p-ISSN 2797-9709
e-ISSN 2797-989X
Volume 4 No. 2 Juli 2024

TINJAUAN PENGOLAHAN BAHAN MAKANAN DI DAPUR PADA HOTEL BELLA VISTA WATERFRONT LANGKAWI

Fitrisna Uliveraty Simamora, S.Pd.,M.Pd., Zulkifli Gurning, SE., M.Si., Rya Aknes Br Ginting
Politeknik Mandiri Bina Prestasi
fitrisna.uly.veraty@gmail.com

ABSTRAK

Adapaun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penggunaan standar resep dalam pengolahan makanan, untuk mengetahui pengawasan *Sous chef*, dan untuk mengetahui tentang kepuasan tamu terhadap makanan yang disajikan di dapur Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi. Penelitian ini dilakukan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi, mulai tanggal 28 Desember 20023-28 Maret 2024, dengan populasi sebanyak 858 orang, dan sampel sebanyak 90 orang. Adapun teknik pengumpulan data diperoleh dari observasi, angket, studi kepustakaan, dan wawancara. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa (1) penggunaan setandar resep dalam pengolahan bahan makanan di dapur pada Hotel Bella Vista Waterfront belum terlaksana dengan baik; (2) pengawasan *Sous Chef* belum terlaksana dengan baik di dapur pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi; (3) Tamu merasa kurang puas terhadap makanan yang disajikan pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi, dilihat dari hasil keseluruhan analisis tentang kepuasan tamu di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi, yakni sebesar 35,97% tamu merasa puas terhadap makanan yang disajikan 40,97% tamu kadang-kadang merasa puas terhadap makanan yang disajikan, dan 23,06% tamu merasa tidak puas terhadap makanan yang disajikan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

Kata kunci: *pengolahan, makanan, hotel*

A.PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kitchen atau dapur adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan mengelola makanan. Dalam mengolah bahan makanan menjadi suatu sajian makanan lazim dilakukan penambahan bumbu untuk membangun cita rasa dan memperbaiki tampilannya, sehingga memiliki daya tarik bagi konsumen. Untuk mengolah makanan sangat penting berpedoman kepada standar resep. Standar resep adalah komposisi bahan makanan dan bumbu yang dipakai serta cara pengolahan sesuai dengan resep. Standar resep menjadi acuan untuk juru masak sebagai penyetaraan rasa, aroma, warna yang sama dan pemorsian yang sama jika dilakukan oleh juru masak yang berbeda.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan di *kitchen* Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi, penulis melihat bahwa *staff kitchen* kurang memahami teknik pengolahan makanan, *staf kitchen* juga tidak berpedoman pada standar resep saat melakukan pengolahan makanan, sehingga tidak sesuai dengan standar penyajian makanan. Selain itu pengawasan oleh *Sous chef* (*CDP*) kepada staf *kitchen* juga kurang dilaksanakan dengan baik mengakibatkan kelalaian staf *kitchen* dalam mengolah makanan. Hal ini juga berdampak terhadap kepuasan tamu pada makanan yang disajikan,

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana penggunaan standar resep dalam pengolahan makanan di dapur Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi?
2. Bagaimana pengawasan *Sous chef* dalam pengolahan makanan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap makanan yang disajikan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui bagaimana penggunaan standar resep dalam pengolahan makanan di dapur Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.
2. Untuk mengetahui bagaimana pengawasan *Sous chef* dalam pengolahana makanan di dapur Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

3. Untuk mengetahui tentang kepuasan tamu terhadap makanan yang disajikan di dapur Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

B. LANDASAN TEORI

2.1.Standar Resep Dalam Pengolahan Makanan

Standar resep adalah suatu ukuran yang bisa dijadikan patokan tentang intruksi yang di dalamnya terdapat petunjuk untuk membuat suatu hidangan yang meliputi komposisi dan proporsi bahan, cara memperlakukan bahan, teknik mengolah yang digunakan dan prosedur kerja dalam proses pengolahan makanan (Sungkawa, dkk, 2024).

Standar resep sangat diperlukan karena dapat digunakan sebagai petunjuk dalam pengolahan makanan. Standar resep memiliki beberapa fungsi, diantaranya sebagai berikut (Muktar dalam Wibowo, 2019): (a) Menjadi petunjuk bagi siapa saja yang bertugas pada pengolahan makanan; (b) Memudahkan dalam pembelian bahan; (c) Memudahkan dalam pelaksanaan persiapan memasak; (c) Dapat menentukan jumlah dan mutu makanan; (d) Memudahkan dalam penyusunan menu; (e) Memudahkan dalam pengontrolan porsi makan; (f) Mengetahui kandungan gizi setiap porsi makanan; (f) Mengetahui biaya unit setiap porsi makanan; (g) Memperoleh hasil makanan yang konsisten setiap memasak; (h) Mempermudah proses pengolahan masakan; (i) Mendapatkan makanan yang berkualitas baik dalam jumlah atau porsi makanan yang banyak.

2.2. Pengawasan *Sous Chef*

Dalam proses pengolahan makanan pengawasan sangat penting untuk dilakukan agar kualitas dan proses pengolahan makanan sesuai dengan yang diharapkan. menurut Siagian (Sriwahyuni, dkk, 2021 : 132) bahwa "pengawasan adalah proses pengamatan seluruh aktivitas dalam kantor guna menjamin seluruh aktivitas tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.

Pengawasan sangat penting dalam proses pengolahan makanan agar berjalan dengan lancar dan menghasilkan makanan yang berkualitas. Adapun pengawasan pengolaham makanan ini dilakukan oleh seorang *Sous Chef*. Menurut Yana (2023) *Saus Chef* merupakan asisten dari *Executive Chef* yang bertanggung jawab dalam memimpin dan mengawasi seluruh pekerjaan di dapur, mulai dari persiapan bahan makanan hingga penyajian makanan. Tugas *sous chef* di hotel sangat penting untuk menjamin keberhasilan dapur dalam menyediakan makanan dan minuman yang berkualitas tinggi.

2.3. Kepuasan Tamu

Dalam suatu produk makanan kepuasan tamu merupakan hal yang sangat penting, karena kepuasan tamu dapat menjadi tolak ukur dalam keberhasilan suatu perusahan atau hotel. Poniman & Choerudin dalam Jumheri dan Salman (2023) kepuasan tamu adalah suatu respon dari tamu yang setelah berkunjung kedua kalinya terhadap ketidak sesuaian antara harapan dan hasil kerja produk tersebut. Menurut Irawan dalam Jumheri dan Salman (2023) ada beberapa faktor yang dapat dijadikan sebagai pendorong kepuasan tamu yaitu : (1) Kualitas produk; (2) Pelayanan berkualitas; (3) Faktor emosional; (4) Harga; (5) Biaya dan kenyamanan.

C. METODE PENELITIAN

3.1. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini adalah staf dapur, *supervisor* dan tamu yang datang di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi. Objek penelitian yaitu penggunaan standar resep dalam pengolahan makanan, pengawasan *Sous Chef* dalam pengolahan makanan, dan kepuasan tamu di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

3.2. Lokasi dan waktu Penelitian

Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi yang berlokasi di Persiaran Muda 2, Kuah, 07000 Langkawi, Kedah Malaysia.. Dan waktu penelitian dilaksanakan penulis di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi berlangsung dari tanggal 28 Desember 2023 sampai dengan 28 Maret 2024.

3.3. Jenis dan Sumber Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif yaitu sejarah hotel, struktur organisasi hotel, dan penjelasan hasil wawancara. Data kuantitatif yang diperoleh adalah jumlah karyawan, jumlah tamu, dan hasil olah data. Dan sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan skunder. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari hasil observasi langsung kepada karyawan *kitchen* dan tamu yang berkunjung, wawancara yang dilakukan kepada *Executive Chef* dan hasil kuesioner yang diberikan kepada tamu yang datang ke hotel

p-ISSN 2797-9709
e-ISSN 2797-989X
Volume 4 No. 2 Juli 2024

Bella Vista Waterfront Langkawi. Sedangkan data sekunder berupa arsip/dokumen dari pihak hotel, serta buku dan jurnal yang berkaitan.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam proses pengumpulan data pada penelitian ini, maka penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

a. Observasi
b. Angket
c. Studi kepustakaan
d. Wawancara

3.5. Populasi dan Sampel

a. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari atas: objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang di tempatkan oleh peneliti untuk mempelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2016 : 80). Populasi pada penelitian ini adalah jumlah tamu sebanyak 858 tamu.
b. Sampel adalah bagian dari jumlah karakteristik yang di miliki oleh populasi tersebut. Metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah metode slovin.

$$n = \frac{N}{1+\mathrm{N}(e)2}$$

$$n = \frac{858}{1 + 858(0.1)^2}$$

$$n = \frac{858}{1 + 858\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{858}{9{,}58}$$

n = 89,5

n = 90 Responden

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Analisis Tentang Penggunaan Standar Resep Dalam Pengolahan Makanan di dapur pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi

Untuk mengetahui pelaksanaan penggunaan standar resep di dapur pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi, maka penulis memberikan kuesioner kepada *Sous Chef*. Hasil analisis keseluruhan tentang pelaksanaan penggunaan standar resep dalam pengolahan makanan di dapur dapat dilihat pada tabel 4..

Berdasarkan tabel 4.1 diatas dapat diketahui bahwa 26 % *sous chef* menyatakan bahwa *staff kitchen* menggunakan standar resep dalam pengolahan makanan, 56 % *sous chef* menyatakan kadang-kadang *staff kitchen* menggunakan standar resep dalam pengolahan makanan, dan 19 % *sous chef* menyatakan *staff kitchen* tidak menggunakan standar resep dalam pengolahan makanan di dapur Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

Tabel 4.1 Hasil keseluruhan analisis tentang pelaksanaan penggunaan standar resep di dapur Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

No	Pernyataan	Iya		KadangKadang		Tidak	
		Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase	Jumlah	Persentase
1	Tanggapan *sous chef* dalam penimbangan bahan terlebih dahulu sebelum diolah		0%		0%	3	100 %
2	Tanggapan *sous chef* dalam penimbangan bumbu untuk diolah		0%	1	33,33%	2	66,67%
3	Tanggapan *sous chef* mengenai jenis potongan bahan yang akan diolah		0%	3	100 %		0%
4	Tanggapan *sous chef* mengenai metode memasak bahan makanan		0%	3	100 %		0%
5	Tanggapan *sous chef* terhadap pemorsian makanan		0%	3	100 %		0%
6	Tanggapan *sous chef* terhadap tampilan atau variasi makanan	2	66,67%	1	33,33%		0%
7	Tanggapan *sous chef* mengenai durasi waktu pengolahan makanan	3	100 %		0%		0%
8	Tanggapan *sous chef* mengenai pemilihan bahan makanan	2	66,67%	1	33,33%		0%
9	Tanggapan *sous chef* mengenai pembersihan bahan makanan		0%	3	100 %		0%
Total		7		15		5	
Persentase			26%		56%		19%

Sumber : Hasil Kuesioner Standar Resep (2024)

4.2. Analisis Tentang Pengawasan *Sous Chef* di dapur Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi

Untuk mengetahui pengawasan *Sous Chef* Terhadap *staff* pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi, maka penulis melakukan wawancara kepada *Executive Chef*. Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dilihat bahwa *Sous Chef* kurang bertanggung jawab terhadap kelancaran, keamanan, dan ketertiban oprasional di dapur, hal ini ditunjukkan bahwa *sous chef* kadang-kadang mengawasi *staff* yang bertugas secara langsung di bagian pengolahan makanan, kemudian *sous chef* kurang mengawasi *staff* dalam penggunaan standar resep pada pengolahan makanan. hal ini tidak sesuai dengan pendapat Komar Richard (2014) bahwa

sous chef bertanggung jawab terhadap kelancaran, keamanan, dan ketertiban oprasional di dapur. hal ini tidak sesuai dengan pendapat Komar Richard (2014) bahwa *sous chef* bertanggung jawab terhadap kelancaran, keamanan, dan ketertiban oprasional di dapur.

4.3. Analisis Kepuasan Tamu Terhadap Makanan Yang Disajikan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi

Untuk mengetahui kepuasan tamu pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi, maka penulis membagikan kuesioner kapada tamu. Hasi kuesioner sebagai berikut :

Tabel 4.3 Hasil Analisis Keseluruhan Mengenai Kepuasan Tamu Terhadap Makanan Yang Disajikan

No	Pernyataan	Iya		Kadang-kadang		Tidak	
		Jlh	%	Jlh	%	Jlh	%
1	Apakah anda merasa puas terhadap makanan yang di sajikan sesuai dengan apa ygdiinginkan	33	36,67 %	34	37,78 %	23	25,56 %
2	Apakah anda merasa puas mengenai penampilan makanan	29	32,22 %	39	43,33 %	22	24,44 %
3	Apakah anda merasa puas mengenai tingkat kematangan makanan	35	38,89 %	33	36,67 %	22	24,44 %
4	Apakah anda merasa puas mengenai porsi makanan	37	41,11 %	29	32,22 %	24	26,67 %
5	Apakah anda merasa puas mengenai kebersihan makanan	26	28,89 %	42	46,67 %	22	24,44 %
6	Apakah anda merasa puas mengenai tekstur makanan	34	37,78 %	36	40%	20	22,22 %
7	Apakah anda merasa puas mengenai suhu makanan	35	38,89 %	40	44,44 %	15	16,67 %
8	Apakah anda merasa puas mengenai aroma makanan	30	33,33 %	42	46,67 %	18	20%
	Total	259		295		166	
	Persentase		35,97 %		40,97 %		23,06 %

Sumber : Hasil kuesioner kepuasan tamu (2024)

Berdasarkan tabel 4.2 diatas dapat diketahui bahwa 35,97% tamu merasa puas terhadap makanan yang disajikan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi, 40,97% tamu kadang-kadang merasa puas terhadap makanan yang disajikan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi, dan 23,06% tamu merasa tidak puas terhadap makanan yang disajikan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi. Maka dapat disimpulkan bahwa tamu lebih banyak merasa kurang puas atas makanan yang di sajikan pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.

E. KESIMPULAN

Kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penggunaan setandar resep dalam pengolahan bahan makanan di dapur pada Hotel Bella Vista Waterfront belum terlaksana dengan baik.
2. Dari hasil wawancara *Executive Chef* mengenai pengawasan yang dilakukan oleh *Sous Chef* dapat disimpulkan bahwa pengawasan *Sous Chef* belum terlaksana dengan baik di dapur pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi.
3. Dilihat dari hasil analisis kepuasan tamu diketahui bahwa 35,97% tamu merasa puas, 40,97% tamu kadang-kadang merasa puas, dan 23,06% tamu merasa tidak puas terhadap makanan yang disajikan di Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi. Maka dapat disimpulkan bahwa tamu merasa kurang puas terhadap makanan yang disajikan pada Hotel Bella Vista Waterfront Langkawi baik dari rasa, penampilan, tingkat kematangan, ukuran porsi, kebersihan, tekstur, suhu makanan, dan aroma makanan.

DAFTAR PUSATAKA

Jumheri, Slamet dan Salman Paludi. 2023. *Analisis Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga, Dan Promosi Dalam Mempengaruhi Kepuasan Tamu Hotel*. EJurnal Penelitian Pendidikan dan Ekonomi Volume 20, Issue 02, Juli 2023.

Komar, Richard. 2014. *Hotel Management*. Penerbit. Jakarta: PT Gramedia

Sriwahyuni, dkk. 2021.*Pengaruh Pengawasan Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Kecamatan Bontonompo Kabupaten Gowa*.Jurnal Unismuh. Vol.2, No.5,Oktober 2021.

Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Sungkawa, dkk. 2024. *Standar Resep Dekontruksi Asinan Bogor Dalam Menghadapi NHI Tourism Skill Competition*

Yana, Fitri. 2023.*Pelaksanaan Tugas Sous Chef Pada Food And Beverage Product di Labersa Toba Hotel And Convention Centre Balegi*. Jurnal JOM FISIP. Vol.10, Edisi.I Januari-Juni 2023.