

# Pengaruh Keberadaan Dapur Setiap Outlet Dalam Menunjang Kelancaran Pelayanan Di Food & Beverage Department The Rich Jogja Hotel

Slamet Supriyanto<sup>1, @</sup>, Ajeng Sonya Citra Prasasti<sup>2, @</sup>, Gunawan Yulianto<sup>3, @</sup>

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

<sup>3</sup> Sekolah Tinggi Pariwisata AMPTA Yogyakarta

## ARTICLE INFO

### Keywords:

*Kitchen,*

*Service,*

*Human Resources*

## ABSTRACT

*The Rich Jogja Hotel seeks to maximize service in this case services related to products produced by the kitchen according to the outlets owned to satisfy guests. With these problems, research is carried out using qualitative research methods, where this research is carried out by collecting data based on research including observation, documentation, data analysis and literature review from various sources. The success of kitchen services at each outlet will be supported by the presence of a kitchen in each outlet itself, its location, and staff who participate in carrying out tasks based on responsibilities.*



*This is an open access article under the CC BY-SA License*

## 1. Pendahuluan

The Rich Jogja Hotel adalah salah satu sarana penunjang pariwisata di Yogyakarta. Hotel berbintang empat terletak di jalan Magelang Km 6 No 18, Sinduadi, Mlati, Sleman ini berdiri pada tahun 2011 dengan lantai 22 serta memiliki visi dan misi “Menjadi Hotel Mice No Satu Di Yogyakarta”.

Karena merupakan hotel berbintang empat, dapat dipastikan The Rich Jogja Hotel memiliki banyak fasilitas pendukung yang sangat memadai seperti jumlah kamar 473 kamar dengan berbagai macam tipe diantaranya *Deluxe Room, Deluxe Pool Terrace, Corner Suite, Executive suite, Royal Suite* dan *Vintage Suite Room*.

@ [slamet700@gmail.com](mailto:slamet700@gmail.com)

@ [ajengscp@gmail.com](mailto:ajengscp@gmail.com)

@ [gjulianto99@gmail.com](mailto:gjulianto99@gmail.com)

Selain memiliki jumlah kamar yang banyak dengan bernagai macam jenis termasuk ukuranya, The Rich Jogja Hotel juga memiliki outlet penunjang lainnya seperti *Peony Restaurant, Bar Telsi, Swimming pool, Fitness Center, SPA*, serta ruang pertemuan maupun *Ballroom* yang cukup banyak dan memadai.

The Rich Jogja Hotel merupakan hotel yang terintegrasi dengan Jogja *City Mall* atau biasa orang menyebut JCM serta memiliki banyak *outlet* didalamnya, sehingga dibutuhkan hasil produk yang sesuai dan bervariasi serta kecepatan waktu pelayanan yang baik tanpa ada banyak gangguan dari produk makanan yang dihasilkan. Dengan permasalahan tersebut maka penulis mengambil penelitian mengenai “Pengaruh Peranan Dapur Setiap *Outlet* Dalam Menunjang Kelancaran Pelayanan Di *Food & Beverage Department* The Rich Jogja Hotel”, dengan pemikiran diatas diharapkan variasi jenis dapur di The Rich Jogja Hotel benar benar berpengaruh positif terhadap kecepatan produksi makanan serta mempengaruhi kecepatan dalam pelayanan.

## 2. Metode Penelitian

Penyampaian penulisan ini adalah dengan metode deskriptif kualitatif. Dimana tujuan penulisan ini adalah mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan saat penulis menyaksikan sesuai apa adanya. Penulisan ini menafsirkan dan menyampaikan data sesuai situasi yang terjadi menyangkut hubungan variabel, perbedaan antar fakta, pengaruh suatu kondisi dan lain-lain.

Menurut (Sugiono 2012) penulisan kualitatif mengkaji perspektif dengan strategi yang bersifat interaktif dan fleksibel.

Menurut [Sarwono \(2006\)](#) jenis penulisan dibedakan berdasarkan jenis data yang diperlukan dan secara umum dibagi menjadi 2 (dua) yaitu penulisan primer dan penulisan sekunder.

Penulisan primer adalah penulisan yang membutuhkan data atau informasi dari sumber pertama, yaitu diperoleh melalui pertanyaan tertulis dengan menggunakan kuesioner atau lisan dengan metode wawancara, yang termasuk kategori ini adalah studi kasus yaitu menggunakan individu atau kelompok sebagai bahan studinya, biasanya studi kasus bersifat longitudinal, yaitu jenis penulisan yang membandingkan perubahan subjek penulisan setelah waktu tertentu, jenis penulisan ini digunakan untuk penulisan jangka panjang.

Penulisan sekunder adalah penulisan yang menggunakan bahan yang bukan dari sumber pertama sebagai sarana memperoleh data atau informasi untuk menjawab masalah yang diteliti, penulisan lebih dikenal dengan penulisan yang menggunakan studi kepustakaan dan biasanya digunakan oleh penulis yang menganut paham kualitatif.

Utama (2012) Metodologi deskriptif kualitatif dan interpretatif adalah metode berusaha untuk mengorganisasikan dan menginterpretasikan data agar didapatkan pemahaman tentang data sesuai dengan tujuan penulisan.

Penulisan dilakukan secara deskriptif, dimana penulis mengamati, merekam, mencatat dan mendokumentasikan keadaan, aktivitas yang dilakukan di semua dapur The Rich Jogja Hotel, di mana pelaksanaan dilakukan dari awal bulan Mei sampai dengan akhir Juli 2022.

Berdasarkan metode kualitatif deskriptif, penulis menuangkan hasil pemikiran berdasarkan pengamatan (observasi) lokasi wisata, wawancara apa adanya kepada wisatawan, terutama mengenai hubungan dapur dengan outlet, manfaat bila setiap outlet memiliki dapur serta pengaruhnya terhadap kelancaran setiap outlet di *Food & Beverage Department*.

### 3. Hasil dan Pembahasan

#### Sarana dan prasarana

Dalam setiap pekerjaan di *Food and Beverage Department* akan terdapat beberapa *outlet*, bahkan banyak *outlet* untuk dapat memberikan kebutuhan dan keinginan tamu selama menginap di hotel, baik tamu yang bersifat individu, keluarga, rombongan maupun tamu MICE.

*Food & Beverage Department* yang bertanggung jawab terhadap kelancaran tugasnya, diharapkan mampu membuat sebuah perencanaan operasional terutama dalam hal produksi makanan dan bagaimana hasil produk tersebut dapat didistribusikan dengan cepat ke *outlet* sesuai dengan permintaan tamu.

Salah satu upaya dari The Rich Jogja Hotel adalah dengan mendekatkan sedekat mungkin dapur ke *outlet* yang ada, jika mungkin membuat setiap *outlet* memiliki dapur, dimana dapur tersebut disesuaikan dengan kebutuhan dan kekhasan setiap masing-masing *outlet*.

Dapur di The Rich Jogja Hotel

Ada beberapa dapur yang tersedia di The Rich Jogja Hotel, dimana dapur tersebut memiliki tugas dan fungsi masing-masing, di The Rich Jogja Hotel setiap *outlet* memiliki dapur tersendiri, walaupun terpisah dapur tersebut tetap saling membantu dan bekerja sama bila diperlukan, dapur yang ada di The Rich Jogja Hotel ada lima sebagai berikut:

#### 1. Peony Kitchen

*Peony Kitchen* merupakan dapur utama atau *main kitchen* yang ada di *Food & Beverage Department* The Rich Jogja Hotel. Tugas utama *Peony Kitchen* adalah menyiapkan semua makanan baik yang diperuntukkan untuk *breakfast, lunch, dinner* maupun *room service*.

*Peony kitchen* bertanggung jawab atas ketersediaan bahan serta mengolah bahan menjadi bahan setengah jadi untuk keperluan *ala carte*.

Menu makan pagi atau *breakfast* yang disediakan oleh *peony kitchen* mencakup *Continental Breakfast, Continental Breakfast* dan *Indonesia Breakfast* yang umumnya berupa *Traditional breakfast*, dimana menu tersebut (terutama) menu makan pagi Indonesia akan berbeda setiap harinya.

*Peony Kitchen* selain sebagai dapur utama, dapur ini berdekatan dengan *Peony Restaurant*, sehingga bertanggung jawab menyediakan semua kebutuhan restoran tersebut setiap harinya.

#### 2. Cold Kitchen

*Cold Kitchen* bertanggung jawab mengolah aneka makanan pembuka dingin (*Cold Appetizer*), mengolah aneka salad, menyediakan buah segar maupun minuman dingin seperti es campur, es cincau, es buah dan masih banyak lagi.

#### 3. Bar Telsi Kitchen

*Bar Telsi Kitchen* adalah dapur di sekitar bar yang memproduksi makanan menu *ala carte* khusus untuk kepentingan bar, dimana *Bar Telsi Kitchen* berdekatan dengan *Bar Telsi* itu sendiri, dimana bar tersebut menjual minuman berbagai jenis baik yang beralkohol maupun non alkohol, jam buka *Bar Telsi* mulai pukul 10:00 pagi hingga pukul 23:00 malam.

#### 4. Banquet Kitchen

*Banquet kitchen* adalah dapur yang bertanggung jawab khusus untuk menangani pemesanan seperti *lunch, dinner, event* besar seperti *meeting, wedding party, birthday party, table manner* dan acara besar lain yang berhubungan dengan MICE.

## 5. *Pastry and Bakery*

*Pastry and bakery* di The Rich Jogja Hotel Memiliki tugas untuk membuat aneka macam roti, kue, snack baik yang bersifat modern maupun tradisional seperti *bread, croissant, blackforest, cheesecake*, klepon, kue lumpur, putu ayu dan masih banyak lagi.

Ruang Pertemuan dan *Ballroom*

### a. *Imperial Ballroom*

*Imperial Ballroom* memiliki ukuran 49m x 45m x 5.9m yang mampu menampung 250 pax dengan *layout class room, 500 pax layout theater, 250 pax layout double U-shape, 360 pax layout round table, 700 pax layout standing*.

### b. *Ballroom 1*

Memiliki ukuran 16m x 37m x 5.9m dengan kapasitas *90 pax layout class room, 200 pax layout theater, 90 pax layout double U-shape, 125 pax layout round table, 300 pax layout standing*.

### c. *Ballroom 2*

Berukuran 17m x 37m x 5.9 memiliki kapasitas *95 pac layout class room, 205 pax layout theater, 95 pax layout U-shape, 130 pax layout round table, 310 pax lay out standing*.

### d. *Ballroom 3*

Memiliki ukuran 16m x 37m x 5.9m dengan kapasitas *90 pax layout class room, 200 pax layout theater, 125 pax layout round table*.

Dari data sarana dan prasarana yang di miliki, menunjukkan bahwa The Rich Hotel Yogyakarta sangat serius dalam hal kelancaran pelayanan di setiap *outlet*, ini ditunjukkan dengan adanya dapur (*kitchen*) di setiap *outlet* yang dimilikinya, dengan harapan pelayanan yang berhubungan dengan dapur, terutama untuk tamu baik yang ada di restoran, bar maupun kegiatan MICE menjadi lancar dan cepat.

Kelancaran dan kecepatan pelayanan kepada tamu dipengaruhi oleh keberadaan dapur di setiap *outlet*, ini akan berpengaruh pula terhadap tingkat kesuksesan pelayanan yang berakibat tamu akan memiliki pengalaman positif sehingga akan menjadi puas.

Kelancaran dan kecepatan pelayanan yang menjadikan tamu puas dikarenakan dalam setiap pengolahan serta pengelolaan produk makanan yang dihasilkan di dapur tidak mengalami hambatan, dikarenakan semua dikerjakan di dapur yang ada di *outlet* dan langsung disajikan kepada tamu. Berbeda dengan hotel di mana hotel tersebut memiliki banyak outlet, tetapi memiliki sedikit dapur, bahkan hanya mengandalkan dari dapur utama (*main kitchen*).

Hotel yang hanya mengandalkan dapur utama (*main kitchen*), di mana harus membuat semua produk makanan kemudian disajikan kepada tamu yang ada di restoran, bar, coffee shop dan kegiatan MICE akan memiliki manajemen waktu yang berat dan pengelolaan yang rumit, apa lagi dengan kepemilikan *outlet* yang banyak. Hal ini terjadi karena dapur utama harus memprioritaskan mana yang harus di buat terlebih dahulu, sedang yang mengantri untuk diselesaikan banyak. Dalam ilmu perhotelan, bahwa setiap pelayanan adalah penting dan diperlukan waktu yang cepat dan tepat. Apabila hotel tersebut harus membuat prioritas, maka ada pelayanan yang melambat karena menunggu antrean untuk dibuat, sehingga tamu akan merasa bahwa pelayanan cenderung lama, sehingga tamu merasa kecewa.

Selain mempengaruhi lamanya pelayanan kepada tamu, bila semua kerja dibebankan di dapur utama, hal ini berakibat pula dengan beban kerja yang besar dan berat serta berpengaruh kepada sistem penjadwalan kerja, penyediaan bahan serta dapat pula mempengaruhi mental

dari staff, baik staff dapur maupun staff lain seperti *waiters* maupun *banquet*. Sehingga hubungan kerja antar bagian menjadi kurang harmonis.

Dengan banyaknya *outlet* yang memiliki dapur sendiri dalam satu sisi dapat memberikan kelancaran pelayanan kepada tamu, tetapi ada sisi lain yang perlu dipertimbangkan yaitu tentang kebutuhan tenaga kerja serta pengaturan jadwal kerja yang baik.

Sebelum menelaah pentingnya tenaga kerja, dapat diperhatikan juga bahwa, dengan banyaknya dapur maka diperlukan pula peralatan yang memadai sesuai dengan lokasi dapur itu berada.

Sebagai contoh Bartelsi yang ada di The Rich Jogja Hotel, Bartelsi adalah nama bar, dan nama dapurnya adalah *Bartelsi Kitchen*, bar ini sekaligus memiliki dapur tersendiri dan membuat makanan sendiri untuk kebutuhan bar, seperti pembuatan *sandwich*, menyiapkan kentang goreng maupun memanaskan *cake*.

Sedangkan *Peony Kitchen* adalah dapur utama atau biasa disebut *Main Kitchen*. Walaupun *Bartelsi Kitchen* dan *Peony Kitchen*, namun peralatan yang dipunyai berbeda, *Bartelsi Kitchen* peralatan yang sederhana, dikarenakan diperuntukkan membuat makanan yang sederhana dan simpel, sehingga peralatan yang digunakan lebih sedikit, misal kompor gas atau *gas stove* hanya dua tungku, ada pan kecil, *microwave* dan beberapa alat pendukung untuk penyimpanan yang relatif sedikit.

Berbeda dengan *Peony Kitchen* yang memiliki ruangan yang cukup luas, serta memiliki peralatan yang lengkap, di mana kompor gas mereka ada 8, ditambah *high pressure stove* atau kadang disebut *chine stove* tiga tungku, *salamander*, *oven*, *frezeer*, *chiller*, serta peralatan yang digunakan untuk memasak lain lebih banyak dan lengkap.

Walaupun demikian terkadang pada saat ada *event* yang banyak dan bersamaan, terdapat kekurangan peralatan, terutama peralatan yang digunakan untuk pelayanan dan pengangkutan ke lokasi acara yang memadai dan aman serta bersih dan sehat.

Kelancaran pelayanan dapur dalam tugas dan tanggung jawabnya setiap hari selain adanya dapur di setiap *outlet* adalah karyawan yang dilibatkan. Dengan jumlah dapur yang banyak, maka jumlah karyawan yang ada di dalamnya juga harus banyak (memadai), sehingga mampu melaksanakan tugas pekerjaan sesuai yang diharapkan.

The Rich Hotel Yogyakarta memiliki 5 (lima) dapur tersebar di setiap *outlet* seperti *Peony Kitchen*, *Pastry Kitchen*, *Bartelsi Kitchen*, *Cold Kitchen* dan *Banquet Kitchen*. Dari semua dapur tersebut minimal harus di isi karyawan 3 (tiga orang), itu pun dengan perhitungan hanya 2 (dua) *shift*, ada perbedaan karyawan yang bertugas di *Peony Kitchen* minimal 5 (lima) orang karena merupakan *Main Kitchen*, sehingga bila dihitung maka minimal dapur di F&B Department The Rich Hotel Yogyakarta adalah 17 orang, sedangkan karyawan yang dimiliki adalah kurang lebih 15 orang.

Dengan data diatas maka masih ada kekurangan karyawan dalam operasional harian. The Rich Hotel Yogya mengantisipasinya dengan menambah tenaga harian maupun dibantu oleh *training*. Apabila kegiatan (*event*) sedang banyak jelas akan kelihatan beban kerja yang harus ditanggung karyawan (tetap), dimana mereka harus *over time*, istirahat berkurang karena harus menyelesaikan pekerjaan sesuai waktunya, bahkan penundaan libur bagi karyawan.

#### 4. Kesimpulan

The Rich Hotel Yogyakarta adalah salah satu sedikit hotel yang memiliki banyak outlet di *Food & Beverage Department* yang di dukung dengan keberadaan dapur di setiap outlet nya, sehingga kelancaran pelayanan dari produk yang dihasilkan di dapur akan semakin cepat disajikan kepada tamu, serta dapur lebih berkonsentrasi terhadap kebutuhan *outlet* nya, sehingga pada akhirnya kelancaran dan kualitas pelayanan semakin baik dan tamu memiliki pengalaman yang baik dan akhirnya menjadi puas.

## Saran

Dengan banyaknya dapur yang ada di The Rich Hotel Yogyakarta untuk melengkapi keberadaan setiap outlet nya yang bertujuan memberikan pelayanan yang cepat dan memuaskan dari dapur kepada tamu, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan kedepannya agar pelayanan tersebut benar-benar terwujud dengan baik.

Peralatan operasional yang ada di setiap *outlet* terutama dapur harus diperhatikan dan disesuaikan dengan baik, dikarenakan ada dapur yang memiliki peralatan kurang memadai sehingga tetap harus meminta bantuan dengan dapur utama, sehingga kelengkapan dapur yang dibuat di setiap *outlet* tidak sia-sia.

Dengan banyaknya dapur di setiap *outlet*, pastinya ada karyawan yang in charge di sana, tetapi di lapangan dijumpai bahwa karyawan yang ada tidak sesuai dengan jumlah dapur yang ada, sehingga dijumpai penggunaan karyawan menjadi tumpang tindih dan harus menggunakan staff dari dapur lain, belum lagi pengaturan jadwal yang begitu padat bila banyak *event*, berakibat beban kerja menjadi besar serta mempengaruhi istirahat karyawan.

## Daftar Pustaka :

### Article :

Karlina, E., Rosanto, O., & Saputra, N. E. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur. *Widya Cipta*, 3(1), 7–16. Retrieved from <http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/widyacipta>

### Book :

- Afandi, P., 2018. MANAJEMEN SUMBER DAYA MANUSIA; Teori, Konsep dan Indikator, edisi 1. ed. Zanafa, Pekanbaru.
- Alam, M. 2014. Perekrutan dan Penempatan Tenaga Kerja Indonesia. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Atmadjati, Arista. 2018. Layanan Prima dalam Praktik Saat Ini. Yogyakarta: Deepublish
- Bagyono. 2014. Pariwisata dan Perhotelan, Bandung : Alfabeta
- Budi. (2013:10). Peran Staf The Club Lounge Saat Evening Cocktail di Bumi Surabaya City Resort. Laporan Tugas Akhir Universitas Jember. 2014.
- Hurdawati, Parantika. (2018:7). Standarisasi Dapur Dalam Menunjang Pengolahan Makanan di Rio City Hotel Palembang. Universitas Bina Darma. 2019.
- Minantyo. Hari. (2011). Dasar-Dasar Pengolahan Makanan. ( Food Product Fundamental). Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Sarwono. (2006). Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sugiyono. (2012). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfa Beta.
- Sulastiyono, A. (2011). Manajemen Penyelenggaraan Hotel. Bandung: Alfabeta.
- Sutopo. (2002). Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- Usman, Husaini. (2013). Manajemen. Teori, Praktek dan Riset Pendidikan. Jakarta. Bumi Aksara
- Utama. 2012. Metodologi Penelitian Pariwisata dan Perhotelan. Yogyakarta: Andy Offset.
- Yoety. 2007. Hotel Marketing. Jakarta. PT. Perca.

### Website :

Gobiz, “*Outlet* Adalah Tempat Berjualan, Apa Bedanya Dari Counter dan Gerai?” 11 Februari 2022. [https://gobiz.co.id/pusat-pengetahuan/outlet-adalah/\(Diakses,18](https://gobiz.co.id/pusat-pengetahuan/outlet-adalah/(Diakses,18) Oktober 2022)

Jati (2022), Pengertian Tugas Fungsi Kelebihan dan Kelemahan, 2 Oktober 2022, <https://www.jatikom.com/pengertian-tugas-terlengkap/#ixzz7iLts5B7w> (Diakses 21 Oktober 2022)