

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Gambaran Umum Hotel**

##### 1. Pengertian Hotel

Menurut (Sri Larasati, 2016:5) Hotel merupakan bagian integral dari usaha pariwisata dan merupakan usaha akomodasi yang dikomersialkan dengan menyediakan fasilitas-fasilitas sebagai berikut:

- a. Kamar tidur
- b. Makanan dan minuman
- c. Pelayanan lain meliputi:
  - 1). Tempat rekreasi
  - 2). Fasilitas olahraga
  - 3). Fasilitas lain yang dibutuhkan tamu

Untuk memahami usaha perhotelan perlu diketahui pengertian dasar dan kegiatan usahanya. Hotel adalah suatu bentuk bangunan, perusahaan atau badan usaha akomodasi yang menyediakan pelayanan jasa penginapan, penyedia makanan dan minuman serta fasilitas jasa lainnya itu diperuntukan bagi masyarakat umum, baik mereka yang bermalam di hotel tersebut ataupun mereka yang hanya menggunakan fasilitas tertentu yang dimiliki hotel.

Menurut Peraturan Menparekraf RI NOMOR PM.53/HM.001/MPEK/2013, tentang Standart Usaha Hotel, dikatakan

bahwa Usaha “ Hotel adalah usaha penyediaan akomodasi berupa kamar-kamar di dalam suatu bangunan, yang dapat dilengkapi dengan jasa pelayanan makan dan minum, kegiatan hiburan dan fasilitas secara harian dengan tujuan memperoleh keuntungan”. Adapun menurut Endar Sugiarto & Sri Sulartiningrum hotel adalah usaha akomodasi yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut:

1. Jasa penginapan
2. Pelayanan makanan dan minuman
3. Pelayanan barang bawaan
4. Pencucian pakaian
5. Penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada di dalamnya.

(Sri Larasati, 2016:5)

## 2. Karakteristik Hotel

Menurut Larasati (2016:7) sebagai industri jasa, hotel mempunyai karakteristik yang berbeda dengan industri lain pada umumnya, hotel memiliki beberapa karakteristik yang membuatnya berbeda dengan badan usaha lainnya seperti:

- a. Hotel tergolong perusahaan yang padat modal serta padat karya yang artinya dalam pengelolaannya memerlukan modal usaha yang besar dengan tenaga perkerja yang banyak pula.
- b. Dipengaruhi oleh perubahan/keadaan yang terjadi di dalam negeri/masyarakat

- c. Produk dihasilkan, dipasarkan dan dikonsumsi ditempat produk diproduksi
- d. Hotel berbeda dengan usaha lainnya karena hotel beroperasinya berlangsung selama 24 jam sehari, tanpa adanya hari libur guna melayani pelanggan hotel dan masyarakat umum yang ingin menggunakan jasa hotel.
- e. Hotel beranggapan bahwa *Guest is king and the guest is business partner* yaitu, pelanggan diperlakukan seperti raja dan pelanggan juga diperlakukan sebagai partner dalam usaha karena keuntungan yang didapat hotel sangat tergantung pada banyaknya pelanggan yang menggunakan fasilitas hotel tersebut.
- f. Produktivitas karyawan diukur dari keinginan, kemampuan dan keberhasilan dalam menciptakan suasana pelayanan yang memuaskan.
- g. *Courtesy* selalu melekat pada setiap produk yang disajikan dan sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

### 3. Jenis Hotel

Menurut Bataafi, (2013:10) Hotel dapat dibagi dan dikelompokkan menjadi beberapa jenis menurut ukuran dan kriteria tertentu:

- a. Menurut Ukuran (size) Hotel
  - 1) Small Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150 kamar hunian.
  - 2) Medium-Average Hotel, yaitu hotel yang memiliki 150-300 kamar.
  - 3) Large Hotel, yaitu hotel yang memiliki 600 kamar hunian.

- b. Berdasarkan lamanya tamu menginap
  - 1) Transit Hotel, tamu yang menginap dalam waktu singkat, rata-rata hanya satu malam.
  - 2) Semi-Residential Hotel, tamu yang menginap lebih dari satu malam, tetapi jangka waktu menginap tetap pendek, kira-kira berkisar antara dua minggu hingga satu bulan.
  - 3) Residential Hotel, tamu yang menginap dalam waktu cukup lama, kira-kira paling sedikit satu bulan.
- c. Menurut Lokasi Hotel
  - 1) City Hotel, merupakan hotel yang lokasinya terletak di kawasan perkotaan.
  - 2) Residential Hotel, hotel yang terletak di pinggir atau berdekatan dengan kota besar.
  - 3) Motel, yaitu hotel yang berlokasi di pinggir atau di sepanjang jalan raya yang berhubungan antar kota besar dan memiliki penyediaan fasilitas parkir terpisah.
  - 4) Beach Hotel, hotel yang terletak dikawasan tepi pantai.

## **B. Gambaran Umum Food and Beverage Department**

### **1. Pengertian Food and Beverage Department**

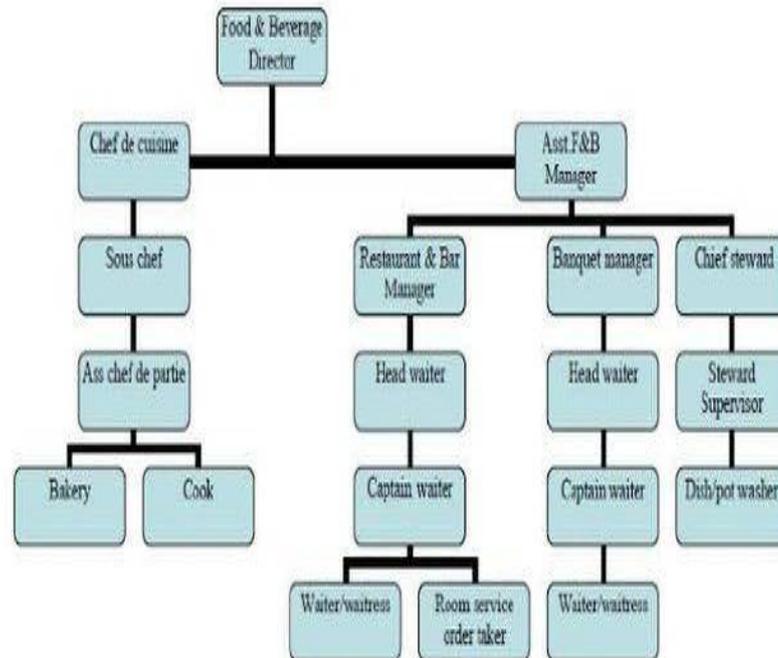
Menurut Soekresno dan Pendit (2013:4) "*Food and Beverage Department* merupakan bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun yang tidak tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional".

Menurut Sri Larasati (2016:71) "*Food and Beverage Department* merupakan bagian yang menangani pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial dan profesional".

Menurut Rachman Arief (2010:113) "*Food & Beverage* merupakan bagian yang bertugas atau mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan hotel, baik dalam kamar , *restaurant*, makanan karyawan dan sebagainya".

Sedangkan menurut Ruffino dan Bartono (2012:2) "Dapur atau *kitchen* di suatu hotel adalah sentra produksi makanan yang bertanggung jawab mengolah makanan bagi tamu hotel atau penyediaan makanan matang bagi masyarakat luar, baik lewat *restaurant* yang ada di dalam hotel, ataupun kegiatan lain seperti *catering* di luar hotel dengan makanan yang dibuat dan diproduksi dari hotel".

## 2. Struktur Organisasi di Hotel



Sumber : Soekrisno.(2010:2)

**Gambar : 2.1** Struktur Organisasi

Berikut ini akan diuraikan jabatan-jabatan disebuah hotel:

a. *Food & Beverage Director*. Soekrisno.(2010:2)

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- 1) Menetapkan menu, sistem penyajian, strategi penjualan, mengarahkan pelaksanaan serta menilai keberhasilan
- 2) Menyusun anggaran *Food and Beverage Product, Food and Beverage service* dan *Stewarding*
- 3) Merumuskan kebijaksanaan pengendalian biaya operasional
- 4) Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung

- 5) Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan
- 6) Menyelenggarakan *briefing* di dalam departemen
- 7) Mengusulkan kepada atasan, tentang penyesuaian prosedur dan kebijakan di lingkungan *Food & Beverage Department* jika diperlukan.

b. *Assistant Food & Beverage Manager*

Uraian tugas dan tanggung jawabnya :

- 1) Melakukan koordinasi pelaksanaan kegiatan antar *kitchen, Food and Beverage Service* dan *Stewarding*
- 2) Menyusun rencana kerja dan menilai pelaksanaannya
- 3) Mengawasi jadwal operasional bawahannya
- 4) Memonitor hasil inventaris fisik di bagian *Food and Beverage Product, Food and Beverage Service* dan *Stewarding*
- 5) Memonitor pelaksanaan *store room requisition*
- 6) Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan
- 7) Melaksanakan kelancaran operasional berbagai kegiatan yang ada kaitan kerja dengan *Food and Beverage Department*
- 8) Mengkoordinasikan penyiapan dan mengawasi kelancaran acara *event/function*
- 9) Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan
- 10) Menjalin hubungan dengan rekan dan tamu

- 11) Menciptakan hubungan yang harmonis dengan kolega dan pelanggan
- 12) Memberi arahan dan petunjuk kepada bawahan .

c. *Restaurant & Bar Manager*

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- 1) Mengkoordinasi kegiatan operasi di outlet *Food and Beverage Service*
- 2) Mengkoordinasi persiapan dan mengawasi kelancaran penyelenggaraan *function/event*
- 3) Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
- 4) Menjalin dan membina hubungan dengan tamu
- 5) Membantu untuk membuat laporan *monthly report* F&B Sales
- 6) Melakukan penilaian penampilan kerja bawahan
- 7) Mengani permasalahan yang memerlukan penanganan langsung dan melaporkan kepada atasan
- 8) Menangani dan memonitor suatu perubahan dan penyimpangan dalam kegiatan operasional
- 9) Memonitor dan mengawasi personal *hygiene, grooming* and *sanitation*
- 10) Menangani dan mengawasi langsung pelayanan tamu VIP
- 11) Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat
- 12) Menyenggarakan *briefing* harian.

d. *Head Waiter*

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- 1) Mengawasi penyimpangan penggunaan par stock
- 2) Memeriksa kelengkapan dan ketepatan dari “mise en place”
- 3) Meneliti ketepatan *daily sales report*
- 4) Mengarahkan dan mengawasi kelancaran pelayanan di restoran
- 5) Menangani keluhan tamu
- 6) Mengatur pembagian “station”
- 7) Memeriksa personal *hygiene, grooming* dan *sanitation*
- 8) Mendampingi Sous Chef dalam penataan *buffet*
- 9) Menangani langsung pelayanan tamu VIP (Very Important Person)
- 10) Mengkoordinir dan mengawasi pelaksanaan *clear up*
- 11) Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
- 12) Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan *store room requisition*.
- 13) Menjalin hubungan baik dengan tamu
- 14) Membuat jadwal kerja bawahan
- 15) Mengawasi disiplin bawahan
- 16) Menangani permasalahan tamu
- 17) Melakukan penilaian kerja bawahan
- 18) Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat .

e. *Assistant* (Head Waiter Captain)

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- 1) Membantu Head Waiter melaksanakan tugasnya
- 2) Melengkapi kelengkapan, ketepatan dari *mise en place*
- 3) Membuat *daily sales report*
- 4) Melengkapi penyimpanan dan penggunaan par stock
- 5) Mengawasi dan membantu kelancaran ketepatan pelaksanaan pelayanan penjualan dan penyajian makanan dan minuman
- 6) Membuat *repair* dan *maintanance* order
- 7) Menangani langsung pelayanan tamu VIP
- 8) Mengatasi keluhan tamu
- 9) Mengawasi dan mengarahkan kelancaran pelayanan bawahan
- 10) Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
- 11) Menjalin hubungan baik dengan tamu
- 12) Menciptakan dan membina suasana kerja yang sehat

f. *Waiter/ Waitress*

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- 1) Mempersiapkan kelengkapan teknis pelayanan
- 2) Melaksanakan persiapan *set up-mise en place*
- 3) Melakukan pelayanan langsung kepada tamu
- 4) Mengambil pesanan/order tamu dari Captain untuk diteruskan kepada *kitchen*
- 5) Melaksanakan penyajian hidangan kepada tamu

- 6) Melaksanakan *clear up* dari meja tamu
- 7) Mempersiapkan dan mengambil kebutuhan *linen napkin, wares, supplies*
- 8) Mengumpulkan dan mengantarkan *soiled linen* dan *dirty dishes* ke laundry/stewarding
- 9) Melakukan penyiapan *table set up* dan *clear up*
- 10) Melaksanakan dan mengikuti perintah Captain dalam menjalankan tugas-tugasnya
- 11) Melakukan pembersihan area kerja

g. *Chief Bartender*

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- 1) Mengawasi penyimpanan, penggunaan bar stock
- 2) Melengkapi kelengkapan, ketepatan dari *mise en place*
- 3) Membuat *daily sales report*
- 4) Mengawasi kelancaran, ketepatan pelaksanaan *mixing drinks*, penyajian, penjualan dan pelayanan 385
- 5) Menyusun *standard portion, standard receipt, standard beverage cost* bersama dengan F&B Cost control
- 6) Mengarahkan, mengawasi kelancaran pelayanan
- 7) Mengatasi keluhan tamu
- 8) Mengatur pembagian “station” serta mengawasi pelaksanaannya
- 9) Memeriksa personal *hygiene, grooming* dan *sanitation*
- 10) Menangani langsung pelayanan tamu VIP

- 11) Membantu kelancaran pelaksanaan inventaris fisik
- 12) Memeriksa kelengkapan, ketepatan pengadaan *store room requisition*
- 13) Membuat *repair* dan *maintanace* order

h. *Room Service Order Taker*

Uraian tugas dan tanggungjawabnya:

- 1) Menangani penerimaan, pencatatan *room service order* dan menyampaikan kepada Room Service Captain
- 2) Menyarankan dan membantu tamu dalam pemilihan menu
- 3) Memelihara suasana kerja yang sehat
- 4) Menghadiri *briefing* Head Waiter

3. Gambaran Umum Main Kitchen

a. Pengertian Main Kitchen

Saat ini teknologi dan tata ruang dapur telah berkembang pesat. Teknik mengolah bahan makanan yang tadinya menggunakan alat yang sederhana sekarang telah tergantikan dengan teknologi atau alat-alat yang canggih.

Menurut Arif (2011:111) “*Main Kitchen* adalah suatu tempat atau ruangan yang memproduksi makanan dan memasak bahan-bahan makanan untuk keperluan tamu hotel serta karyawan hotel keseluruhanya”.

Syarat-syarat bekerja di Dapur bagi seorang karyawan yang bekerja di dapur khususnya di hotel yang paling utama yang harus

dilakukan dan syarat yang dijalankan untuk menunjang kebersihan dari pada suatu hotel. Karena itu setiap karyawan dapur harus menjaga kebersihan dan kesehatan untuk diri sendiri, lingkungan tempat kerja, produksi yang akan dijual dan perlengkapan peralatan yang digunakan. Menurut Soekresno (2011:82), adapun syarat-syarat dapur yang baik adalah :

- 1) Lantai Dapur, permukaan lantai dibuat cukup landai ke arah saluran pembuangan air limbah.
- 2) Dinding, keadaan dinding harus dalam keadaan bersih dan permukaan langit-langit harus menutup seluruh atap ruang dapur, permukaan rata, berwarna terang, dan mudah dibersihkan
- 3) Ventilasi Penghawaan di lengkapi dengan alat pengeluaran udara panas maupun bau-bauan atau *exhauster* yang di pasang setinggi 2 m dari lantai dan kapasitasnya di sesuaikan dengan luas dapur.
- 4) Pintu dan Jendela Pintu yang terhubung dengan halaman luar dibuat rangka, dengan pintu bagian luar membuka arah ke luar, dan daun pintu bagian dalam dilengkapi dengan alat pencegah masuknya serangga yang dapat menutup sendiri dan intensitas cahaya minimal 10 *foot candle* (fc).
- 5) Peraturan Dapur
  - a) Harus dipasang tulisan “cucilah tangan anda sebelum menjamah makanan dan peralatan” di tempat yang mudah dilihat.

- b) Tidak boleh berhubungan langsung dengan jamban atau WC.
- c) Ruang dapur harus bebas dari serangga, tikus, dan hewan lainnya.
- d) Udara di dapur tidak boleh diangka 5 juta per gram

Menurut Soekresno (2009:310), dapur terdiri dari beberapa seksi atau *section* yaitu:

- 1) *Pantry* bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan makanan untuk breakfast.
- 2) *Garde Manger* bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan bermacam-macam makanan pembuka (*appetizer*).
- 3) *Entremetier* bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan bermacam-macam sayuran, kentang, sop dan pasta.
- 4) *Saucier* bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan semua makanan panas, *sauce* panas termasuk *grilling* dan *roasting*.
- 5) *Butcher* bagian dapur yang bertanggung jawab atas pengadaan bermacam-macam daging seperti: *fish, pork, veal, beef*, dan *chicken* termasuk *portion chart*.

#### 4. Job deskripsi Main kitchen section

Organisasi *Main Kitchen* pada hotel besar memiliki bagian tukang masak termasuk didalamnya bagian *Main Kitchen*. Semakin besar hotel memiliki kegiatan maka akan semakin banyak pula jumlah hidangan atau sejumlah pesanan-pesanan langganan yang harus dibuat, maka F&B

Product dikembangkan sesuai dengan sistem yang ada. Tugas dan tanggung jawab/jod description menurut Adjab Subagio (2009: 10-11) ialah sebagai berikut :

a. *Executive Chef*

Bertanggung jawab operasional seluruh bagian dari *Food and Beverage Product* baik secara administratif maupun produk – produknya.

b. *Sous Chef*

Asisten dari Executive Chef yang bertugas membantu pekerjaan dari Executive Chef. Menggantikan posisi Chef apabila berhalangan hadir atau sedang libur.

c. *Chef De Partie (C.D.P)*

Bertanggung jawab kelancaran operasional di *Main Kitchen Section* termasuk kualitas produk *Main Kitchen*. Mengorganisasi dan membagi tugas pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara langsung turun tangan mengolah makanan.

d. *Assistant Chef De Partie (Ass. C.D.P)/ Demi chef*

Membantu tugas – tugas CDP dan menggantikan CDP bila tidak ada.

e. *Commis/Cook*

Disebut juga *Cook I* atau komis I. Bertugas membuat makanan dan membntu pekerjaan dari CDP, penyediaan dan bertanggung jawab terhadap kualitas produknya.

f. *Assistant Cook Atau Cook II dan Cook III*

Membantu tugas – tugas *Cook* dalam memproduksi produk yang ada di *Main Kitchen*.

g. *Cook Helper*

Membantu seluruh tugas – tugas *Cook* maupun *Ass Cook*.

Menurut Adjab Subagjo (2009; 11-14) operasional yang baik dan lancar dapat terwujud apabila ada kerja sama yang baik antara satu bagian dengan bagian yang lain didalam suatu hotel. Pada bagian *Main Kitchen* dibutuhkan koordinasi serta kerja sama yang baik, agar kelangsungan operasional *Main Kitchen* tetap terjaga keharmonisannya sehingga tidak mengalami hambatan dalam operasionalnya. Hubungan kerja bagian *Main Kitchen* dengan bagian lainnya meliputi :

a. *Restaurant dan Room Service*

*Restaurant dan Room Service* merupakan bagian yang berkaitan dengan *Main Kitchen* untuk penjualan produk untuk penjualan yang dihasilkan *Main Kitchen Section*. Restoran juga menyajikan produk *Main Kitchen* untuk *breakfast*. Dengan kerjasama yang baik antara *restaurant* dan *room service* akan menjalin kelancaran dapur.

b. *Store Room Section*

*Store Room Section* merupakan bagian yang bertugas mengurus gudang sebagai tempat penyimpanan barang-barang yang sudah dibeli oleh *purchasing*. Sebelum di store barang-barang tersebut

harus diperiksa dahulu oleh *Receiving Section* sebagai bagian penerimaan barang.

c. *Engineering Department*

Tugas dan tanggung jawab *Engineering Department* adalah memelihara dan memperbaiki peralatan, termasuk peralatan di *Main Kitchen Section* yang mempunyai peralatan yang besar, yang perbaikannya menggunakan alat khusus. *Engineering Department* secara rutin mengecek peralatan di *Main Kitchen Section* untuk menjaga agar peralatan yang ada dapat bekerja sesuai dengan fungsinya.

d. *Marketing Department*

Peranan *Marketing Department* juga penting bagi *Main Kitchen Section*. Dengan adanya *Marketing Departement* produk-produk yang ada di hotel dipromosikan termasuk produk yang dihasilkan *Main Kitchen Section*. Promosi sangat penting artinya bagi kemajuan dan perkembangan suatu usaha, dengan promosi produk *Main Kitchen Section* akan lebih dikenal secara luas dimasyarakat.

e. *Steward Section*

*Steward Section* mempunyai tugas dan tanggung jawab terhadap penyediaan alat kebersihan dan alat kelengkapan serta keamanan alat-alat yang digunakan oleh *Main Kitchen Section*. Hubungan baik perlu dibina dan ditingkatkan untuk membantu kelancaran di *Main Kitchen Section*.

f. *Accounting Department*

Departemen ini bertanggung jawab atas keluar masuknya uang yang dipergunakan untuk operasional hotel. Bagi *Main Kitchen Section* peranan *Accounting Department* sangat penting artinya yaitu pembelian barang dan bahan yang dibutuhkan di *Main Kitchen Section*, selain itu *Accounting Department* mengurus keuangan dan keperluan karyawan.

5. Hygiene dan Sanitation

Pada hakikatnya “Hygiene” dan “Sanitation” mempunyai pengertian dan tujuan yang hampir sama yaitu mencapai kesehatan yang prima.

Menurut Shadily (2010:289) “Hygiene adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari kesehatan. Hygiene erat hubungannya dengan perorangan, makanan dan minuman karena merupakan syarat untuk mencapai derajat kesehatan. Sedang sanitasi menurut WHO adalah suatu usaha untuk mengawasi beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh kepada manusia, terutama terhadap hal-hal yang mempunyai efek merusak perkembangan fisik, kesehatan, dan kelangsungan hidup.

Perbedaan dari *sanitation* dan *hygiene* adalah *hygiene* lebih mengarahkan aktivitasnya pada manusia, sedangkan sanitasi lebih menitik beratkan pada faktor-faktor lingkungan hidup manusia. Tujuan diadakannya usaha *sanitation* dan *hygiene* adalah untuk mencegah timbulnya penyakit dan keracunan serta gangguan kesehatan lain sebagai akibat dari adanya interaksi faktor-faktor lingkungan hidup manusia.

Hygiene sebagaimana yang dijelaskan Soekresno (2013:3) dapat dikelompokkan sebagai berikut ;

a. *Hygiene* Perorangan

Hygiene perorangan mencakup semua segi kebersihan dari pribadi karyawan (penjamah makanan) tersebut. Menjaga *hygiene* perorangan berarti menjaga kebiasaan hidup bersih dan menjaga kebersihan seluruh anggota tubuh yang meliputi :

- 1) Mandi dengan teratur, bersih dan sehat sebelum memasuki ruangan dapur.
- 2) Mencuci tangan sebelum dan sesudah menjamah makanan
- 3) Kuku dipotong pendek dan tidak di cat(kutex),
- 4) Rambut pendek dan bersih, selalu memakai topi khusus juru masak atau penutup kepala lainnya.
- 5) Kaki, mempergunakan sepatu dengan ukuran yang sesuai, kaos kaki diganti setiap hari, kuku jari harus dipotong pendek.

b. *Hygiene* Makanan

Bahan makanan yang dipergunakan dalam pengelolaan makanan sebagian besar berupa bahan makanan nabati yang berasal dari tumbuh-tumbuhan seperti sayur, buah. Sedang bahan hewani berasal dari binatang seperti daging, unggas, ikan dan lain-lain. Bahan makanan hewani lebih mudah busuk/rusak jika dibandingkan dengan bahan makanan nabati. Namun demikian, dengan kemajuan teknologi saat ini, banyak ditemukan teknik pengawetan bahan makanan

sehingga dapat mempertahankan dan memperpanjang masa penyimpanan bahan makanan tersebut. Penyimpanan bahan makanan dikelompokkan berdasarkan :

1) Bahan Tahan Lama (Groceries)

Bahan tahan lama; beras, gula, bumbu kering, minyak goreng, dan makanan dalam kaleng atau botol.

2) Bahan Mudah Rusak (Perishables)

Bahan ini sebagian besar terdiri dari bahan makanan segar dan mudah rusak seperti : sayuran dan buah segar, telur , susu segar, daging dan unggas, ikan dan hasil laut lainnya.

c. Hygiene Tempat Kerja

Pakaian kerja harus dalam kondisi bersih dan rapi. Tidak menggunakan aksesoris secara berlebihan dan menggunakan pengharum badan yang baunya tidak terlalu tajam dan menyengat saat akan menyajikan makanan, makanan terlebih dahulu kami periksa, untuk menghindari adanya kotoran seperti debu atau rambut pada makanan.

d. *Hygiene* Barang dan Peralatan

Sebagaimana telah dikemukakan bahwa jika *hygiene* menitik beratkan pada kesehatan dan kebersihan perorangan dan makanan, sedang sanitasi menitik beratkan pada peralatan dan lingkungan kerja. alat-alat kerja harus selalu dalam kondisi bersih apalagi yg berbahan *stainless steel* harus bebas dari karat.

## **BAB III**

### **PELAKSANAAN PRAKTEK KERJA LAPANGAN**

#### **A. Deskripsi Four Seasons Hotels and Resorts**

1. Sejarah Four Seasons Hotels and Resorts. (Fact Sheet For Associated FSHJ, 2018)

Pengusaha Kanada Isadore Sharp mendirikan Four Seasons pada 1960. Sementara seorang arsitek muda yang bekerja untuk ayahnya, Sharp merancang sebuah Motel untuk seorang teman keluarga; keberhasilannya memotivasi dia untuk mencoba menciptakan Hotel sendiri. Dia membeli sebidang tanah besar di daerah yang rusak di Toronto dan merencanakan persinggahan bagi pelancong bisnis; Four Seasons Motor Hotel dibuka pada 1961.

Four Seasons membangun lebih banyak hotel, termasuk 1963 Inn on the Park, sebuah hotel resor berlantai dua senilai \$ 4 juta di pinggiran kota Toronto yang menampung diskotek pertama Kanada.

Kemewahan kelas atas menjadi bagian dari merek ketika perusahaan berekspansi ke London. Ketika seorang pengembang mendekati Four Seasons tentang membangun sebuah hotel di London, Sharp merencanakannya untuk bersaing dengan dunia

lama, hotel-hotel elit, seperti Claridge's dan The Connaught. Hotel dibuka pada tahun 1970.

Pada 1974, pembengkakan biaya di Four Seasons Hotel Vancouver hampir membuat perusahaan bangkrut. Akibatnya, perusahaan mulai bergeser ke model bisnis saat ini, hanya manajemen, menghilangkan biaya yang terkait dengan pembelian tanah dan bangunan. Perusahaan ini go public pada tahun 1986. Pada 1990-an, Four Seasons dan Ritz-Carlton memulai kompetisi langsung, dengan Ritz-Carlton menekankan tampilan yang seragam sementara Four Seasons menekankan arsitektur dan gaya lokal dengan layanan seragam; pada akhirnya Four Seasons memperoleh pangsa pasar.

Dibangun pada tahun 1986, Four Seasons Hotel Austin adalah hotel sembilan lantai di tanah seluas 2,3 hektar di pantai utara Lady Bird Lake. Pada tahun 1997, Four Seasons Hotel Austin menjadi hotel pertama yang memiliki "jaringan Internet nirkabel berkecepatan tinggi" setelah Wayport, Inc. mengaturnya di sana untuk menguji jaringan Internet nirkabel. Hotel ini menjadi tuan rumah bagi Ratu Elizabeth II pada tahun 1991 ketika ia mengunjungi Texas. Four Seasons Hotel Austin diakuisisi oleh Anbang Insurance Group dari Blackstone Group sebesar \$ 359,7 juta pada 2016.

Kemerosotan ekonomi pada awal dan pertengahan tahun 2000 memengaruhi perusahaan. Ketika serangan 11 September menyebabkan jatuhnya industri perjalanan, Four Seasons menolak untuk memotong harga kamar untuk menjaga nilai merek yang dirasakan, yang menyebabkan ketegangan dengan pemilik properti yang kehilangan uang. Perusahaan pulih, dan pada tahun 2007 setuju untuk pembelian oleh Ketua Microsoft Bill Gates dan Pangeran Al-Waleed bin Talal dari Arab Saudi sebesar \$ 3,8 miliar. Pasangan ini memiliki 95 persen perusahaan, dengan saham yang sama, dan Sharp memiliki sisanya.

Tantangan kembali lagi selama krisis keuangan 2007-2010. Perusahaan ini melakukan PHK pertama dalam sejarahnya, memotong 10% dari tenaga kerjanya di Toronto. Pada bulan April 2010, setelah perselisihan selama setahun dengan Broadreach Capital Partners dan Maritz, Wolff & Co., pemilik resor Aviara dekat San Diego, sebuah panel arbitrase memutuskan bahwa, sementara kedua pihak berkontribusi pada matinya hubungan bisnis, Four Seasons tidak melanggar perjanjian manajemennya. Para arbiter memerintahkan Broadreach untuk membayar Four Seasons untuk mengakhiri kontrak. Resort ini bukan lagi Four Seasons.

Four Seasons terus menambahkan lebih banyak hotel dan resor ke dalam portofolionya, terutama di Tiongkok. Four Seasons membuka hotel baru di Hangzhou pada 2010 dan Guangzhou, Beijing, dan properti kedua di Shanghai pada 2012. Di India, Four Seasons memiliki satu hotel di Mumbai. Pada 2013, Four Seasons membuka hotel pertamanya di Rusia di Istana Lobanov-Rostovsky di St. Petersburg, dan kemudian membuka hotel kedua di Moskow. Di Indonesia, Four Seasons memiliki satu hotel di Jakarta dan dua lainnya di Bali.

Pada bulan Oktober 2012, Four Seasons membuka hotel baru 259 kamar di Toronto di Yorkville, yang dirancang oleh firma desain internasional Yabu Pushelberg. Hotel ini mencakup restoran kelas atas yang dipimpin oleh koki selebriti Daniel Boulud. Four Seasons Toronto dipuji oleh The Globe dan Mail sebagai "pembaruan merek Kanada yang ikonik di kota asalnya". Penthouse dibeli oleh pengusaha Robert Österlund (pendiri Xacti, LLC dan Inbox.com) dengan harga rekor Kanada lebih dari \$ 28 juta.

#### **a. Model Bisnis**

Four Seasons tidak memiliki properti apa pun; ia mengoperasikannya atas nama pemilik dan pengembang real estat. Kontrak antara Four Seasons dan pemilik properti

biasanya memungkinkan perusahaan untuk berpartisipasi dalam desain properti dan menjalankannya dengan hampir total kendali atas setiap aspek operasi.

Four Seasons pada umumnya menghasilkan tiga persen dari pendapatan kotor dan sekitar lima persen dari keuntungan dari properti yang dioperasikannya, dan pemilik properti diharuskan untuk memberikan kontribusi tambahan uang untuk penjualan, pemasaran dan sistem pemesanan di seluruh jaringan. Hotel Four Seasons memiliki staf yang lebih besar daripada rantai yang bersaing, dan perusahaan memiliki rekening cadangan terpisah untuk setiap hotel untuk menutupi biaya pemeliharaan. Margin keuntungan relatif rendah, tetapi merek menarik pengembang melalui reputasi hotel sebagai aset solid untuk jaminan atau penjualan kembali. Four Seasons juga menghasilkan majalah gratis untuk para tamu yang didukung oleh pendapatan iklan. Four Seasons memiliki divisi kepemilikan fraksional, Four Seasons Residence Clubs.

## **b. Pernyataan Misi**

### **1) Who We Are**

Kami telah memilih untuk berspesialisasi dalam industri perhotelan dengan hanya menawarkan pengalaman dengan kualitas luar biasa. Tujuan kami

adalah untuk diakui sebagai perusahaan yang mengelola hotel, resor, dan klub tempat tinggal terbaik di mana pun kami berada. Kami menciptakan properti dengan nilai yang bertahan lama menggunakan desain dan hasil akhir yang superior, dan mendukungnya dengan etika layanan pribadi yang ditanamkan dalam. Dengan melakukan hal itu, kami dapat memenuhi kebutuhan dan selera pelanggan kami yang cerdas, dan mempertahankan posisi kami sebagai perusahaan perhotelan mewah terkemuka di dunia.

## **2) What We Believe**

Aset terbesar kami, dan kunci kesuksesan kami, adalah karyawan kami. Kami percaya bahwa kita masing-masing membutuhkan rasa martabat, kebanggaan, dan kepuasan dalam apa yang kita lakukan. Karena memuaskan para tamu tergantung pada upaya bersama dari banyak pihak, kami paling efektif ketika kami bekerja sama secara kooperatif, saling menghormati kontribusi dan kepentingan satu sama lain.

## **3) How We Succeed**

Kita berhasil ketika setiap keputusan didasarkan pada pemahaman dan keyakinan yang jelas tentang apa yang kita lakukan, dan ketika kita memasang

keyakinan ini dengan perencanaan keuangan yang baik. Kami berharap dapat meraih laba yang adil dan masuk akal untuk memastikan kemakmuran perusahaan dan menawarkan manfaat jangka panjang bagi pemilik hotel, pelanggan, dan karyawan kami.

#### 4) **How We Behave**

Kami mendemonstrasikan keyakinan kami secara paling berarti dalam cara kami memperlakukan satu sama lain dan dengan contoh yang kami berikan satu sama lain. Dalam semua interaksi kita dengan tamu, pelanggan, rekan bisnis, dan kolega kita, kita berusaha untuk berurusan dengan orang lain sebagaimana kita ingin mereka berurusan dengan kita.

#### 5) **Commitment To An Ethical Culture**

Four Seasons berkomitmen untuk menjalankan bisnis dengan cara yang sesuai dengan hukum yang berlaku dan dianggap konsisten dengan standar etika tertinggi, termasuk standar yang dimaksudkan untuk mencegah penyuapan dan korupsi. Four Seasons berkomitmen untuk memahami risiko yang dapat membahayakan standar ini dan menggunakan semua upaya yang wajar untuk memastikan bahwa mereka yang menyediakan layanan untuk dan untuk Four Seasons-

termasuk karyawan, kontraktor, dan agen-menyadari dan berbagi komitmen kami pada etika dan anti budaya-suap.

## 2. Profil Hotel Four Seasons Hotel Jakarta

- Nama Hotel : Four Seasons Hotel Jakarta
- Lokasi : Capital Place, Jl. Gatot Subroto No.Kav. 18, RT.6/RW.1, Kuningan Bar., Kec. Mampang Prpt., Kota Jakarta Selatan, Daerah Khusus Ibukota Jakarta 12710
- Kontak : (021) 22771888
- Website : [www.fourseasons.com/jakarta](http://www.fourseasons.com/jakarta)
- Pengelola : Rajawali Property Group

### a. Sejarah Hotel

Awal mulanya hotel ini berdiri pada tahun 1995 dengan nama **The Regent Jakarta** didirikan di tengah pemandangan taman menakjubkan seluas enam hektar, menyediakan oasis ketenangan di pusat berkembangnya bisnis dan distrik komersial, dan ditutup pada tahun 2004.

Hotel ini kembali dibuka pada tahun 2004 dengan nama **Four Seasons Hotel Jakarta**, hotel kontemporer ini menarik pengunjung dengan arsitekturnya yang memukau. Hotel ini memiliki 365 kamar termasuk 44 kamar suite, dan tutup pada Desember 2014.

Four Seasons Hotel Jakarta yang baru di Capital Place resmi di buka pada Juli 2016. Hotel dengan kamar suite seluruhnya adalah hotel yang glamor.

Sebagai pusat dari pemenang penghargaan, kami menempatkan Anda tepat di jantung salah satu kota yang paling menakjubkan di Asia Tenggara.

Singgah untuk sarapan di bawah lampu gantung lasvit kustom di Palm Court, bersantai di bawah dedaunan tropis di teras kolam renang outdoor kami, melihat kota dengan pemandangan di jendela kamar anda.

### 3. Fasilitas Four Seasons Hotel Jakarta

Four Seasons Hotel Jakarta memiliki 125 kamar bertipe suite

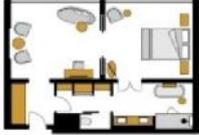
#### a) *Executive Suite*

SUITES

**EXECUTIVE SUITE**

With plenty of space to finish up the day's work and unwind on the living room's chaise longue, these suites will make any business traveller feel right at home.

Details	
Beds	One king or two queen beds, one rollaway or one crib
Occupancy	3 adults or 2 adults and 1 child
Size	42 m <sup>2</sup> (447 sq. ft.) 4 <sup>th</sup> - 19 <sup>th</sup> Floors
Bathroom	One Full Marble Bathroom
Views	Residential View
Unique Features	Design by Alexandria Charalambous and Large Working Desk




FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA / 10

**Gambar 3.1** *Executive Suite*

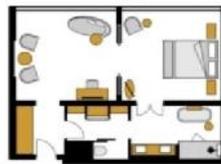
**b) Deluxe Suite**

**SUITES**

**DELUXE SUITE**

Wall-to-wall windows let you admire the bustling city outside, while the bedroom's pocket doors and an inviting king-size bed let you shut out the world whenever you want.

Details	
Beds	One king or two queen beds, one rollaway or one crib
Occupancy	3 adults or 2 adults and 1 child
Size	62 m <sup>2</sup> (667 Sq. Ft.) 6 <sup>th</sup> - 19 <sup>th</sup> floors
Bathroom	One Full Marble Bathroom
Views	City View
Unique Features	Design by Alexandra Champalimaud and Large Working Desk



FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA / 11

**Gambar 3.2 Deluxe Suite**



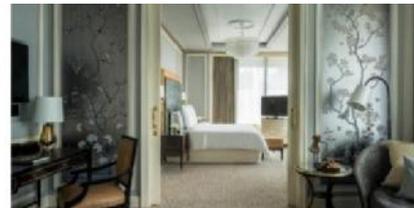
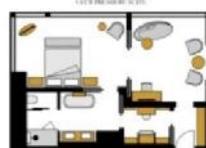
**c) Club Premiere Suite**

**SUITES**

**CLUB PREMIER SUITE**

The high ceilings and wrap-around, wall-to-wall windows in these private corner suites lend added light to an already glamorous and functional space.

Details	
Beds	One king, one rollaway or one crib
Occupancy	3 adults or 2 adults and 1 child
Size	68 m <sup>2</sup> (731 Sq. Ft.) 6 <sup>th</sup> - 19 <sup>th</sup> floors
Bathroom	One Full Marble Bathroom
Views	Residential and City View
Unique Features	Design by Alexandra Champalimaud and Large Working Desk



FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA / 12

**Gambar 3.3 Club Premiere Suite**



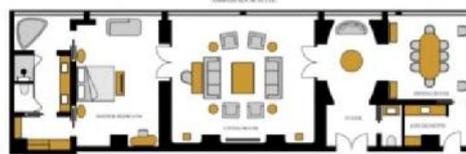
d) *Ambassador Suite*

SPECIALTY SUITES

**AMBASSADOR SUITE**

Bright, airy and extra-spacious, this 19th-floor suite is perfect for those looking for a place to entertain.

Details	
Beds	One king, one rollaway or one crib
Occupancy	3 adults or 2 adults and 1 child
Size	175 m <sup>2</sup> (2,099 Sq. Ft.) 19 <sup>th</sup> floors
Bathroom	One Full Marble Bathroom and One Powder Room
Views	Residential View
Unique Features	Separate living room and dining area, design by Alexandra Champalimaud



Gambar 3.4 Ambassador Suite

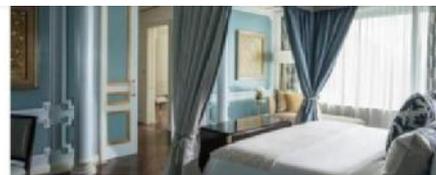
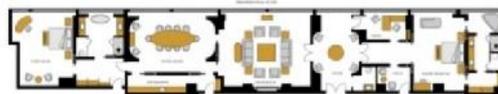
e) *Presidential Suite*

SPECIALTY SUITES

**PRESIDENTIAL SUITE**

A dramatic foyer welcomes you home with its floor-to-ceiling views of the city that continue into every room of this bespoke, neoclassical-inspired pied-à-terre.

Details	
Beds	One king, one rollaway or one crib
Occupancy	3 adults or 2 adults and 1 child
Size	330 m <sup>2</sup> (3,552 Sq. Ft.) 19 <sup>th</sup> floors
Bathroom	One Full Marble Bathroom and One Powder Room
Views	City View
Unique Features	Optional Second Bedroom; Hand-Picked Indonesian Artwork; Dining Room Seats 12



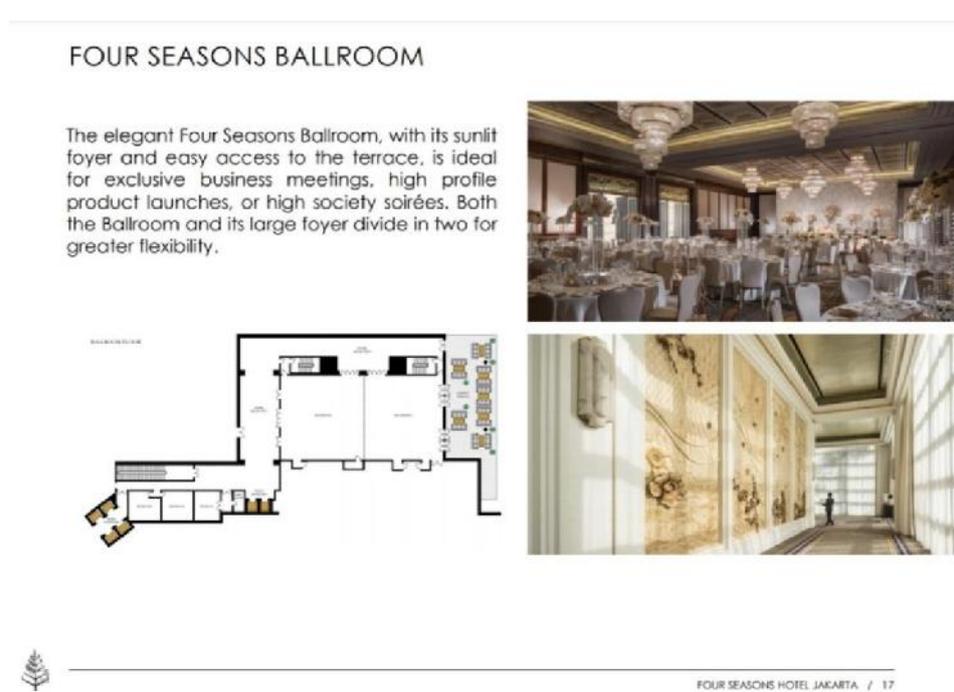
Gambar 3.5 Presidential Suite

## 6. Meeting Rooms



**Gambar 3.6 Meeting Rooms**

## 7. Ballroom



**Gambar 3.7 Ballroom**

## 8. Dining Room

DINING



**Palm Court**

High-back armchairs covered in green velvet create intimate places to talk while you enjoy plates filled with local favourites, served beneath a dramatic, 13-metre (43-foot) cupola ceiling and its eye-catching crystal chandelier.



**Allo Restaurant & Bar**

Our 20th-floor restaurant where a penthouse-style terrace and bold, red interiors complement the hearty, traditional Italian dishes created by Executive Chef Marco Riva.



**Nautilus Bar**

Seductive and secluded, this ground-floor, European-style bar is an intimate spot to enjoy bespoke cocktails, artisanal single-malt whiskies and small plates ideal for sharing with friends.



**La Patisserie**

A selection of dainty confections – displayed like expensive jewels in our Tiffany-blue boutique sweet shoppe – are coveted creations here in Jakarta, and they make excellent gifts for loved ones (or yourself).

FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA / 18

Gambar 3.8 Dining

## 9. Hotel Amenities

HOTEL AMENITIES



**The Spa**

Put the world on pause with a visit to our Spa, a beautiful sanctuary where heated inlets and traditional Indonesian treatments mingle with result-driven innovations from the West. High-tech healing tubs and futuristic, four-terrace loungers.



**Pool Terrace**

Spend the day relaxing on a hanging daybed surrounded by bold tropical plants and fragrant hangponi on our lush pool terrace, enjoying frozen fruit, sipping cocktails and going for a swim.



**The Library**

This is a place where stories are told. Hidden-away banquettes, booths tucked into the paneling and large lounge chairs create comfortable and private areas for you to enjoy quiet conversations.



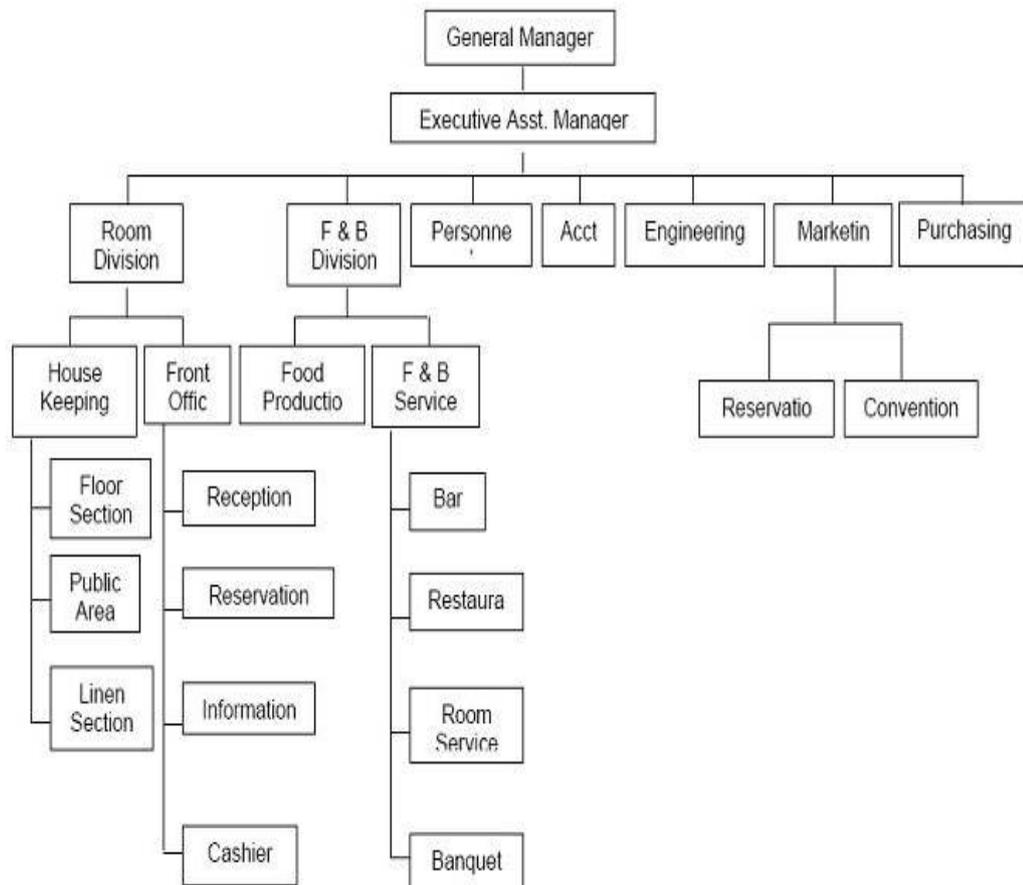
**Fitness Centre**

Our fully equipped, 24-hour exercise room lets you stay on top of your fitness routine whenever it works best for you, while personal trainers and outdoor studio classes can help keep you motivated.

FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA / 19

Gambar 3.9 Hotel Amenities

#### 4. Struktur Organisasi Four Seasons Hotel Jakarta



Sumber: *Chef office Four Seasons Hotel Jakarta*

**Gambar 3.10** Struktur Organisasi Four Seasons Hotel Jakarta

Berikut ini akan diuraikan jabatan-jabatan di Four Seasons Hotel Jakarta:

a. *General Manager*

*General Manager* adalah puncak pimpinan dari sebuah organisasi hotel. Ia bertanggung jawab atas keseluruhan penyelenggaraan hotel dan kinerja seluruh karyawannya.

b. *Assistant General Manager* .

*Assistant General Manager* adalah wakil *General Manager*. Jabatan ini pada umumnya ada di hotel-hotel besar di mana *General Manager* perlu dibantu dan didukung oleh *Assistant General Manager*. Penanganan tugas-tugas manajemen yang telah dirumuskan dan diarahkan oleh *General Manager* dilaksanakan dan dikomunikasikan kepada *Assistant General Manager*. Selanjutnya diteruskan ke *Department Head*.

c. *Controller*

*Controller* adalah akuntan internal hotel. *Controller* bertanggung jawab atas efektivitas pengelolaan administrasi dan penyajian data keuangan yang disusun setiap hari. Ia akan dimintai pendapat dan pandangannya dalam hal keuangan hotel.

d. *Plant Engineer*

*Plant Engineer* adalah pejabat yang bertanggung jawab atas pemeliharaan, pengelolaan, dan perbaikan seluruh aset yang meliputi: gedung hotel, perlengkapan mekanik dan elektronik, dan energi hotel. Pengelolaan listrik, gas, dan air adalah tanggung jawab *Plant Engineer*.

e. *Executive Housekeeper*

*Executive Housekeeper* adalah pemimpin departemen yang memiliki kemampuan merencanakan, mengorganisasi, dan mengevaluasi pekerjaan dibidang housekeeping. Ia bertanggung

jawab atas kebersihan kamar-kamar tamu dan area umum yang dimiliki hotel.

f. *Human Resources Department Manager*

*HRD Manager* adalah pejabat yang bertugas mengelola sumber daya manusia untuk keberhasilan hotel. *HRD Manager* harus menguasai hukum dan perundang-undang yang berkaitan dengan ketenagakerjaan, baik lokal, nasional, maupun internasional. Ia bertugas menerima dan mengangkat pegawai baru, menyelenggarakan semua administrasi kepegawaian dan kegiatan karyawan, serta mengadakan pelatihan terhadap karyawan.

g. *Recreation Director*

*Recreation Director* adalah pejabat yang bertugas mengelola kegiatan hotel yang berkaitan dengan kegiatan rekreasi di area hotel.

h. *Marketing and Sales Director*

*Marketing and Sales Director* adalah pejabat yang menentukan keberhasilan hotel dalam menjual produk hotel kepada konsumen.

i. *Food And Beverage Manager*

*F&B Manager* adalah pejabat yang bertugas mengelola *Food and Beverage Department* untuk dapat menyajikan makanan dan minuman berkualitas yang disenangi tamu. Merencanakan menu.

j. *Front Office Manager*

FO Manager adalah pejabat hotel yang bertanggung jawab atas pengelolaan kantor depan.

k. *Security Director*

Security Director bertanggung jawab atas keamanan hotel secara keseluruhan. Ruang lingkup pengamanan hotel meliputi para karyawan, para tamu, dan aset hotel. Security perlu menciptakan kondisi yang aman sehingga tamu betah tinggal di hotel dan para karyawan bekerja dengan nyaman.

## **B. Deskripsi Food And Beverage Product Department**

### **1. Seksi-Seksi Food And Beverage Product Department**

*Food and Beverage Product* di Four Seasons Hotel Jakarta terbagi menjadi 5 bagian yaitu :

a. *Main Kitchen*

*Main kitchen* merupakan dapur utama yang mengolah berbagai jenis masakan. *Main kitchen* dibagi menjadi dua bagian yaitu *Asian* dan *Western*. *Main Kitchen* menyajikan makanan untuk menu *buffet*, *breakfast*, *Sunday brunch*, dan *room service*, dan menu promo di restoran. Dengan berbagai hidangan ala Eropa, *chaineese food*, *japaness food*, *Indonesian food*, dan berbagai jenis masakan *Asian*.

*b.. Gardemange*

*Gardemanger* atau *cold kitchen* adalah bagian yang bertugas untuk mengolah dan menyajikan makanan pembuka (*appetizer*) untuk *breakfast, lunch, dinner, dan ala carte*. *Gardemanger* juga menyiapkan berbagai buah-buahan untuk *room service*. Makanan yang diolah di *gardemanger* kebanyakan dalam kondisi dingin sehingga jarang menggunakan api panas.

*c. Pastry*

Bagian yang bertugas untuk membuat berbagai jenis aneka kue, roti dan *dessert* untuk *reakfast, lunch, dinner, dan ala carte*.

*d. Butcher*

*Butcher* merupakan bagian yang bertugas menyiapkan berbagai jenis daging, dan juga aneka makanan laut untuk kebutuhan *breakkfast, lunch, dinner, dan menu ala carte*.

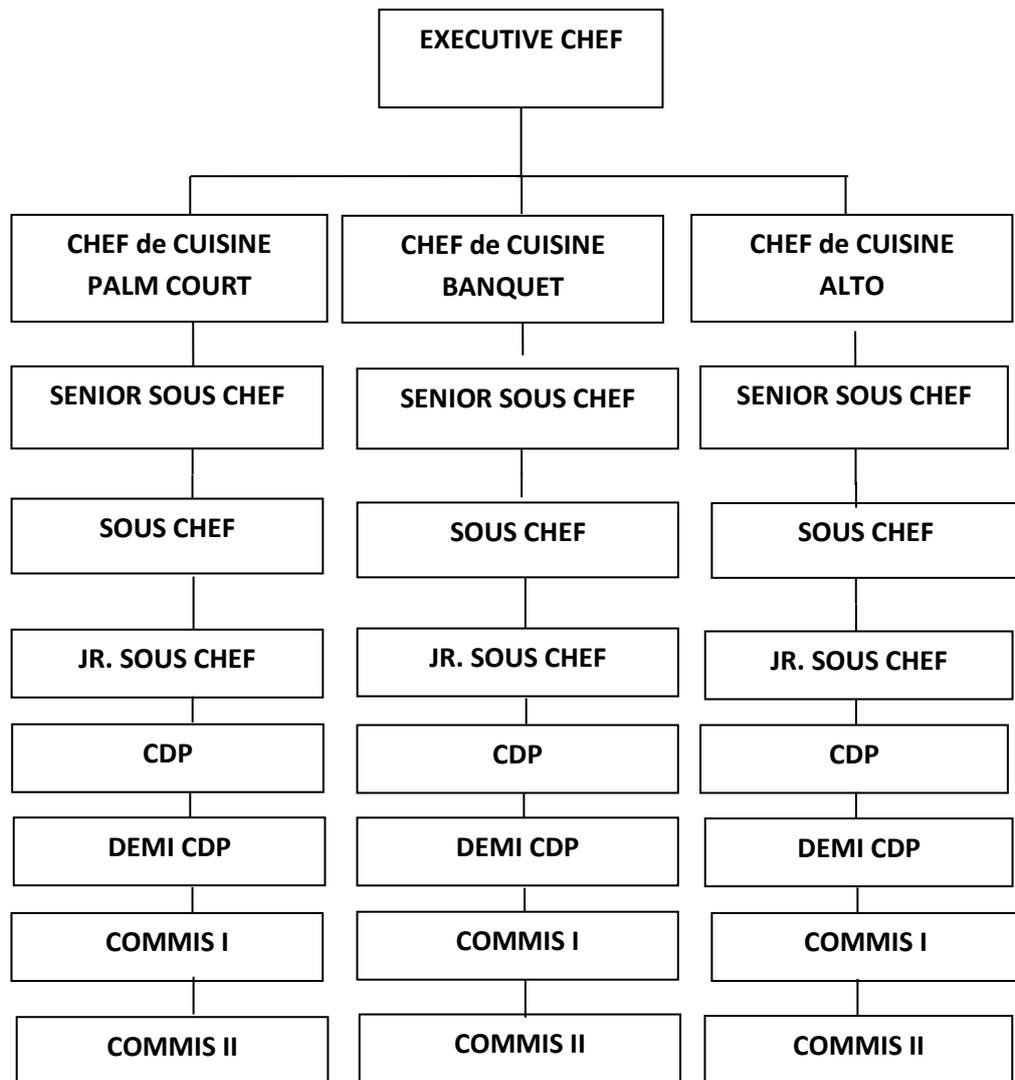
*e. Banquet Kitchen*

*Banquet Kitchen* merupakan bagian yang khusus menyiapkan makanan untuk kebutuhan *event* yang ada di hotel maupun di luar hotel. Untuk itu *banquet kitchen* tidak ikut dalam menangani *breakfast* maupun *ala carte*. Menu makanan yang disajikan beragam mulai dari *buffet, risttafel, stall* maupun *set menu chinee* sesuai kebutuhan *event* dan permintaan tamu.

### C. JOB DESCRIPTION KITCHEN SECTION

#### 1. Struktur Organisasi *Kitchen*

#### ORGANISASI *CULINARY* FOUR SEASONS HOTEL JAKARTA



Gambar 3.11 STRUKTUR ORGANISASI DEPARTEMENT

## 2. Tugas dan Tanggung Jawab

### **a. EXECUTIVE CHEF**

Seorang Executive Chef Merencanakan, mengatur dan mengawasi pekerjaan dalam operasional seluruh Kitchen. Juga bertanggung jawab terhadap bahan makanan dan biaya bahan makanan ( cost control ). Mengawasi staff dalam bekerja dan dalam pekerjaannya akan penggunaan mesin-mesin secara efisien dan fasilitas Kitchen lainnya. Dan paling penting adalah, bertanggung jawab pada semua persiapan dan pembuatan segala macam hidangan yang dibuat.

### **b. CHEF de CUISINE**

Chefs de Cuisine mengawasi operasi dapur. Peran ini menyeimbangkan keterampilan memasak yang sangat baik dengan pengambilan keputusan manajerial dan kepemimpinan tim. Chef de cuisine dapat membuat keputusan penting tentang item menu, bahan, dan bahkan personel dalam dapur restoran. Memainkan peran penting dalam pengembangan menu, persiapan dan presentasi makanan, dan operasi dapur. Ini adalah peran cepat yang mengharuskan chef de cuisine untuk terus menyeimbangkan memberikan tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi dengan menjaga dapur tetap bergerak secara efisien.

### **c. SENIOR SOUS CHEF/SOUS CHEF**

Orang kedua yang memegang kendali di dalam dapur setelah Chef de Cuisine. Sous Chef juga bertanggung jawab atas segala keputusan di dapur sewaktu-waktu Head Chef berhalangan.

**d. JR. SOUS CHEF**

Junior Sous Chef beroperasi sebagai asisten Sous Chef, yang berarti ia bertanggung jawab atas sebagian besar tugas dan tanggung jawab yang sama, seperti inventaris, manajemen staf dapur, dan persiapan makanan.

**e. CHEF de PARTIE**

CDP memimpin unit tersendiri di dapur, melakukan finishing hasil pekerjaan dari bawahannya. CDP ini bekerja di bawah supervisi dari Sous Chef atau Head Chef secara langsung untuk memastikan bahwa bagian yang dipegangnya berjalan dengan sempurna.

**f. DEMI CDP**

Demi CDP adalah wakil dari CDP, tugas dan kewajibannya sama dengan CDP.

**g. COMMIS**

Setiap Chef de Partie dibantu oleh juru masak ( Cook ) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dan jumlahnya tergantung pada volume pekerjaan masing-masing bagian. Commis 1 atau 1st Cook ( Senior Cook ) adalah pangkat yang biasanya diberikan kepada seorang Cook yang dianggap mampu untuk mengambil alih tanggung jawab atasannya dan untuk beberapa hal dia diberi wewenang untuk bertindak sebagai “ Chef de Partie /Demi Chef” apa bila Yang bersangkutan berhalangan, misalnya

sakit, cuti, libur (day off ), sedangkan Commis 2 adalah sebagai pelaksana yang bekerja atas perintah atasannya.

#### **D. Jadwal Kerja atau Shift**

Pelaksanaan *On The Job Training* berlangsung selama 6 (enam) bulan. Dimulai tanggal 2 September 2019 sampai dengan tanggal 2 Maret 2020. Bertempat di Four Seasons Hotel Jakarta. Dalam masa pelaksanaan *On The Job Training*, penempatan tugas kerja adalah di kitchen departement. Penempatan tugas kerja juga dipindah-pindah dari satu outlet ke outlet *kitchen* lainnya. Berdasarkan masa pembagiannya dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. (2 september 2019 – 29 September 2019) ditempatkan di Palm court Kitchen *Breakfast*.
2. (2 Oktober 2019 – 20 Oktober 2019) ditempatkan di Palm Court Kitchen *Lunch*.
3. (21 Oktober 2019 – 2 Desember 2019) ditempatkan di *Banquet Kitchen*.
4. (3 Desember 2019 – 2 Maret 2020) ditempatkan di *Pastry&Bakery*.

Selama menjalani masa *On The Job Training*, selama satu minggu penulis bekerja 5 (hari) dan 2 (dua) hari *day off*. Dalam satu hari kerja tersebut, penulis bekerja selama 9 (sembilan) jam. Pembagian Shift kerja dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Palm Court Kitchen :

1) *Morning Shift*

06:00 – 15:00 WIB

2) *Afternoon Shift*

13:00 – 22:00 WIB

3) *Overnight Shift*

22:00 – 07:00 WIB

b. *Banquet Kitchen*

1) Morning Shift

09:00 – 18:00 WIB

2) *Middle Shift*

11:00 - 20:00 WIB

3) *Afternoon Shift*

14:00 - 23:00 WIB

c. *Pastry&Bakery*

1) *Morning Shift*

07:00 – 16:00 WIB

2) *Afternoon Shift*

15:00 – 00:00 WIB

3) *Overnight Shift*

22:00 – 07:00 WIB

**E. Pelaksanaan Kerja Harian**

Pelaksanaan kerja di *Main Kitchen* untuk seluruh *staff* dan *training* dibagi menjadi dua *shift* yaitu *middle shift* dan *evening shift*. Tugas cook berbeda antara masing-masing *shift* namun memiliki tugas utama yaitu memasak dan mempersiapkan segala kebutuhan makanan bagi para tamu .

Berikut adalah tugas dan *Standard Operational Procedure* (SOP) yang diterapkan di *Main Kitchen* Four Seasons Hotel Jakarta dengan *shift* masing-masing :

1. *Morning shift* (05.00-14.00)

- a. Mengeluarkan semua bahan yang sudah di *prepare* sebelumnya dari tempat penyimpanan.
- b. Mengambil bahan-bahan dari *store requisation* yang telah dibuat oleh *chef Main Kitchen Section* dan ditunjukkan kepada petugas *Receiving Section* untuk kemudian dibawa dan disimpan ke *dry store* maupun *chiller*.
- c. Menyiapkan *condiment* untuk *breakfast*.
- d. *Preparation* bahan-bahan yang dibutuhkan untuk *breakfast* besok.

- e. 30 menit sebelum *breakfast* berlangsung, mulai *setup* makanan dan memeriksa kelengkapan peralatan serta kebersihan area tempat penyajian makanan.
- f. Jaga *stall breakfast*.
- g. Memantau jalannya *breakfast* dan menambah makanan segera sebelum makanan benar-benar habis.
- h. *Clearup breakfast* .
- i. Menyimpan dan memeriksa kelayakan persediaan barang untuk keesokan harinya agar bahan makanan aman dan sehat.
- j. Mengisi *look book*.
- k. Menmbersihkan area tempat *preparation* dengan sabun atau *chemical* dan kain kering.

## 2. *Middle shift* (12.00 - 20.00)

- a. Mengambil bahan makanan ke *receiving store* sesuai list order dari *chef di Main Kitchen Section*.
- b. *Handle ala carte* untuk jam makan siang
- c. Menyiapkan setiap bahan untuk *dinner* yang sudah di *prepare*.
- d. Menyiapkan *condiment* seperti mencuci, memotong bahan makanan dengan sarung tangan atau *hand glove*.
- e. Membuat *sauce*.
- f. Membersihkan area *preparation*.

### 3. *Evening Shift* (17.00-02.00)

- 1) Mengambil bahan makanan ke store sesuai list order dari *chef main kitchen*.
- 2) Menyiapkan kebutuhan bahan makanan untuk *ala carte*.
- 3) Membantu cook membuat persedian sauce.
- 4) *Membantu cook untuk handle ala carte dinner service*.
- 5) Mengisi ulang persedian bahan makanan pada *drawer di kitchen*.
- 6) Closingan dinner service dengan memebersihkan area kerja dengan bersih dan rapi.
- 7) Menyimpan dan memeriksa persedian bahan makanan yang layak dipakai untuk keesokan harinya agar bahan makanan yang disediakan aman dan sehat.
- 8) Membantu *shift* malam dalam menyiapkan memasak makanan untuk breakfast keesokan harinya.
- 9) Membersihkan area kerja secara detail meliputi meja, kompor, pisau dengan sabun.

## F. Analisis Pelaksanaan Kerja

### 1. Upaya *Staff Main Kitchen* Dalam Meningkatkan Kualitas *Hygiene* Dan *Sanitation* Makanan.

Dalam membuat dan menyajikan sebuah makanan di kitchen, pastinya *Main Kitchen Section* memiliki standard kualitas dan *hygiene* dan *sanitation* pada area kerja dan makanan. Tentunya di masa seperti pandemi, *hygiene* dan *sanitation* pada makanan harus lebih ditingkatkan lagi sesuai protokol kesehatan yang ada. Untuk itu staff main kitchen memiliki upaya-upaya sebagai berikut:

- a. Rajin mencuci tangan dengan sabun minimal 20 detik sebelum dan sesudah bekerja.
- b. Membersihkan area kerja secara detail meliputi lantai, meja, kompor, *exhaust* , *westafel*, saluran pembuangan sebelum dan sesudah bekerja.
- c. Menerapkan penyimpanan bahan makanan yang baik dan benar sesuai standard FIFO (First In First Out) agar bahan makanan tidak mudah *spoil* atau rusak.
- d. Membersihkan area penyimpanan bahan makanan setiap hari secara detail mulai dari *dry store*, *chiller* maupun *freezer*.
- e. Memeriksa secara rutin kelayakan bahan makanan.
- f. Menggunakan masker saat bekerja.

- g. Saling mengingatkan satu sama lain saat ada beberapa karyawan tidak menerapkan *hygiene* dan *sanitation* sesuai *standard operational procedure* (SOP) yang sudah ditetapkan.
- h. Menggunakan sarung tangan dalam membuat makanan.

Hasil analisis penulis selama PKL di *main kitchen* bahwa upaya *staff Main Kitchen* sudah sangat disiplin dan konsisten dalam hal menjaga kebersihan personal, area penyimpanan bahan makanan, serta lingkungan kerja dan alat-alat memasak sesuai *standard operational procedure* (SOP) yang ada. Dan juga antar karyawan lainnya sudah saling mengingatkan satu sama lain jika ada yang lupa atau malas dalam menerapkan standar *hygiene* dan *sanitation* yang sudah ditetapkan oleh hotel.

- 2. Hal-hal yang mempengaruhi menurunnya kualitas *hygiene* dan *sanitation* pada area dan makanan.

Setiap hotel tentunya memiliki ketentuan mengenai *hygiene* dan *sanitation*. Terutama di *kitchen*, selain harus menyajikan makanan yang lezat di hotel maupun restoran, tentunya kebersihan dan kesehatan makanan juga paling diutamakan. Selama enam bulan melakukan Praktek Kerja Lapangan di Four Seasons Hotel Jakarta, penulis menemukan beberapa hal yang mempengaruhi menurunnya kualitas *hygiene* dan *sanitation* pada *Main Kitchen* sebagai berikut :

- a. Ditemukan kurangnya kesadaran dari beberapa karyawan dalam menjaga *personal grooming* mereka, sebagai contoh kuku yang panjang, janggut dan kumis tidak dipotong.
- b. Waktu yang terbatas yaitu saat pekerjaan yang menumpuk di jam tertentu membuat karyawan tidak sempat mencuci tangan dengan baik dikarenakan banyaknya tamu yang memesan makanan. Penulis merasakan sendiri bagaimana bekerja diburu oleh waktu saat-saat jam tertentu seperti *lunch* dan *dinner*.
- c. Ditemukan ada beberapa karyawan yang sering lupa akan kewajibannya melaksanakan standarisasi *hygiene* dan *sanitation* yang sudah ditetapkan.
- d. Penulis masih menemukan beberapa karyawan yang tidak menerapkan sistem FIFO (First In First Out) dalam menyimpan bahan makanan. Yang dimaksud dengan FIFO adalah seorang *Cook* maupun *Cook Helper* harus menyimpan bahan makanan dengan cara meletakkan dengan urutan bahan makanan yang baru saja tiba dari supplier dari paling belakang bahan makanan. Hal ini bertujuan untuk menghindari bahan makanan yang *spoil* atau rusak, sehingga makanan yang disajikan kepada tamu itu terjamin kualitasnya.
- e. Selama melakukan praktek kerja lapangan penulis, pihak hotel melakukan *fogging* atau penyemprotan dengan *chemical* atau bahan kimia pada area kerja terutama di *Main Kitchen*. Dengan

melakukan fogging yang rutin dapat mengusir bahkan membunuh hama yang berada di *Main Kitchen* seperti tikus dan kecoa.

Hasil analisis penulis selama Praktek Kerja Lapangan di *Main Kitchen Section* menemukan beberapa hal yang mempengaruhi turunnya kualitas *hygiene* dan *sanitation* yaitu masih adanya karyawan yang kurang sadar menjaga dan meningkatkan standar kebersihan personal, makanan, dan lingkungan kerja. dan masih sulitnya karyawan dalam menerapkan *hygiene* dan *sanitation* sesuai SOP pada saat-saat jam sibuk di *kitchen* . Untuk itu pentingnya seorang Chef di dapur untuk mengingatkan karyawannya agar selalu menerapkan *hygiene* dan *sanitation* sesuai dengan SOP yang sudah ditetapkan.

## BAB IV

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Selama enam bulan menjalankan training di Four Seasons Hotel Jakarta tentang upaya staff *Main Kitchen Section* dalam meningkatkan standard kualitas *hygiene* dan *sanitation*, dapat disimpulkan :

1. Upaya staff *Main Kitchen* di Four Seasons Hotel Jakarta dalam meningkatkan standar kualitas *hygiene* dan *sanitation* sangatlah disiplin dimulai dari personal *hygiene* dan *sanitation*, kebersihan area kerja dan alat-alat memasak, serta menjaga dan menyimpan bahan-bahan makanan dengan baik dan benar guna untuk menyajikan makanan yang terjamin kualitas *hygienenya*.
2. Hal-hal yang mempengaruhi kurangnya standard *hygiene* dan *sanitation* pada area dan makanan dapat disebabkan oleh menurunnya kesadaran dari beberapa karyawan, tentang menjaga personal grooming, area kerja dan bahan-bahan makanan, serta kurangnya pengawasan dari atasan mengenai menjaga standard *hygiene* dan *sanitation* di *main kitchen* sesuai SOP (standard operasional prosedur) yang sudah ada.
3. Upaya yang dilakukan oleh *staff kitchen* dalam meningkatkan *hygiene* dan *sanitation* pada area produk makanan di *kitchen section*

## B. Saran

Berdasarkan pengamatan penulis selama menjalankan *On The Job Training* di Four Seasons Hotel Jakarta, penulis memberikan saran untuk meningkatkan kualitas *hygiene* dan *sanitation* sebagai berikut:

1. Meningkatkan kesadaran setiap karyawan dengan cara saling mengingatkan satu sama lain agar selalu menjaga kebersihan sesuai SOP yang sudah ditetapkan, dan juga pihak hotel mengadakan *reward* karyawan terbaik dalam hal kebersihan kerja setiap periode yang ditetapkan guna untuk selalu memotivasi karyawan agar dapat meningkatkan kualitas bekerja.
2. Pihak hotel menyiapkan segala fasilitas kebersihan dalam bekerja yang lengkap dan sesuai dengan standard hotel untuk mendukung karyawannya dalam menjaga dan meningkatkan sanitasi dan *hygiene* di lingkungan kerja.
3. Melakukan pengawasan yang ketat dan rutin dari atasan kepada karyawannya dalam menjalankan kebersihan area kerja, terutama penyimpanan bahan makanan, *personal hygiene* dan kebersihan bahan-bahan makanan sesuai SOP yang sudah ditetapkan hotel.