

# Tinjauan Operasional *Kitchen Departement* *Cambridge Hotel Medan Tahun 2022*

## *The Cambridge Hotel Medan Kitchen Operation Review 2022*

1<sup>st</sup> Bella Khairunnisah Tinambunan

*Fakultas Ilmu Terapan*

*Universitas Telkom*

Bandung, Indonesia

bellakhairunnisah@student.telkomuniv  
ersity.ac.id

2<sup>nd</sup> Riza Taufiq

*Fakultas Ilmu Terapan*

*Universitas Telkom*

Bandung, Indonesia

rizataufiq@telkomuniversity.ac.id

3<sup>rd</sup> Dendi Gusnadi

*Fakultas Ilmu Terapan*

*Universitas Telkom*

Bandung, Indonesia

dendigusnadi@telkomuniversity.ac.id

Abstrak—*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 departement tersebut adalah melaksanakan pengolahan makanan untuk disajikan kepada para pelanggan. Sebelum makanan disajikan kepada pelanggan, terdapat beberapa prosedur yang harus ditaati mulai dari awal pembuatan makanan hingga penyajian makanan. Selain itu, hal itu menjadi hal yang layak untuk dipelajari, sehingga tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kegiatan operasional pada departemen *kitchen*. Dalam penelitian ini, metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan studi dokumentasi. Hasil penelitian adalah menyajikan fakta kegiatan operasional *kitchen* departemen di Cambridge Medan

Kata Kunci — Standar operasional prosedur (SOP), *Food & Beverage Product*,

Cambridge Hotel Medan

Abstract—One of the departments responsible for the activities carried out in the kitchen is Food & Beverage Product. The department's responsibility is to carry out food processing to be served to customers. Before the food is served to customers, several procedures must be followed from the beginning of food preparation to serving food. In addition, it becomes something worth studying, so this research aims to find out operational activities in the kitchen department. In this study, the research method used is a qualitative method with data collection techniques through observation and documentation studies. The result of the research is to present facts about the operational activities of the kitchen department in Cambridge Medan.

Keywords— Standard Operating Procedures (SOP), *Food & Beverage Product*, The Cambridge Hotel Medan

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Hotel merupakan suatu bangunan atau perusahaan yang menyediakan jasa menginap dan juga menyediakan makanan, minuman serta fasilitas lainnya untuk tamu-tamu yang datang yang mana seluruh fasilitas diperuntukkan bagi seluruh masyarakat umum yang datang untuk menginap. Menurut Sulisyono, (2006:11) hotel adalah bagian integral dari usaha pariwisata yang menurut

keputusan Menparpostel disebutkan sebagai usaha-usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yaitu kamar tidur atau kamar tamu, makanan dan minuman, pelayanan-pelayanan penunjang lain seperti, fasilitas olahraga, fasilitas laundry dan sebagainya. Maka dari beberapa pernyataan itu bahwa dapat disimpulkan bahwa hotel adalah akomodasi yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman dan bersifat umum serta fasilitas

lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola secara komersil.

Organisasi hotel merupakan gambaran mengenai tingkat jabatan di dalam suatu alur kepemimpinan dan juga menunjukkan hubungan tanggung jawab antara disetiap bagian atau departement yang ada di hotel itu. Dengan adanya struktur organisasi dapat memudahkan operasional hotel dengan membagi setiap tugas serta tanggung jawab kepada setiap karyawan sesuai dengan tingkatan jabatan yang ada dan dimilikinya. Struktur organisasi hotel ini memang sangat penting untuk menunjang dan memperlancar operasional hotel. Adapun salah satu department yang menunjang keberlangsungan pengelolaan hotel untuk pelayanan pada tamu adalah *Food & Beverage Product*.

*Food & Beverage Product*, merupakan bagian khusus untuk menangani produksi bahan makanan dan minuman. Tanggung jawab divisi ini terletak pada *kitchen*. *Kitchen* merupakan bagian hotel yang sangat menunjang dalam menyediakan makanan dihotel, baik dalam menyediakan *A'la Carte* atau *buffet*. Ada pun tanggung jawab *Food & Beverage Product* adalah salah satu penyediaan dan penyediaan makanan dan minuman terhadap tamu. Seperti yang kita ketahui, selain penjualan kamar sebagai sumber utama pendapatan hotel, penjualan makanan dan minuman merupakan pendapatan terbesar bagi kedua hotel.

Selanjutnya adalah *Food & Beverage Production*, bertujuan untuk melaksanakan penjual makanan dan minuman. Namun, tujuan dari bagian ini adalah sekalipun melakukan fungsi menjual makanan dan minuman, dibalik itu semuanya terdapat kegiatan-kegiatan yang sangat kompleks, seperti melaksanakan usaha pengembangan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan-kegiatan yang dapat menarik tamu untuk makan dan minum di hotel, melakukan pembelian bahan-bahan makanan dan minuman, penyimpanan bahan-bahan makanan dan minuman, melakukan pengolahan, penyajian makanan dan minuman serta penghitungan produk. Selanjutnya, terdapat bagian *Food & beverage product*

yang bertanggung jawab atas pembuatan makanan dan minuman yang sesuai dengan standar resep dengan cita rasa yang tinggi.

Cambridge Medan merupakan salah satu hotel berbintang 5 di Medan tempat penulis melaksanakan penelitian pada bagian Kitchen, oleh sebab itu penulis tertarik untuk menyusun Proyek Akhir dengan judul Tinjauan Operasional Kitchen Departement Cambridge Hotel Medan Tahun 2022

## B. Rumusan Masalah

Berdasarkan Latar Belakang yang dikemukakan di atas maka dapat dirumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Stuktur Organisasi Kitchen di Hotel Cambride Medan?
2. Bagaimana kegiatan operasional Kitchen Department di Hotel Cambridge Medan?

## II. KAJIAN TEORI

### A. Pengertian hotel

Hotel merupakan bangunan publik yang mulai dikenal sejak akhir abad ke-17. Kata hotel diambil dari bahasa Perancis Kuno, "Hostel" yang diartikan sebagai tempat untuk menampung para pendatang baru atau dapat disebut juga sebagai bangunan yang menyediakan pondokan dan makanan bagi masyarakat umum (Ahmad, 2021). (Widanaputra, 2009, p. 16) berpendapat bahwa hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang dikelola secara komersial menggunakan baik seluruh maupun sebagian dari bangunan yang ada untuk menyediakan fasilitas pelayanan jasa penginapan, penyediaan makanan dan minuman serta berbagai fasilitas bagi para tamu dan masyarakat umum. Menurut (Ikhsan, 2008, p. 2), hotel merupakan sebuah lembaga yang menyediakan fasilitas bagi para tamu untuk menginap, makan, minum, serta berbagai fasilitas penunjang lainnya dengan melakukan pembayaran dalam bertransaksi.

Pengertian lainnya mengatakan bahwa hotel adalah bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial bagi siapapun untuk mendapatkan pelayanan, penginapan, makan dan minum. Dalam (Hotels, motels and condominiums : design, planning and maintenance, 1976), Fred Lawson

mengungkapkan bahwa hotel digunakan sebagai sarana tempat tinggal umum untuk pariwisata dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran.

#### B. *Department yang Terdapat Di hotel*

Beberapa department pokok yang ada di hotel diantaranya adalah front office, housekeeping, food and beverage, marketing and sales, accounting, human resources, engineering and security (Sulastiyono A. , 2011).

##### 1. *Front office Department*

*Front office* department merupakan department yang berhubungan langsung dengan tamu, bertugas untuk melakukan penerimaan pemesanan kamar tamu, menerima pendaftaran tamu serta memberikan informasi yang diminta oleh tamu. Departemen ini menjadi muka dari hotel karena dapat memberikan kesan pertama kepada tamu yang menginap (Sulastiyono, 2007, p. 7). *Front office* department sebaiknya berada ditempat yang mudah terlihat sehingga dapat mempermudah tamu. Pada department ini terdapat beberapa seksi didalamnya yang terdiri dari reservasi, resepsionis, operator telepon, kasir, dan bell boy.

##### 2. *Food and Beverage Department*

*Food and beverage* merupakan department yang menangani pengolahan dan penyediaan makanan dan minuman serta memberikan pelayanan kepada tamu pada saat mereka makan. Departemen ini juga bertanggung jawab dalam mengembangkan produk makanan dan minuman, merencanakan kegiatan yang dapat menarik tamu datang ke restoran hotel melakukan persiapan pada produksi makanan dan minuman (Widanaputra, 2009). Department ini dibagi menjadi dua bagian yaitu :

###### a) *Food and Beverage Production*

Bagian ini merupakan bagian yang bertugas untuk melakukan pengolahan bahan makanan, dari

bahan mentah menjadi bahan jadi untuk dapat disajikan kepada para tamu.

###### b) *Food and Beverage Service*

Bagian ini merupakan bagian dari pelayanan kepada tamu dari pemesanan hingga pengantara makanan yang dipesan oleh tamu. Bidang ini dibagi menjadi *food service* dan *beverage service*.

##### 3. *Housekeeping Department*

*Housekeeping* department adalah department yang bertugas untuk menjaga kebersihan hotel dari luar ruangan hingga dalam ruangan, fasilitas publik yang dimiliki hotel dan berbagai fasilitas yang dimiliki hotel (Wardani, 2020).

##### 4. *Accounting Department*

*Accounting* department merupakan department yang memiliki tanggung jawab dalam menangani masalah administrasi hotel dari pengeluaran maupun pendapatan keuangan pada sistem pengelolaan hotel untuk dapat mengetahui perkembangan hotel.

##### 5. *Engineering Department*

*Engineering Department* merupakan department yang memiliki tanggung jawab dalam menangani pemeliharaan semua alat dan mesin yang ada di hotel. Dimulai dari perencanaan, konstruksi hotel dan perlengkapan yang ada di hotel, menjaga instalasi listrik dan air bersih bagi para tamu dan karyawan.

##### 6. *Marketing Department*

*Marketing* department merupakan bagian yang memiliki tugas untuk melakukan pemasaran dan pengenalan hotel kepada masyarakat maupun pelanggan untuk meningkatkan kunjungan tamu ke hotel setiap tahunnya dengan berbagai cara untuk meningkatkan pendapatan hotel (Widanaputra, 2009).

##### 7. *Purchasing Department*

*Purchasing* department merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab pada pembelian semua kebutuhan hotel

#### 8. *Personalia Department*

Department ini juga dapat disebut dengan HR department yang melakukan penerimaan dan penempatan karyawan yang bekerja di hotel, melakukan trainee, menyelesaikan dan menangani masalah yang dihadapi karyawan. Departemen ini juga bertanggung jawab terhadap pelatihan bagi para pekerja dari karyawan baru maupun lama (Widanaputra, 2009).

#### 9. *Security Department*

*Security department* merupakan bagian yang memiliki tanggung jawab untuk melakukan pengamanan dan penjagaan hotel serta tamu hotel yang menginap selama 24 jam (Widanaputra, 2009).

### C. *Pengertian Food & Beverage (F&B)*

*Food and beverage* berasal dari bahasa Inggris yang artinya makanan dan minuman. Departemen ini bertanggung jawab pada makanan dan minuman bagi para tamu dengan mengutamakan cita rasa dan pelayanan terbaik. *Food and beverage* merupakan suatu industri yang bergerak dalam melakukan pembuatan dan penyajian makanan dan minuman. Dalam dunia perhotelan, terlebih dalam hotel berbintang, F&B merupakan suatu departemen yang memiliki tanggung jawab untuk dapat memenuhi kebutuhan pelayanan makanan, minuman dan berbagai kebutuhan lainnya bagi para tamu dengan pengelolaan secara komersial dan profesional. *Food and beverage* merupakan bagian yang bertanggung jawab dan bertugas untuk dapat melakukan penyediaan makanan dan minuman untuk customer secara mandiri. Menurut (Mertayasa, 2016, p. 2) F&B merupakan bagian yang memiliki tugas utama untuk dapat menyiapkan dan juga menyajikan makanan dan minuman bagi para tamu baik di hotel maupun di luar hotel.

Di hotel Cambridge, *food and beverage service* merupakan department pelayanan yang menyediakan makanan dan minuman sehingga harus bertanggung jawab dalam menyediakan tempat hiding dan mengurus semua pelayanan yang berhubungan dengan makanan dan minuman. Pelayanan ini dipersiapkan untuk mendapatkan kepuasan

dari konsumen. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pelanggan juga dilakukan beberapa inovasi dengan melakukan pembuatan menu yang menarik.

### D. *Pengertian dan fungsi Dapur*

Dapur adalah tempat untuk mengolah makanan. Oleh karena itu, dapur harus bersih dan higienis. Ruang dapur perlu mendapat perhatian khusus, untuk itu para ahli merancang ruang dapur sedemikian rupa supaya orang yang bekerja merasa senang dan suka bekerja di dapur. Selain itu dapur juga harus dilengkapi dengan berbagai jenis perlengkapan. Ahli masak dari perancis lebih mengutamakan ruang dapur dari pada ruang lainnya karena menurut mereka cinta melalui makanan.

Ruang dapur berfungsi untuk mengolah makanan, yang setiap pekerjaannya yang tidak lepas dari api. Sebaiknya ruangan dapur harus dibuat dari bahan yang tidak mudah terbakar, kuat dan mudah dibersihkan.

Menurut Sudira (1994:1-4) ‘*Kitchen is a room or other space ( as well area or special building ) with facilities for cooking*’ dengan begitu dapat dipersingkat yaitu dapur adalah ‘ruangan yang memang diperuntukkan khusus untuk memproses dan memasak. Menurut Minantyo (2011) dapur merupakan suatu tempat untuk menyimpan, menyiapkan bahan makanan sehingga dapat diolah sebagaimana makanan tersebut dapat disajikan sesuai standart yang dapat dikonsumsi. Sedangkan menurut Aprilia (2018) dapur merupakan salah satu tempat dimana para koki menyiapkan dan membuat makanan yang akan dijual kepada tamu lewat restoran di hotel eksklusif layanan kamar.

Di dalam suatu dapur yang kecil biasanya diadakan penggabungan fungsi-fungsi, bagian atau jabatan, sehingga untuk dua atau tiga bagian pada dapur yang besar menjadi satu bagian saja pada dapur yang kecil. Akan tetapi penggabungan tersebut harus dilakukan dengan perhitungan yang matang agar tidak menimbulkan kendala dalam mekanisme operasionalnya. Perhitungan yang cermat tersebut didasarkan kepada luas area dapur yang ada, jumlah kamar hotel, jumlah unit penjualan yang ada, serta dikaikkan pula dengan asumsi jumlah



tamu yang datang secara rata-rata setiap harinya.

Fungsi utama ruangan di dalam dapur hotel adalah:

1. Pusat kegiatan, proses bahan makanan hotel
2. Pusat kegiatan pengolahan makanan di hotel.
3. Pusat kegiatan masak-memasak makanan di hotel.
4. Alat pengukur reputasi dan image hotel melalui kualitas makanan.

#### E. Syarat-syarat Dapur Hotel internasional

##### 1. Cukup Ventilasi

Pertukaran udara sangat penting di dapur agar sisa pembakaran di dapur dapat keluar dengan sempurna misalnya dibuat jendela/ventilasi atau corong asap/penyedot diatas kompor untuk mengeluarkan sisa pembakaran. Selain itu untuk pertukaran udara, ventilasi juga berguna untuk menghilangkan bau makanan.

##### 2. Penerangan

Dapur harus cukup sinar matahari, dapur yang gelap dan lembab akan menimbulkan bau, mempercepat kuman-kuman berkembang, dan menjadisarang binatang seperti kecoa, lalat, semut, dan tikus. Pada malam dan siang hari bila dapur kurang sinar matahari sebaiknya memakai lampu pijar.

##### 3. Lantai dan dinding

Lantai sebaliknya yang bertanggung, agar lebih mudah dibersihkan dari kotoran dan lemak. Dinding sebaliknya dari bahan yang tidak mudah terbakar. Dinding warna putih memberi kesan bersih dan ruangan menjadi terang atau warna hijau (muda) karena warna itu tidak disukai lalat.

#### G. Pengertian Standart Operating Procedure (SOP)

SOP merupakan susunan pelaksanaan pekerjaan mengenai dimana, bagaimana, bilamana dan siapa yang mengerjakan pekerjaan itu. SOP dijadikan tolak ukur dalam melakukan suatu pekerjaan agar sesuai

dengan fungsi dan nilai kerja berdasarkan beberapa indikator seperti Teknik, administratif, tata kerja yang sesuai dengan prosedur, prosedur dan juga sistem kerja pada divisi pekerjaan yang diperlukan (Wahyuni & Parma, 2020). Dalam standard operating procedure terdapat beberapa hal penting yang tertera di dalamnya (Purnamasari, 2015, p. 13) seperti :

##### 1. Konsistensi

Konsistensi diperlukan untuk menjaga kedisiplinan pekerja. Hal ini dilakukan karena penggunaan SOP sebagai suatu ketetapan sehingga harus konsisten untuk mencapai kedisiplinan.

##### 2. Efisiensi

Efisiensi diperlukan untuk mendukung aktivitas semua pekerja agar pekerjaan dapat dilakukan secara efisien tepat sasaran sesuai dengan apa yang ingin dicapai.

##### 3. Kesalahan yang diminimalisir

SOP berisi prosedur langkah kerja secara sistematis untuk menghindari kesalahan yang dapat menyebabkan kerugian yang besar bagi perusahaan terkait.

##### 4. Penyelesaian Masalah

SOP dapat digunakan jika terjadi konflik antara karyawan karena jika terdapat kesalahpahaman antar pekerja semua keputusan dikembalikan lagi ke SOP yang telah disusun untuk menimbulkan konflik berkepanjangan.

##### 5. Perlindungan Tenaga Kerja

SOP juga berisi perlindungan terhadap tenaga kerja meliputi persoalan karyawan, seperti sikap loyalitas karyawan terhadap perusahaan dan karyawan sebagai individu secara personal. Dengan adanya SOP sehingga terdapat batasan antara karyawan sebagai individu dan sebagai pekerja.

##### 6. Peta Pekerja

Peta pekerja dibuat agar semua kegiatan dapat tersusun secara rapi dan memfokuskan pekerjaan pada pola pekerja yang telah ditetapkan sehingga pekerja menjadi lebih disiplin.

##### 7. Batasan pertahanan

Di Dalam SOP harus terdapat procedural mengenai aktivitas dari suatu perusahaan yang dijelaskan dengan jelas sehingga dapat menjadikan SOP sebagai batasan pertahanan. SOP juga diperlukan untuk melakukan inspeksi di kemudian hari yang harus dilakukan sesuai prosedur dan tidak langsung ke departemen tertentu

### III. METODOLOGI

#### A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan studi deskriptif sebagaimana diungkapkan oleh Deddy Mulyana yang dikutip dari bukunya "Metodologi Penelitian Kualitatif". Metode penelitian kualitatif dalam arti penelitian kualitatif tidak mengandalkan bukti berdasarkan logika matematis, prinsip angka, atau metode statistik. Penelitian kualitatif bertujuan mempertahankan bentuk dan isi perilaku manusia dan menganalisis kualitas- kualitasnya, alih-alih mengubah menjadi entitas-entitas kuantitatif. (Mulyana, 2003:150).

#### B. Teknik Penentuan Informan

Dalam Penelitian ini, peneliti menggunakan informan (narasumber). Pemilihan informan-informan pada penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling. Teknik purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Adapun informan penelitian ini adalah karyawan dan beberapa staff kitchen department Cambridge Hotel Medan. Pemilihan informan sendiri berdasarkan pengaruhnya terhadap relevansi judul dan fokus dari peneliti terhadap Tinjauan Operasional Kitchen Department Cambridge Hotel Medan di dalam setiap komunikasi antara karyawan serta staff yang terjadi dalam interaksi sesama antara department.

Sebagai informan peneliti memilih beberapa informan Kunci seperti Ismail yang merupakan Senior CDP Cambridge Hotel Medan yang besar dalam setiap pengambilan keputusan saat melakukan briefing dan breakfast, kemudian peneliti memilih Paian Hasiholanselaku Executive Chef Cambridge

Hotel Medan, dikarenakan tugasnya mengkomunikasikan informasi dan berperan langsung menghadapi para anggota karyawan /staff kitchen department Cambridge hotel Medan, lalu peneliti memilih Haris Karo-Karo, dan Yehezkiel sebagai informan pendukung karena dari mereka lah peneliti dapat mendapatkan data yang berkaitan dengan pengembangan bagaimana karyawan/staff melakukan tinjauan operasional pada kitchen department tersebut.

#### C. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah cara yang dipakai untuk mengumpulkan data dengan menggunakan metode-metode tertentu. Metode-metode yang akan digunakan dalam penelitian ini, antara lain Studi pustaka yaitu dengan menggunakan tinjauan pustaka dan internet searching atau penelusuran data online. Selanjutnya melalui studi lapangan, yaitu dengan observasi, wawancara dan dokumentasi.

#### D. Uji Keabsahan Data

Uji keabsahan data dalam penelitian ini meliputi diskusi dengan teman sejawat, membercheck dan triangulasi.

#### E. Teknik Analisa Data

Data yang diperoleh dalam lapangan harus segera dituangkan dalam bentuk tulisan dan dianalisis. Salah satu cara yang dapat dilakukan adalah dengan mengikuti langkah bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

##### 1. Pengumpulan Data

Data yang dikelompokkan selanjutnya disusun dalam bentuk narasi – narasi, sehingga berbentuk rangkaian informasi yang bermakna sesuai dengan masalah penelitian.

##### 2. Reduksi Data

Data yang diperoleh dalam lapangan ditulis dalam bentuk uraian atau laporan yang terperinci. Laporan ini akan terus bertambah. Bila tidak dianalisis sejak awal, akan menambah kesulitan. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan

lapangan sebagai bahan “mentah” disingkatkan, direduksi, disusun lebih sistematis, ditonjolkan pokok-pokok yang penting, diberi susunan yang lebih sistematis sehingga lebih mudah dikendalikan. Data yang direduksi diberi gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan, juga mempermudah peneliti untuk mencari kembali data yang diperlukan.

### 3. Penyajian Data

Melakukan interpretasi data yaitu menginterpretasikan apa yang telah diinterpretasikan informan terhadap masalah yang diteliti.

### 4. Penarikan Kesimpulan

Pengambilan kesimpulan berdasarkan susunan narasi yang telah disusun pada tahap ketiga, sehingga dapat memberi jawaban atas masalah penelitian laporan ini akan terus bertambah. Bila tidak dianalisis sejak awal, akan menambah kesulitan. Laporan-laporan itu perlu direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal yang penting, dicari tema atau polanya. Jadi laporan lapangan sebagai bahan “mentah” disingkatkan, direduksi, disusun lebih sistematis, ditonjolkan.

### 5. Evaluasi

Melakukan verifikasi hasil analisis data dengan informan, yang didasarkan pada kesimpulan tahap keempat. Tahap ini dimaksudkan untuk menghindari kesalahan interpretasi dari hasil wawancara dengan sejumlah informan yang dapat mengaburkan makna persoalan sebenarnya dari fokus penelitian. Tahapan – tahapan dalam analisis data di atas merupakan bagian yang tidak saling terpisahkan, sehingga saling berhubungan antara tahapan yang satu dengan yang lain. Analisis dilakukan secara continued dari awal sampai akhir penelitian, untuk mengetahui Pola Komunikasi Kelompok kitchen department cambridge hotel medan

### A. Gambaran umum Standar Operasional Prosedur Kitchen department Cambridge Hotel medan

Seorang karyawan /staff cambridge hotel medan pada dasarnya mengetahui sop serta tinjauan operasional yang diterapkan pada perusahaan khususnya dicambridge hotel medan.hal ini sangat penting untuk semua proses yang dilakukan .dan juga sama dilakukan semua kepada para staff kitchen department yang ada di cambridge hotel medan tersebut ,agar bisa mendapatkan hasil yang bagus serta kualitas pada pekerjaan yang dilakukan oleh para staff kitchen dalam embaut menu-menu yang disajikan kepada para tamu atau pengunjung hotel.disetiap kegiatan pastinya ada pengolahan makanan tentunya memiliki prosedur dalam tahap pembuatan makanan sendiri selalu diawasi oleh senior serta kepala chef sendiri (executive chef)agar makanan atau produk yang dihasilkan bebas dari kontaminasi benda lain atau bersih/hygiene.

Tahapan pembuatan makanan biasanya diawali pada bagian butcher/tempat untuk memotong daging,pemotongan daging biasanya selalu diawasi oleh kepala kitchen dimulai dari bentuk potongan,ukuran dan bagian daging yang akan diambil untuk proses pembuatan makanan tertentu.setelah itu daging akan dibawa untuk dicuci dengan bersih oleh staff kitchen sebelum digunakan atau dimasak untuk menjadi sebuah makanan atau produk yang akan dijual kepada tamu .

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis ketika melakukan praktik kerja lapangan ,ada beberapa point dari tahapam prosedur diatas yang masih belum tetap dilakukan oleh pihak kitchen sebagai contohnya seperti penulis sering sekali melihat dan menemukan sayur-sayuran yang berada didalam chiller kurang bersih serta keadaan dalam chiller kotor sehingga di pegang berair yang berarti masih kurang pengamatan pada saat proses pencucian pada sayur yang akan disimpan ke dalam chiller serta lantai chiller yang akan dibersihkan.hal ini berarti bahwa kita simpulkan bahwa penerapan SOP atau standart operasional

## IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

prosedur pada karyawan/staff kitchen masih kurang teliti dalam proses penerapannya.

Disisi lain para trainee bingung dengan keadaan tersebut karena belum mendapatkan arahan lebih dari para senior nya di kitchen dengan dihadapkan pada dua pilihan antara melaporkan bagaimana kondisi bahan terlebih dahulu kepada senior atau kita langsung mengambil dan mencuci serta langsung mengolah bahan makanan tersebut.dalam hal ini dapat ditegaskan bahwa pengawasan dari kepala kitchen sangat penting dibutuhkan agar SOP bisa terealisasi dengan baik dalam proses penerapannya dan kegiatan kerja dapat berjalan dengan lancar.

#### B. Penerapan Operasional kitchen department di cambridge hotel Medan

Pengolahan makanan di hotel tersebut merupakan tanggung jawab penuh dapur atau kitchen sendiri dan suatu keterampilan serta keahlian yang memadai dari setiap petugas atau menunjang kelancaran operasional bagian dapur.adapun pelaksanaan kegiatan pelaksanaan pekerja kitchen cambridge hotel medan

1. Memeriksa bahan-bahan makanan setiap akan melaksanakan tugasnya
2. Menyimpan bahan-bahan makanan yang sudah dibeli pada tempat yang ditentukan agar tidak berantakan dan tidak terjadi pembusukkan
3. Selalu mempersiapkan segala keperluan alat-alat dapur dan bahan makanan yang akan diolah
4. Mengolah makanan sesuai pesanan tamu
5. Menghidangkan makanan sesuai dengan porsi
6. Membersihkan kembali area dapur

#### C. Pentingnya Menerapkan SOP pada kitchen Food & beverage Prodcut di cambridge Hotel Medan

Keberadaan *SOP (Standart Operasional Procedure)* sangat penting bagi operasional khususnya pada perusahaan hotel dengan adanya SOP Perusahaan kita bisa mengantisipasi berbagai situasi yang mungkin

akan terjadi dalam menjalankan kegiatan pekerjaan dan pelatihan (Training) tersebut.

SOP atau *standart operasional prosedur* adalah system atau prosedur yang disusun untuk memudahkan ,merapihkan dan menertibkan pekerjaan .sistem ini berisi urutan proses pekerjaan mulai dari awal sampai akhir.perusahaan yang telah memahami kebutuhan standart acuan ,agar para karyawan dapat memahami dan melakukan tugasnya sesuai standart yang digariskan oleh perusahaan ,menyadari akan hal pentignya sop ini.bahkan perusahaan juga membuat sop untuk product yang dikeluarkan oleh perusahaan tersebut ,agar para konsumen dapat mengetahui cara menggunakan produk tersebut tanpa adanya salah.

SOP atau *Standart Operasional prosedur* yang harus ditetapkan oleh hotel harus sangat prioritas untuk kelancaran kegiatan pekerjaan pada dapur atau Food & beverage Product tujuannya adalah untuk meningkatkan pelayanan serta penyajian menu yang akan diberikan kepada tamu atau pengunjung dan juga kelancaran operasional kerja yang ada di cambridge hotel medan.

Untuk kegiatan sendiri juga perlu menerapkan SOP ini ,hal ini dimaksud agar pada saat melakukan pekerjaan dihotel Cambridge medan sudah bisa mengerti dan bisa menjalankan tugas nya masing-masing dengan baik tanpa harus kita arahkan lagi dan ditegur oleh senior atau karyawan/staff hotel yang bekerja di bagian food&Beverage product ,maka dari itu sebelum melakukan atau memulai pekerjaannya di dapur ,setiap trainee akan diberi pengarahan dan pembelajaran mengenai pentingnya SOP dalam kegiatan pelatihan saat breafing.

Pada saat diberikan pengarahan akan diberikan informasi mengenai pemberlakuan SOP dsalam kegiatan seperti kebersihan, pengguna waktu dan terutama adalah untuk kelancaran operasional kerja termasuk juga pelatihan yang dilakukan oleh Cambridge hotel medan .jika semua hal tersebut dapat dan sudah bisa diterapkan dengan baik maka operasional kerja akan menunjang kualitas kerja yang dilakukan oleh karyawan/staff Cambridge hotel medan.



## V. KESIMPULAN

### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengamatan mengenai “Tinjauan Operasional kitchen Department Cambridge hotel Medan Tahun 2022” dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Bahwa dapur adalah tempat untuk mengolah bahan makanan serta penyajian makanan sesuai dengan porsi tamu, lalu pada SOP (standart Operasional Prosedur) pada dapur dilakukan sudah termasuk ke dalam standart operasional yang ditentukan oleh pihak hotel lalu penyajian makanan dapat dihidangkan sesuai dengan tingkat kepuasan tamu serta selera masing-masing dari tamu.
2. Dalam penerapan operasional sendiri melakukan tanggung jawab atas dapur dimana keterampilan serta menunjang kelancaran jalannya operasional food & Beverage product dan procedure yang mempermudah dalam pelaksanaan pekerjaan di kitchen department Cambridge hotel medan .

### B. Saran

Saran dari hasil penelitian Tinjauan Operasional Kitchen Department cambridge hotel medan tahun 2022, sebagai berikut :

1. Untuk penerapan operasional kitchen department lebih memperhatikan bagaimana penerapan yang sudah ada agar lebih mengutamakan kebersihan serta tanggung jawab lebih ditingkatkan lagi yang ada di dapur apakah sudah sesuai atau belum.
2. Perlu adanya peningkatan dalam dapur sebaiknya menjaga hygiene&sanitasi karena dapur adalah tempat untuk mengolah bahan makanan serta penyajian makanan kepada tamu lalu penerapan kegiatan dapur ditinjau kembali serta SOP pada dapur bisa disesuaikan dengan baik dan benar.

City. Tourism Economics, Hospitality and Business Management Journal, 1(1), 93-100.

Baskara, I. (2018). The Implementation of Standard Operating Procedure (SOP) by Waiters and Waitress at Tamingsari Turi Beach Resort Batam. JOM FISIP, 5(10).

Ekotama, S. (2015). Pedoman Mudah Menyusun SOP. Yogyakarta: MedPress.

Ikhsan, A. (2008). Sistem Akuntansi Perhotelan Edisi Pertama. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Lawson, F. (1976). Hotels, motels and condominiums : design, planning and maintenance. London: Architectural Press.

Mertayasa. (2016). Food & Beverage Service Operational. Yogyakarta: ANDI.

Nurnawati, E. K., & Ardyrusmarryya, D. (2017). Pemetaan Hotel Untuk Menunjang Potensi Wisata Berbasis Mobile Untuk menunjang Smart City. PROSIDING SENSEI 2017, 1(1).

Purnamasari. (2015). Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis).

Sulastiyono. (2007). Teknik dan Prosedur Divisi Kamar Pada Hotel Bintang. Bandung: Alfabeta.

Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.

Wahyuni, I. A., & Parma, I. P. (2020). Food, Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food and Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali. Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata, 3(1), 20-28.

## REFERENSI

Ahmad, A. J. (2021). Analysis of the Application of the CHSE Program in 3 and 4 star hotels in Berastagi Tourism