
MEKANISME KERJA WAITER DAN WAITRESS PADA DEPARTEMEN FOOD AND BEVERAGE SERVICE DALAM KAITAN PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN DI OPI INDAH HOTEL

Devi Savira¹, Efan Elpanso²

¹Manajemen Perusahaan, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, devisavira@yahoo.com

²Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bina Darma, efan_elpanso@binadarma.ac.id

Abstract - This study aims to find out how the implementation of kitchen staff in the knowledge of kitchen equipment. Knowledge of kitchen equipment makes kitchen staff understand the function and usefulness of the equipment correctly. The problem in this study is how to implement the kitchen staff after the knowledge of kitchen equipment in supporting food processing operations in Salaman Coffee and Resto was held. The method used in this research is descriptive method by collecting data, making a problem solving and then compiling the conclusion of the problem. Data collection techniques in this study are field studies which include observation and interviews and literature studies. The results of the study concluded that the kitchen staff began to understand the knowledge of the function of kitchen equipment correctly.

Keywords: implementation, equipment, kitchen,

Abstrak – Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimanakah implementasi staf kitchen dalam pengetahuan peralatan dapur. Pengetahuan tentang peralatan dapur membuat agar staf kitchen memahami fungsi dan kegunaan peralatan dengan benar. Masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengimplementasian staf kitchen setelah diterapkannya pengetahuan peralatan dapur dalam menunjang operasional pengolahan makanan di Salaman Coffee and Resto. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data, membuat suatu pemecahan masalah dan kemudian disusun untuk ditarik kesimpulan masalah tersebut. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah studi lapangan yang meliputi observasi dan wawancara serta studi literature. Hasil penelitian menyimpulkan bahwa staf kitchen mulai memahami pengetahuan tentang fungsi peralatan dapur dengan benar.

Kata kunci: implementasi, peralatan, dapur

1. Pendahuluan

Pada umumnya semakin besar usaha restoran maka semakin besar ruang lingkup dapur dan semakin lengkap pula peralatannya, untuk suatu restoran yang cukup besar sangat penting menambah jumlah peralatan. Pengetahuan akan peralatan dapur sangat berpengaruh bagi staf kitchen dalam mengolah makanan sebab setiap jenis, tekstur, bahan makanan berbeda-beda, jadi diperlukan kesesuaian antara alat yang digunakan dengan bahan yang akan diolah serta seperti apa makanan tersebut. Suatu restoran sangat berhubungan erat dengan dapur karena semua pesanan tamu yang berupa makanan diolah di dapur dan hasil dari olahan makanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan tamu serta didukung dengan pelayanan yang baik. Dapur merupakan tempat dimana secara khusus mengolah makanan dari bahan mentah menjadi matang, oleh sebab itu dapur harus bersih, higienis dan mempunyai peralatan yang lengkap. Peralatan dapur ada 2 jenis yaitu, peralatan besar (kitchen equipment) dan peralatan kecil (kitchen utensil).

Sampai saat ini sebagian besar nama peralatan dapur masih menggunakan bahasa asing yaitu bahasa Inggris dan Perancis nama-nama tersebut banyak yang belum di terjemahkan kedalam Bahasa Indonesia, hal ini menimbulkan kesulitan terutama bagi staf kitchen yang belum biasa menggunakan peralatan tersebut akibatnya mereka terkendala dalam mengolah makanan dan tidak efektif dalam bekerja di dapur. Di setiap restoran mempunyai kendala masing-masing, tanpa terkecuali di Salaman Coffee and Resto. Adapun yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “bagaimanakah implementasi staf kitchen setelah diterapkan pengetahuan peralatan dapur dalam menunjang operasional pengolahan makanan di Salaman Coffee and Resto?”.

Berdasarkan masalah yang telah dirumuskan maka tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi staf kitchen setelah diterapkan pengetahuan peralatan dapur dalam menunjang operasional pengolahan makanan di Salaman Coffee and Resto [1]. Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai saran atau masukan untuk Salaman Coffee and Resto agar staf kitchen bisa mengimplementasikan peralatan dapur dengan baik benar, serta keefektifitas di dapur tercapai.

2. Metodologi Penelitian

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah metode deskriptif yaitu dengan cara mengumpulkan data, membuat suatu pemecahan masalah dan kemudian disusun untuk ditarik kesimpulan masalah tersebut. Di dalam metodologi penelitian terdapat teknik pengumpulan data, teknik pengumpulan data dapat di peroleh secara langsung dari objek penelitian dan referensi-referensi yang telah diperoleh. Cara-cara yang mendukung untuk mendapatkan data adalah sebagai berikut:

1. Studi lapangan
Studi lapangan adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengadakan penelitian langsung ke Salaman Coffee and Resto. Studi lapangan ini dilakukan dengan 2 cara, yaitu:
2. Observasi
Observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengunjungi secara langsung bagian kitchen pada Salaman Coffee and Resto.
3. Wawancara
Wawancara adalah pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung kepada manajer atau chef di Salaman Coffee and Resto
4. Studi literature
Studi literature (library research) adalah mengumpulkan data melalui buku-buku, situs internet, dan catatan kuliah yang erat kaitannya dengan judul dari tugas akhir

3. Hasil dan Pembahasan

Implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem. Implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan [2]. Menurut keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/Menkes/SK/VII/2003, tentang persyaratan higienis sanitasi restoran dan rumah makan [3] [4]. Restoran adalah salah satu jenis usaha jasa pangan yang bertempat di sebagian atau seluruh bangunan yang permanen dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan, penyimpanan, penyajian, dan penjualan makanan dan minuman bagi umum di tempat usahanya. Dapur atau kitchen adalah sentra produksi makanan yang bertanggung jawab mengolah makanan bagi tamu atau penyedia makanan matang bagi masyarakat luar [5].

1. Implementasi tentang peralatan dapur di Salaman Coffee and Resto
Dalam pemeliharaan peralatan dapur, salah satu hal yang harus diwaspadai atau diperhatikan adalah cara menggunakan peralatan dapur itu sendiri. Beberapa penyebab kerusakan pada peralatan dapur yaitu oleh penggunaan peralatan yang tidak tepat menurut kegunaan dan kapasitasnya, kurangnya pengetahuan karyawan dalam menggunakan peralatan dan perlengkapan dapur dengan baik dan benar, akan menimbulkan kerusakan pada peralatan
2. Hasil Observasi Implementasi Peralatan Dapur Di Salaman Coffee and Resto
Dari hasil observasi pada tabel 1. terlihat bahwa dalam penggunaan peralatan dapur yang dilakukan oleh staf atau karyawan dapur Salaman Coffee and Resto sebagian tidak sesuai dengan fungsi dan kegunaan peralatan tersebut. Ini dapat mengakibatkan kerusakan peralatan yang disebabkan oleh kurangnya perhatian dalam pemeliharaan dan kesalahan penggunaan peralatan dapat memicu pertambahan perlengkapan yang rusak dan efek sampingnya adalah proses kerja tidak maksimal, pengolahan makanan tidak efektif dan tidak optimal, pengolahan makanan terhambat serta rasa tidak sesuai standar.

Tabel 1. Observasi

No	Nama Peralatan	Fungsi Sebenarnya	Fungsi Selama ini	Akibat
1	<i>Vegetable Knife</i> 	Untuk sayur	memotong ayam seafood kaleng	Memotong daging Memotong Membuka Pisau bisa tumpul ujung pisau bisa patah
2	<i>Bread knif</i> 	Untuk roti	memotong	Memotong bawang, Memotong sayur Pisau tumpul dan berkarat.
3	<i>Cutting board</i> 	Alas memotong roti	untuk	Untuk sayur, memotong daging Cutting board bisa berbau, berwarna dan roti bisa terkontaminasi dengan bakteri pada daging dan sayur mentah.

3. Hasil wawancara 5 staf dapur di Salaman Coffee and Resto

Tabel 2. Hasil wawancara

NO	Pertayaan	Tanggapan			
		Ya	%	Tidak	%
1	Apakah kitchen utensil yang digunakan sesuai dengan fungsinya ?	1	20	4	80
2	Apakah kitchen aquipment yang digunakan sesuai dengan fungsinya ?	2	40	3	60
3	Apakah perlu ditambah jumlah peralatannya ?	1	20	4	80
4	Apakah perlu pengetahuan tentang peralatan dapur bagi staf kitchen ?	4	80	1	20
5	Apakah memahami arti dari kata yang berbahasa asing?	2	40	3	60
6	Apakah anda memahami setelah diterapkanya pengetahuan tentang peralatan dapur?	3	60	2	40
Hasil Rata-Rata			43,3		56,6

Dari hasil wawancara penulis dengan 5 staf kitchen, bahwa sebanyak 4 orang menjawab mereka menggunakan kitchen utensil tidak sesuai dengan fungsinya dikarenakan mereka kurang peduli untuk mencari alat yang sesuai, dan menggunakan perlataan yang ada didekat mereka saja. Lalu sebanyak 3 orang staf kitchen juga menjawab mereka menggunakan kitchen aquipment tidak sesuai dengan fungsinya. Untuk penambahan jumlah peralatan, sebanyak 3 orang menjawab tidak, dikarenakan peralatan saat ini sudah cukup. Untuk pertanyaan perlu tidak pengetahuan tentang peralatan dapur bagi staf kitchen, sebanyak 4 staf menjawab ya, dikarekan perlu diadakan training/pelatihan tentang peralatan dapur. Sebanyak 3 staf kitchen menjawab mereka sulit memahami arti kata dari peralatan yang berbahasa asing dikarenakan tidak adanya pelatihan atau tranning dari manajemen tentang peralatan dapur yang berbahasa asing. Untuk hasi wawancara

dengan pertanyaan apakah staf kitchen memahami setelah diterapkannya pengetahuan peralatan dapur ? sebanyak 3 staf kitchen menjawab ya, mereka memahami setelah diterapkannya pengetahuan peralatan dapur.

5. Kesimpulan dan Sara

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan data yang diperoleh serta analisa terhadap data, diperoleh kesimpulan bahwa ada beberapa masalah yang dihadapi dalam mengimplementasi peralatan dapur di Salaman Coffee and Resto sebagai berikut:

1. Sebagian staf dapur tidak mengetahui kegunaan dan fungsi dari peralatan dapur sehingga masih ada staf dapur yang salah dalam penggunaan peralatan dapur dengan semestinya.
2. Operasional dalam pengolahan makanan menjadi terganggu dan terhambat, dikarenakan staf kitchen menggunakan peralatan tidak sesuai dengan fungsi. Akibatnya lama waktu dalam pengolahan, rasa makanan tidak sesuai dengan standar.
3. Sebagian para staf kitchen belum memahami peralatan dapur dalam bahasa asing. Dikarenakan staf kitchen ada yang bukan berasal dari latar belakang dapur dan tidak adanya pelatihan untuk staf dapur tentang peralatan memasak.
4. Setelah diterapkannya pengetahuan tentang peralatan dapur, staf kitchen lebih memahami fungsi dan kegunaan tiap-tiap peralatan tersebut..

5.2 Saran

Dari berbagai masalah tersebut, maka penulis ingin memberikan saran yang mungkin dapat dijadikan pembelajaran untuk Salaman Coffee and Resto sebagai berikut:

1. Disarankan kepada Manajemen/ Chief cook Salaman Coffee and Resto agar memberikan petunjuk, pengarahan atau cara penggunaan peralatan dapur kepada staf dapur dan steward dengan fungsi dan kegunaannya yang benar dan baik.
2. Disarankan kepada staf dapur agar saling mengingatkan cara penggunaan peralatan dapur dengan benar agar dalam pengolahan makanan menjadi efektif.
3. Disarankan kepada staf dapur agar dapat memberi label nama alat dalam bahasa Indonesia supaya memudahkan staf dapur dalam penggunaan serta menempatkan peralatan dapur di tempat yang mudah dijangkau dan sesuai dengan fungsinya masing-masing.
4. Disarankan kepada manajemen untuk sistem perekrutan lebih ketat dan dilakukan tes. Dan calon karyawan yang mempunyai latar belakang dibidang kitchen/restoran.
5. Disarankan kepada manajemen untuk diadakannya pelatihan atau pembekalan tentang peralatan kitchen untuk staf dapur.

Referensi

- [1] W.A. Marsum, Restoran dan segala permasalahannya. Yogyakarta: Andi, 2007
- [2] N. Usman. Konteks implementasi berbasis kurikulum. Bandung: CV. Sinar Baru, 2002
- [3] A, Hanifah, Implementasi kebijakan dan politik, Bandung: PT. Mutiara Sumber Widya, 2002
- [4] Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1098/Menkes/SK/VII/2003, Tentang Persyaratan Higienis Sanitasi Restoran dan Rumah Makan
- [5] B. Ruffino, Food Product Management Di Hotel dan Restoran, Yogyakarta: Andi Offset, 2015