupan, serta membuka peluang usaha yang lebih dari pada kekuatan ekonomi lainnya dalam sektor apa pun dan dapat menjadi pendorong antar bangsa menuju perdamaian dunia. Perkembangan industri hotel Bandung semakin meningkat, hal ini di karenakan kota Bandung merupakan salah satu kota wisata di Indonesia dengan banyak kunjungan wisatawan yang datang berkunjung ke Bandung baik itu dalam berwisata, studi tour yang dilakukan oleh siswa sekolah ataupun wisatawan local dan mancanegara yang memang melakukan perjalanan wisata ke Bandung.

Menurut Gregorius Bhisma Adinaya. (2018), Hal ini yang menyebabkan banyak daerah tujuan wisata semakin mengembangkan dan meningkatkan produk wisata andalannya. Tidak hanya negara maju, negara berkembang pun ikut mengembangkan daerah wisatanya, salah satunya adalah Indonesia. Hotel merupakan suatu bangunan komersial yang disediakan untuk menginap bagi para wisatawan maupun seseorang yang sedang melakukan bisnis yang jauh dari lingkungannya.

Salah satu jasa perhotelan yang ada di kota Bandung adalah Hotel Harris Convention Festival Citylink yang berada di Jalan Peta Suka Asih Bandung. Hotel yang berada dekta pusat Kota Braga menjadikan Hotel Harris Convention Festival Citylink sebagai sarana menginap para wisatawan dalam menghabiskan liburannya di kota Bandung. banyaknya di dunia perhotelan, hal ini dapat memotivasi Hotel Harris Convetion Festival Citylink mampu bersaing dengan hotel lain, maka hotel tersebut harus bisa menyediakan berbagai fasilitas penunjang seperti restoran atau cafe yang menyediakan makanan dan minuman, ruang rapat untuk menggelar sebuah acara, kolam renang, dan fasilitas lain yang dapat

digunakan oleh tamu. Menurut Hendrik (2022), hotel adalah suatu usaha yang bergerak di bidang akomodasi yang dikelola secara profesional guna menghasilkan keuntungan dengan menyediakan pelayanan penginapan, makanan, minuman dan fasilitas yang lainnya.

Dalam struktur organisasi hotel terdapat satu bagian yang menangani penyajian makanan dan minuman sebagai penunjang kebutuhan tamu, yaitu Food and Beverage Departement, bagian itu terbagi menjadi dua, yaitu Food and Beverage Product yang bertugas menangani makanan yang dipesan oleh tamu dan Food and Beverage Servis yang bertugas menyiapkan pesanan minuman dan melayani tamu. Food and Beverage Product masih dibagi lagi menjadi beberapa seksi yang masing – masing mempunyai tugas dan tanggung jawab tersendiri sesuai dengan jenis bidang pekerjaannya.

Di era saat ini, di mana efisiensi dan kualitas menjadi kunci keberhasilan dalam industri kuliner, cold kitchen menawarkan solusi optimal dalam penyajian makanan yang cepat dan sehat. Tren makanan sehat dan segar terus berkembang, mendorong chef dan pengelola dapur untuk menginovasi lebih banyak pilihan hidangan yang dapat dipersiapkan di cold kitchen. Ini mencakup penggunaan bahan-bahan segar dan teknik penyajian yang inovatif untuk memenuhi selera konsumen modern yang semakin sadar akan kesehatan dan kualitas makanan.

Selain itu, cold kitchen juga sangat penting dalam menunjang operasi catering dan acara khusus, di mana efisiensi dalam persiapan massal menjadi kunci. Pengelolaan cold kitchen yang efektif dapat meminimalisir hambatan logistik dan meningkatkan kapasitas produksi makanan tanpa mengurangi kualitas atau keamanan pangan. Studi tentang section cold kitchen tidak hanya relevan bagi mereka yang berkarir di dapur, tetapi juga bagi calon manajer restoran dan perencana acara, yang perlu memahami cara mengelola sumber daya ini secara efisien untuk

memaksimalkan kepuasan pelanggan dan keuntungan operasional.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis operasi cold kitchen secara mendalam, mengidentifikasi tantangan dan peluang, serta mengusulkan metode untuk mengoptimalkan proses dan outputnya. Melalui studi ini, diharapkan dapat memberikan wawasan baru dan rekomendasi praktis bagi industri kuliner dan perhotelan dalam mengelola cold kitchen secara efektif dan inovatif. Pada Harris Café di Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung Hotel memiliki daya tarik tersendiri pada menu Cold Kitchen yang disajikan pada saat breakfast, berupa variasi jus dan jamu tradisional yang wajib ada setiap harinya. mungkin variasi tersebut merupakan hal biasa, namun ada daya tarik tersendiri yang menambah minat tamu untuk mencoba, yaitu jus dan jamu yang dibuat didepan para tamu dan disajikan selagi fresh. Daya tarik tersebut menambah keistimewahan pada Breakfast Hotel Harris Convention Festival Citylink karena berbeda dari hotel yang lain. Maka dari itu, penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Sistem Penanganan Kualitas Section Cold Kitchen Dalam Memperlancar Operasional Breakfast Di Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung”

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Definisi Hotel**

Menurut American Hotel & Motel Association, hotel adalah tempat yang menyediakan penginapan, Productan dan Minuman serta pelayanan lain yang di sewakan kepada para tamu dan orang-orang yang tinggal untuk sementara. Menurut Sulastiyono (2018), hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, Productan dan Minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang di Kelola secara komersial. Sedangkan, menurut Putra (2022), Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang di Kelola secara komersial menggunakan Sebagian atau seluruh bangunan yang ada menyediakan fasilitas pelayanan jasa

penginapan produk makanan dan minuman serta jasa yang lainnya dimana fasilitas dan pelayanan tersebut di sediakan untuk para tamu dan masyarakat umum yang ingin menginap.

Berdasarkan definisi para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa hotel adalah bangunan yang di fungsikan sebagai tempat penginapan yang mempunyai berbagai fasilitas penunjang, seperti penyediaan produk makanan dan minuman, Meeting Room dan jasa-jasa lainnya yang di kelola secara komersial. Departement Food and Beverage Product merupakan department dalam kitchen hotel yang tugas utamanya adalah mengelolah produksi dapur hotel. Dapur hotel di bagi menjadi beberapa sub bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai dengan jenis product yang harus di siapkan seperti, fruity, vegetable, saus, pastry, butcher. Pengelolaan product yang dilakukan oleh seorang karyawan dapur atau juru masak harus mengerti tentang kesehatan dan kebersihan pengetahuan memasak, standar resep, standar pelayanan penggunaan alat dapur dan hallain tentang produksi yang baik sehingga tamu akan tetap berlangganan pada hotel itu.

Kitchen memiliki hubungan yang erat dengan bagian-bagian lain di hotel dalam pelaksanaan. Hubungan tersebut akan sangat menunjang kesuluruhan hasil pekerjaan dapur demi kelancaran dan efisiensi kerja. Bagian-bagian lain yang berhubungan erat dengan dapur adalah restoran, stewarding, engineering, housekeeping, front office dan banquet.

### **2.2. Pengertian Kitchen Department**

Menurut Bella Khairunnisah Tinambunan (2023) Kitchen merupakan salah satu bagian yang sangat penting pada sebuah hotel. Adapun salah satu departemen yang bertanggung jawab atas kegiatan yang dilakukan di kitchen adalah Food & Beverage Product. Tanggung jawab department tersebut adalah melaksanakan pengolahan makanan untuk disajikan kepada para pelanggan. Sedangkan menurut Choirul Umam (2023), Kitchen adalah

ruangan yang memiliki peran penting dalam sebuah rumah. Selain sebagai tempat untuk memasak dan menyiapkan makanan, kitchen juga berfungsi sebagai tempat penyimpanan alat masak dan bahan makanan. Di dalam kitchen, terdapat berbagai jabatan seperti chef, sous chef, dan koki line yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing. Terdapat berbagai jenis ukuran kitchen, mulai dari ukuran besar, sedang atau pun kecil tergantung dari kebutuhan. Seperti contohnya kitchen di hotel bintang 3 dan di hotel bintang 5 pasti berbeda, namun pada intinya fungsi kitchen adalah sama yaitu untuk mengolah produk makanan.

Dapur adalah pusatnya produksi makanan yang akan disajikan. Dapur sebagai tempat pengolahan bahan mentah menjadi setengah matang yang di sajikan sedemikian rupa dengan bahan pelengkap lainnya. Standar kitchen hotel hampir sama dengan restoran baik secara luasnya maupun peralatan dan perlengkapan di dalamnya.

### 2.3. Jenis Cold Kitchen

Menurut Irena (2023) Cold kitchen adalah salah satu bagian penting dalam industri perhotelan dan restoran. Berikut adalah beberapa jenis cold kitchen yang umum ditemui:

#### a. Pantry

Merupakan area persiapan makanan dingin dan penyajian hidangan pembuka. Biasanya dilakukan pemotongan buah-buahan, membuat salad, dan menyusun hidangan pembuka seperti antipasti atau canapé.

#### b. Garde Manger

Merupakan bagian dari dapur yang bertanggung jawab untuk menyediakan hidangan dingin, termasuk pembuatan salad, hidangan penutup dingin, hidangan pembuka, hingga berbagai hidangan dingin lainnya. Para koki di bagian garde manger sering kali memiliki keterampilan khusus dalam menghias dan menyajikan hidangan yang indah.

#### c. Bakery

Merupakan bagian dari cold kitchen yang sebagian besar produknya

disajikan dalam kondisi dingin atau setelah didinginkan, seperti cake, tart, dan mousse.

#### d. Hors d'oeuvres Station

Merupakan bagian khusus di restoran atau hotel yang menyediakan hidangan pembuka dingin atau hors d'oeuvres. Biasanya terdiri dari berbagai macam hidangan dingin seperti sushi, seafood, charcuterie, dan hidangan pembuka dingin lainnya.

#### e. Gelato Station

Merupakan area di mana gelato atau es krim dibuat dan disajikan kepada pelanggan. Meskipun gelato diproduksi dengan menggunakan proses pembekuan, namun tetap termasuk dalam cold kitchen karena produknya disajikan dalam keadaan dingin.

#### f. Salad Bar

Merupakan area di restoran atau hotel di mana pelanggan dapat membuat salad sesuai dengan preferensi mereka sendiri. Biasanya terdapat berbagai jenis sayuran, buah-buahan, saus, dan topping lainnya yang disediakan dalam suhu dingin.

### 2.4. Pengertian dan Jenis – Jenis Breakfast

Menurut Fahri Ahmad. (2023), breakfast adalah makanan bernutrisi yang paling penting untuk sepanjang hari. Aktivitas untuk mengisi energi di waktu pagi hari yang sebaiknya tidak boleh dilewatkan. Breakfast biasanya dimulai dari jam 07.00 wib sampai dengan 9.30 wib pagi, jika lebih dari jam tersebut itu dikategorikan sebagai brunch atau makan di antara waktu pagi menjelang siang. Peralatan breakfast di restoran hotel dilengkapi dengan beberapa perangkat, yaitu: Bread busket, Coffee cup & saucer, Water goblet, Dessert plate, B&B plate, Dinner plate, Cutleries: dinner fork, knife, soup spoon, teaspoon.

Ada 3 jenis breakfast yang populer di masyarakat, yaitu:

#### a. Indonesian Breakfast

Indonesian breakfast memiliki menu yang lengkap dan cukup berat, mulai dari

buah-buahan, jus, sereal, beberapa hidangan telur, ayam atau daging dan hot beverage.

### **b. English Breakfast**

Menu English breakfast berisi buah segar, jus buah. Selanjutnya disusun makanan berat seperti, bread/pastry, cereal, yogurt, oatmeal, porridge yang dilengkapi dengan coklat, selai buah atau pun marmalade.

### **c. American Breakfast**

American breakfast menjadi salah satu menu pagi yang banyak diterapkan di negara lain. Isinya ada buah segar atau jus buah. Menu rotinya ada toast, waffle, pancake, croissant, muffin

## **3. METODE PENELITIAN**

### **3.1. Analisis Data**

Analisis data adalah sebuah proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan kesatuan uraian dasar. Setelah proses pengumpulan data selesai, maka data tersebut di olah dengan melakukan editing dan menyusun data-data tersebut sesuai dengan tema yang telah dibuat dalam penelitian ini. Data yang disusun akan dianalisa dengan metode kualitatif deskriptif.

Menurut Sugiyono (2022), metode penelitian kualitatif dianggap sebagai jenis penelitian berdasarkan filosofi, yang melibatkan penyelidikan objek alam, di mana (berlawanan dengan eksperimen) peneliti adalah satu-satunya alat, pengumpulan data dilakukan dengan triangulasi, dengan induktif. Metode kualitatif menganalisis data, dan hasil penelitian kualitatif berpusat pada makna daripada generalisasi.

Maksudnya analisis kualitatif adalah melakukan analisis dengan cara mendeskripsikan hal-hal yang telah disampaikan oleh informan yang berkaitan dengan tema yang ditentukan.

### **3.2. Teknik Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan tiga cara, yaitu:

### **a. Observasi atau Pengamatan**

Teknik observasi (pengamatan) merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan aktivitas pencatatan fenomena yang dilakukan secara sistematis dengan mengamati hal yang berkaitan dengan ruang, tempat pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, dan tujuan. Teknik penelitian dapat dilakukan secara terlibat langsung (partisipatif) maupun non partisipatif untuk memperoleh data. Teknik observasi (pengamatan) yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi partisipasi, yaitu observasi turut ambil bagian atau berada dalam objek yang diobservasi. Teknik ini digunakan karena memungkinkan peneliti untuk melihat dan mengamati secara langsung.

### **b. Wawancara**

Wawancara adalah pertemuan dua orang atau lebih untuk bertukar informasi atau menggali data dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna sesuai data yang akan dicari oleh peneliti. Teknik wawancara biasanya dilakukan secara berhadapan dengan seseorang selain itu wawancara juga dapat melalui telepon maupun fokus grup.

### **c. Studi Pustaka**

Studi pustaka dalam penelitian ini dilakukan dengan pencarian data- data dari buku ilmiah yang dapat mendukung penulisan laporan penelitian.

### **d. Dokumentasi**

Dokumentasinya dilakukan dengan menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Gambaran Umum Hotel Harris Convetion Citylink Bandung**



Gambar 4.1 Logo Ascot Group  
Sumber: [www.glints.com](http://www.glints.com), 25 July 2023

Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung adalah hotel bintang empat yang strategis terletak di dalam kompleks Festival Citylink Mall di jalan Peta, Bandung. Hotel ini menawarkan kamar-kamar modern dengan fasilitas lengkap, seperti AC, TV layar datar, dan akses Wi-Fi gratis. Fasilitas hotel mencakup restoran yang menyajikan masakan internasional dan lokal, kolam renang outdoor, layanan spa dan pusat kebugaran, serta ruang rapat dan ballroom untuk berbagai acara bisnis dan sosial. Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung memiliki akses langsung ke Festival Citylink Mall, sehingga para tamu dapat menikmati berbagai pilihan belanja dan hiburan.

#### 4.2. Profil Hotel Harris Convetion Citylink Bandung

HARRIS Hotel & Convention Citylink Bandung merupakan hotel bintang 4 di kota Bandung. HARRIS Hotel & Convention Citylink Bandung merupakan bagian dari Ascott Hotel yang merupakan International Chain Hotel terbesar di dunia yang berpusat di Singapura dengan jumlah sekitar 13.000 lebih unit hotel diseluruh dunia. Ascott mengakuisisi Tauzia Hotels pada tahun 2018. Adapun Logo dari ascott adalah sebagai berikut.



A Member of CapitaLand

Gambar 4.2 Logo Ascot Group  
Sumber: [www.glints.com](http://www.glints.com), 25 July 2023

Tauzia Management merupakan manajemen utama yang menaungi seluruh Harris Hotel di dunia, termasuk Harris Festival CityLink Bandung. Tauzia Management didirikan oleh Marc Steinmeyer selaku *Chief Executive Officer* dan dan Christopher Glass selaku *Chief Projects, IT and Estate Management* pada tahun 2001. Nama Tauzia diambil dari Bahasa Arab yang berarti kebijaksanaan, namun kata tauzia juga bisa berarti 多谢 (Duō xiè) dalam Bahasa Mandarin yang berarti terima kasih banyak. Melalui nama yang memiliki banyak arti positif ini, diharapkan Tauzia Management dapat selalu berkembang dan memperluas jaringannya di seluruh dunia. Adapun logo perusahaan dari Tauzia adalah sebagai berikut:



Gambar 4.3 Logo Tauzia  
Sumber: [www.tauziahotels.com](http://www.tauziahotels.com), 25 July 2023

Tauzia Management dilambangkan dengan sebuah pohon ek atau biasa disebut pohon oak, yaitu sebuah pohon yang memiliki sifat kuat dan keras dengandaun yang rindang serta sistem akar yang besar. Dengan karakteristik yang unik ini, pohon ek memiliki 4 inti sari yaitu; *shelter* (perlindungan) dimana Tauzia Management bertindak sebagai induk yang mengayomi semua brands dan corporate di bawahnya. *Growth* (pertumbuhan) yang melambangkan Tauzia Management akan selalu berinovasi dan berkembang untuk memperluas jaringan hotel dan pelayanan yang ada. *Strength* (kekuatan) untuk melalui dan mengatasi setiap permasalahan yang ada, serta *longevity* (panjang umur). Tauzia Management juga memberlakukan 8 *value* atau nilai dasar yang terdiri dari 4 *think* (pikir) dan 4 *act* (aksi) yang harus diingat dan diterapkan oleh setiap karyawan dalam menjalankan tugasnya. Ke-8 *value* tersebut meliputi: **Think customer satisfaction first, Think positive, Think of others, Think out of the box, Act professionally, Act in finding solutions, Act with transparency and ethics, Act as a good citizen**

Saat ini, Tauzia Management telah menaungi lebih dari 120 hotel dengan brand yang berbeda, meliputi; Préférence, HARRIS Vertu, HARRIS Hotel, Harris FOX, YELLO, POP! dan TAUZIA Estate Management. Setiap brand hotel diklasifikasikan berdasarkan bintang, jenis pelayanan, dan target pasar yang berbeda. Salah satu hotel di Bandung yang merupakan bagian dari Tauzia Management adalah HARRIS Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung yang terletak di Jalan Peta No. 241, Suka Asih, Bojongloa Kaler, Kota Bandung, Jawa Barat, 40231, Indonesia. HARRIS Hotel & Conventions Festival Citylink Bandung merupakan salah satu adalah perusahaan jasa yang bergerak dalam bidang perhotelan yang diresmikan pada tanggal 14 July 2011. HARRIS merupakan salah satu brand dari Tauzia Hotel Management, yang mengedepankan pelayanan primakepada pelanggan dan selalu mengutamakan *excellent service*. Selain kepada pelanggan, manajemen juga

mempunyai nilai-nilai positif untuk para karyawannya, salah satunya nilai *think of the box*, yang mendorong karyawan untuk selalu berinovasi dan berani keluar dari zona amannya untuk berani mencoba hal-hal yang baru.



Gambar 4.4 Logo HARRIS Festival CityLink Bandung

Sumber:

[www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com](http://www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com), 25 July 2023

Harris Hotel & Convention festival citylink merupakan salah satu hotel yang terdapat di kota Bandung yang memiliki 180 *room*, 15 *meeting room* dan 1 *ballroom*. Ditambah juga dengan convention center yang merupakan terbesar di Bandung, dengan luas sebesar 3.384 sqm dan dapat menampung hingga 4.000 orang. Hal tersebut menjadikan Harris Hotel & Convention festival citylink salah satu pilihan hotel terbaik di kota Bandung.



Gambar 4.5 Tampak Depan HARRIS Festival CityLink Bandung

Sumber:

[www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com](http://www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com), 25 July 2023

Hotel HARRIS Festival Citylink Bandung memiliki lokasi yang strategis dan mudah dijangkau yang berada di pusat kota Bandung, hanya berjarak 5 menit dari pintu keluar Tol Pasir Koja, 20 menit dari Bandara Husein Sastranegara, 30 menit dari Stasiun Kereta Api Pusat Kebon Kawung dan 30 menit ke Pasar Baru. Melalui akses jalan kaki langsung ke Festival Citylink Mall dimana berbagai macam hiburan dan toko yang menarik dapat ditemukan, hotel ini merupakan tujuan yang unik untuk hari kerja dan akhir pekan baik tamu sedang dalam perjalanan bisnis atau hanya untuk menikmati waktu luang.

#### 4.3 Fasilitas dan Pelayanan

HARRIS Hotel & Convention Festival CityLink Bandung memiliki fasilitas yang lengkap dengan 2 pilihan kamar, yaitu suite room dan HARRIS Room. Adapun fasilitas yang diberikan HARRIS Hotel & Convention Festival Citylink Bandung untuk para tamunya seperti HARRIS Cafe & Pastry, The Jukut, Business Center, Dino Kids Club, Fitness Center, Swimming Pool dan Spa. Selain itu HARRIS Hotel & Convention Festival CityLink Bandung juga memiliki Ballroom, meeting room dan convention center yang dapat digunakan untuk berbagai acara.

##### 1. Guest Room

HARRIS Hotel & Convention Festival CityLink Bandung memiliki 180 kamar dengan 2 tipe kamar dari 5 lantai. Dengan 175 unit HARRIS Room dan 5 unit suite room, terdapat 20 unit yang memiliki connecting door rooms.

##### 2. HARRIS Room

Harris Room adalah satu-satunya tipe kamar di Harris Hotel & Convention Festival CityLink Bandung yang setara dengan deluxe room. Harris Room memiliki luas ruangan  $24 m^2$  yang dilengkapi dengan air conditioner, mini bar, daybed, LCD TV, IDD Phone, safe deposit box, hairdryer, slipper.



Gambar 4.6 HARRIS Room

Sumber:

[www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com](http://www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com), 25 July 2023

##### 3. Suite Room

Jumlah kamar dengan *king size bed* sebanyak 5 kamar, memiliki luas  $44 m^2$ . Fasilitas yang disediakan ialah 1 Tempat Tidur, 1 Kamar Mandi, 1 ruang tamu, 44 meter persegi / 473 kaki persegi, King size Bed dengan maksimal 2 Orang. Kamar ini menyuguhkan dengan perabotan, kamar mandi luas, dan ruang tamu untuk menikmati pemandangan kota. Kamar berukuran queen dengan fasilitas modern, memastikan kenyamanan tamu dan area kerja privasi dengan akses wifi gratis berkecepatan tinggi.

##### 4. Suite Room

Berbeda dengan tipe HARRIS Room. Jumlah kamar dengan *king size bed* sebanyak 5 kamar, memiliki luas  $44 m^2$ . Fasilitas yang disediakan ialah 1 Tempat Tidur, 1 Kamar Mandi, 1 ruang tamu, 44 meter persegi/473 kaki persegi, *king size bed* dengan maksimal 2 Orang. Kamar ini menyuguhkan dengan perabotan, kamar mandi luas, dan ruang tamu untuk menikmati pemandangan kota. Kamar berukuran queen dengan fasilitas modern, memastikan kenyamanan tamu dan area kerja privasi dengan akses wifi gratis berkecepatan tinggi.



Gambar 4.7 Suit Room (*Bed Room*)

Sumber:

www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com, 25 July 2023

### 5. Receptionist/Front Desk

*Receptionist* area berada tepat di depan pintu masuk utama hotel. Setiap tamu yang datang akan langsung diarahkan oleh *security* untuk menuju *receptionist* yang akan melayani seluruh keperluan tamu.



Gambar 4.8 *Receptionist/Front Desk*

Sumber:

www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com, 25 Juli 2023

### 6. Lobby

*Lobby* HARRIS memiliki ruang yang cukup luas dan nyaman untuk kebutuhan tamu saat *check-in* dan *check-out*. Berada di lokasi yang sama dengan *receptionist*, area *lobby* berada di sebelah kanan pintu masuk utama. *Lobby* hotel dilengkapi dengan area duduk bagi para tamu dan didukung dengan fasilitas *freewi-fi*.

### 7. Meeting Room

HARRIS Hotel memiliki 12 Ruang meeting yang diantaranya convention

HALL, Convention II & III, Convention 1, Convention 2, Convention 3, twinky,winky, funky, smiley, simple, unique, friendly, VIP Room, Fizz, Splash, dan Buz. Seluruh meeting room dapat digunakan untuk berbagai kegiatan. Masing – masing ruangan juga dilengkapi dengan perlengkapan yang dapat memenuhi kebutuhan seperti microphone, audio, LCD projector Screen, Flip charts, Microphone, Whiteboard, Pencils, Notepads, Meeting tool kit, High Speed Internet Access. Untuk kapasitas dan luas ruangan lebih detail dapat dilihat pada tabel berikut ini.

MEETING ROOMS CAPACITIES

Room	Area (m <sup>2</sup> )	Dimension (m x m)	Ceiling Height (m)	U Shape	Class Room	Board Room	Theatre	Reception
Convention Hall	2736	72 x 38	7.5	-	1800	-	2200	3500
Convention II & III	1228.8	32 x 38.4	7.5	-	648	-	900	1300
Convention 1	1368	38 x 40	7.5	-	700	-	1200	1500
Convention 2	665.6	32 x 20.8	7.5	141	300	-	500	600
Convention 3	550.4	32 x 17.5	7.5	130	250	-	500	500
Twinky	97.5	13 x 7.5	4.5	33	45	25	84	50
Winky	130	13 x 10	4.5	54	60	25	98	60
Funky	130	13 x 10	4.5	54	60	25	98	60
Smiley	117	13 x 9	4.5	30	30	25	70	60
Simple	30.8	7.25 x 4.25	3.5	-	-	12	-	15
Unique	29	7.25 x 4	3.5	-	-	12	-	15
Friendly	29	7.25 x 4	3.5	-	-	12	-	15
VIP Room	58	7.25 x 8	3.5	15	18	12	30	40
Fizz	281	20.8 x 12.5	3.5	80	100	66	168	200
Splash	326	24.6 x 13.25	3.5	93	185	90	256	300
Buzz	202	15.25 x 13.25	3.5	57	60	54	112	170

Gambar 4.9 *Meeting Rooms Capacities*

Sumber:

www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com, 25 July 2023



Gambar 4.10 *Meeting Room*

Sumber:

www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com, 25 July 2023



Gambar 4.11 Dalam Convention Hall

Sumber:

[www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com](http://www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com), 25 July 2023

### 8. HARRIS Café and Pastry

Harris Cafe beroperasi setiap hari mulai pukul 06:00 hingga 22:00 dengan jadwal last order pukul 21:30. Tamu dapat memesan menu ala carte selama jam operasional restoran, namun untuk buffet breakfast hanya tersedia hingga pukul 10:00.

### 9. Juice Bar

Juice Bar berlokasi di dalam Harris Café dan khusus dipergunakan untuk menyajikan berbagai jenis minuman seperti coffee and tea, juice, cocktail dan mocktail sesuai dengan permintaan tamu. Juice Bar beroperasi setiap hari mulai pukul 06:00 hingga 21:00.

### 10. Swimming Pool

Harris Hotel Batam Center menyediakan fasilitas kolam renang dengan kedalaman 1,15 m yang berlokasi di bagian belakang hotel menghadap langsung kelaut lepas. Kolam renang dibuka setiap hari mulai pukul 06:00 hingga 22:00. Fasilitas kolam renang dapat dinikmati secara gratis bagi tamu yang menginap di hotel.



Gambar 4.12 Swimming Pool

Sumber:

[www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com](http://www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com), 25 July 2023

### 11. Alaya Spa

HARRIS Festival Citylink Bandung bekerja sama dengan alaya spa untuk meningkatkan kenyamanan dan memenuhi kebutuhan pengunjung. Alaya Spa terletak di Lantai 3A disamping *Executive office*.



Gambar 4.13 Alaya Spa

Sumber: dokumentasi pribadi 25 July 2023

### 12. HARRIS Boutique

Harris Festival Citylink Bandung juga menyediakan sebuah booth kecil yang disebut Harris Boutique yang menjual berbagai merchandise Harris Hotel maupun barang lainnya seperti; parfum, t-shirt, tas, dan lainnya.

### 13. The Jukut

Sebuah tempat makan yang berdampingan dengan kolam renang dengan menyajikan suasana outdoor menyenangkan.



Gambar 4.14 The Jukut

Sumber:

[www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com](http://www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com), 25 July 2023

### 14. Fitness Center

HARRIS Hotel & Convention Festival Citylink Bandung bekerjasama dengan Helios *fitness* untuk memenuhi kebutuhan pengunjung yang ingin melakukan *fitness*. menyediakan berbagai peralatan seperti: *Towel, Treadmill, Abdominal Bench, Barbel, tatic Bicycle, Elliptical Machine, Lat Pulldown Machine*



Gambar 4.15 Helios Fitness

Sumber:

[www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com](http://www.harrishotelconventionfestivalcitylink.com), 25 July 2023

### 15. Dino Kids Club

HARRIS Hotel & Convention Festival Citylink Bandung memiliki arena bermain untuk anak, yang

beroperasi mulai pukul 07.00-19.00 dengan menyediakan berbagai macam permainan untuk anak-anak seperti *Playstation, xbox games, Kids Movie, Painting Board etc.* Namun semenjak pandemi fasilitas ini belum dapat dipergunakan karena masih dalam masa pemeliharaan dan perbaikan.

### 4.4. Tugas dan tanggung jawab Section Cold Kitchen dalam menangani

Cold kitchen section memiliki peran penting dalam menyediakan berbagai macam hidangan dingin dengan melibatkan penggunaan hiasan, tata letak artistik dipiring atau mangkuk, dan keahlian dalam membuat hidangan agar terlihat menarik dan menggugah selera. Berkolaborasi dengan departemen lain, seperti hot kitchen section dan departemen pastry, untuk memastikan koordinasi yang baik dalam penyajian makanan lengkap kepada pelanggan. Berkontribusi pada pengembangan menu baru dan inovatif untuk memperkaya pilihan hidangan dingin yang ditawarkan kepada pelanggan, seperti cake, tart, dan mousse. Berikut adalah beberapa station yang terdapat dalam cool kitchen beserta dengan tugasnya:

- a. *hors d'oeuvres Station*: ini adalah stasiun khusus di restoran atau hotel yang menyediakan hidangan pembuka dingin atau *hors d'oeuvres*. Biasanya terdiri dari berbagai macam hidangan dingin seperti *sushi, seafood, charcuterie*, dan hidangan pembuka dingin lainnya.
- b. *Gelato Station*: gelato station adalah area di mana gelato atau es krim dibuat dan disajikan kepada pelanggan. Meskipun gelato diproduksi dengan menggunakan proses pembekuan, namun ini tetap termasuk dalam *cold kitchen* karena produknya disajikan dalam keadaan dingin.
- c. *Salad Bar*: merupakan area di restoran atau hotel di mana pelanggan dapat membuat *salad* sesuai dengan preferensi mereka sendiri. Biasanya terdapat berbagai

jenis sayuran, buah-buahan, saus, dan topping lainnya yang disediakan dalam suhu dingin. Setiap jenis *cold kitchen* tersebut memiliki peran dan fungsi yang berbeda dalam menyajikan hidangan dingin kepada pelanggan. Keterampilan dan pengetahuan khusus diperlukan untuk bekerja di masing-masing bagian tersebut.

#### **4.5. Cara Section Cold Kitchen menjaga kualitas breakfast agar tidak terjadinya complaint dari tamu**

Terdapat beberapa cara yang dilakukan oleh *section cold kitchen* untuk menjaga kualitas *breakfast* agar tidak terjadi *complaint*, diantaranya adalah :

1. Pemilihan Bahan Baku Berkualitas Tinggi :
  - a. Pastikan semua bahan baku yang digunakan untuk sarapan, seperti buah-buahan, sayuran, daging, dan produk susu, selalu segar dan berkualitas tinggi.
  - b. Lakukan pemeriksaan kualitas bahan baku secara rutin untuk memastikan tidak ada bahan yang sudah tidak layak digunakan.
2. Penanganan dan Penyimpanan yang Tepat :
  - a. Simpan bahan makanan di suhu 3-4 derajat *celcius* yang tepat sesuai dengan jenisnya untuk mencegah kerusakan dan kontaminasi.
  - b. Gunakan metode penyimpanan yang baik, seperti penyimpanan tertutup untuk produk yang memerlukan pendinginan dan pemisahan bahan mentah dari bahan siap saji.
3. Kebersihan dan *Higiene* :
  - a. Jaga kebersihan area kerja dan alat-alat dapur dengan rutin membersihkannya sebelum dan setelah digunakan.
  - b. Terapkan standar *higiene* yang ketat bagi semua staf, seperti mencuci tangan dengan benar dan menggunakan sarung tangan saat menangani makanan.
4. Persiapan dan Penyajian yang Tepat :
  - a. Siapkan makanan dengan mengikuti resep dan prosedur yang sudah ditentukan untuk menjaga konsistensi rasa dan kualitas.
  - b. Sajikan makanan dengan cara yang menarik dan pada suhu yang tepat untuk mempertahankan cita rasa dan penampilan yang baik.
5. Pengawasan dan Kontrol Kualitas :
  - a. Lakukan pengecekan kualitas sebelum makanan dihidangkan kepada tamu. Cicipi makanan untuk memastikan rasanya sesuai standar.
  - b. Catat dan evaluasi umpan balik dari tamu untuk mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan.
6. Pelatihan dan Pengembangan Staf:
  - a. Berikan pelatihan rutin kepada staf mengenai teknik memasak, standar kebersihan, dan cara menangani makanan dengan benar.
  - b. Tingkatkan kesadaran staf akan pentingnya kualitas dan kepuasan tamu.
7. Komunikasi dan Koordinasi:
  - a. Pastikan ada komunikasi yang baik antara tim *Cold Kitchen* dengan tim layanan tamu agar setiap permintaan atau kebutuhan khusus dari tamu dapat dipenuhi dengan tepat.
  - b. Koordinasikan dengan baik waktu penyajian agar semua makanan tersedia dan disajikan tepat waktu tanpa harus menunggu terlalu lama.

Dengan menerapkan langkah-langkah di atas, *Section Cold Kitchen* dapat menjaga kualitas *breakfast* yang disajikan dan meminimalkan kemungkinan terjadinya *komplain* dari tamu.

#### **4.6. Jenis menu hidangan *cold kitchen* dalam penyajian *breakfast* di Hotel Harris Convetion Festival Citylink Bandung.**

1. Salad Bar:
  - a. Berbagai jenis salad hijau, seperti selada romaine, selada iceberg, bayam, dan arugula.
  - b. Topping untuk salad, termasuk tomat ceri, mentimun, paprika, wortel parut, jagung manis, kacang polong, dan zaitun.
  - c. Pilihan protein seperti ayam rebus, daging sapi panggang, telur rebus, dan kacang-kacangan.
  - d. Beragam dressing seperti vinaigrette, ranch, Caesar, dan thousand island.
2. Buah-Buahan Segar:

Aneka potongan buah segar seperti semangka, melon, dan pepaya.
3. Cold Cuts and Cheeses:
  - a. Pilihan daging dingin seperti ham, salami, dan smoked beef.
  - b. Beragam keju seperti cheddar, dan keju krim.
4. Yogurt and Dairy Products:
  - a. Yogurt plain dan yogurt dengan rasa, sering kali disertai dengan berbagai topping seperti granola, madu, dan buah-buahan kering.
  - b. Pilihan susu seperti susu sapi, susu kedelai, dan susu almond.
5. Cereals:

Berbagai jenis sereal seperti coco crunch, honey star, dan corn flakes.
6. Beverages:
  - a. Fresh jus buah segar seperti jus jeruk, jus melon, jus wortel, jus nanas dan jus detox sawi.
  - b. Jamu seperti jamu beras kencur, kunyit asem, dan gula jahe.

#### **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil dari pembahasan yang terdapat dalam analisa data, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Section cold kitchen memiliki peran penting dalam menyajikan hidangan breakfast di Hotel Harris Convetion

Festival Citylink Bandung. Dalam peran ini, mereka bertanggung jawab untuk menyediakan hidangan dingin yang berkualitas dan menarik secara artistik, serta berkolaborasi dengan departemen lain untuk memastikan koordinasi yang baik dalam menyajikan makanan kepada tamu.

2. Untuk memastikan kualitas breakfast tetap terjaga dan menghindari keluhan dari tamu, Section Cold kitchen menerapkan serangkaian langkah-langkah seperti pemilihan bahan baku yang berkualitas tinggi, penanganan dan penyimpanan yang tepat, menjaga kebersihan dan penanganan dan penyajian yang teliti, pengawasan dan kontrol kualitas, pelatihan dan pengembangan staf, serta menjaga komunikasi dan koordinasi yang efektif.
3. Menu-menu hidangan Cold kitchen yang disajikan dalam breakfast di Hotel Harris Convention Festival Citylink Bandung dirancang untuk memenuhi berbagai selera dan kebutuhan tamu, termasuk Salad bar, Buah-buahan, segar, Cold cuts and Cheeses, Yogurt and Dairy Products, serta Cereals. Semua ini merupakan upaya untuk memberi pengalaman santap pagi yang memuaskan bagi tamu.

#### **6. SARAN**

Berdasarkan kesimpulan yang telah diambil, maka saran yang dapat diberikan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Section Cold Kitchen harus meningkatkan inisiatif serta profesional dalam bekerja dan membangun komunikasi yang lebih baik antar departemen dan Section Cold Kitchen harus dapat menjalin komunikasi yang baik dengan tamu.
2. Section Cold Kitchen harus disiplin dalam pemeliharaan alat yang ada untuk menghindari kerusakan pada makanan
3. Section Cold Kitchen lebih di harapkan meningkatkan kedisiplinan staff dalam menjalani standart operasional prosedur

## DAFTAR PUSTAKA

- Choirul Umam (2023). Kitchen adalah: Pengertian, Fungsi, Jabatan, dan Macam-macam Dapur. <https://prawone.com/kitchen-adalah/>
- Fahri Ahmad (2023). Breakfast Pengertian, Jenis, dan Contoh Olahan Menu Makanan. <https://www.amesbostonhotel.com/memasak-adalah/>
- Gregorius Bhisma Adinaya. (2018). Perkembangan Pariwisata Indonesia Dan Keterlibatan Masyarakat. <https://nationalgeographic.grid.id/read/13948213/perkembangan-pariwisata-indonesia-dan-keterlibatan-masyarakat?page=all>
- Hendrik (2022). Pengertian Hotel, Jenis dan Karakteristiknya. <https://www.gramedia.com/literasi/pengertian-hotel/>
- Sulastiyono (2018). Pengertian Hotel, [https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen\\_Supervisi\\_Hotel/XSxEEAAAQBAJ?hl=id](https://www.google.co.id/books/edition/Manajemen_Supervisi_Hotel/XSxEEAAAQBAJ?hl=id)
- Sugiyono. (2022). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1543971>
- Irena (2023). Memperkenalkan Cold Kitchen. <https://perpusteknik.com/cold-kitchen/>
- Putra.(2022) Pengertian Hotel: Fungsi, Jenis, Sejarah & Klasifikasi. <https://salamadian.com/pengertian-hotel/>
- Tinambunan, B. K., Taufiq, R., & Gusnadi, D. (2023). Tinjauan Operasional Kitchen Departement Cambridge Hotel Medan Tahun 2022.