

## UPAYA *FOOD & BEVERAGE PRODUCT* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MAKANAN DI HOTEL GRAND ASTON YOGYAKARTA

Samsul Huda<sup>1</sup> dan Jati Nurcahyo<sup>2</sup>

AKPAR “BSI Yogyakarta”

Jl. Ringroad barat Ambarketawang Gamping Sleman Yogyakarta

samsulhuda510@gmail.com<sup>1</sup>, [r.jno@bsi.ac.id](mailto:r.jno@bsi.ac.id)<sup>2</sup>

Telephone: 0274 4342536

### Abstrak

Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan-minum serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial. Sebuah *department* di hotel yang memiliki peranan besar adalah *Food & Beverage Product*, pengelolaan *Food & Beverage Product* secara profesional menghasilkan hidangan yang berkualitas. Metode penelitian yang digunakan penelitian deskriptif kualitatif dengan tujuan pelaksanaan dan tanggungjawab, metode untuk membuat hidangan dan skill yang dimiliki *food & Beverage product* dalam membuat hidangan untuk meningkatkan kepuasan tamu. Upaya peningkatan kualitas hidangan di Hotel Grand Aston selalu mengadakan pengawasan dan menerapkan *cooking method* yang benar, penerapan *hygiene* dan sanitasi yang menyediakan hand sanitation baik untuk mencuci tangan, menutup makanan yang sudah jadi dan ditaruh di trolley, penyimpanan peralatan dan bahan makanan dilakukan dengan pengelompokan sehingga akan terjamin dan hasil yang akan selalu baik dan makanan jadi berkualitas.

*Kata kunci* : *Food & Beverage product*, pengawasan, Kualitas makanan

### I. PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan yang bisa diandalkan, kemajuan yang amat pesat bidang industri pariwisata terutama transportasi dan telekomunikasi yang disertai dengan kemajuan ekonomi sejumlah negara, menyebabkan orang memiliki keinginan untuk berwisata dari satu tempat ke tempat yang lain. Hal ini yang memicu industri pariwisata di Indonesia terus berusaha meningkatkan pelayanan yang terbaik bagi para wisatawan. Selain itu, masih banyak upaya yang dilakukan pemerintah daerah maupun pusat dalam mempromosikan pariwisata di Indonesia.

Salah satu sarana yang perlu dibangun menunjang sektor pariwisata adalah sarana akomodasi yang diwujudkan dalam bentuk bangunan yang sering disebut dengan hotel. Bisnis ini mempunyai peranan yang cukup besar dalam dunia kepariwisataan. Karena itu keberadaan hotel dituntut untuk lebih berkualitas dalam memenuhi kebutuhan para tamu yang datang dan menginap serta menggunakan fasilitas hotel tersebut. Hotel merupakan salah satu jenis akomodasi yang menyediakan jasa penginapan serta makanan dan minuman juga jasa lain. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri jasa yang tujuan utamanya

menciptakan kepuasan para tamu dan untuk mendapatkan keuntungan bagi pihak hotel, syarat utamanya yaitu profesionalisme dalam meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas sesuai dengan bidang profesionalnya, yang merupakan faktor penting keberhasilan hotel dalam mencapai tujuannya.

Salah satu departemen yang mempunyai peranan penting untuk meningkatkan usaha perhotelan adalah *food and beverage department*. Penilaian para pengusaha hotel jauh berbeda dari sebelumnya yang hanya mengandalkan fasilitas akomodasi (kamar) yang mereka miliki sebagai satu-satunya sumber penghasilan hotel, dan pengusaha hotel sekarang melihat potensi tinggi *food and beverage department* sebagai alternatif lain sumber penghasilan hotel.

Cerahnya prospek pengolahan *food and beverage* dalam industri perhotelan, membuat hampir semua industri ini bersaing dalam mengunggulkan fasilitas *F&B Service* dan *F&B Product* dan semua makanan dan minuman yang ada di hotel diolah oleh bagian *F&B Product*. Pengelolaan *food and beverage department* secara profesional akan menghasilkan hidangan yang berkualitas dalam rasa dan penampilan. *Profesionalisme* berarti menguasai penuh profesi dan segala aspeknya, sama halnya dengan seorang *food*

*handler (chef cook)* harus dapat menguasai pekerjaannya. Hal tersebut tidak lepas dari kemampuan dan keahlian seorang juru masak yang harus menguasai teori yang ada serta mampu mempraktikkannya dengan baik. Masalah yang sering muncul di *F&B product* contohnya di Hotel Grand Aston Yogyakarta adalah hasil makanan yang kurang maksimal hal ini biasanya dipengaruhi oleh *preperation*, dalam menghasilkan makanan yang berkualitas diperlukan standar agar hasil yang dicapai sesuai dengan maksud dan tujuannya, standar dalam hal ini adalah dari segi rasa dan penampilan. Rasa dan penampilan yang di hasilkan bisa berbeda-beda sehingga orang bisa berkreasi terhadap makanan yang mereka hasilkan, tetapi untuk dapat meningkatkan suatu hidangan tetap di butuhkan standar. Baik standarisasi kualitas produk dan standarisasi penyimpanan produk agar operasional suatu outlet tidak mengalami kebangkrutan.

## II. TINJUAN PUSTAKA

### 1. Pengertian Hotel

Menurut Homby (1984), dalam Soenarno (2006a:10) "Definisi dari kata *hotel* perlu di pahami secara detail, karena ada banyak macam dan ragamnya, tergantung dari pemikiran serta kondisi, baik secara teritorial, kultur, maupun pemahaman masyarakat dan bagaimana mereka menerjemahkannya." Menurut Homby (1984), dalam Soenarno, (2006b:10) "*Building where meals and rooms are provided for travellers.*"

Definisi di atas menggambarkan keberadaan hotel sebagai bentuk fisik yaitu bangunan yang menyediakan makanan dari sarana akomodasi. Kata *traveler* menegaskan adanya seorang yang melakukan perjalanan yang biasanya jauh, yang memerlukan tempat pemberhentian untuk beristirahat. Kriteria seorang *traveler* kemudian juga berkembang, bahwa dia tidak harus mereka yang melakukan perjalanan jauh, tetapi dapat juga yang bepergian dalam jarak dekat.

Menurut Orgers, (1988) dalam Soenarno, (2006:10) "*Hotel is an establishman which offers accommodation, food and drink to travelers.*" Hanya saja kalau mengikuti definisi tersebut maka seorang dapat menyamakan hotel dengan pondokan atau tempat kos atau usaha lain yang mirip.

Untuk menjawabnya, Medlink S dalam buku *The Business of Hotel*

Menurut Sambodo dan Bagyono (2006:1) pengertian hotel adalah bidang usaha yang berkembang sering dengan kemajuan sektor pariwisata. Tuntutan para pelancong yang ingin mendapatkan layanan akomodasi yang sesuai mendorong usaha perhotelan untuk terus meluas, baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Kondisi ini tidak terlepas dari mobilisasi perjalanan umat manusia di seluruh dunia yang semakin meningkat dari waktu ke waktu. Dewasa ini, perhotelan bukan lagi sebuah bisnis tradisional melainkan telah berubah menjadi industri yang memiliki peran yang sangat menentukan bagi internasionalisasi usaha perjalanan, kesejahteraan ekonomi, dan juga peningkatan transportasi, baik darat, laut, maupun udara. Oleh karenanya penurunan jumlah kunjungan wisatawan, baik domestik maupun mancanegara, di suatu daerah tujuan wisata akan langsung mempengaruhi *occupancy* (tingkat hunian kamar) hotel. Selain perhotelan usaha perjalanan juga berhubungan erat dengan kepariwisataan secara umum. Baik perhotelan maupun usaha perjalanan menempati posisi yang sejajar dalam kegiatan pariwisata.

### 2. Food & Beverage Product

Bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran atau *Coffe-shop, Banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya.

Bagian ini di pimpin oleh seorang *Food & Beverage Director* atau *F&B Manager*, yang dibantu oleh seorang *Asst.F&B Manager*, Seorang Sekretaris *F&B Manager*, dan beberapa *Department Head* seperti: *Exc.Chef* atau *Chef De'Cuisine*, *restoran Manager, Bar Manager, Banquet Manager, Chief Stewarding*, dan beberapa *Section Head* di lingkungan *F&B Department*.

Aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan makanan dan minuman, maka bagian makanan dan minuman ini dapat dikatakan suatu bagian hotel yang paling kompleks dalam arti jumlah karyawan yang dibutuhkan, penghitungan pendapatan dan biaya, dan pengendalian yang harus dilakukan oleh manajemen (Sulatiyono,2011)

### 3. Memasak

#### a. Pengertian Memasak

Menurut Bartono & Ruffino (2006:29) Pengertian orang awam, memasak adalah membuat suatu bahan mentah menjadi matang dengan tujuan agar dapat dimakan sesuai naluri manusia nomor tiga, yaitu yang disebut dengan istilah *veodingsdrang*. Namun demikian menurut Caserani- Lundberg dan para ahli kuliner, secara definitif, memasak adalah proses pemberian panas (*application of heat*) sehingga bahan yang dimasak tersebut akan dapat dimakan (*eatable*), lezat di lidah (*palatable*), aman dimakan (*safer to eat*), mudah dicerna (*digestible*), dan berubah penampilannya (*change its appearance*)

#### b. Penampilan

Menurut Bartono & Ruffino (2006a:9) Penampilan seorang *sandwich handler* harus mencerminkan kepribadian yang bersih, sehat, rapi, dan cekatan karena tamu akan langsung melihat bagaimana *sandwicher* itu bekerja. Pakaian yang kumal, pisau yang tak tajam dan alat-alat yang kusam, bukan reklame yang baik untuk para konsumen. Tampilan dengan seragam cook yang bersih, memakai muts atau peci khas *sandwicher*, serta apron yang bersih.

#### c. Mise En Place

Menurut Bartono & Ruffino (2006b:9) Dalam Mise En Place ini Siapkan bahan-bahan produksi dan material *sandwich* serta pisau potong yang baik dan higienis. Siapkan juga resep-resep di dekat tempat kerja agar dapat dilihat sewaktu-waktu. Buatlah suatu *preparation* yang baik dan lengkap untuk mendukung operasi pekerjaan agar dapat lebih lancar.

#### d. Organisasi Kitchen

Menurut Bartono & Ruffino, (2010:169) Standar organisasi dapur di perlukan untuk melaksanakan tugas bagian dapur. Merekalah yang bertanggungjawab atas produksi makanan di lingkungan *food & beverage department*. Organisasi ini memperlihatkan posisi dan jabatan petugas dapur dari yang paling atas sampai yang paling bawah. Berdasarkan fungsinya di bedakan atas dapur kecil, besar, dan menengah.

Besar atau kecil dapur tergantung pada tingkat kegiatan dan besar kecil hotelnya. Sebutan untuk organisasi dapur adalah

*Kitchen brigade* yakni *small brigade* atau dapur kecil, *medium brigade* atau dapur sedang dan *large brigade* atau dapur besar.

Pada hotel kecil, *Small Brigade* yang di pimpin seorang *Chef Cook* sudah cukup memadai. Di hotel terapungatau kapal pesiar, dapur perludipimpin seorang *Executive Chef* yang di bantu puluhan juru masak. Kapal pesiar menggunakan *Large Brigade* sementara kebanyakan hotel di darat menggunakan *Medium Brigade*, yang seksinya dibagi jadi *Hot Kitchen* dan *Cold Kitchen* saja.

Dalam suatu brigade besar yang memiliki banyak seksi, pelaksanaan produksi harus memiliki seksi

1. *Gardemanger*, seksi produksi makanan dingin, *salads*, *appetizer*, dan *sandwich*.
2. *Poteger*, seksi pembuatan berbagai jenis soup.
3. *Entermetier*, seksi sayuran panas dan garnish panas.
4. *Saucier*, seksi produksi bermacam sauce panas.
5. *Poissonier*, seksi penyedia makanan dari ikan.
6. *Fritures*, seksi penggorengan bahan olahan.
7. *Rotisseur*, seksi pemanggangan makanan dan daging dengan oven.
8. *Grill*, seksi bakar – bakaran untuk memasak daging dan ikan.
9. *Patisserie*, seksi *Pastry*, bagian produksi roti dan *dessert*.
10. *Boucherie*, seksi *Butcher* atau bagian penyiapan daging yang akan dimasak
11. *Pantry*, seksi produksi minuman dingin/panas non-alkohol.
12. *Employee Kitchen*, dapur untuk melayani makan karyawan dan staff.

### 4. Banquet

#### a. Pengertian Banquet

Menurut Marsum (2005a:2) Dewasa ini banquet cenderung di artikan sebagai upacara atau pesta-pesta spesial yang diorganisasikan untuk tujuan profesional, sosial maupun upacara kebesaran. Jadi banquet merupakan penyelenggaraan jamuan makan secara resmi untuk sejumlah besar orang (minimum 15 orang) yang biasanya di sertai dengan pidato-pidato atau upacara-upacara.

*Banqueting* adalah suatu istilah yang dipergunakan untuk meliputi kegiatan pelayanan dari upacara-upacara spesial di dalam sebuah perusahaan pelayanan makan yang terpisah dari pelayanan makan yang terdapat di berbagai restoran pada umumnya

dan di *grill room* di mana hidangan panggang-panggang di sajikan juga dalam ruang istirahat yang lazim di sebut lounge. Singkatnya: *banqueting* adalah suatu istilah yang di pergunakan untuk meliputi kegiatan pelayanan *banquet*.

Kegiatan *banqueting* dapat meliputi berbagai macam acara, seperti:

1. Makan siang bersama.
2. Konperensi-konperensi.
3. *Cocktail party*.
4. Resepsi perkawinan.
5. Acara makan malam dengan dansa, dan lain sebagainya.

#### **b. Menu Banquet**

Menurut Marsum (2005b:35) "Menu banquet dapat berupa menu nasional maupun menu internasional." Menu ini dapat terdiri dari:

##### **1. Set Menu atau Table D'hote Menu atau Fix Menu**

Set menu adalah satu susunan menu lengkap dan tertentu dengan harga tertentu. Untuk keperluan banquet ini harganya pada umumnya tidak dicantumkan.

- a. Set menu untuk makan pagi ( *Breakfast Menu* )
- b. Set menu untuk makan siang ( *Lunch Menu* )
- c. Set menu untuk makan malam ( *Dinner Menu* )

Set menu ini dapat di susun oleh Banquet Manager berdasarkan bermacam-macam pertimbangan serta persediaan yang ada, atau kadang-kadang dapat juga di susun berdasarkan keinginan pemesan atau sponsor.

##### **2. Buffet Menu**

Buffet menu adalah suatu sistem pelayanan dalam banquet dimana semua hidangan telah di sediakan, ditata dan di atur di atas meja buffet atau meja prasmanan. Para tamu dapat mengambil dan melayani dirinya sendiri dengan bebas sesuai dengan selera masing-masing.

Macam buffet yang biasa di selenggarakan dalam banquet:

- a. Buffet untuk makan pagi ( *Buffet Breakfast* )
- b. Buffet untuk makan siang ( *Buffet Lunch* )
- c. Buffet untuk makan malam ( *Buffet Dinner* )
- d. Buffet untuk kegiatan *Cocktail* ( *Buffet Cocktail Menu* )

- e. Buffet untuk pesta pernikahan ( *Wedding Buffet* )

#### **3. Struktur Organisasi Kitchen Department**

Menurut Arief (2005:125) Tiap hotel mengalami perbedaan, tergantung dari jenis restoran /jenis masakan yang akan di jual ataupun karena besar/ kecil suatu hotel. Di beberapa hotel masih terdapat: *Chef De Grill*, yang membawahi *Chef de Partie & Chef de Partie Grill & Special Rest.Sous Chef*, serta *European Rest.*, membawahi *Chef Gardemanger*, *Chef Soucier*, *Chef de Butcher*. & *Indonesian Sous Chef* membawahi *Chef de Partie-Nite* dan *Chef de Partie Staff Kitchen*.

#### **4. Staff Banquet**

Menurut Marsum (2005:4) "Perusahaan pelayanan makan yang besar dan mewah pada umumnya mempunyai pegawai tetap. Mereka ini merupakan tenaga inti banquet."

Pegawai tetap banquet tersebut terdiri dari:

- a. Banquet Manager.
- b. Asistant Banquet Manager, satu atau dua orang.
- c. Banquet Head Waiter.
- d. Bartender (satu orang), dan
- e. Sekretaris Banquet Manager (seorang).

#### **c. Pelayanan Banquet dan Buffet**

##### **1. Pengertian Pelayanan Banquet**

Menurut Marsum (2005d:95) "Pelayanan banquet adalah pelayanan jaminan makan secara resmi untuk sekelompok orang (minimum 15 orang ) yang biasanya di sertai dengan pidato-pidato atau upacara-upacara dimana telah di tentukan terlebih dahulu mengenai:"

- a. Menu hidangan yang akan di sajikan
- b. Jumlah tamu dan waktu acara banquet tersebut akan di laksanakan.

Dengan menu yang sudah ditentukan terlebih dahulu maka peetugas banquet akan dapat membuat dan mengatur table set up biasanya di gunakan *American Table* set up yang di modifikasi berdasarkan hidangan spesial yang di sajikan.

##### **2. Pengertian Pelayanan Buffet**

Menurut Marsum (2005e:115) buffet adalah salah satu tipe dasar pelayanan di ruang makan di mana hidangan secara lengkap dari hidangan pembuka sampai

hidangan penutup telah di sediakan, ditata, diatur dengan rapi di atas meja buffet atau meja hidang yang panjang dan para tamu bebas mengambil, melayani sendiri hidangannya secara keseluruhan atau sebagian di bantu dan di layani oleh Chef (pemimpin dapur) yang siap berdiri di belakang meja buffet selama jamuan makan berlangsung.

### 3. Hygiene dan sanitasi makanan.

#### a. Pengertian Hygiene dan Sanitasi

Menurut Rauf (2013a:1) Sanitasi berasal dari bahasa latin, artinya dalam konteks industri pangan, sanitasi adalah penciptaan dan pemeliharaan kondisi-kondisi higienis dan sehat. Higiene pangan adalah semua kondisi dan ukuran yang di perlukan untuk menjamin keamanan dan kesesuaian pangan pada semua tahap rantai makanan (*Codex Alimentarius Commission 1997*). Sanitasi merupakan suatu ilmu terapan yang menggabungkan prinsip-prinsip desain, pengembangan, pelaksanaan, perawatan, perbaikan dan/atau peningkatan kondisi-kondisidan tindakan higienis. Pengaplikasian sanitasi mengacu pada tindakan-tindakan higienis yang dirancang untuk mempertahankan lingkungan yang bersih dan sehat untuk penyiapan, pengolahan dan penyimpanan pangan. Praktik-praktik sanitasi dan higiene yang buruk dalam pengelolaan pangan akan berdampak pada terkontaminasinya makanan oleh mikroorganisme penyebab penyakit.

#### b. Penanganan Makanan

Menurut Rauf (2013b:12) Bakteri masuk ke dapur dan menjadi kontaminan selama pengolahan pangan melalui bahan makanan mentah, peralatan yang digunakan tangan dan pakaian, serta makanan yang disimpan. Beberapa tahap yang dilalui oleh bahan pangan dari bahan mentah hingga menjadi produk yang siap dikonsumsi adalah penerimaan, penyimpanan pemasukan dan pendistribusian. Setiap mata rantai yang dilalui oleh bahan pangan berpotensi untuk menimbulkan bahaya pada makanan. Bahan pangan mentah membawa berbagai jenis bahaya, terutama bakteri yang dapat menimbulkan keracunan makanan. Tahap penerimaan bahan menjadi tahap penentu untuk mengidentifikasi adanya

bahaya dan tindakan penanganan yang diperlukan pada bahan makanan.

### III. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif Menurut Moleong lexy.J.(2006:14) Pada dasarnya landasan teoritis dari penelitian kualitatif itu bertumpu secara mendasar pada fenomenologi. Karena itu pada bagian ini fenomenologi dijadikan sebagai dasar teoritis utama sedang yang lainnya yaitu interaksi simbolik, kebudayaan, dan *etnometodologi* dijadikan sebagai dasar tambahan yang melatarbelakangi secara teoritis penelitian kualitatif.

#### Teknik Pengambilan Data

##### a. Observation

Metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi selama diadakanya penelitian. Dalam hal ini penulis terjun langsung ke sumber penelitian dan mencatat semua informasi dari penelitian yang ada.

##### b. Interview

Suatu hubungan komunikasi atau interaksi secara langsung antara peneliti dengan pihak-pihak yang ada di perusahaan mengenai hal-hal yang di perlukan.

##### c. Studi Pustaka

Langkah atau teknik pengumpulan data dengan menggunakan buku-buku atau sumber tertulis yang berkaitan dengan obyek masalah yang di teliti. Dalam hal ini penulis mengambil data-data tersebut dengan membaca dari buku dan informasi tertulis lainnya yang dapat digunakan sebagai sumber pustaka.

### III. PEMBAHASAN

#### 1. Sejarah dan Perkembangan Grand Aston

ASTON Hotel Group merupakan hotel pertama berdiri pada tahun 1948. Hingga saat ini *The ASTON Hotel Group* telah beroperasi sebanyak 60 properti di Hawaii, Amerika Serikat, Canada, dan Indonesia. *ASTON Hotel & Resorts* sekarang merupakan operator hotel dan kondominium *resort* pertama dan terbesar di Hawaii. Dengan total lebih dari 5000 kamar. The ASTON Group adalah sebuah industri yang memimpin dunia perhotelan dengan jumlah aset kurang lebih US\$ 2 milyar di bawah bendera ASTON. *ASTON International* mempunyai tiga kategori yaitu Grand ASTON merupakan hotel dengan klasifikasi

bintang lima, ASTON Hotel atau ASTON *Residence* atau ASTON Villa merupakan hotel dengan klasifikasi bintang tiga dan empat, dan *Blue Bamboo* merupakan hotel dengan klasifikasi bintang tiga. Kinerja ASTON hingga saat ini telah menunjukkan hasil yang signifikan baik dari masa sebelumnya sampai dengan saat ini. ASTON adalah nama baru dari *Hotel Corporation of The Pasific Inc* yang ditetapkan pada tanggal 31 Maret 1986 setelah diadakan riset pasar terhadap agen "ASTON" juga akan lebih memudahkan pemasaran terutama bilamana agen perjalanan maupun tamu ingin membuat reservasi.

Perkembangan luar biasa tersebut karena ASTON mempunyai kiat tersendiri dalam ekspansinya. ASTON menawarkan kepada para pemilik properti untuk bergabung dalam *rental pool* yang menyediakan manajemen profesional bagi pengelolaan properti mereka serta mendapatkan bagi hasil yang menarik atas investasi mereka. ASTON merupakan pionir dan pemimpin dalam bidang *all suite condominium resort hotels* dengan memadukan dua konsep pelayanan hotel dan kelengkapan *suite* dengan ruangan yang luas dan nyaman layaknya sebuah *condominium resort*.

Setiap tamu dilayani sebagaimana tamu hotel dan disediakan pula *amenities* lainnya. Perusahaan afiliasi kedua adalah ASTON International yang dibentuk pada tahun 1997 untuk menangani ekspansi usaha kearah Pasifik dan Asia. Peranan *Andre Tatibout* disini sebagai *Chairman* dan *Charles Brookfield* sebagai *Executive Vice President* dan *Chief Operating Officer*. ASTON International membawa lisensi ASTON ke Asia Pasifik, dimana salah satunya adalah Lippo Sudirman Grand Suites Hotel yang berlokasi di kawasan strategi Jakarta. ASTON International juga mengelola ASTON Bali *Resort and Spa* di Indonesia, ASTON Rasuna Jakarta, ASTON Palembang *Hotel and Covention Centre*, ASTON *Paradise Beach Resort* Sulawesi Tenggara, Grand ASTON Yogyakarta dan ASTON Hotel Makasar. ASTON International juga akan segera membuka ASTON Serpong *Hotel and Residence*, ASTON Bandung *Hotel and Residence*, Grand ASTON Balian *Villas and Spa*, ASTON Purih *Resort and Spa* Bali, ASTON Balikpapan *Hotel and Residence*, ASTON *Queen of the South* Yogyakarta.

Hotel mewah berbintang lima ini berdiri tahun 2011 dengan bangunan modern berlantai 9 yang menghadap ke pusat kota dan hanya beberapa langkah dari jalan utama Yogyakarta, Grand Aston Yogyakarta menampilkan kamar tamu dan suite dengan fasilitas lengkap. Akses internet berkecepatan tinggi tersedia di setiap kamar yang ditata dengan apik lengkap dengan fasilitas-fasilitas seperti, *Sky Lounge* menghadirkan berbagai masakan *Internasional*, kolam renang, pusat kebugaran, spa, dan bar.

#### 1. Kamar (*Room*)

Hotel memiliki beberapa kategori kamar, yaitu *Superior/ Twin, Deluxe Room, Suite Room King*, dan *President Suite*. Dilengkapi dengan jendela *floor-to-ceiling*, kamar-kamar yang luas ini dilengkapi dengan warna-warna yang lembut. Semua kamar yang berjumlah 141 kamar yang ditata untuk memuaskan kebutuhan para tamu. Masing-masing kamar memiliki keamanan kamar, meja, TV kabel dan *minibar* serta kamar mandi yang dilengkapi dengan *bathtub* dan pengering rambut.

#### 2. Restoran dan Makanan

Untuk memuaskan selera para tamu, tersedia restoran utama menghadirkan masakan Indonesia dan internasional serta *Sky Lounge and Bar* juga tersedia di hotel.

#### 3. Kegiatan dan Olahraga

Para tamu dapat memanjakan diri mereka dengan perawatan tubuh di spa atau sauna. Selain itu, untuk para tamu yang ingin berendam dapat mengunjungi kolam renang luar ruangan (*outdoor*) atau berjemur di *poolside*, sedangkan untuk mereka yang ingin menikmati latihan dapat mengunjungi *gym* atau pusat kebugaran.

Visi Grand Aston Yogyakarta adalah untuk menjadi pemimpin di masa mendatang dalam dunia perhotelan dalam suatu pasar secara konstan dengan cara memposisikan Grand Aston Yogyakarta sebagai produk yang inovatif, nyaman, dan jasa pelayanan yang ramah. Grand Aston Yogyakarta menjaga kepedulian para tamu dengan menyediakan pelayanan yang terbaik dengan cara Grand Aston Yogyakarta sendiri untuk membangun hubungan jangka panjang dan kompetitif dibenak para tamu.

Misi Grand Aston Yogyakarta yaitu Grand Aston Yogyakarta akan memenuhi permintaan tamu dengan mendengarkan baik-baik akan kebutuhan tamu dan bekerjasama dengan mereka untuk mengembangkan solusi terbaik dengan menggunakan produk dan jasa terbaik kami untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan tersebut dan membangun kepercayaan jangka panjang dan kompetitif dalam benak tamu. Grand Aston Yogyakarta mempersiapkan diri dengan menawarkan produk dan jasa dalam hal keprofesionalan, kerjasama, kepercayaan, konsisten, dan efisien secara maksimal untuk kepuasan tamu dan meminimalkan komplain tamu.

Grand Aston Yogyakarta alamat di jalan Urip Sumoharjo No.37 Yogyakarta yang terletak di pusat kota berdekatan dengan jalan utama Yogyakarta yang terkenal karena pusat keramaian di Yogyakarta. Hotel dijangkau dalam 30 menit berkendara dari Jalan Malioboro dan 45 menit berkendara dari Bandara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Hotel ini hanya 2 menit berjalan kaki dari jalan utama perbelanjaan. Grand Aston Yogyakarta memiliki *spa* dengan *layanan lengkap*, kolam renang, dan pusat kebugaran. Tersedia fasilitas *pusat bisnis*. Fasilitas tambahan mencakup *parkir sendiri* dan *lift*. Fasilitas *parkir sendiri* disediakan gratis.

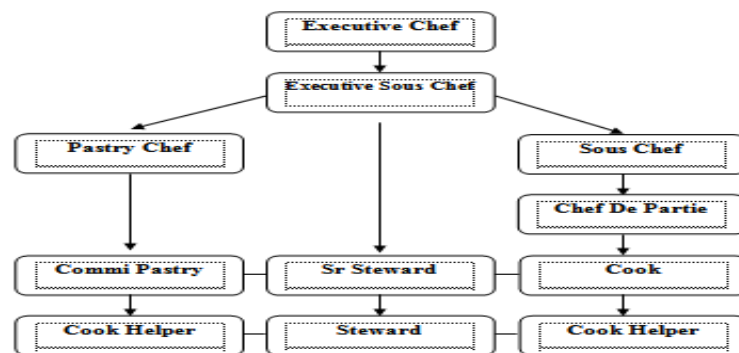
Kamar tamu 141 di Grand Aston Yogyakarta

dilengkapi *brankas* dan *pemanas air* untuk *membuat kopi* atau *teh*. Tersedia *pilihan bantal*. *Akses gratis internet nirkabel kecepatan tinggi* tersedia. Televisi dilengkapi dengan saluran *TV kabel*. Kamar mandi menyediakan *cermin rias*, *sandal*, dan *perlengkapan mandi gratis*. Fasilitas tambahan mencakup *air minum kemasan gratis* dan *gorden* atau *tirai malam*.

Fasilitas Umum

- 1). Ballroom (tempat meeting)
- 2). Jumlah kamar – 141
- 3). Jumlah lantai – 9
- 4). Kolam renang - luar ruangan
- 5). Lift
- 6). Parkir sendiri gratis
- 7). Pusat konferensi
- a. Kamar (mencakup semua kamar)
  - 1) Air minum dalam kemasan di kamar (gratis)
  - 2) Kotak deposit dalam ruangan
  - 3) Meja
  - 4) Meja rias
  - 5) Perlengkapan mandi gratis
  - 6) Sandal
  - 7) Telepon pengingat bangun
  - 8) Televisi
  - 9) Timbangan badan
- b. Layanan
  - 1). Fasilitas fitness
  - 2). Parkir sendiri
  - 3). Spa kesehatan lengkap
  - 4). Transportasi bandara

**Struktur dan Tata Kerja Organisasi *Food Product***



Sumber : Data Primer, 2011

Gambar :1

Struktur organisasi food product di Hotel Grand Aston Yogyakarta

**a. *Executive Chef***

Bertugas memimpin seluruh aktifitas operasional kitchen, seperti menulis menu,

merenca staf, mengawasi *food cost* dan tugas managerial lainnya. Jarang melakukan

kegiatan memasak, lebih ke pekerjaan manajerial. Tugas pokok yakni :

- 1). Membuat rencana segala macam menu.
- 2). Membuat rencana penempatan staff dan perekrutan SDM.
- 3). Membuat rencana pendidikan SDM.
- 4). Melakukan promosi staff, rotasi, mutasi, orientasi, dan *in house training staff*.
- 5). Membuat rencana program sanitasi.
- 6). Membuat rencana *event* dan acara lainnya.
- 7). Melaksanakan tugas koordinasi *internal kitchen*.
- 8). Melaksanakan tugas pengawasan *food quality, food cost, disiplin*.

**b. Executive Sous chef**

Bertugas sebagai wakil *chef* yang melaksanakan semua kewajiban *chef* seperti diatas dengan batasan dan wewenang tertentu. Pekerjaan teknis yang dilakukan lebih banyak dibanding *Executive Chef*. *Executive Sous cheff* juga membawahi bawahannya yaitu *Sous Chef*.

**c. Chef de Partie**

Bertugas memimpin seksi produksi dan bertanggung jawab pada *sous chef* secara langsung. Tugas lainnya adalah *request* bahan untuk seksinya, memimpin masak, mendidik *cook*, dan melaksanakan berbagai tugas lapangan lainnya.

**c. Cook**

Bertugas memasak, dan mempunyai tugas mendidik bawahannya *cook helper*, *cook* bertanggung jawab langsung pada *Chef de Partie*.

**d. Cook helper**

Bertugas membantu didapur sebagai pembantu umum untuk berbagai pekerjaan yang diperintahkan atasan, seperti mengambil bahan ke gudang, membersihkan meja kerja, merapikan tempat penyimpanan bahan, dan mulai berlatih memasak.

**3. Kegiatan Organisasi Hotel Grand Aston Yogyakarta**

Dalam operasional hotel, setiap departement mempunyai tugas dan tanggungjawab masing-masing. Berikut penjelasan tugas dan tanggung jawab setiap departemen dalam Hotel Grand Aston Yogyakarta.

**a. Front Office**

- 1). Memberikan pelayanan kepada tamu dimulai dari proses reservasi, *check in*, saat tamu menginap dan *check out*.
  - 2). Sebagai pusat informasi. Baik informasi hotel maupun informasi yang dibutuhkan tamu.
  - 3). Menyelesaikan administrasi tamu
- b. Business Center**  
Memberikan pelayanan kepada tamu dalam hal penyewaan *board room* untuk *meeting*, akses internet, pengetikan data, pemesanan tiket, faximil, fotokopi, dan semua kegiatan *secretarial*.
- c. Admnistrasi dan General**  
Memberikan pelayanan baik kepada tamu dan juga keperluan tamu dan juga keperluan manajemen hotel dalam hal administrasi hotel.
- d. Human Resources**
- 1). Memiliki tugas dan tanggung jawab dalam hal sumber daya manusia (perekrutan, pelatihan, dan promosi).
  - 2). Melakukan komunikasi internal antar karyawan.
  - 3). Mensosialisasikan peraturan dan kebijakan perusahaan.
  - 4). Bertanggung jawab dalam hal hubungan industrial.
- e. Purchasing**  
Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal pengadaan barang-barang yang diperlukan oleh setiap department.
- f. Security**  
Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal menjaga keamanan seluruh asset hotel maupun asset tamu (barang-barang tamu), baik dalam lingkungan hotel secara khusus dan juga lingkungan sekitar hotel.
- g. Housekeeping**  
Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal kebersihan, kenyamanan, kerapian, dan keindahan seluruh area hotel baik di dalam maupun di luar hotel antara lain kamar, *lobby*, *restaurant*, dan *public area*.
- h. Food and Beverage Service**
- 1). Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal melayani kebutuhan tamuakan makanan dan minuman dalam hotel (*room service*) maupun di kompleks apartement taman rasuna (*delivery service*).
  - 2). Mengadakan penjualan produk-produk makanan dan minuman.



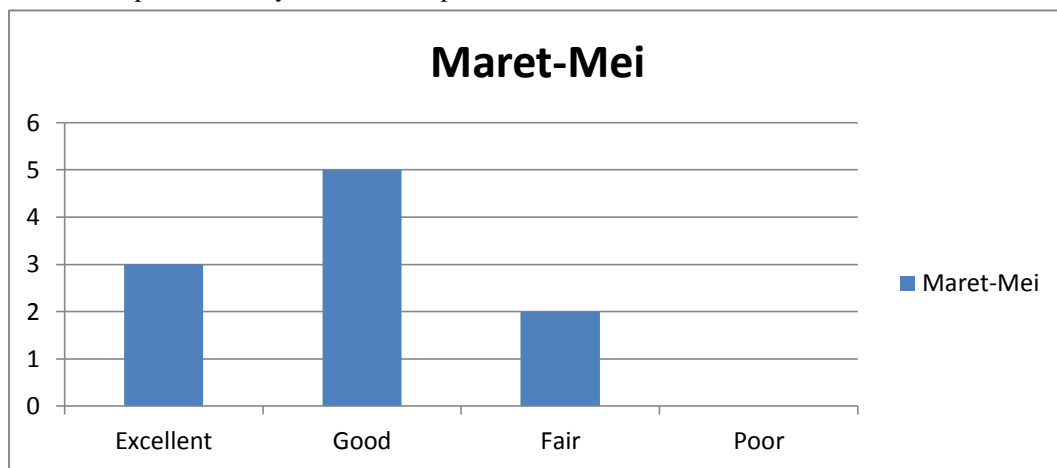
- 3). Department ini juga bertanggung jawab dalam hal menyajikan makanan dan minuman dalam *event* tertentu dan pada saat tamu menggunakan *meeting room*.
    - i. *Food and Beverage product*  
Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal pengolahan bahan mentah makanan hingga makanan tersebut siap untuk disajikan.
    - j. *Accounting*
      - 1). Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal pengaturan dan pengawasan semua kegiatan keuangan hotel. Kegiatan tersebut antara lain berhubungan dengan pendapatan, pengelolaan, dan pengeluaran aktivitas keuangan.
      - 2). Melakukan *cost controller* terhadap setiap department
      - 3). Melakukan audit keuangan setiap akhir periode secara berkala
    - k. *Sales and marketing*
      - 1). Mempunyai tugas dan tanggung jawab dalam hal memasarkan produk hotel yaitu mulai dari akomodasi, *service* dan fasilitas yang dimiliki.
      - 2). Melakukan riset pasar untuk membuat, menentukan pasar, perencanaan, pemasaran, strategi pemasaran dan pelaksanaan pemasaran dalam menghadapi persaingan dengan hotel lain
    - l. *Engineering*  
Menjaga, merawat, dan memperbaiki seluruh asset hotel mulai dari gedung. Alat-alat elektronik dan elektrisitas. Sedangkan tugas dan tanggung jawab dari tiap tingkatan dalam departemen adalah sebagai berikut :
      - 1). *General Manager*, membuat keputusan yang berhubungan dengan kemajuan dan perkembangan hotel secara umum, memberikan laporan terhadap manajemen puncak mengenai perkembangan hotel dan mengadakan *board of directors meeting* setiap bulannya.
      - 2). *Secretary of General Manager*, membuat *minutes meeting* untuk *morning briefing* setiap pagi, membuat agenda untuk *general manager*, melaksanakan semua kegiatan *secretarial* dan administrasi *general manager*.
      - 3). *Director of Sales & marketing*, riset pasar tentang kebutuhan pemasaran hotel terhadap pesaing, membuat strategi dan perencanaan pemasaran setiap bulannya dan membuat laporan penjualan secara berkala setiap bulannya
  - 4). *Human Resources Manager*, membuat perencanaan sumber daya manusia dalam perusahaan dan mengadakan kerjasama dengan pihak luar yang berhubungan dengan sumberdaya manusia.
  - 5). *Finance Controller*, mengatur dan mengkomsumsi segala sesuatu yang berhubungan dengan alur keuangan dan memonitor pendapatan dan pengeluaran hotel
  - 6). *Supervisor*, membantu manager dalam hal perencanaan keuangan, membantu manager dalam hal perencanaan kerja dan program kerja, membantu manager dalam hal mengevaluasi kerja terhadap program kerja, merupakan penghubung antara manager dengan *level office*, mendelegasikan pekerjaan dari manager kepada *office*, membantu *level office* dalam melaksanakan pekerjaan
4. **Pelaksanaan Tugas-Tugas Cook**  
Dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawab sebagai *cook banquet kitchen* di Hotel Grand Aston Yogyakarta harus mengetahui apa yang harus dilakukan untuk menunjang operasional *kitchen*. pelaksanaan tugas dan tanggung jawab tersebut adalah sebagai berikut:
    - a. *Cook*, menerima *Banquet Order* priper makanan untuk *Event Banquet* dan Menyusun Menu *Breakfast*, mengolah makanan, melihat dan merasakan hasil makanan dan membersihkan dan menjaga area kerja, peralatan dan ruangan pendingin.
    - b. *Cook Helper*, pembantu *cook* dalam mencuci, mengupas, memotong sayuran, membantu *Priperesion* untuk *Event Banquet* dan *Breakfast Menu*, bersih dan menjaga area kerja, alat-alat dan ruangan kerja, mengambil pesanan barang dari gudang dan menuruti atau menjalankan semua acara dan peraturan hotel.
  5. **Tingkat Kepuasan Tamu**  
Tingkat kepuasan tamu juga dipengaruhi oleh makanan dan minuman yang dijual oleh pihak hotel (*kitchen*) kepada tamu. Kepuasan diperoleh apabila kebutuhan dan keinginan manusia dapat dipenuhi, meskipun selalu berubah-ubah dan tidak ada batasnya. Selain itu kepuasan tamu dapat diperoleh dengan adanya pelayanan yang baik, tempat yang nyaman dan juga fasilitas-fasilitas hotel

yang memadai. Itu semua menjadikan unsur penunjang dari kepuasan tamu.

*Food and beverage* di Hotel Grand Aston Yogyakarta dapat mengetahui komentar dari tamu tentang pelayanan yang diberikan dengan menggunakan *guest comment*. *Guest comment card* adalah suatu catatan komentar tamu yang dituliskan sebuah *questioner* yang memuat tentang pelayanan atau penilaian yang didapat selama menginap atau makan di hotel. *Guest comment card* tersebut mempunyai fungsi sebagai masukan baik kritik maupun saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan di suatu hotel pada umumnya dan *kitchen* pada

khususnya.

Kesan tamu yang diharapkan oleh pihak hotel adalah kesan yang positif. Yaitu kesan setelah tamu selesai makan dan minum di hotel tamu dapat merasa puas, sehingga tamu tersebut akan datang kembali di lain waktu, dan bahkan akan memberitahukan kepada keluarga atau teman-temannya untuk menginap di hotel tersebut. Kepuasan tamu pada dasarnya disebabkan oleh terpenuhinya kebutuhan dan keinginan tamu mengenai makanan dan minuman yang enak, pelayanan, perhatian *waiter / waitress* yang baik dan penampilan yang bagus.



Sumber : Hotel Grand Aston Yogyakarta, 2014

Gambar : Diagram Guest Survey

#### 6. Usaha *Cook* Dalam Mengolah Makanan yang Berkualitas.

Dalam mengolah makanan guna menghasilkan produk yang berkualitas, *cook banquet kitchen* tidak dapat melakukan secara perorangan, tapi diperlukan *crew kitchen* yang kompak, dimana masing-masing bagian melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Tindakan-tindakan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pengolahan makanan sehingga produk makanan yang dihasilkan berkualitas diantaranya adalah :

a. Dengan menggunakan bahan yang berkualitas.

Dalam mengolah makanan di *kitchen*, kita harus menggunakan bahan-bahan yang masih segar dan bagus, masih *fresh*, agar memperoleh hasil produk makanan yang bagus dan berkualitas sesuai dengan *standar recipe* yang telah ditentukan.

b. Dengan Menjaga Kebersihannya / Hygiene dan Sanitasi.

Usaha sanitasi dengan usaha *food and beverage* mempunyai hubungan yang erat dan bekerja sama dalam bidang meningkatkan kualitas pengolahan makanan. Kegiatan hygiene dan sanitasi makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta mencakup wilayah-wilayah dimana makanan itu diolah, dipersiapkan, disimpan dan dihidangkan.

c. Dengan Menggunakan *Cooking Method* yang Baik.

Di Hotel Grand Aston Yogyakarta dalam mengolah makanan menggunakan beberapa *cooking method*, di antaranya :

- 1). *Cooking by Dry Heat* yaitu memasak dengan menggunakan panas yang kering.
  - (a). *Baking* adalah memasak menggunakan panas kering dalam oven.
  - (b). *Roasting* adalah Memanggang.

- (c). *Grilling* yaitu pemasakan di atas rak. Sumber api bisa berasal dari bawah maupun atas.
- 2). *Cooking by Moist Heat* yaitu memasak menggunakan panas basah.
- (a). *Simmering* yaitu merebus dengan perlahan / api kecil dengan *liquid* atau tidak dengan memakai tutup.
- (b). *Braising* / untuk ikan dan sayuran yaitu merebus dengan tutup dalam oven.
- (c). *Boiling* yaitu memasak dengan air panas sampai mendidih, dengan jumlah air yang sangat besar dengan bahan yang direbus.
- (d). *Blanching* yaitu merubus dengan air sampai titik didih yang disebut *Blanching* dengan air dingin ataupun air panas.
- (e). *Poaching* yaitu memasak dengan menggunakan air panas.
3. *Cooking With Fat / Oil* yaitu memasak menggunakan minyak panas.
- (a). *Sauteing* yaitu memasak dengan menggunakan sedikit minyak.
- (b). *Deep fat frying* yaitu memasak dengan menggunakan minyak yang banyak. Bahan yang akan dimasak harus temperature ruang dan kering.
- Chooking* methode tersebut sangat penting bagi pengolahan makanan, sehingga harus diperhatikan dan dilakukan dengan baik. Karena bila panas dalam *cooking methode* terlalu tinggi maka akan terjadi *over cooking* yang akan menimbulkan beberapa akibat sebagai berikut:
- Protein* akan mengeras, makanan menjadi tidak enak serta sukar dicerna.
  - Nutrein* akan rusak, vitamin yang ada seperti vit C, B1, B2 akan hilang.
  - Bentuk atau warna makanan akan rusak.
  - Rasa dan aroma akan hilang.
  - Zat-zat yang mengandung gula akan menjadi pahit.

#### KESIMPULAN

- Golden rules* di Grand Aston Yogyakarta sudah berjalan dengan baik namun perlu pengawasan dalam pelaksanaannya, karena dalam pelaksanaannya masih ada karyawan yang belum menerapkan *cooking method* yang benar.
- Penerapan hygiene dan sanitasi dalam kebersihan pengolahan makanan di Grand Aston sudah berjalan dengan baik hal-hal yang dilakukan diantaranya adalah disetiap outlet disediakan *hand sanitation* untuk mencuci tangan sebelum dan sesudah bekerja. Mencuci

- bahan-bahan makanan yang akan diolah. Menutup makanan yang sudah jadi dan menaruhnya di trolley
- Penyimpanan peralatan sudah dilakukan dengan baik dengan pengelompokan peralatan yang digunakan seperti, *cutlery, chinaware, silverwar*. Serta menggunakan bahan pembersih yang tepat.
  - Pengelompokan dan penyimpanan bahan makanan sudah tepat, untuk menjaga kondisi dan mutu makanan hal-hal yang dilakukan diantaranya adalah. Makanan sudah diolah diletakan di trolley khusus untuk makanan jadi, dan dimasukan ke *chiller*. Untuk bahan-bahan makanan diletakan di rak *chiller*. Daging, ikan dan makanan beku diletakan di freezer.
- Dalam melaksanakan proses pengolahan makanan, juru masak harus benar-benar memperhatikan prosedur yang ada dan tetap meningkatkan kualitas makanan untuk menjaga kepuasan tamu. Hal ini dapat berdampak positif kepada tamu dan juga karyawan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Arief, Rochman. 2005. Pengantar Ilmu Perhotelan dan Restoran Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Bartono & Ruffino. 2006. Dasar-Dasar Food Product. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Bartono & Ruffino. 2006. *Hotel Snackbar*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Bartono & Ruffino. 2010. Tata Boga Industri. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Marsum. 2005. *Banquet Table Manners dan Napkin Folding*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Marsum & Fauziah. 2007. *Management Stewarding*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Moleong,lexy.J. 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nawawi Hadari. 2006. Metode Penelitian Bidang Sosial. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Rauf, Rusdin. 2013. Sanitasi Pangan dan HACCP. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sambodo, Agus dan Bagyono. 2006. Dasar-Dasar Kantor Depan Hotel. Yogyakarta: CV Andi Offset.