

Analisis Operasional Hotel Pada *Food and Beverage Departement Section Kitchen* di *Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta*

Sulistiono¹, Sawung Gumawang Sinastriyo²

^{1,2)} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pariwisata API Yogyakarta

E-mail: threesulis95@gmail.com

ABSTRAK

Dalam menjalankan operasional hotel diharuskan setiap personel memiliki pengetahuan (*knowledge*) dan keterampilan (*skil*) yang baik dan profesional, karena berbagai layanan hotel diketahui merupakan pekerjaan yang tergolong rumit sehingga menuntut adanya berbagai keterampilan operasional seperti mengelola penyediaan layanan makanan, minuman, dan akomodasi serta memastikan standar kualitas layanan sesuai dengan harapan tamu. Tujuan dari penelitian ini berusaha untuk menemukan solusi dari permasalahan terkait faktor penyebab dan dampak dari kegagalan operaional *kitchen utensil* di *Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta*. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan *kitchen utensil* di *Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta* sudah berjalan sesuai dengan prosedur, namun demikian masih terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab kesalahan operasional *kitchen utensil* maupun *kitchen equipment*, antara lain disebabkan oleh faktor sumber daya manusia dan kondisi peralatan (*kitchen equipment*) yang ada. Sebagai solusi dari temuan tersebut direkomendasikan tindak lanjut bagi perbaikan kinerja operasional di *Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta* yaitu melakukan rekrutment staf secara profesional, meningkatkan program pelatihan (*training*), dan meningkatkan perawatan dan melakukan pengadaan peralatan (*kitchen equipment*) untuk menjamin efektifitas dan efisiensi operasional hotel terutama pada *section kitchen*.

Kata Kunci : Operasional, Profesional, Pelatihan, Keterampilan

ABSTRACT

In running hotel operations, every personnel is required to have good and professional knowledge and skills, because various hotel services are known to be quite complicated jobs that require various operational skills such as managing the provision of food, beverage, and accommodation services and ensuring service quality standards in accordance with guest expectations. The purpose of this study is to find solutions to problems related to the causes and impacts of kitchen utensil operational failures at Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta. The results of the study indicate that the use of kitchen utensils at Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta has been running according to procedure, however, there are still several factors that cause operational errors in kitchen utensils and kitchen equipment, including human resource factors and the condition of existing equipment (kitchen equipment). As a solution to these findings, it is recommended to follow up on improving operational performance at Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta, namely by recruiting staff professionally, improving training programs, and improving maintenance and procuring equipment (kitchen equipment) to ensure the effectiveness and efficiency of hotel operations, especially in the kitchen section.

Keywords: *Operational, Professional, Training, Skills*

1. PENDAHULUAN

Dalam konteks manajemen operasional hotel terutama berkaitan dengan penyediaan akomodasi, layanan makanan dan minuman. Hal ini mengharuskan manajer untuk memiliki pemahaman yang baik tentang operasional kamar, restoran, dan dapur. Berbagai layanan dan pengaturan yang ditemukan dalam eksploitasi hotel berarti bahwa pekerjaan manajer hotel itu rumit dan memerlukan keakraban dengan berbagai keterampilan operasional. Sementara pada aspek *'front-of-house'* dan *'back-of-house'* yang ditampilkan di sebagian besar hotel, tingkat layanan dan intensitas kontak pelanggan bervariasi di antara jenis dan merek layanan hotel. Hotel mewah biasanya menawarkan layanan yang lebih personal, restoran *à la carte*, *bar koktail*, dan akomodasi dengan kepala pelayan dan pelayan khusus, semuanya membutuhkan penggunaan personel yang sangat terampil dan terlatih. Oleh karena itu, tugas khusus seorang manajer akan bergantung pada tingkat layanan dan merek hotel yang ditawarkan kepada klien. Namun, pada dasarnya, peran seorang manajer hotel berkaitan dengan serangkaian masalah yang sama: mengelola penyediaan layanan makanan, minuman, dan akomodasi; memastikan standar kualitas layanan sesuai dengan harapan tamu (Chibili et al., 2017).

Industri pariwisata merupakan industri yang menyeluruh dan ruang lingkungannya sangat luas. Hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial dan disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan berikut makan dan minum. Salah satu departemen yang sangat penting keberadaannya dalam suatu hotel yaitu *food and beverage departement* karena bagian makanan dan minuman ini mempunyai peranan yang sangat penting. Salah satu faktor penunjang yang ada di *food and beverage departement* dalam upaya memberikan pelayanan yang lebih baik kepada tamu adalah peralatan (*equipment*) (Sudiarta & Wirawan, 2020).

Tujuan dari penelitian ini berusaha untuk menemukan solusi dari permasalahan dan kemungkinan mengembangkan dan menguji data yang diperoleh dengan menggunakan pendekatan dan metode ilmiah terkait faktor penyebab dan dampak dari kegagalan operaional *kitchen utensil* di *Paprika Restaurant The Phoenix Hotel* Yogyakarta.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. *Food And Beverage Departement*

Food and beverage adalah salah satu departemen di bagian di restoran yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan (*production*), pelayanan (*service*) makanan dan minuman untuk pelanggan yang berkunjung ke restoran. Terdapat dua bagian besar *food and beverage departement* yaitu *food and beverage product* dan *food and beverage service* (Richard Komar dalam Pradini & Ananda, 2022).

Food and beverage departement adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel (Khasanah dalam (Noviastuti & Astuti, 2021).

2.2. *Pengertian Restoran (Restaurant)*

Menurut Marsum (dalam Indriawati, 2018), restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisir secara komersil, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua konsumennya baik berupa makanan maupun minuman. Terdapat 18 jenis restoran yang diklasifikasikan berdasarkan pengelolaan dan cara penyajian, yaitu *coffee shop* atau *brasserie*, *cafeteria* atau *café*, *canteen*, *continental restaurant*, *carvery*, *dining room*, *fish and chips*, *grill room*, *inn tavern*, *night club* atau *super club*, *pieria*, *pancake house*, *snack bar*, *specialty restaurant*, *terrace restaurant*, *gourmet restaurant*, *family type*, dan *main dining*.

Restoran menurut Herianto & Gunawan (2020) dan Soekresno (2000 dalam Indriawati, 2018) dibagi dalam tiga pengertian yaitu: pengertian formal, informal dan spesialis. Pengertian restoran formal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan pelayanan yang eksklusif. Pengertian restoran informal adalah industri jasa pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan lebih mengutamakan kecepatan pelayanan, kepraktisan, dan percepatan frekuensi pelanggan yang silih berganti. Pengertian restoran spesialis adalah industri jasa pelayanan makan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional dengan menyediakan makanan khas dan diikuti sistem penyajian yang khas dari suatu negara tertentu.

2.3. *Kitchen Equipment dan Kitchen Utensil*

Kitchen Equipment, yaitu peralatan dapur yang besar dan berat, sulit untuk dipindah-pindahkan dan memerlukan instalasi khusus (Putra & Widyarini, 2022). Dalam kegiatan mengolah makanan *kitchen equipment* harus selalu dalam kondisi yang bagus dan berfungsi dengan baik serta dapat dipakai dalam jangka waktu yang panjang (Sudiarta dkk, dalam Fauziyyah et al., 2020). *Kitchen utensil* yaitu peralatan dapur yang kecil dan mudah untuk dipindah-pindahkan (Putra & Widyarini, 2022).

2.4. *Steward Section*

Dalam operasional *food and beverage service*, divisi *stewarding* memiliki peranan yang sangat penting. Di bagian ini semua peralatan-peralatan yang dipergunakan selama operasional restoran akan dicuci dan disanitasi untuk disimpan dan dipergunakan kembali. *Prosedure* yang baik di bagian ini yang jika diikuti dengan aturan yang sudah ditetapkan akan dapat menjaga keamanan makanan dan minuman yang disajikan. *Steward section* adalah bagian dari departemen *Food and Beverage service*

yang mempunyai peranan yang sangat penting dalam menunjang kelancaran operasional di dapur, bar, restoran, *room service* dan *banquet*. Kelancaran dalam mengolah makanan di dapur dan menyajikan makanan di restoran sangat tergantung pada keberadaan dari peralatan-peralatan yang ada di dapur dan restoran yang disiapkan oleh bagian *steward. Section* ini akan bertugas untuk menyiapkan semua peralatan restoran dan *kitchen* dalam keadaan layak pakai, bersih dan terbebas dari kuman (Sudiarta & Wirawan, 2020).

3. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu dengan cara melakukan pengamatan terhadap kinerja operasional *kitchen utensil di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara observasi dan dokumentasi. Metode observasi dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat gejala-gejala yang diteliti. Dalam penelitian ini, “Teori dibangun berdasarkan data. Penyajian dan analisis data pada penelitian kualitatif dilakukan secara naratif” (Subandi, 2011).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum *The Phoenix Hotel Yogyakarta*

The Phoenix Hotel Yogyakarta memiliki sejarah yang penuh warna dibangun pada tahun 1918, pada awalnya bangunan ini digunakan sebagai rumah pribadi milik pedagang rempah-rempah terkenal yang bernama Mr. Kwik Djoen Eng. Ketika resesi ekonomi terjadi pada 1930-an, rumahnya dilelang dan dibeli oleh Liem Djoen Hwat. Kemudian diubah menjadi hotel pensiunan yang disebut Splendid oleh D.N.E. Franckle, seorang pengusaha Belanda yang menyewa rumah dari Hwat. Lalu pada tahun 1942 selama masa pendudukan Jepang, hotel ini

berganti nama menjadi Yamato Hotel. Setelah kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945, bangunan itu dikembalikan ke Liem Djoen Hwatt sebagai pemilik sah dan digunakan sebagai tempat tinggal resmi konsul Tiongkok selama periode 1946 – 1949.

Pada 1951–1987 bangunan itu disewa oleh Direktorat Hotel Negara dan Pariwisata yang difungsikan sebagai hotel dengan nama Hotel Merdeka yang memiliki arti Kebebasan dalam Bahasa Indonesia. Pada saat itu hotel ini menjadi kantor dinas Presiden Republik Indonesia yang pertama yaitu Ir Soekarno dan wakilnya M. Hatta. Pada tahun 1988 cucu Hwatt yang bernama Sulaeman mengambil kembali hotel dan memutuskan untuk terus menjalankannya sebagai hotel. Dia merenovasi bangunan berusia 70 tahun dan mengembalikannya ke aslinya. Selain itu, ia juga menambahkan bangunan baru di sisi utara dan timur bangunan utama. Kemudian pada tahun 1993 hotel ini resmi berganti nama menjadi *Phoenix Heritage Hotel* dengan 66 kamar. Pada tahun 1996 bangunan asli dari hotel dinyatakan sebagai bangunan warisan karena merupakan contoh sempurna dari Arsitektur *Indische* abad ke-19 yang terkenal, campuran Seni Eropa *Nouveau* dengan minat *Archipelago*, elemen budaya Jawa dan Cina. Lalu berganti nama menjadi Hotel Phoenix Yogyakarta pada 17 Agustus 1996 dan mendapat *Heritage Award* oleh Yogyakarta *Heritage Society* karena partisipasinya dalam menjaga konsistensi bangunan arsitektur lama.

Setelah sepuluh tahun beroperasi, kepemilikan hotel kembali berubah. Imelda Sundoro Hosea, seorang pengusaha yang berbasis di Solo, membeli hotel ini pada tahun 2003 dan telah berkomitmen untuk mempertahankan fungsinya sebagai hotel warisan. Tujuannya adalah untuk meningkatkannya sebagai hotel bintang 5 dan dijalankan oleh jaringan hotel internasional, oleh karena itu ia menugaskan *Accor*, jaringan hotel yang dapat diandalkan di seluruh dunia untuk mengambil alih manajemen. Setelah program renovasi dan

ditutup selama hampir setahun, hotel ini dibuka kembali pada Mei 2004 sebagai *Grand Mercure* Yogyakarta, sebuah hotel butik bintang 5 dengan 144 kamar. Kemudian pada 30 Maret 2009, secara resmi berganti nama menjadi *The Phoenix Hotel* Yogyakarta di bawah label *MGallery*, koleksi hotel kelas atas dari *Accor*.

4.2. Faktor Penyebab Kegagalan Operasional *Kitchen Utensil* di *Paprika restaurant The Phoenix Hotel* Yogyakarta

Dari penelitian di *hot kitchen The Phoenix Hotel* Yogyakarta, bahwa setiap usaha seperti hotel dan restoran menerapkan standar yang berbeda-beda terhadap masing-masing *utensil*. Tujuannya agar setiap *utensil* bisa mempermudah dan membantu pekerjaan. Sehingga tidak akan menghambat dalam melakukan kegiatan operasional sehari-hari.

Faktor yang menjadi penyebab kegagalan operasional *kitchen utensil* di *Paprika restaurant The Phoenix Hotel* Yogyakarta diantaranya adalah disebabkan oleh faktor sumber daya manusia yakni adanya tindakan kesalahan manusia (*human error*) ketika menjalankan pekerjaan. Hal ini disebabkan sumber daya manusia yang bertugas di dalam *hot kitchen* belum memiliki pengalaman yang cukup di bidang *food and beverage product* sehingga berdampak pada produk makanan yang dihasilkan.

4.3. Dampak Kegagalan Operasional *Kitchen Utensil* Terhadap Kualitas Makanan di *Paprika Restaurant The Phoenix Hotel* Yogyakarta.

Dari penelitian di *Hot Kitchen The Phoenix Hotel* Yogyakarta, bahwa kegagalan operasional *kitchen utensil* akan berdampak terhadap kualitas makanan yang dihasilkan. Berikut beberapa sampel dampak kegagalan operasional *kitchen utensil* di *Paprika restaurant The Phoenix Hotel* Yogyakarta:

1. Dampak Terhadap Tingkat Kematangan Khususnya Daging

Dari penelitian yang dapat penulis himpun, kegagalan operasional dari penggunaan peralatan (*tools kitchen*) seperti *microwave* untuk mematangkan daging akan berdampak pada tingkat kematangan daging, hal ini dibenarkan oleh chef Risman yang berposisi sebagai *sous chef*, dalam keterangannya bahwa *microwave* tidak akan memberikan kematangan yang sempurna dibandingkan dengan *oven* jika sama-sama diberi waktu 15 menit, sebagai contoh gambar berikut:



Gambar 4.1 Hasil kematangan daging sapi yang dimasak menggunakan *oven* selama 15 menit.



Gambar 4.2 Hasil kematangan daging sapi yang dimasak menggunakan *microwave* selama 15 menit.

2. Dampak Terhadap Tekstur Makanan

Dari hasil penelitian, kegagalan operasional penggunaan peralatan seperti *choper* akan menimbulkan dampak terhadap kualitas makanan khususnya pada tekstur dari bumbu-bumbu khas makanan Indonesia yang menggunakan bahan dasar rempah-rempah, karena jika rempah-rempah ini dihaluskan dengan *choper* maka hasil yang

didapat tidak akan halus, dan masih menyisakan bongkahan rempah-rempah, yang akan mengganggu tamu dalam menikmati hidangan. Pernyataan ini dibenarkan oleh *chef* Rizal yang berposisi sebagai *chef de partie*.

5. KESIMPULAN

Dari analisis dan pembahasan, maka dapat diambil kesimpulan yaitu: Penggunaan *kitchen utensil* di *Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta* sudah berjalan sesuai dengan prosedur, namun demikian masih terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab kesalahan operasional *kitchen utensil* maupun *kitchen equipment*, antara lain disebabkan oleh faktor sumber daya manusia dan kondisi peralatan (*kitchen equipment*) yang ada.

6. SARAN

Beberapa sarana yang dapat penulis rekomendasikan untuk peningkatan kinerja operasional *The Phoenix Hotel Yogyakarta* khususnya di *section kitchen* antara lain:

1. Melakukan rekrutment staf dengan memperhatikan berbagai aspek seperti kualifikasi, kompetensi/keahlian sesuai bidangnya, latar belakang (*background*) pengalaman dan aspek profesional lainnya agar operasional *kitchen* dapat berjalan secara maksimal.
2. Meningkatkan program pelatihan (*training*) untuk memberikan edukasi kepada karyawan secara berkelanjutan dan berkesinambungan untuk meningkatkan kompetensi, profesionalitas dan mitigasi risiko kegagalan operasional secara khusus pada *section kitchen utensil*.
3. Meningkatkan perawatan dan melakukan pengadaan peralatan (*kitchen equipment*) untuk menjamin efektifitas operasional *section kitchen*.

DAFTAR PUSTAKA

Chibili, M. N., Benhadda, L., Bruyn, S. de, Chibili, M. N., Lashley, C., Penninga, S., & Rowso, B. (2017). *Modern Hotel*

- Operations Management. In *Modern Hotel Operations Management*. <https://doi.org/10.4324/9781351217309>
- Fauziyyah, G., Rachman, A., Juwaedah, A., & Lasmanawati, E. (2020). Pengetahuan Perawatan Kitchen Equipment. *Media Pendidikan, Gizi, Dan Kuliner*, 9(2), 20–27.
- Herianto, M., & Gunawan, J. (2020). Identifikasi Karakteristik pada Industri Restoran di Surabaya. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 8(2). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v8i2.48350>
- Indriawati, D. (2018). Mall Resto Di Pontianak. *Jurnal Online Mahasiswa S1 Arsitektur UNTAN*, 6(September 2018), 246–256. https://jurnal.untan.ac.id/index.php/jm_arsitek/article/view/30873
- Noviastuti, N., & Astuti, I. W. (2021). Usaha Food and Beverage Product Dalam Meningkatkan Revenue Di Grand Puri Saron Boutique Hotel Yogyakarta. *Jurnal Ilmiah Pariwisata Dan Perhotelan*, 4(1), 27–34. <https://jurnal.akparda.ac.id/27>
- Pradini, G., & Ananda, A. (2022). Peran food & beverage service dalam memberikan pelayanan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan di mcdonald's jatipadang. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 11(3), 263–277. <https://stiemuttaqien.ac.id/ojs/index.php/OJS/article/view/1131>
- Putra, N. Y. A., & Widyarini, A. (2022). Menangani Kebersihan Area Kitchen dan Kelengkapan Alat-alat Memasak di Hotel Best Western Premier Hive. *Jurnal Pariwisata Bisnis Digital Dan Manajemen*, 1(1), 18–21. <https://doi.org/10.33480/jasdim.v1i1.2994>
- Subandi. (2011). Qualitative Description as one Method in Performing Arts Study. *Harmonia*, 11(2), 173–179.
- Sudiarta, I. N., & Wirawan, P. E. (2020). *PENGANTAR STEWARDING* (N. L. Supartini (ed.)). IPB Internasional Press.