

PERANAN *COOK* DI *EVENT KITCHEN* HOTEL HYATT REGENCY BANDUNG

Rizky Firdaus, Rian Andriani

Akademi Pariwisata

Bina Sarana Informatika

Jalan Sekolah Internasional 1-6 Antapani Bandung, 40282

Abstract - Hotel is one of tourism supports, which is very important to accommodate tourist needs, related on home staying, restaurant, event organizing and entertainment, so service quality factor that gift become the key of success. Event organizing become the trends that has potential to be developed, one of quality service that very important is providing a dish for event activities, so chef part in kitchen event become the aspect that could deciding good or not the running of the event. Hotel Hyatt Regency Bandung as 5 stars hotel has 6 outlets to support the dish service for the event that held on the hotel. those 6 outlets are Banquet Kitchen outlet, Taruma Café Kitchen outlet, Regecy Kitchen outlet, Cha Yuen Kitchen outlet, Commissary Kitchen outlet and Simider Kitchen outlet. In a outlet there's usually has 6 til 7 cook. Where as they had their own part, such as chef de partie that providing and controlling the goods, and commis that managing the goods become the dish that could be served for the event activities. The every parts is very important for the succed of the event, and the succed of the event could impact the image of the hotel.

Keyword : Hotel, Even Kitchen, Cook

Abstrak - Hotel merupakan salah satu pendukung pariwisata, dimana keberadaanya begitu penting untuk mengakomodir kebutuhan-kebutuhan wisatawan yang berkaitan dengan penginapan, restoran, penyelenggaraan *event* dan hiburan, sehingga faktor kualitas pelayanan yang diberikan menjadi kunci keberhasilan dari suatu hotel. Penyelenggaraan *event* di hotel menjadi tren tersendiri dan sangat berpotensi untuk terus dikembangkan, salah satu kualitas pelayanan yang sangat penting yaitu penyediaan hidangan bagi kegiatan *event*, maka peran *cook* di *event kitchen* menjadi aspek yang dapat menentukan baik tidaknya *event* terlaksana. Hotel Hyatt Regency Bandung sebagai hotel bintang 5 memiliki 6 outlet untuk mendukung pelayanan hidangan bagi *event* yang diselenggarakan di hotel tersebut. Keenam outlet tersebut yaitu outlet *Banquet Kitchen*, outlet *Taruma Café Kitchen*, outlet *Regecy Kitchen*, outlet *Cha Yuen Kitchen*, outlet *Commissary Kitchen* dan outlet *Simider Kitchen*. Dalam suatu outlet biasanya terdiri dari 6 sampai 7 *cook*. Dimana mereka memiliki tugas masing-masing, seperti bagian *chef de partie* yang bertugas untuk menyediakan dan mengawasi pengadaan kebutuhan bahan makanan, dan ada pula bagian *commis* yang bertugas untuk mengolah bahan makanan menjadi masakan yang dapat disajikan untuk kegiatan *event*. Peran dari masing-masing bagian begitu penting bagi kelancaran *event* yang terlaksana, dan kelancaran suatu *event* yang terlaksana berdampak baik pada *image* hotel dimata konsumen.

Kata Kunci : Hotel, Even Kitchen, Cook.

PENDAHULUAN

Pariwisata pada saat ini merupakan salah satu sektor yang mengalami perkembangan sangat pesat sekali, untuk itu pariwisata perlu dikembangkan sebaik mungkin dengan tujuan untuk menciptakan pangsa pasar yang tinggi dan luas, dengan demikian diharapkan adanya signifikansi pendapatan hotel yang pada akhirnya akan lebih mensejahterakan masyarakat pada umumnya. Salah satu bagian dari pariwisata yang sangat penting adalah perhotelan, Hotel merupakan bagian penting pendukung pariwisata. Tamu atau wisatawan yang datang ke hotel dalam rangka kunjungannya, tidak hanya membutuhkan tempat menginap saja, dengan melakukan perjalanan berarti untuk sementara waktu seorang tamu akan meninggalkan rutinitas kehidupannya dan tempat tinggalnya. Beberapa hal pengganti tersebut bisa didapatkan dalam satu akomodasi jasa pelayanan berupa penyediaan tempat tinggal, makan, minuman, dan keperluan lainnya.

Hotel merupakan sarana akomodasi yang banyak digunakan tamu baik tamu wisata maupun bisnis sebagai tempat menginap sekaligus menyediakan pelayanan makanan, minuman, serta fasilitas lainnya yang dibutuhkan oleh tamu yang menginap. Di Hotel berbintang, seorang tamu (*guest*) akan mendapatkan semua kebutuhan yang diinginkan, karena semua Hotel umumnya memiliki fungsi yang sama, yaitu memuaskan kebutuhan tamunya. Menurut Ramaini (1982:54) "Hotel adalah perusahaan yang menyediakan jasa-jasa dalam bentuk akomodasi penginapan serta menyajikan hidangan dan fasilitas lainnya dalam hotel untuk umumnya yang memenuhi syarat-syarat *comfort* dan bertujuan komersial"

Hotel Hyatt Regency Bandung adalah hotel yang memiliki *Ball Room* terbesar dikota Bandung. Yang biasa digunakan untuk seminar, *Work Shop*, *Meeting*, *Birthday Party* dan *Wedding Party* baik tingkat lokal maupun internasional. Kegiatan operasional sehari-hari di hotel terbagi dalam beberapa Department, diantaranya *Kitchen* Departmen, terbagi menjadi *Outlet Banquet Kitchen*, *Outlet Taruma Café Kitchen*, *Outlet Regency Kitchen*, *Outlet Cha Yuen Kitchen*, *Outlet Commissary Kitchen*, dan *Outlet Simider Kitchen*. *Kitchen* adalah salah satu departmen yang bertanggung jawab dalam persiapan bahan, pengolahan, kebersihan makanan, dan bercita rasa tinggi, menjaga peralatan maupun tata letak perlengkapan atau *cutleries* setiap dapur.

Berdasarkan hasil pengamatan, peran *kitchen department* sangat penting dalam operasional hotel. di *Event Kitchen* juga kita bisa menambah wawasan, sambil menjaga *outlet* makanan yang kita jaga bisa sambil mendengarkan seminar-seminar ketika ada *Event Seminar*, Di *Event Kitchen* melayani tamu dalam jumlah banyak, terutama ketika *Event Wedding Party*, melayani tamu sampai jumlah 2000 tamu undangan, sehingga banyak permasalahan yang dihadapi, di antaranya cita rasa masakan yang kurang enak.

KAJIAN LITERATUR

Hotel merupakan salah satu bagian dari usaha pariwisata sebagai suatu usaha penjualan jasa termasuk akomodasinya yang bersifat komersial dengan menyediakan fasilitas-fasilitas yang dijualnya. Hotel merupakan usaha jasa pelayanan yang sangat rumit pengelolannya dan seluruh fasilitasnya disediakan untuk umum. Kata Hotel berasal dari bahasa latin, yaitu "*Hospitium*" artinya suatu ruangan tamu yang berada pada suatu tempat. Setelah mengalami analogi yang lama, kata "*Hospitium*" tersebut berubah menjadi "*Hostel*", dan lama kelamaan orang terbiasa dengan menghilangkan huruf "S" menjadi "Hotel" (Aan Surachlan Dimiyati, (1992:30). Pengertian hotel menurut *Undang-undan gNo 28 tahun 2009*, "Hotel adalah fasilitas penyedia jasa penginapan/peristirahatan termasuk jasa terkait lainnya dengan dipungut bayaran, yang mencakup juga motel, plosmen, gubuk pariwisata, kos, dengan jumlah kamar lebih dari sepuluh", Webster (1988:653) menyatakan "Hotel adalah suatu bangunan atau lembaga yang menyediakan kamar untuk menginap, makan dan minum serta pelayanan lainnya untuk umum". Pengertian dari dua sumber tersebut dapat disimpulkan bahwa sebuah hotel harus :

1. Suatu jenis akomodasi.
2. Menggunakan sebagian atau seluruh bangunan yang ada.
3. Menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya.
4. Berfungsi sebagai tempat sementara.
5. Dikelola secara komersil.

Menurut Sudiarto Mangkuwerdoyo (1999:14-17). Klasifikasi suatu Hotel dapat dibagi kedalam beberapa kategori, seperti diantaranya sebagai berikut:

1. Klasifikasi Berdasarkan Besar Kecilnya Hotel.
2. Klasifikasi Berdasarkan Bintang.
3. Klasifikasi Berdasarkan Tipe Tamu Hotel.

4. Klafisikasi Berdasarkan Lama Tinggal Tamu.
5. Klasifikasi Berdasarkan *Plan* atau Harga Jual.
6. Klasifikasi Berdasarkan Lokasi atau Letak Hotel.

Menurut *Oxford Dictionary*(1996:237), *Room in which meals are cooked*, yang artinya *kitchen* merupakan ruangan yang mengelolah makanan dari bahan mentah menjadi bahan jadi. Sedangkan menurut Richard Sihite (2000:1), beberapa fungsi *Kitchen* Hotel adalah sebagai berikut:

1. Sebagai tempat kegiatan memasak di Hotel.
2. Sebagai tempat eksperimen untuk menghasilkan resep-resep baru.
3. Alat tolak ukur kualitas Hotel melalui pengolahan makanan dan penyajian makanan.

Pengertian *Trainee* menurut Rendall S. Schuller (1999:384) "*Trainee is a people who being trained*". Dalam setiap kegiatan pelatihan-pelatihan (*trainee*) terdapat individu-individu yang mengikuti kegiatan pelatihan tersebut, individu itu dinamakan *Trainee*. Jadi *Trainee* dapat diartikan sebagai orang yang mengikuti kegiatan pelatihan (*Training*).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif yang berarti melakukan penelitian dengan mengutamakan pengamatan (observasi) terhadap gejala, peristiwa dan kondisi aktual di masa sekarang.

Dengan menggunakan teknik-teknik sebagai berikut :

1. Observasi yaitu menulis melakukan peninjauan secara langsung dan melakukan kerja yang menyangkut tugas *Trainme*.
2. Wawancara yaitu mengadakan tanya jawab dengan karyawan atau *kitchen staff* mengenai operasional *kitchen* dan segala sesuatu yang dianggap perlu.
3. Study kepustakaan yaitu mengumpulkan data berupa pendapat, teori yang diperoleh dari catatan kuliah, karya ilmiah serta fasilitas internet yang relevan dengan masalah yang sedang diteliti.

PEMBAHASAN

Tugas Cook Event Kitchen di Hotel Hyatt Regency Bandung

Cook event outlet adalah suatu *outlet* yang berada di ruang lingkup *kitchen*, yang bertanggung jawab dalam hal menjaga

kebersihan area dapur, menjaga kebersihan bahan makanan yang akan diolah, menjaga dan merawat peralatan/ perlengkapan dapur. Tugas *cook event kitchen* adalah mempersiapkan makanan untuk acara/ *event* seperti, *wedding party, meeting, birthday party*, seminar dan menu yang ditampilkan adalah *buffet menu* dan set menu. Selain itu *cook event* juga mempersiapkan makanan untuk membantu outlet lain seperti Taruma Kafé, dan Cha Yuen, dan pada setiap hari jum'at dan sabtu *cook event* mempersiapkan makanan untuk restaurant Swargaloka.

Waktu oprasional di bagi menjadi 2 *shift* ada *shift* pagi dan *shift* sore, masing-masing mempunyai tugas yang berbeda:

1) *Shift* pagi

Shift pagi dibagi menjadi dua yaitu dimulai dari pukul 07.00-15.00 WIB dan dimulai pukul 09.00- 17.00 WIB. Bagi yang mendapatkan *shift* pukul 07.00-15.00 WIB tugas yang dikerjakan dimulai dari menyalakan *mufler*, lampu-lampu, gas dan *work* lalu dilanjutkan dengan pengecekan suhu udara ruang *kitchen* dan *chiller* apakah dalam suhu yang normal atau tidak, ketika suhu udara kurang atau lebih dari *standard* yang ditetapkan kita wajib untuk lapor ke bagian *engineering* kemungkinan ada alat atau mesin yang mengalami kerusakan dan harus segera di perbaiki untuk menjaga keamanan ruang *kitchen* dan menjaga agar bahan makanan yang disimpan didalam *chiller* kondisinya dapat terjaga dengan baik. Setelah semua pengecekan selesai di lanjutkan dengan prepare alat – alat kerja yang akan di gunakan. Lalu dilanjutkan dengan pengecekan *function order* apakah pada hari itu terdapat orderan buat *coffe break morning*, waktu *coffe break morning* biasanya dimulai dari jam 09.00-10.30 WIB, Menu yang disiapkan sesuai keinginan tamu. Setelah selesai dilanjutkan dengan membuat makanan yang akan disajikan di Regency club berupa *cocktail*. Untuk karyawan pria mempersiapkan bahan-bahan yang akan dipakai sepereti mengupas dan memotong bahan-bahan tersebut, Tugas selanjutnya dikerjakan oleh karyawan perempuan di *cool kitchen*. Setelah pekerjaan selesai kita diperbolehkan untuk istirahat selama satu jam, setelah istirahat kita kembali, dilanjutkan tugas membersihkan ruang *kitchen* dan alat-alat yang sudah di pergunakan sampai waktu *shift* habis pada pukul 15.00 WIB.

Cook shift pagi yang dimulai pukul 09.00-17.00 WIB, tugas pertama yang dilakukan mulai dari pengambilan bahan-bahan makanan di bagian *commisary* dan *matrial* yang sebelumnya sudah di *order*

terlebih dahulu. Setelah itu mempersiapkan bahan-bahan untuk *dinner*. *Event* seperti *wedding party* dan *birthday party* biasanya dilakukan diwaktu *dinner*, maka dari itu persiapan bahan-bahan makanan dilakukan oleh *shift* mulai dari pukul 09.00- 17.00 WIB yang akan dilanjutkan oleh mereka yang mendapat *shift* sore. Tugas-tugas yang lakukan antara lain seperti mencuci beras, mencuci dan memotong bahan-bahan yang terbuat dari daging, mencuci dan memotong sayur sayuran serta mengupas dan memotong buah-buahan. *Shift* sore juga mendapat tugas untuk membawa makanan berupa cocktail untuk disajikan di *Regency club*, tugas *shift* sore di *Regency club* hanya menghias makanan tersebut, selanjutnya akan di teruskan oleh mereka yang *incharge* dibagian *Regency club*.

Setelah tugas di *Regency club* selesai, kembali balik lagi ke ruangan *event kitchen* untuk melanjutkan tugas terakhir yaitu membersihkan ruang *kitchen* dan alat-alat yang sudah kita pergunakan. Jika ruang *kitchen* akan di pakai untuk *event dinner* biasanya karyawan diperbolehkan langsung pulang tanpa harus bersih - bersih terlebih dahulu, tetapi jika ruang *Event kitchen* tidak akan dipergunakan wajib untuk membersihkannya untuk mencegah pencemaran ruang *kitchen* dari bakteri-bakteri jahat yang dapat merugikan. Setelah bersih semua, dilanjutkan pengecekan suhu ruangan dan *chiller*, di lanjut dengan mematiakan *work*, *gas*, *muffler* dan lampu. kemudian menutup ruangan *kitchen* dan pulang.

2) *Shift* sore

Untuk *shift* sore dimulai pukul 15.00-22.00 WIB. Waktu tugas yang *shift* sore yaitu melanjutkan pekerjaan yang dilakukan oleh *shift* pagi diantaranya memasak makanan sesuai pesanan tamu yang bahan-bahannya sudah dipersiapkan oleh *shift* pagi. Setelah semua masakan selesai dimasak kemudian menaruh makanan-makanan tersebut sesuai tempat yang sudah di persiapkan oleh *department service*. Setelah semua tugas selesai, di persilahkan istirahat dan masuk kembali ketika *event* akan dimulai. Sebelum menuju ke tempat *event* tersebut, diadakan *briffing* untuk membagi-bagi tugas, biasanya kita dibagi menjadi tiga kelompok yaitu :

1. Bagian *kitchen* (*stand by* di ruang *kitchen*) memiliki tugas untuk mengolah makanan sesuai pesanan apabila makanan telah habis.
2. Bagian *live cook* (memasak dihadapan tamu) memiliki tugas untuk menjaga *stand live cook*, menu *live cook* diantaranya : mie ayam, soto bandung, *pucking duck* dll.

3. Bagian *runner* (*mereffil* makanan yang habis) memiliki tugas di area *event* sambil mengontrol makanan di sekitar, jika ada makanan yang telah habis, harus segera lakukan isi ulang.

Untuk *shift* sore yang masuk hari jum'at dan sabtu biasanya ditugaskan di *Swargaloka the garden restaurant*. *Swargaloka the garden restaurant* adalah salah satu *restaurant* yang dimiliki hotel Hyatt Regency Bandung yang memiliki konsep seperti pasar malam, seperti menjual aneka jajanan pasar dan sebagainya.

Tugas di *Swargaloka* adalah menjaga *stand-stand* yang terdapat di *restaurant* tersebut diantaranya :

1. *Stand* buah – buah, ada *slice fruit* diantaranya semangka, melon, papaya dan nanas. Ada juga buah – buah seperti jeruk, apel, anggur, salak, konyal belimbing, pisang dll
2. *Stand* jajanan diantaranya onde – onde, gemblong, molen, bala – bala, gehu, combro, pisang goreng dll
3. *Stand* minuman dingin diantaranya es campur, es buah, es jeruk, es doger dll
4. *Stand* lotek, di *stand* ini menyediakan lotek, karedok dan rujak.
5. *Stand* martabak manis, menyediakan macam – macam martabak manis berbagai rasa diantaranya rasa keju, coklat, kacang bisa juga *dimix* semua rasa.
6. *Stand* surabi, *stand* ini menyediakan segala macam surabi berbagai rasa diantaranya rasa keju dan coklat
7. *Stand* martabak telur, *stand* ini menyediakan martabak telur, terdapat dua macam, martabak dengan telur ayam dan bebek.
8. *Stand* nasi goreng, *stand* ini menyediakan nasi goreng, mie goreng dan mie kuah.
9. *Stand barbeque*, *stand* ini menyediakan berbagai makanan *barbeque* diantaranya sate (ayam, kambing, sapi), ayam bakar, udang bakar, iga bakar, ikan kuro bakar dan *chilie crab* (kepiting memakai *sauce* cabai)
10. *Stand* bajigur, *stand* ini menyediakan minuman kopi hitam, kopi susu, kopi mocca, susu, bajigur, bandrek. Dan makananan ringan seperti kacang, pisang rebus dan ubi rebus.

Restaurant Swargaloka termasuk *restaurant favorite* tamu yang menginap di hotel Hyatt Regency Bandung. Oprasional *restaurant Swargaloka* hanya pada hari jum'at dan sabtu saja, dimulai pukul 19.00-22.00 WIB.

Faktor utama dalam permasalahan yang terjadi di Hotel Hyatt Regency Bandung adalah sebagai berikut:

1. Kesenjangan
Kesenjangan dapat menimbulkan hambatan yang cukup serius dalam operasional disebabkan minimnya komunikasi diantara Cook. Misalnya: perselisihan, iri, sentimental, apatis.
2. Pengalaman
Terbukti *Cook* yang lebih lama bekerja dan selalu meningkatkan pengetahuan dalam mengolah *menu*, memiliki kinerja yang lebih baik. Peningkatan kemampuan misalnya mengikuti pelatihan, *chef competition*, dan lain-lain
3. Kemampuan
Restaurant adalah penyedia jasa makanan dan minuman yang paling mendapat kepercayaan di mata konsumen. Maka sepatutnya *Cook* sebagai ujung tombak *restaurant* dituntut memiliki kemampuan yang mumpuni.
4. Pemenuhan *food taste (standard rasa)*
Profesionalisme *Cook* sangat ditentukan dalam bagaimana dia dapat memenuhi standar-standar tertentu dalam proses pengolahan menu.

Aktifitas Staff Event Kitchen ketika tidak ada event (Off - Event) di Hotel Hyatt Regency Bandung

Rutinitas *cook event kitchen* ketika tidak ada / *Off event* dilakukan dari *preparation*, *pengolahan* sampai *closing*

1. *Preparation*
Preparation adalah hal pertama yang dilakukan oleh staff. *Preparation* dilakukan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan diolah, juga mempersiapkan alat-alat dan beberapa tambahan yang sekiranya diperlukan
2. *Pengolahan*
Staff event kitchen melakukan pengolahan bahan-bahan makanan sehingga menjadi makanan/ hidangan yang siap di sajikan
3. *Closing*
Closing merupakan hal terakhir yang dilakukan oleh staff dan di bantu cook helper yaitu dilakukan setelah semua tugas selesai dengan cara membersihkan *area kitchen*.

Aktifitas kesehariannya adalah membantu *outlet-outlet* lain yang ada di hotel Hyatt Regency Bandung diantaranya *outlet Taruma Café*, *Cha Yuen Restaurant* dan *Simider*. Dimulai dari *preparation* bahan-bahan makanan sampai pengolahan

makanan. Ada dua *shift* yaitu *shift* pagi samashift sore.

a) *Shift Pagi*

Untuk *shift* pagi masuk dimulai pukul 06.00-14.00 WIB, tugas yang harus dilakukan yaitu membantu *outlet Taruma Caffé* untuk mempersiapkan *Breakfast* dan *lunch*. Dari mulai *preparation* bahan-bahan makanan, mengolah makanan sampai menjadi *runner*. Dan ditugaskan juga untuk membantu *outlet Simider*, *outlet simeder* ini *outlet* yang menyediakan makanan untuk karyawan hotel Hyatt Regency Bandung, tugas di *outlet simider* adalah mengolah makanan yang akan disajikan untuk karyawan hotel pada waktu istirahat.

b) *Shift Sore*

Untuk yang masuk *shift* sore dimulai pukul 15.00-22.00 WIB. Tugas yang pertama yang harus dilakukan yaitu membantu *clear up lunch* di *outlet Taruma Caffé* kemudian *preparation* untuk *dinner*. Setiap karyawan diharuskan membantu *outlet Cha Yuen* untuk acara *Dim Sum*. Dan membantu *outlet Simider* untuk pengolahan makanan untuk karyawan.

Aktifitas-aktifitas lainnya yaitu membersihkan area *kitchen*, dari mulai alat-alat sampai *chiller*. Untuk *chiller* selain kita membersihkan dan menata kembali bahan-bahan makanan, juga memiliki tugas memilih bahan-bahan makanan mana saja yang masih layak untuk diolah, untuk bahan-bahan makanan yang sudah tidak layak/ dalam kondisi sudah rusak diharuskan untuk membuangnya, jangan sampai bahan-bahan makanan tersebut di olah karena dapat mengurangi cita rasa makanan tersebut, lebih jauh lagi apabila makanan tersebut di konsumsi, dapat menimbulkan penyakit.

Setiap *Cook* diharapkan dapat menggunakan waktu dengan baik, khususnya dalam hal ini ketika *off-event* sebagaimana diketahui hotel adalah penyedia jasa yang tidak setiap waktu ada tamu yang datang. Oleh karena itu sering terjadi *off-event* dalam kata lain tidak ada kegiatan operasinal, yang harus dipenuhi oleh *Cook* dan seluruh karyawan. Tapi biasanya waktu *off-event* di satu *department* berbeda-beda, yang diharapkan adalah *Cook* ber-inisiatif untuk membantu *departemen* lain yang sedang beroperasi agar waktunya tidak terbuang begitu saja, melainkan mendatangkan hal-hal yang lebih produktif.

Permasalahan Yang Dihadapi

Banyak hambatan-hambatan yang dihadapi pada saat melaksanakan praktek kerja di antaranya :

1. Kurangnya bahan-bahan yang akan diolah sehingga menimbulkan lamanya pengolahan makanan.
2. Masih kurangnya peralatan *kitchen* sehingga harus menunggu giliran pemakaian peralatan.
3. Adanya kerusakan pada peralatan-paralatan *kitchen*
4. Kurangnya *stock/* kehabisan bahan-bahan masakan.

Pemecahan Masalah

Sudah sewajarnya kita sering menghadapi berbagai masalah yang memang kita belum terbiasa untuk menghadapinya, tapi dengan adanya masalah tersebut, itu akan menjadi pemicu untuk belajar dan semakin bertambah kepercayaan diri dalam bekerja, hal yang dilakukan dalam menghadapi masalah yaitu:

1. Melaporkan pada atasan atas kurangnya bahan-bahan yang akan diolah.
2. Melaporkan pada atasan untuk melengkapi peralatan yang di butuhkan di area *kitchen*.
3. Melaporkan pada atasan terjadinya kerusakan peralatan-peralatan *kitchen*, dan atasanpun melaporkan pada bagian mekanik untuk membetulkannya.
4. Meminjam pada bagian *outlet* lain atau *store material*.

PENUTUP

Kesimpulan

Dari seluruh proses penelitian dan hasil praktek kerja lapangan selama kurang lebih enam bulan. Maka peneliti menarik beberapa kesimpulan :

1. Ketika pelaksanaan tugas terdapat permasalahan diantaranya adalah:
 - a. Ada kesenjangan yang terjadi di pihak atasan dan bawahan di sub *departemen Cook Event Kitchen* pada Hotel Hyatt Regency Bandung.
 - b. Terdapat perbedaan kemampuan antara *cook* yang satu dengan yang lain dalam pengolahan menu. Sehingga, terlihat ada perbedaan yang mencolok dalam mengolah menu.
 - c. Perbedaan latar belakang pengalaman *cook*, menyebabkan sebagian *cook* dapat bekerja dengan cepat, sedangkan sebagian lainnya bekerja dengan lambat.
 - d. Dalam pengolahan menu terdapat beberapa *cook* yang tidak memenuhi standard rasa Hotel Hyatt Regency Bandung.

2. Tingkat kesadaran yang berbeda diantara *Cook* pada saat *off-event* (ketika tidak ada *event*), sebagian tidak ber-inisiatif membantu *outlet* lain justru membuang waktu dengan hanya bersantai. Walaupun ada juga *Cook* yang mempergunakan waktu luang tersebut dengan membantu operasinal *outlet* lain.

Beberapa poin di atas menunjukkan perlunya peningkatan kemampuan kerja *cook* dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik terhadap tamu hotel. Dalam upaya meningkatkan jumlah tamu yang datang ke Hotel Hyatt Regency Bandung.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah di kemukakan, penyusun memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan, diantaranya sebagai berikut:

1. Terus tingkatkan sarana dan prasarana yang ada didalam Hotel Hyatt Regency Bandung, hal ini bertujuan agar lebih mempermudah dalam operasional di Hotel Hyatt Regency Bandung dan juga mengingat persaingan yang semakin ketat didunia perhotelan maka sarana dan prasarana akan sangat menunjang.
2. Alangkah baiknya juga tiap dua bulan sekali diadakan pertemuan *trainee* dengan *training manager*, hal ini dimaksudkan untuk mendekatkan para *trainee* dengan *training manager*.
3. Agar meningkatkan keterampilan karyawan, di harapkan pihak *management* Hotel Hyatt Regency Bandung mengadakan kegiatan pembinaan dan pelatihan secara berkala, baik yang di laksanakan di dalam lingkungan Hotel (*In-House Training*) maupun di luar Hotel (*Outside Training*)
4. Agar pihak Hotel Hyatt Regency Bandung melengkapi beberapa peralatan yang sudah tidak lengkap ataupun tidak layak pakai, serta mengganti atau memperbaharui peralatan yang sudah rusak atau sudah tidak dapat di gunakan lagi.

REFERENSI

- Bambang Sujatno. (2008). *Front Office Operations (Secret Receptionist Skills For 5 Stars Hotels)*. Andi Publisher.
- Kodyat dan Ramaini.(1992). *Kamus Pariwisata Dan Perhotelan*. Widiararana Indonesia. Jakarta. PT.Gramedia
- Minantyo hari.(2011). *Dasar-dasar pengolahan makanan*. Surabaya. Graha Ilmu.

Sihite, Richard. (2000). *Food Product (Dasar-Dasar Tata Boga)*. Penerbit SIC

Vanessa, Gaffar. (2007). *Customer Relationship Management and Marketing Public Relations*. Bandung Alfabeta.

