

## **PENDELEGASIAN TUGAS KEPADA *TRAINEE* DI *MAIN KITCHEN* GRAND ROYAL PANGHEGAR HOTEL BANDUNG**

**Asep Rijwan, Rian Andriani**

Jurusan Perhotelan

Bina Sarana Informatika Bandung

Jalan Sekolah Internasional No. 1-6 Antapani, Bandung 40282

aseprijwan@yahoo.com, rian.rrn@bsi.ac.id

**Abstract** - *The problem is how to meticulous the delegation's task to the trainee in the Main Kitchen, how the standard operational procedure for the delegation of task to the trainees in the main kitchen, as well as how chance and opportunity from the delegation of the task to the trainee in the Main Kitchen. In terms of data processing, the author uses descriptive analysis, the methods that attempt to collect data and in accordance with the actual circumstances, present and analysis and than can give you a pratty clear picture of the object being examined and than take his conclusion. Based on the results observation it can be inferred that the delegation of task to the trainee in the Main Kitchen of the Grand Royal Panghegar was implemented very well, it can bee seen with pretty clear delegation the task of properly licensed by the trainees. Standard operational procedure of the delegation to the trainees in the Main Kitchen of the Grand Royal Panghegar Hotel is good, it can bee seen that the trainees can perform activities in the main kitchen with good anyway. The chances of the delegation of the task to the trainee in Main Kitchen of the Grand Royal Panghegar Hotel makes the trainees more confidence, have new experiences in food processing, futher increasing the skill of the trainees, and and have the knowladge that more than ever, and staff were not going to get too much of the burden work, sice most can be done by tranees with good. Base on the resoult of observation and discution, the authors conclude that when standard operational prosedures by delegation to trainees run well, then in addition to impact both to trainees will impact both to staff or to staff or the hotel it self.*

**Abstrak** - Masalah yang di teliti adalah bagaimana pendelegasian tugas kepadatraineedi *main kitchen*, bagaimana standar operasional prosedur pendelegasian tugas kepada *trainee* di *main kitchen*, serta bagaimana kesempatan dan peluang dari pendelegasian tugas kepada *trainee* di *main kitchen*. Dalam hal pengolahan data, penulis menggunakan analisis deskriptif, yaitu metode yang berusaha mengumpulkan data dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya, menyajikan serta menganalisisnya sehigga dapat memberikan gambaran yang cukup jelas atas objek yang diteliti dan kemudian di ambil kesimpulannya. Berdasarkan hasil observasi ini dapat disimpulkan bahwa pendelegasian tugas kepada *trainee* di *Main Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel* sudah dilaksanakan dengan sangat baik, hal ini dapat dilihat dengan di selesaikannya delegasi tugas dengan baik pula oleh *trainee*. Standar operasional prosedur pendelegasian kepada *trainee* di *Main Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel* sudah baik, hal ini dapat dilihat bahwa *trainee* dapat melaksanakan kegiatan- kegiatan yang ada di *main kitchen* dengan baik pula. Peluang dari pendelegasian tugas kepada *trainee* di *Main Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel* menjadikan *trainee* lebih percaya diri, memiliki pengalaman baru dalam mengolah makanan, lebih meningkatnya *skill trainee*, dan memiliki pengetahuan yang lebih dari sebelumnya, dan *staff* pun tidak akan mendapat terlalu banyak beban pekerjaan, karena sebagian dapat dikerjakan oleh *trainee* dengan baik. Berdasarkan dari hasil observasi dan pembahasan tersebut, penulis menyimpulkan bahwa apabila standar operasional prosedur pendelegasian kepada *Trainee* dijalankan dengan baik, maka selain berdampak baik kepada *trainee* akan berdampak baik pula kepada *staff* atau hotel itu sendiri.

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan sektor usaha yang cukup diandalkan di Indonesia, sektor usaha ini menghasilkan devisa yang cukup tinggi untuk mendorong pembangunan di Indonesia. Sektor pariwisata diharapkan mampu memberikan kontribusi yang cukup besar dalam menghasilkan devisa nasional sehingga dapat menjadi tulang punggung perekonomian dan dapat membantu meningkatkan kemakmuran serta meningkatkan kesejahteraan rakyat banyak, oleh karena itu pemerintah sangat memperhatikan sektor pariwisata beserta sarana-sarannya. Sejalan dengan perkembangan pariwisata di Indonesia maka akan lebih dibutuhkan sarana dan prasarana untuk menunjang objek- objek wisata salah satunya adalah hotel dan restoran.

Hotel adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa, yang di tujuan untuk umum, dan menyediakan penginapan, makanan dan minuman serta fasilitas lainnya, dikelola secara *komersil*. Sebuah hotel akan berusaha untuk mewujudkan keuntungan yang sebesar- besarnya, untuk memenuhi hal tersebut, hotel dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada para tamunya. jika kita memberikan pelayanan yang baik kepada tamu, maka akan menjadi media promosi yang baik bagi hotel tersebut, sehingga pihak hotel dapat meraih keuntungan dengan datangnya para pelanggan baru. Untuk mencapai tujuan tersebut maka hotel memiliki beberapa departemen yang mempunyai ruang lingkup serta tugas dan administrasi hotel yang berbeda.

Berdasarkan hasil observasi di *Grand Royal Panghegar Hotel*, memiliki beberapa departemen. salah satu departemen adalah *Food and Beverages Departement (F&B Departement)*. *F&B Departement* terbagi menjadi dua yaitu: *F&B Service* dan *F&B Product*, bagian departemen tersebut saling bergantung satu sama lain, *F&B Product* bertugas memproduksi makanan dan minuman, sedangkan *F&B service departement* bertugas dalam menyiapkan peralatan makan dan menyajikannya kepada tamu, salah satu *outlet* di *F&B product* yang berperan dalam memproduksi makanan di *Kitchen* yaitu *Main Kitchen*.

*Main Kitchen* adalah dapur utama di sebuah hotel, namun di dalam operasional sebuah hotel dapur sangat memegang peran

penting, karena tugas utama dari bagian dapur adalah tempat pengolahan makanan dan minuman, mulai dari bahan mentah hingga siap disajikan kepada tamu. Menurut Bartono dalam Sulton

( 2013:11-12), "fungsi utama dapur hotel adalah pusat kegiatan proses bahan baku makanan di hotel, pusat kegiatan pengolahan makanan di hotel, pusat kegiatan masak - memasak makanan di hotel, tempat menghasilkan resep yang baku suatu hidangan di hotel, alat pengukur reputasi dan *image* hotel, melalui pengolahan makanan".

Dalam proses memproduksi makanan tersebut *trainee* di *kitchen* berperan sangat penting sehingga memudahkan para *staff main kitchen* pada saat bekerja, dimulai dari pengambilan bahan makanan ke *Receiving* dan *Store, Preparation*, sampai *refill* ke *buffet*, contohnya, pada saat *evening shift*, pada saat bertugas di *evening shift* tidak ada *staff* yang bertugas dikarenakan kurangnya *krue main kitchen*, dan yang ada hanya *trainee* saja, maka dari itu *supervisor* memberikan pendelegasian wewenangnya terhadap *trainee* untuk mengerjakan seluruh pekerjaan di *main kitchen* pada saat *evening shift*, seperti mengambil bahan makanan ke *store*, menyelesaikan *preparation* yang belum lengkap dari *shift* sebelumnya, dan memproduksi sebagian makanan untuk *breakfast* yang waktu pengerjaannya membutuhkan waktu cukup lama, oleh karena itu pendelegasian tugas tersebut sangatlah berperan, agar produksi makanan untuk *breakfast* hari berikutnya tetap berjalan dengan lancar.

### Identifikasi Masalah

Identifikasi masalah dari untuk memudahkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pendelegasian tugas kepada *trainee* di *Main Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel Bandung*.
2. Bagaimana standar operasional prosedur pendelegasian tugas di *main kitchen Grand Royal Panghegar Hotel Bandung*.
3. Bagaimana peluang dari pendelegasian tugas kepada *trainee* di *Main Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel Bandung*.

### Maksud Dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pendelegasian tugas kepada *trainee* di *Main Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel Bandung*.
2. Untuk mengetahui standar operasional prosedur pendelegasian tugas di *main kitchen Grand Royal Panghegar Hotel Bandung*.
3. Untuk mengetahui peluang dari pendelegasian tugas kepada *trainee* di *main kitchen Grand Royal Panghegar Hotel Bandung*.

## METODELOGI PENELITIAN

### Metode Pengumpulan Data

Metode penelitian untuk penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif.

Menurut Sukmadinata (2008:54), "Penelitian Deskriptif (*Deskriptif reserch*) adalah suatu metode penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau".

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang akurat dan *representative* dibutuhkan teknik pengumpulan data yang dipandang tepat, dimana peneliti bertindak sebagai *instrument* utama yang menyatu dengan sumber data dalam situasi yang ilmiah. Data dan informasi dikumpulkan peneliti menggunakan beberapa teknik diantaranya sebagai berikut:

### Wawancara

Menurut Sugiono (2009:317) menyimpulkan bahwa:

Wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu dan dengan wawancara, peneliti akan mengetahui hal-hal yang lebih mendalam tentang partisipan dalam menginterpretasikan situasi dan fenomena yang terjadi yang tidak mungkin bisa ditemukan melalui observasi.

### Observasi

Menurut Supardi (2006:88), "Metode observasi merupakan metode pengumpul data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang diselidiki".

### Dokumentasi

Menurut Arikunto (2006:158), "Dokumentasi adalah mencari dan

mengumpulkan data mengenai hal-hal yang berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah, notulen, rapat, agenda dan sebagainya".

### Studi Pustaka

Penelitian ini menggunakan studi pustaka guna mempergunakan dasar teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti serta mempelajari literatur- literatur yang ada kaitannya dengan masalah yang diteliti.

Menurut Aerikunto (2006:166) " studi pustaka adalah pengumpulan data dengan cara mencari informasi melalui buku- buku, koran, majalah dan literaturre lainnya".

## PEMBAHASAN

### Sejarah Singkat Grand Royal Panghegar Hotel

Observasi dilakukan di Grand Royal Panghegar Hotel Jalan Merdeka No. 2, Bandung, Jawa Barat 40111 Telepon (022) 4232286, selama 6 (enam) bulan, terhitung mulai dari 23 Desember 2013 sampai dengan 23 Juni 2014 dan di tempatkan pada Khitchen Departement, Main Kitchen.

Hotel panghegar berdiri sejak tahun 1922 dengan nama Hotel Van Hengel milik seorang warga negara italia Ny. A. M. Meister, pada mulanya hotel ini hanya memiliki 40 kamar yang lebih menyerupai hotel " pension", yang di pimpin oleh suami dari Ny. Maister sendiri yaitu Tn. Popta.

pada tahun 1943 Bpk Ruhiyat bekerja di Van Hengel memegang tugas Pembukuan Perusahaan, lalu setelah beberapa waktu bekerja di Van Hengel Bpk Ruhiyat memutuskan untuk keluar dan bekerja di beberapa perusahaan, dan pada tahun 1955 Bpk Ruhiyat ditarik kembali ke Van Hengel karena pemilik membutuhkannya, pada saat itu sedang terjadi Konferensi Asia Afrika, dan Van Hengel di jadikan tempat menginap para wartawan dan orang- orang kepercayaan para kepala negara.

Pada suatu ketika Ny. Maister Harus kembali ke Italia karena orang tua beliau sakit, sehingga pada saat itu ia mempercayakan Van Hengel kepada Bpk Ruhyat. Setelah kembali dari italia Ny. Maister mengelola kembali Van Hengel dan mengembangkannya, sehingga kamar hotel bertambah menjadi 48 kamar, dan kualitas pelayanannya pun di tingkatkan.

Pada tahun 1959 Ny. Maister kembali ke italia untuk meneruskan bisnis keluarganya, lalu setahun setelah Ny. Maister

kembali ke Italia ia menawarkan kepada Bpk ruhiat untuk membeli Van Hengel. Karena pada saat itu sedang krisis moneter beliau menawarkan kepada para pengusaha yang ada di Indonesia, dan tak ada satupun yang hendak membelinya karena pada saat itu sedang terjadi krisis moneter, lalu Bpk Ruhiyat memutuskan untuk membelinya dengan cara mencicilnya sebanyak 8 kali.

Pada tahun 1962 proses pembelian pun berjalan, dan penghasilan pun meningkat, sehingga hanya dengan kurun waktu 6 tahun beliau bisa melunasi cicilan tersebut.

Pada tahun 1963 nama panghegar mulai digunakan, pelayanan hotel ditingkatkan sehingga menjadi standar nasional, lalu pada tahun 1968 hotel di renovasi sehingga kamar bertambah menjadi 60 kamar dengan gedung 2 lantai, pada tahun 1973-1975 bangunan di renovasi kembali menjadi 5 lantai sehingga jumlah kamar menjadi 114 kamar dan ber standar internasional.

Dan pada tahun 1982 bangunan kembali di jalan Merdeka di robohkan dan kembali di renovasi menjadi 10 lantai dengan di bantu oleh beberapa ahli dari ITB, sehingga kamar bertambah menjadi 223 kamar. Pada tahun 2004- 2006 renovasi kamar dan ruang meeting di lakukan secara besar- besaran, dan ditambahkan dengan pembangunan apartemen Grand Royal Panghegar kamar pun bertambah menjadi 434 kamar.

### **Kitchen Grand Royal Panghegar**

Kitchen Grand Royal Panghegar adalah salah satu departemen yang berperan penting untuk hotel, yaitu semua proses produksi makanan dan memberi keuntungan yang sangat besar pula bagi hotel, *Kitchen Grand Royal panghegar* terdiri dari beberapa section yaitu:

1. *Main kitchen Section*
2. *Open kitchen Section*
3. *Gardemanger Section*
4. *Butcher Section*
5. *Pool Terrace kitchen Section*
6. *Banquete Kitchen Section*
7. *Pastry And Bakery Section*
8. *Sky Lounge Pantry Saction*

### **Tugas Dan Tanggung Jawab Main Kitchen Grand Royal Panghegar**

Tugas dan tanggung jawab dari *main kitchen* adalah sebagai berikut:

1. Bertugas dan bertanggung jawab memproduksi makanan untuk *breakfast*

dari bahan mentah hingga siap di hidangkan.

2. Bertugas dan bertanggung jawab memproduksi makanan untuk *lunch* dari bahan mentah hingga siap di hidangkan.
3. Bertugas dan bertanggung jawab dalam pengadaan barang.
4. Bertugas dan bertanggung jawab untuk mengolah makanan setengah jadi untuk menu *alacarte*.

### **Pendelegasian Tugas Kepada Trainee Di Main Kitchen**

Pendelegasian tugas kepada *trainee* di *main kitchen* terbagi menjadi pada 2 (dua) shift.

Data ini di ambil berdasarkan *trainee job description* di *main kitchen* yaitu yaitu sebagai berikut:

#### **Kegiatan Pada Morning shift**

Kegiatan atau pada *morning shift* dilaksanakan mulai dari pukul 06.00- 14.00 WIB, dan datang tepat waktu 15 menit lebih awal sudah berada di hotel, dan langsung menuju ke *main kitchen* untuk melaksanakan kegiatan sebagai berikut:

1. Membaca jadwal menu *breakfast* untuk mengetahui menu- menu apa saja yang akan di siapkan dan dibuat pada hari itu, setelah waktu *breakfast* selesai sekitar pukul 10.00 untuk hari biasa dan pukul 11.00 untuk week end. Karena dalam sistem kerja di *Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel Bandung* adalah menyiapkan menu *breakfast* untuk hari berikutnya. Sama halnya dengan *breakfast*, pembuatan menu *lanch* dan *dinner* juga dibuat pada hari sebelum acara tersebut akan dilaksanakan.
2. Menangani *breakfast (handling breakfast)* yaitu menambah makanan di *buffet (refil)* atau disebut juga dengan istilah *runner*, lalu setelah waktu *breakfast* selesai, *trainee* melakukan *closing buffet*.
3. Mengambil bahan- bahan dari *chiller* dan *freezer* seperti sayur- sayuran, daging- dagingan, dan bahan lainnya untuk di produksi menjadi aneka jenis makanan.
4. Menyiapkan segala peralatan yang digunakan dalam operasional, di *main kitchen* serta memeriksa peralatan apa saja yang kurang, supaya tidak ada hambatan dalam bekerja.
5. Mengerjakan pekerjaan yang ada di *main kitchen* mulai dari tahap persiapan, tahap operasional, hingga tahap penyelesaian

dalam arti membantu *cook* dalam operasional di *main kitchen* karena segala pekerjaan akan berjalan dengan baik dan sesuai apa yang diharapkan apabila dalam bekerja selalu bekerja sama.

6. Mengambil barang- barang di *purchasing* baik jenis *groceries* maupun jenis *perishable* yang di pasok oleh *supplier*. Dalam pengambilan barang- barang tersebut pertama- tama barang di *check* terlebih dahulu oleh bagian *purchasing*, setelah di *check* kemudian masing- masing jenis barang di timbang, setelah di itu kemudian di angkut dengan *trolley* dan di masukan ke *cheller* dan *freezer*.
7. Setelah pekerjaan selesai kemudian membereskan semua peralatan kotor yang habis di pakai dan kemudian di serahkan kepada *steward* untuk di bersihkan.
8. *Handling offer* kepada *shift* berikutnya.

#### Kegiatan Pada *Evening Shift*

Kegiatan pada pada *evening shift* dilaksanakan mulai dari pukul 14.00- 22.00 WIB, dan datang tepat waktu 15 menit lebih awal sudah berada di hotel, dan langsung menuju ke *main kitchen*. Kegiatan pada *evening shift* yaitu meneruskan dan menyelesaikan pekerjaan yang belum di selesaikan *morning shift*, seperti apabila *preparation* belum selesai karena sibuk menangani *breakfast* maka *evening shift* yang akan menyelesaikan pekerjaan tersebut. Berikut pekerjaan *evening shift* secara terperinci:

1. Mengambil barang- barang *groceries* di *purchasing store* bila *morning shift* tidak sempat mengambilnya, lalu menata barang- barang ter sebut di *kitchen store*.
2. Meneruskan *preparation* yang belum diselesaikan oleh *morning shift*, dan mengerjakannya hingga selesai.
3. Mengolah makanan untuk *alacarte menu* hingga setengah jadi.
4. Mengolah bahan makanan untuk *breakfast* yang membutuhkan waktu lama dalam pematangannya seperti memasak nasi untuk nasi goreng, membuat bubur, dan lain- lain, karena jumlah kamar di *Grand Royal Panghegar Hotel* sangat banyak maka jumlah tamu pun berbanding dua kali lipat dari jumlah kamar, sehingga produksi makanan harus banyak pula, jadi persiapan *breakfast* dilakukan pada *evening shift*.
5. Membantu menangani *alacarte* di bila pesanan sedang ramai.

6. Menjaga *stand* pada saat *dinner*, seperti *stand pasta dan Australian Black Angus (OP Ribs)*.

#### Standar Operasional Prosedur Pendelegasian Di *Main Kitchen*

Menurut hasil wawancara dengan salah satu *Supervisor* atau *Chef De Partie di main kitchen*, Standar operasional prosedur pendelegasian di *Main Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel* adalah berdasarkan *job description*, dalam hal ini *job description* seorang *trainee* di *main kitchen* sama kedudukannya dengan *cook helper*, Tugas yang dilaksanakan oleh *cook helper* adalah melaksanakan persiapan awal. pekerjaan yang ringan, sedikit resiko seperti mengupas kentang, memotong sayur dan memasak makanan sederhana.

#### *Morning shift*

Pada saat *morening shift* kegiatan di *main kitchen* sangatlah banyak, pada saat *trainee* datang ke *main kitchen*, langsung membaca *log book*, melihat menu *breakfast*, lalu memulai untuk *handling breakfast*, seperti *refill* makanan ke *buffet*, membuat *agg deshiss*, dan sampai dengan *closing*, dan terakhir *preparation* untuk *breakfast* hari berikutnya. Dari penjelasan tersebut dapat di uraikan mengenai pendelegasian tugas pada saat *mornig shift* seperti:

#### 1. *Handling Breakfast*

Pada saat proses *handling breakfast* berjalan, *supervisor* mendelegasikan tugas kepada *trainee* untuk:

##### a. *Refill ke buffet ( buffet runner)*

*Refill* atau menambah makanan pembuka (*eppetizer*) sampai kepada makanan penutup (*dessert*) yang sudah kosong di *buffet*, pada saat proses *breakfast* terjadi, dan *supervisor* mendelegasikan tugas tersebut kepada *trainee*, mulai dari *salad, yoghurt, masakan oriental dan tradisional, western food, juice*, sampai kepada buah- buahan, dan ada pula yang di delegasikan untuk mempersiapkan kekurangan- kekurangan makanan yang mungkin terjadi pada saat proses *breakfas* terjadi.

##### b. *Closing*

*Closing* dilakukan pada saat waktu *breakfast* selesai yaitu pukul 10.00 untuk hari biasa dan pukul 11.00 untuk *week and*, dan tidak menutup kemungkinan hari biasapun *closing* pukul 11.00 apabila tingkat huni kamar sedang

tinggi, Setelah *closing* dilakukan, maka *trainee* didelegasikan juga untuk memisahkan makanan- makanan yang *chilld* dan yang *freez*.

c. *In charge* di *stand agg deshiss*

Pada saat *incharge* di *stand agg deshiss* *trainee* di delegasikan untuk melayani pesanan berbagai macam olahan telur dari tamu seperti, *omelete*, *scremble agg*, *boild agg*, *puch agg*, *suny site up*, dan *fried agg*.

## 2. Preparation

Proses *preparation* ini dilakukan ketika semua kegiatan *breakfast* selesai di lakukan, *preparation* ini ditujukan untuk *breakfast* hari berikutnya, sebelum proses *preparation* di lakukan *supervisor* (*chef de partie*) mendelegasikan tugas ini kepada *trainee*, lalu *trainee* membaca menu *breakfast* untuk esok hari, dan memulai proses *preparation* seperti:

- Mengeluarkan bahan baku makanan dari *chiller*.
- Membersikan bahan baku tersebut.
- Memulai proses pemotongan (*cutting process*).
- Dan memisahkan kedalam wadah- wadah sesuai menu.
- Lalu terakhir proses memberi nama menu (*marking*) pada bahan- bahan yang sudah di pisahkan tersebut.

## Evening Shift

Pada saat *evening shift* kegiatan di *main kitchen* juga cukup padat, dari mulai melengkapi *preparation* yang belum lengkap, pengambilan bahan baku ke *purchasing dry store*, mengolah sebagian masakan untuk *breakfast* hari berikutnya yang membutuhkan waktu lama, sampai kepada mengolah bahan makanan untuk menu *alacarte* hingga setengah jadi, dan itu lebih banyak di kerjakan oleh *trainee*, karna pekerjaan tersebut tidak begitu rumit, sehingga *supervisor* (*chef de partie*) mendelegasikan tugas tersebut. Berikut uraian pendelegasian tugas pada waktu *evening shift* di *main kitchen*:

### 1. Pengambilan Bahan Baku

Pada proses pengambilan bahan baku makanan ke *purchasing (dry store)* di delegasikan pada *trainee* karena tugas ini sangat *simple*, *trainee* tinggal mengambilnya saja dengan menggunakan *trolley* dan dengan membawa daftar bahan baku yang akan di ambil, daftar tersebut sudah di ajukan oleh

*chef de partie* kepada *purchasing dry store* melalui sistem *komputerisasi*.

## 2. Melengkapi Preparation

Ketika tingkat huni kamar hotel sedang tinggi, maka pada waktu *breakfast* sangat sibuk sekali, karena banyaknya tamu yang *breakfast*, maka *preparation* pun tidak bisa diselesaikan tepat waktu, maka dari itu pelengkapan *preparation* tersebut di delegasikan kepada *shift* berikutnya yaitu *evening shift*, pelengkapan bahan makanan untuk *breakfas* yang di maksud berdasarkan menu yang di rotasi setiap harinya, dan ada pula yang setiap hari harus di lengkapi seperti *condiment omelete*, mengocok telur untuk *omelete*.

## 3. Preparation menu lunch

*Preparation* menu *luch* pun di delegasikan kepada *trainee evening shift* karena menu *luch sundanese* dan pengolahan seperti daging- dagingan yang membutuhkan waktu cukup lama yang tidak memungkinkan di olah sebelum waktu *luch*, jadi pengolahannya pada *evening shift* sampai setengah jadi, lalu di dinginkan dan di simpan di *freezer* dan proses *finishing* di lakukan oleh *cook morning shift* hari berikutnya.

## 4. Pengolahan Sebagian Bahan Makanan

Pengolahan sebagian bahan makanan untuk *breakfas* yang membutuhkan waktu lama dalam proses pengolahannya di delegasikan kepada *trainee* karena inipun menu- menu yang cukup mudah dalam proses pengolahannya, seperti mengolah bubur ayam, menggoreng ayam lalu di suir- suir, menggoreng kerupuk, memasak nasi untuk nasi goreng.

## 5. Pengolahan bahan makanan untuk menu alacarte

Proses pengolahan bahan makanan untuk menu *alacart* pun di lakukan di *main kitchen* dan di delegasikan kepada *trainee*, seperti bahan daging- dagingan yang membutuhkan waktu lama dalam proses pematangannya, proses pengolahan makanan ini biasanya sampai benar- benar matang lalu di dinginkan dan disimpan di *freezer* yang berada di *butcher*.

Jadi proses pendelegasian tugas kepada *trainee* dilakukan tergantung keadaan dan kebutuhan dan sesuai dengan *trainee job description*.

## Peluang Dari Pendelegasian Tugas Kepada Trainee

Karena banyaknya tugas yang di delegasikan kepada *trainee*, *trainee* mendapatka kesempatan dan peluang dalam hal:

#### **Peluang Kepada Trainee**

1. Mendapatkan peluang untuk menambah kepercayaan diri dalam proses mengolah makanan.
2. Mendapatkan peluang untuk meningkatkan skill dalam proses finishing (mengolah makanan).
3. Mendapatkan peluang untuk menambah pengetahuan dalam proses pengolahan makanan.
4. Berpeluang untuk mendapat pengalaman yang belum pernah di dapat selama di kampus.
5. Berpeluang menyalurkan bakat dan *hobby* di dunia masak memasak.

#### **Bonafit Bagi Staff Main Kitchen**

1. Mempermudah pekerjaan *staff Main Kitchen*, dalam hal *preparation, set up ke buffet, buffet refill, closing buffet*, dan pengambilan bahan baku makanan.
2. Mempercepat pekerjaan *staff Main Kitchen* dalam hal *preparation, set up ke buffet, buffet refill, closing buffet*, dan pengambilan bahan baku makanan, apabila hal- hal tersebut dikerjakan oleh banyak orang (*trainee dan staff*), maka pekerjaanpun akan semakin cepat selesai.
3. Mengurangi beban pekerjaan *staff Main Kitchen*, karna semakin banyak orang, maka dalam hal pembagian pekerjaan pun akan semakin ringan.
4. Menekan pengeluaran pembayaran pegawai (*employ kost*), karena tujuan *trainee* bukan untuk mencari uang yaitu mencari ilmu, pengalaman, dan belajar, maka beban pengeluaran pembayaranpun tidak ada.

#### **Analisis**

Melihat teori pendelegasian tugas dan melihat kenyataan di lapangan sehingga penulis beranggapan sebagai berikut:

1. Pendelegasian tugas kepada *trainee* di berikan berdasarkan *job deskripton*, kebutuhan, dan keadaan pada saat operasional terjadi. Dalam hal ini penulis beranggapan pendelegasian tersebut sudah sesuai dengan apa yang *trainee* harapkan, karna bagi *trainee*, semakin banyak tugas, maka akan semakin banyak pula ilmu yang di dapat.
2. Standar operasional prosedur pendelegasian di *Main Kitchen Grand*

*Royal Panghegar* sudah cukup baik, karena selama penulis melakukan observasi, penulis tidak banyak menemukan hambatan- hambatan yang di hadapi, justru dengan standar operasional prosedur pendelegasian tersebut semakin memudahkan *trainee* dalam menjalankan tugasnya.

3. Peluang dari pendelegasian tugas kepada *trainee*, membuat *trainee* mendapatkan apa yang di harapkan dalam proses mencari ilmunya dan *staff* pun mendapatkan banyak *bonafit* dari pendelegasian tugas kepada *trainee* tersebut.

#### **PENUTUP**

##### **Kesimpulan**

Dalam *observasi* ini penulis mendapatkan beberapa kesimpulan antara lain:

1. Pendelegasian tugas kepada *trainee* di *main kitchen* terbagi menjadi pada 2 (dua) shift, yang pertama kegiatan pada *morning shift* dimulai pada pukul 06.00-14.00, dan datang tepat waktu 15 menit sebelum pekerjaan di mulai sudah ada di hotel, lalu langsung menuju ke *main kitchen* untuk melaksanakan kegiatan seperti *handling breakfast (buffet refill, closing buffet), preparation untuk lunch dan preparation* untuk *breakfast* hari berikutnya. Lalau yang ke dua kegiatan pada *evening shift* dilaksanakan mulai dari pukul 14.00- 22.00, dan datang tepat waktu 15 menit sebelum pekerjaan dimulai sudah berada di hotel, dan langsung menuju ke *main kitchen* untuk melaksanakan kegiatan seperti meneruskan dan menyelesaikan *preparation* yang belum selesai karena sibuk menangani *breakfast* maka *evening shift* yang akan menyelesaikan pekerjaan tersebut.
2. Standar operasional prosedur pendelegasian di *Main Kitchen Grand Royal Panghegar Hotel* adalah berdasarkan *job description*, dalam hal ini *job description* seorang *trainee* di *main kitchen* sama kedudukannya dengan *cook helper*, tugas yang dilaksanakan oleh *cook helper* adalah melaksanakan persiapan awal. pekerjaan yang ringan, sedikit resiko seperti mengupas kentang, memotong sayur dan memasak makanan sederhana. Berikut adalah pendelegasian pada saat operasional terjadi, pendelegasian tugas pada *morning shift* yaitu *Handling*

*Breafast* yang meliputi *Refill ke buffet (buffet runner), Closing, In charge di stand agg deshiss dan preparation. Dan* Pendelegasian tugas pada evening shift yaitu pengambilan bahan baku, melengkapi *preparation, preparation menu lunch, pengolahan sebagian bahan makanan, pengolahan bahan makanan untuk menu alacarte. Jadi proses* pendelegasian tugas kepada *trainee* dilakukan tergantung keadaan dan kebutuhan dan sesuai dengan *trainee job description*.

3. Karena banyaknya tugas yang di delegasikan kepada *trainee, trainee* mendapatka peluang untuk menambah kepercayaan diri dalam proses mengolah makanan, meningkatkan *skill* dalam proses *finishing* (mengolah makanan),menambah pengetahuan dalam proses pengolahan makanan, mendapat pengalaman yang belum pernah di dapat selama di kampus, dan menyalurkan bakat dan *hobby* di dunia masak memasak. *Bonafit Kepada Staff Main Kitchen* yaitu mempermudah pekerjaan, mempercepat pekerjaan, mengurangi beban pekerjaan *staff Main Kitchen*, dan menekan pengeluaran pembayaran pegawai (*employ kost*).

#### **Saran**

Setelah penulis mengamati dan merasakan langsung di tempat obsevasi, maka penulis mencoba memberikan saran-saran yang kiranya dapat diterima bagi pihak Hotel, khususnya *Kitchen Grand Royal Panghegar*.

1. Sebaiknya pendelegasian tugas kepada *trainee* agar lebih di perjelas lagi, maksudnya di perjelas adalah seperti adanya *job asigment* (pembagian tempat dan pekerjaan) yang tertulis agar *trainee* lebih faham dengan apa yang di delegasikan.
2. Sebaiknya standar operasional prosedur pendelegasian tugas kepada *trainee* di buat tertulis, agar terbentuk sistem yang baik di *main kitchen*.
3. Sebaiknya peluang dalam pendelegasian tugas agar lebih di tingkatkan, maksudnya adalah semakin *trainee* di ajarkan dengan pekerjaan di *main kitchen* maka akan semakin faham dan baik pula kinerja *trainee* dan akan semakin menguntungkan pula bagi pihak hotel atau *staff main kitchen*, karena beban pekerjaan akan semakin ringan.

#### **REFERENSI**

- Arief, Abdul Rahman (2005). *Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Arikunto, S. (2006). *Metodelogi penelitian*. Yogyakarta: Bina Aksara.
- Bartono dan Ruffino. (2000). *Food Production Managemen*. Yogyakarta: PT Andi.
- Nazir. (1998). *Metode Penelitian*. Jakarta : Rineka Cipta
- Sihite, Richard (2000) D. *Food Product*. Surabaya: SIC
- Sihite, Richard (2001) D. *Food Product*. Surabaya: SIC
- Sugiono. (2009). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, Syaodih (2008). *Metodologi Penelitian Pendidikan*, cetakan ke empat, Bandung: PT Remaja Rosdakarya offset.
- Sulastiyono, Agus (2008). *Menejemen Penyelenggaraan Hotel, Seri Menejemen usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi*. cetakan ke enam, Bandung: Alfabeta.
- Sulton, Samir (2013). *Tugas Akhir*. Bandung: STIEPAR YAPARI- AKTRIPA
- Supardi, M.d (2006). *Metodologi Penelitian*. Mataram: Yayasan Cerdas Press.
- Susanto, Azhar (2004). *Sistem Informasi Akuntansi Konsep dan Pengembangannya*. Bandung: Lingga Jaya.
- Website:**
- <http://anggritavita.blogspot.com/2013/10/dunia-boga-struktur-organisasi-dapur.html>  
24 Juni 2014 Pukul 21.21 WIB
- [http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/pelatihan-tenaga-kerja-definisi-tujuan\\_11.html](http://jurnal-sdm.blogspot.com/2010/11/pelatihan-tenaga-kerja-definisi-tujuan_11.html)  
26 Juni 2014 Pukul20.35 WIB
- <http://pendelegasianwewenang.blogspot.com/10-06-2014> Pukul 18.55 WIB
- Referensi dari buku “ *Manajemen dasar, pengertian dan masalah*” dengan nama pengarang Drs. Malayu

S.P. hasibuan dan penerbit CV. HAJI  
MASAGUNG.

<http://www.slideshare.net/imanbachtarsamad/standar-operasional-prosedur> 26 Juni  
2014 Pukul 20.47 WIB

<http://tammzt.wordpress.com/2012/05/03/4-pendelegasian-wewenang/> 24 Juni  
2014 Pukul 21.09 WIB

[http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2010/04/  
makalah-pendelegasian-wewenang  
10/06/2014](http://wartawarga.gunadarma.ac.id/2010/04/makalah-pendelegasian-wewenang/10/06/2014) 19.02 WIB