TUGAS DAN TANGGUNG JAWAB *COOK HELPER* DALAM PENANGANAN *LUNCH* DAN *DINNER* DI *BANQUET KITCHEN* SHERATON SURABAYA HOTEL AND TOWERS

Ahmad Isdana Ardiansyah, Cristian Rizqi Anggraini, ST. Par., M.M

Program Studi Diploma III Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Jember

ABSTRAK

Dalam proses penanganan *lunch* and *dinner* yang dilakukan oleh *banquet kitchen*, terdapat *cook helper* yang berperan penting dalam membantu *chef* menyiapkan hidangan untuk para tamu. Para *cook helper* diberikan tanggung jawab langsung oleh *chef* mulai persiapan hingga penutupan *lunch* dan *dinner*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper* dalam Penanganan *Lunch* dan *Dinner* di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers. . Metode pengumpulan data yang dilakukan adalah metode observasi, metode dokumentasi dan metode triangulasi. Dari hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peniliti bahwa tugas dan tanggung tawab *cook helper* di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers sudah dilakukan dengan benar.

Kata kunci : *Lunch, Dinner, Banquet*

ABSTRACT

In the process of handling lunch and dinner carried out by the kitchen banquet, there is a cook helper who plays an important role in helping chefs prepare dishes for guests. The cook helper is given direct responsibility by the chef from preparation to closing lunch and dinner. The purpose of this study was to determine the Cook Helper Duties and Responsibilities in Handling Lunch and Dinner at the Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers. . Data collection methods used are observation methods, documentation methods and triangulation methods. From the results of research conducted by researchers that the duties and responsibilities of cook helper at the Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers have been carried out correctly and in accordance.

Keywords: Lunch, Dinner, Banquet

1. Pendahuluan

a. Latar Belakang

Perkembangan dunia pariwisata semakin maju seiring perkembangan zaman. Mengingat pariwisata merupakan salah satu andalan Indonesia sebagai penghasil devisa, kerja sama di forum internasional dan regional seperti UNWTO dan Pacific Asia Travel Assiociation (PATA) sangatlah penting, terutama untuk menjalin kerja sama pelatihan, penanaman modal, dan tukar-menukar pengalaman. Pariwisata tidak hanya sekedar mengunjungi suatu tempat, tetapi juga bisa melakukan kegiatan seperti bisnis. Wisatawan yang akan melakukan suatu perjalanan wisata tentunya memerlukan akomodasi. Dalam dunia pariwisata, jasa penyedia akomodasi terbaik adalah hotel. Hotel memberikan jasa pelayanan berupa penginapan, makanan dan minuman, serta jasa lain yang dikelola secara komersil.

Kota Surabaya merupakan ibukota provinsi yang menjadi salah satu pusat bisnis di Indonesia. Para pebisnis yang berasal dari luar kota Surabaya bahkan mancanegara banyak yang melakukan bisnis di kota Surabaya. Sehingga, perekonomian di kota Surabaya menjadi pesat. Kebutuhan para pebisnis dapat terpenuhi dengan adanya jasa akomodasi seperti hotel. Para pebisnis akan datang ke hotel untuk melakukan meeting ataupun menginap. Salah satu hotel bintang 5 di Surabaya yang sering dijadikan tempat untuk para pebisnis adalah Sheraton Surabaya Hotel and Towers yang terletak di Jalan Embong Malang.

Sheraton Surabaya Hotel and Towers tidak hanya menawarkan penginapan yang mewah akan tetapi juga mempunyai jasa pelayanan makanan dan minuman. Sheraton Surabaya Hotel and Towers memiliki 3 tempat penyedia jasa pelayanan makanan dan minuman yaitu bromo restaurant, kawi lounge dan la pattiserie. Tiga tempat tersebut memiliki ciri khas masing masing sehingga membuat Sheraton Surabaya Hotel and Towers menjadi tempat favorit wisatawan. Salah satu departemen yang sangat berpengaruh besar mengelola tempat tersebut adalah Food and Beverage Product.

Dalam proses penanganan lunch and dinner yang dilakukan oleh banquet kitchen, terdapat cook helper yang berperan penting dalam membantu chef menyiapkan hidangan untuk para tamu. Para cook helper diberikan tanggung jawab langsung oleh chef mulai persiapan hingga penutupan lunch dan dinner. Maka dari itu penulis memilih judul "Tugas dan Tanggung Jawab Cook Helper dalam Penanganan Lunch dan Dinner di Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers".

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang judul diatas, rumusan masalah yang dapat disusun adalah sebagai berikut :

"Bagaimana Tugas dan Tanggung Jawab Cook Helper dalam Penanganan Lunch dan Dinner di Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers?"

2. Kajian Pustaka

a. Pengertian Pariwisata

Menurut WTO/UNWTO (dalam Widjie, 2018:4) “Pariwisata merupakan aktivitas manusia yang melaksanakan perjalanan dan tinggal di daerah tujuan di luar lingkungan/daerah kesehariannya”. Menurut Undang Undang No. 10/2009 tentang Kepariwisataan, yang dimaksud dengan pariwisata adalah “berbagai macam kegiatan wisata yang didukung oleh berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah”.

b. Pengertian Food and Beverage Product

Menurut Sulatiyono (dalam Huda dan Nurcahyo, 2015:46), Food and Beverage Product adalah Bagian yang bertugas mengolah, memproduksi dan menyajikan makanan dan minuman untuk keperluan tamu hotel, baik dalam kamar, restoran atau *Coffee shop*, *Banquet* (resepsi pertemuan), makanan karyawan, dan sebagainya. Bagian ini di pimpin oleh seorang *Food and Beverage Director* atau *Food and Beverage Manager*, yang dibantu oleh seorang *Asst. Food and Beverage Manager*, Seorang Sekretaris *Food and Beverage 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 *Food and Beverage Department*.

c. Pengertian Banquet

Banquet merupakan section yang bertanggung jawab kepada Food and Beverage Manager, karena merupakan salah satu section yang ada dibawah naungan food and beverage departement. Banquet adalah salah satu section yang ada di hotel dan bertanggung jawab menangani berbagai special event yang diadakan di area hotel sesuai kesepakatan antara banquet sales dengan penyelenggara acara. Pelayanan banquet adalah pelayanan makan untuk sekelompok orang dimana sebelumnya menu, jumlah tamu, serta waktu pelayanan sudah ditentukan sebelumnya. Menurut Suwarsono (dalam Purbaningrum, 2019:20)

d. Pengertian Cook Helper

Cook Helper menurut Sihite (dalam Putri, Lasmanawati, Setiawati 2015:13) adalah karyawan yang belum pernah bekerja di dapur dan mereka ditugaskan untuk bekerja berpindah – pindah dari satu seksi yang lain dalam waktu tertentu agar karyawan pemula ini dapat mengenal dan menghayati pekerjaan di masing – masing seksi sebelum mereka ditentukan bertugas disuatu seksi sesuai dengan kemampuannya.

e. Hygiene dan sanitasi Makanan

Menurut Permenkes RI 2011 (dalam Septiani dan Wulandari, 2020:56), *Hygiene* dan Sanitasi makanan adalah upaya mengendalikan faktor resiko terjadinya kontaminasi terhadap makanan, baik yang berasal dari bahan makanan, orang, tempat dan peralatan yang digunakan.

f. Pengertian Lunch dan Dinner

1. Lunch

Lunch atau makan siang adalah waktu untuk makan ditengah hari. Makanan yang biasa disantap untuk makan siang beragam. Di beberapa tempat, orang memakan santapan yang sama seperti di makan malam - makanan panas, kadang-kadang dengan lebih dari 1 macam. Di tempat lain, makan siang adalah waktu makan utama pada hari itu, di makan malam orang menyantap makanan dingin (Wikipedia, diakses 10 Mei 2020).

2. Dinner

Dinner atau Makan malam adalah waktu untuk makan di malam hari. Bergantung pada daerah dan budaya, makan malam bisa menjadi waktu makan ke-2 maupun ke-3 dalam sehari. Makan malam paling sederhana khasnya terdiri atas daging, ikan, unggas, atau makanan utama tinggi protein lain, disajikan dengan 1 atau 2 sayuran dan/atau dengan sereal atau butir padi - khasnya roti, namun kentang, nasi, pasta, dan mi juga umum. Salah satu atau seluruh komponen tersebut dapat disajikan dengan kuah atau saus yang panas atau dingin (Wikipedia, diakses 10 Mei 2020).

3. Metode Penelitian

a. Metode Observasi

Menurut Sugiyono (dalam Purbaningrum 2019:5-6), Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikhologis. Dua di antara yang terpenting adalah proses-proses pengamatan dan ingatan.

Penulis menggunakan metode observasi untuk melakukan pengamatan dan pencatatan terhadap kejadian langsung yang terjadi di Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Misalnya : Mengamati dan mencatat langkah langkah dalam set up dan clear up pada saat lunch dan dinner.

b. Metode Dokumentasi

Menurut Sugiyono (dalam Purbaningrum 2019:5-6), Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seorang. Dokumen yang berbentuk tulisan misalnya catatan harian, sejarah kehidupan (life histories), cerita, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dokumen yang berbentuk gambar misalnya foto, gambar hidup, sketsa dan lain-lain. Dokumen yang berbentuk karya misalnya karya seni , yang dapat berupa gambar , patung , film, dan lain-lain. Studi dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif.

Penulis menggunakan metode dokumentasi sebagai barang bukti dalam pengambilan data yang berkaitan dengan penanganan lunch dan dinner di

banquet kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Misalnya : Mengambil gambar pada saat penanganan set up lunch dan dinner.

c. Metode Triangulasi

Menurut Sugiyono (dalam Purbaningrum 2019:5-6), dalam teknik pengumpulan data, triangulasi diartikan sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada.

Penulis menggunakan metode triangulasi untuk melibatkan berbagai sumber guna meningkatkan pemahaman yang berkaitan tentang masalah yang terjadi di Banquet Kitchen Sheraton Surabaya Hotel and Towers. Misalnya : melakukan pengamatan serta mengambil gambar pada saat penanganan lunch dan dinner.

4. Tugas dan Tanggung Jawab *Cook Helper* dalam Penanganan *Lunch* dan *Dinner* di *Banquet Kitchen* Sheraton Surabaya Hotel and Towers

Dalam penanganan lunch dan dinner seorang cook helper sangat berperan penting, mulai dari penanganan sebelum lunch dan dinner, saat lunch dan dinner dan penutupan (closing) lunch dan dinner. Lunch di Sheraton Surabaya Hotel and Towers dibuka pukul 12.00 WIB dan ditutup pukul 14.00 WIB. Sedangkan dinner dimulai pukul 18.00 WIB sampai 23.00 WIB. Jam kerja di banquet kitchen dibagi menjadi 3 shift yaitu yang pertama adalah morning shift pukul 7 pagi sampai 4 sore, yang kedua yaitu middle shift dimulai pukul 12 siang sampai 9 malam, dan yang ketiga yaitu afternoon shift dimulai pukul 2 siang sampai 11 malam.

1. Penanganan *Lunch* oleh *Cook Helper*

A. Sebelum dibuka

a. Melihat menu harian

Menu harian dibuat oleh seorang *Chef* pada hari sebelumnya sehingga *cook helper* bisa menyiapkan alat dan bahan dengan mudah.

b. Menyiapkan alat yang akan digunakan

Menyiapkan alat dan bahan biasanya dilakukan pada saat setelah melihat menu harian. Alat yang akan digunakan biasanya diambil di tempat *steward*. Kemudian mempersiapkan *trolley* yang disimpan di *store banquet kitchen.*

c. Mempersiapkan bahan makanan

Setelah menyiapkan alat yang akan digunakan, *cook helper* akan mempersiapkan bahan makanan dan juga membantu *chef*. Seorang *cook helper* diberikan tanggung jawab menyiapkan *condiment* pada *menu live cooking*. Ada 4 *menu* makanan *live cooking* yang berjenis *junk food* yang nanti akan dijaga oleh *cook helper* dan ada menu nasi bungkus yang hanya disediakan pada saat *lunch.*

d. Distribusi makanan

Makanan yang sudah diolah akan ditaruh di dalam *trolley* dan siap di distribusikan ke *buffet*.

e. Set Up

Makanan yang sudah di distribusikan kemudian di *set up* pada *buffet*.

B. Saat Penanganan *Lunch*

Pada saat penanganan *lunch* berlangsung, seorang *cook helper* akan menjaga *buffet* dan juga menjaga *stand live cooking*. Jika ada makanan yang habis, *cook helper* akan mengambil makanan cadangan yang sudah disiapkan oleh *chef* yang biasanya ditaruh di dalam *hot box* agar makanan tetap hangat.

C. Penutupan *Lunch*

a. Clear up Lunch

Clear up semua makanan yang diolah *banquet kitchen*, kemudian membuat sisa makanan dan menaruh perlengkapan makanan ke tempat *steward* agar dibersihkan kembali.

b. Menyimpan makanan

Biasanya makanan tertentu yang masih bisa digunakan akan disimpan kembali kedalam *chiller* dan akan digunakan untuk *dinner* ataupun di hari berikutnya.

c. Prepare untuk menu besok

Chef akan menulis menu makanan untuk besok dan seorang *cook helper* akan membantunya menyiapkan bahan makanan yang akan digunakan untuk keesokan hari.

2. Penanganan *Dinner* oleh *Cook Helper*

A. Sebelum dibuka

a. Melihat menu harian

Menu harian dibuat oleh seorang *Chef* pada hari sebelumnya sehingga *cook helper* bisa menyiapkan alat dan bahan dengan mudah.

b. Menyiapkan alat yang akan digunakan

Menyiapkan alat dan bahan biasanya dilakukan pada saat setelah melihat menu harian. Alat yang akan digunakan biasanya diambil di tempat *steward*. Pada saat penanganan *dinner*, alat – alat sudah disiapkan oleh orang – orang *shift* pagi.

c. Mempersiapkan bahan makanan

Setelah menyiapkan alat yang akan digunakan, *cook helper* akan mempersiapkan bahan makanan mulai untuk *buffet* dan *live cooking* (*steak*) dan juga membantu *chef* dalam pengolahan makanan.

d. Distribusi makanan

Makanan yang sudah diolah akan ditaruh di dalam *trolley* dan siap di distribusikan ke *buffet*.

e. Set Up

Makanan yang sudah di distribusikan kemudian di *set up* pada *buffet.*

B. Saat Penanganan *Dinner*

Pada saat penanganan *dinner* berlangsung, seorang *cook helper* akan menjaga *buffet* dan juga menjaga *stand live cooking* dan *buffet*. Jika ada makanan yang habis, *cook helper* akan mengambil makanan cadangan yang sudah disiapkan oleh *chef* yang biasanya ditaruh di dalam *hot box* agar makanan tetap hangat.

C. Penutupan *Dinner*

a. Clear up Dinner

Clear up semua makanan yang diolah *banquet kitchen*, kemudian membuat sisa makanan dan menaruh perlengkapan makanan ke tempat *steward* agar dibersihkan kembali.

b. Menyimpan makanan

Biasanya makanan tertentu yang masih bisa digunakan akan disimpan kembali kedalam chiller dan membersihkan area *banquet kitchen.*

5. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tugas dan tanggung jawab cook helper dalam penanganan lunch dan dinner banquet kitchen sheraton surabaya hotel and towers sudah berjalan dengan baik, tetapi masih banyak hal – hal yang kurang efektif seperti staff yang terlalu banyak dan peralatan yang kurang lengkap sehingga sangat berpengaruh terhadap penanganan lunch dan dinner.

6. Saran

Dari pengalaman selama 6 bulan mengikuti on the job training, penulis menyampaikan hasil yang dapat dijadikan pertimbangan demi kemajuan hotel, khususnya pada tugas dan tanggung jawab cook helper dalam penanganan lunch dan dinner di banquet kitchen sheraton surabaya hotel and towers, yang meliputi :

1. Peralatan memasak seharusnya ditambah lagi sesuai kebutuhan yang ada agar pada saat persiapan lunch dan dinner lebih baik.
2. Lebih baik mengurangi staff yang terlalu banyak untuk mengurangi pegawai yang menganggur pada saat jam kerja.

DAFTAR PUSTAKA

Aprilania, A. (2019). *Pengaruh Jumlah Wisatawan Nusantara dan Mancanegara Terhadap Penerimaan Sektor Pariwisata di Kota Bandung Tahun 2013 - 2017 (skripsi).* Bandung (ID): Universitas Pasundan.

Ardika, I. M. (2018). Kontribusi Industri Pariwisata (Sub Sektor Perhotelan dan Restoran) Terhadap Penyerapan Tenaga Kerja di Kabupaten Klungkung Tahun 2011-2015. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10 (1).

Derianto, P. S., & Kristiutami, Y. P. (2015). Standar Operasional Prosedur Room Service Amaroossa Hotel Bandung. *Jurnal Pariwisata*, 2 (1).

Muchtarom, A. H. (2016). *Peranan Kerja Cook Helper Guna Meningkatkan Kinerja Cook di Banquet Kitchen Hotel Bumi Surabaya City Resort (skripsi).* Surabaya (ID): Politeknik NSC.

Nuralam, K. (2017). Koordinasi Kerja Food and Beverage Service dengan Food and Beverage Product dalam Operasional Breakfast di Hotel Aston Tanjung Pinang. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 4 (2).

Purbaningrum, D. B. (2019). *Penanganan Meeting Banquet Section Melia Purosani Hotel Yogyakarta [skripsi]*. Jember (ID): Universitas Muhammadiyah Jember.

Putri, H. N., Lasmanawati, E., & Setiawati, T. (2015). Manfaat Hasil Belajar "Sambal Pada Masakan Indonesia" Pada Kesiapan Cook Helper Peserta Didik SMKN 9 Bandung. *Media Pendidikan, Gizi dan Kuliner*, 4 (2).

Rakhmawati, N., & Hadi, W. (2015). Peranan Higiene dan Sanitasi Dalam Proses Pengolahan Makanan di Hotel Brongto Yogyakarta. *Jurnal Khasanah Ilmu*, 6 (1).

Saputra, I. G. (2016). Respon Wisatawan Terhadap Pengembangan Batur Global Geopark Bali. *Jurnal Master Pariwisata*, 2 (2).

Susepti, A., Hamid, D., & Kusumawati, A. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Tamu Hotel. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 50 (5).

Wikipedia. (2017, November 15). *Makan Malam*. Dipetik Juni 23, 2020, dari Wikipedia: https://id.wikipedia.org/wiki/Makan_malam

Wikipedia. (2020, Mei 10). *Makan Siang*. Dipetik Juni 23, 2020, dari Wikipedia: https://id.wikipedia.org/wiki/Makan_siang

Yulianti, T. (2018). *Peranan Pramusaji dalam Mencapai Target Guest Voice di Marriot Cafe di JW Marriot Medan.* Medan (ID): Universitas Sumatera Utara.