

## ABSTRAK

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

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



## ABSTACT

Hotels are one type of accommodation that uses part or all of the building to provide lodging, food-drink and other services that are managed commercially. A department in a hotel that has a big role is Food & Beverage Product, managing Food & Beverage Products in a professional manner producing quality dishes. The research method used is descriptive qualitative research with the aim of implementation and responsibility, methods for making dishes and the skills possessed by food & beverage products in making dishes to increase guest satisfaction. Efforts to improve the quality of dishes at Grand Mercure always supervise and apply the right cooking method, storage of equipment and food ingredients is done by grouping so that the results will be guaranteed and the results will always be good and the food will be of good quality.

Keywords: Food & Food product, supervision, Food quality



## 1.1. Latar Belakang Masalah

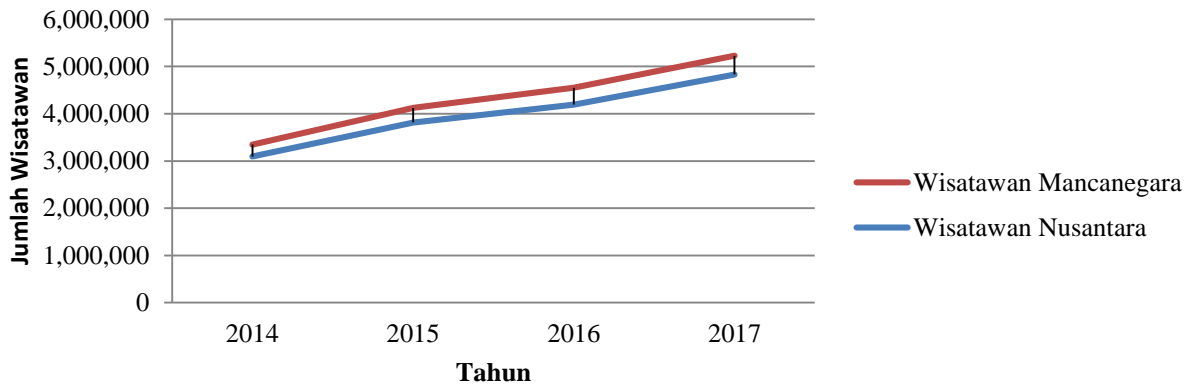
Pariwisata merupakan salah satu sumber pendapatan yang bisa diandalkan, kemajuan yang amat pesat bidang industri pariwisata terutama transportasi dan telekomunikasi yang disertai dengan kemajuan ekonomi sejumlah negara, menyebabkan orang memiliki keinginan untuk berwisata dari satu tempat ke tempat yang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

Yogyakarta sebagai salah satu kota besar di Indonesia merupakan tujuan utama wisata. Kecuali setelah peristiwa gempa tahun 2006, dengan dukungan pemerintah daerah, nasional dan beberapa instansi asing, pariwisata Yogyakarta mulai tumbuh lagi dan berbenah. Dengan potensi yang dimilikinya, tentu saja Yogyakarta tidak ingin menjadi daerah yang dianggap sama saja dengan daerah lain sehingga tidak menjadi pilihan utama untuk dikunjungi. Yogyakarta disamping dikenal sebagai sebutan kota perjuangan, pusat kebudayaan dan pusat pendidikan juga dikenal dengan kekayaan pesona alam dan budayanya. Hingga sekarang Yogyakarta masih tetap merupakan daerah tujuan wisata yang terkenal di Indonesia dan Mancanegara. Dengan kesungguhan untuk menjaga kelestarian alam dan lingkungan yang berkelanjutan, serta memelihara kemegahan candi Prambanan dan Ratu Boko, Keraton Kasultanan Yogyakarta Hadiningrat, Kota Tua Kota Gedhe, Makam Raja-raja Mataram Kota Gedhe, museum-museum, dan adat-istiadat serta kesenian tradisionalnya, sampai sekarang kekayaan tersebut masih terjaga/lestari. Begitu juga dengan potensi keindahan alam Yogyakarta yang sangat mempesona, seperti kawasan Kaliurang dan gunung Merapi,

kawasan Nglanggeran, Tahura Bunder, puncak Suroloyo/perbukitan Menoreh, gunung Gambar, pegunungan Karst, Gumuk Pasir, maupun keindahan pantai selatan (pantai Kukup, Baron, Krakal, Siung, Ngrenahan, Sundak, Sadeng, Parangtritis, Goa Cemara, Pandansimo, Glagah dll). Sampai sekarang di Yogyakarta masih memegang teguh tatanan kehidupan masyarakat Jawa khususnya dalam kehidupan sehari-hari yang tercermin pada kegiatan adat-istiadat, bahasa, sosial kemasyarakatannya, keseniannya dan sebagainya. Masyarakat Yogyakarta mempunyai kepedulian yang cukup kuat dalam menjaga kelestarian alam dan kebudayaan sendiri. Namun demikian Yogyakarta tidak menutup diri terhadap tumbuhnya budaya kontemporer maupun budaya lainnya. Hal lain yang menjadikan Yogyakarta mendapat sebutan sebagai Daerah Tujuan Wisata Terkemuka karena disamping banyak dan ragamnya pesona Obyek dan Daya Tarik Wisata juga telah tersedianya sarana dan prasarana sebagai penunjang pariwisata seperti akomodasi, restoran/rumah makan, telekomunikasi, tempat hiburan, toko souvenir, dsb. Daerah Istimewa Yogyakarta yang relatif aman dan nyaman dengan keramah-tamahan masyarakatnya, menjadikan Yogyakarta banyak diminati orang/wisatawan untuk berkunjung. Tidak mengherankan bahwa jika setiap tahunnya jumlah kunjungan wisatawan baik wisatawan mancanegara (wisman) maupun wisatawan nusantara (wisnus) yang datang terus meningkat. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya kepercayaan masyarakat/wisatawan dari luar Yogyakarta (Wisman maupun Wisnus) terhadap situasi dan kondisi Yogyakarta. Berikut adalah jumlah kunjungan wisatawan yang berkunjung di DI Yogyakarta :

Gambar 1.1: Data Kunjungan Wisatawan di Yogyakarta 2013-2017

## Data Kunjungan Wisatawan DI Yogyakarta Tahun 2013-2017



sumber: dinas pariwisata daerah istimewa Yogyakarta 2017

Berdasarkan gambar diatas, menjelaskan bahwa pada tahun 2014 jumlah wisatawan yang berkunjung ke Yogyakarta 3 juta pengunjung dan tiap tahunnya mengalami peningkatan kunjungan wisatawan di DI Yogyakarta yang sangat signifikan. Dilihat tahun 2017 Jumlah kunjungan wisatawan merupakan jumlah yang lebih tinggi dari 4 tahun terakhir, wisatawan nusantara mencapai 4.831.347 orang sedangkan wisatawan mancanegara sejumlah 397.951 orang.

Masyarakat Yogyakarta juga dituntut untuk senantiasa meningkatkan sadar wisata dan menerapkan Sapta Pesona, menjaga dan meningkatkan kepedulian kelestarian lingkungan. Arah pembangunan kepariwisataan DIY

## **1.2. Metode Penelitian**

### **1.6.1 Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Menurut Hidayat (2010), penelitian deskriptif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk menemukan pengetahuan yang seluas-luasnya terhadap objek penelitian pada suatu masa tertentu. Sedangkan menurut Punaji (2010) penelitian deskriptif adalah penelitian yang tujuannya untuk menjelaskan atau mendeskripsikan suatu peristiwa, keadaan, objek apakah orang, atau segala sesuatu yang terkait dengan variabel-variabel yang bisa dijelaskan baik menggunakan angka-angka maupun kata-kata.

### **1.6.2 Pendekatan Penelitian**

Dalam penelitian tentang “Upaya Cook Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Purple Product Hotel Grand Mercure Yogyakarta.”, pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Menurut Moleong (2011) “Penelitian kualitatif merupakan penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.”

### **1.6.3 Jenis dan Sumber Data**

#### **1.6.3.1 Jenis Data**

##### **1. Data Kualitatif**

Menurut Ariesto dan Arief (2010), data kualitatif adalah data yang berupa tulisan mengenai tingkah laku manusia yang dapat diamati. Data kualitatif itu berbentuk uraian terperinci, kutipan langsung dan dokumentasi kasus.

## 2. Data Kuantitatif

Menurut Sugiyono (2010:15), data kuantitatif adalah jenis data yang dapat diukur atau dihitung secara langsung, yang berupa informasi atau penjelasan yang dinyatakan dengan bilangan atau berbentuk angka.

### 1.6.3.2 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Menurut Sujarweni (2014:73), data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuisioner, kelompok fokus, dan panel atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data.

#### 2. Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2014:74) data sekunder merupakan data yang didapat dari catatan, buku, majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai teori, majalah dan lain sebagainya. Data yang diperoleh dari data sekunder ini tidak perlu diolah lagi. Sumber yang tidak langsung memberikan data pada pengumpul data.

### **3.1 Analisa Deskriptif Penerapan Standard Kualitas Makanan Di Resto Purple Di Hotel**

#### **Grand Mercure Yogyakarta**

Purple Resto merupakan section yang menyediakan berbagai macam ala carte dan mengolah makanan yang di sajikan untuk tamu yang akan breakfast di restoran purple. Dalam mengolah makanan guna menghasilkan produk yang berkualitas, purple *kitchen*, dimana masing-masing bagian melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Tindakan-tindakan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pengolahan makanan sehingga produk makanan yang dihasilkan berkualitas diantaranya adalah Dengan menggunakan bahan yang berkualitas. Dalam mengolah makanan di *kitchen*, kita harus menggunakan bahan-bahan yang masih segar dan bagus, masih fresh, agar memperoleh hasil produk makanan yang bagus dan berkualitas sesuai dengan standar recipe yang telah ditentukan. Dengan 2 cara sistem inventori makanan yaitu *FIFO* (*first in first out*) pertama masuk keluar pertama dan *LIFO* (*Last in first out*) masuk terakhir keluar pertama. Apabila ada stok makanan yang rusak atau masa penggunaan yg terlalu dekat maka digunakan terlebih dahulu. Usaha sanitasi dengan usaha food and beverage mempunyai hubungan yang erat dan bekerja sama dalam bidang meningkatkan kualitas pengolahan makanan. Kegiatan hygiene dan sanitasi makanan di Hotel Grand Mercure Yogyakarta mencakup wilayah-wilayah dimana makanan itu diolah, dipersiapkan, disimpan dan di hidangkan.

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

Dalam mengolah makanan guna menghasilkan produk yang berkualitas, cook restoran *kitchen* tidak dapat melakukan secara perorangan, tapi diperlukan crew *kitchen* yang kompak, dimana masing-masing bagian melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.



Tindakan-tindakan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pengolahan makanan sehingga produk makanan yang dihasilkan berkualitas diantaranya adalah :

1. Dengan menggunakan bahan yang berkualitas. Dalam mengolah makanan di *kitchen*, kita harus menggunakan bahan-bahan yang masih segar dan bagus, masih fresh, agar memperoleh hasil produk makanan yang bagus dan berkualitas sesuai dengan standar recipe yang telah ditentukan.
2. Dengan Menjaga Kebersihannya / Hygiene dan Sanitasi. Usaha sanitasi dengan usaha food and beverage mempunyai hubungan yang erat dan bekerja sama dalam bidang meningkatkan kualitas pengolahan makanan. Kegiatan hygiene dan sanitasi makanan di Hotel Grand Mercure Yogyakarta mencakup wilayah-wilayah dimana makanan itu diolah, dipersiapkan, disimpan dan di hidangkan.
3. Dengan Menggunakan Cooking Method yang Baik. Di Hotel Grand Mercure Yogyakarta dalam mengolah makanan menggunakan beberapa cooking method, di antaranya :
  - a. *Cooking by Dry Heat* yaitu memasak dengan menggunakan panas yang kering.
    - 1) Baking adalah memasak menggunakan panas kering dalam oven.
    - 2) Roasting adalah Memanggang.
    - 3) Grilling yaitu pemasakan di atas rak. Sumber api bisa berasal dari bawah maupun atas.
  - b. *Cooking by Moist Heat* yaitu memasak menggunakan panas basah.
    - 1) Simmering yaitu merebus dengan perlahan / api kecil dengan liquid atau tidak dengan memakai tutup.
    - 2) Braising / untuk ikan dan sayuran aitu merebus dengan tutup dalam oven.
    - 3) Boiling yaitu memasak dengan air panas sampai mendidih, dengan jumlah.air yang sangat besar dengan bahan yang direbus.

- 4) Blanching yaitu proses perlakuan pemanasan awal yang biasanya dilakukan pada bahan nabati segar sebelum mengalami proses pembekuan, pengeringan atau pengalengan.
  - 5) Poaching yaitu memasak dengan menggunakan air panas di tambah dengan cuka tekni ini biasanya digunakan untuk memasak telur.
- c. *Cooking With Fat/Oil* yaitu memasak menggunakan minyak panas.
- 1) *Sauteing* yaitu memasak dengan menggunakan sedikit minyak.
  - 2) *Deep fat frying* yaitu memasak dengan menggunakan minyak yang banyak. Bahan yang akan dimasak harus temperature ruang dan kering.
4. *Chooking method* tersebut sangat penting bagi pengolahan makanan, sehingga harus diperhatikan dan dilakukan dengan baik. Karena jika terjadi *over cooking* akan menimbulkan beberapa akibat sebagai berikut:
- a. Protein akan mengeras, makanan menjadi tidak enak serta sukar dicerna.
  - b. Nutrisi akan rusak, vitamin yang ada seperti vit C, B1, B2 akan hilang
  - c. Bentuk atau warna makanan akan rusak.
  - d. Rasa dan aroma akan hilang.
  - e. Zat-zat yang mengandung gula akan menjadi pahit.
5. Penyimpanan peralatan sudah dilakukan dengan baik dengan pengelompokan peralatan yang digunakan seperti, *cutelery*, *china ware*, *silverwar*. Serta menggunakan bahan pembersih yang tepat.
6. Pengelompokan dan penyimpanan bahan makanan sudah tepat, untuk menjaga kondisi dan mutu makanan hal-hal yang dilakukan diantaranya adalah. Makanan sudah diolah diletakan

di trolley khusus untuk makanan jadi, dan dimasukkan ke *chiller*. Untuk bahan-bahan makanan diletakan di rak *chiller*. Daging, ikan dan makanan beku diletakan di *freezer*.

## Kesimpulan dan saran

### 4.1 Kesimpulan

Berdasarkan pengamatan dan *training* selama enam bulan di *Grand Mercure* Yogyakarta dapat menarik beberapa kesimpulan dan saran sebagai berikut:

1. *Purple Resto* merupakan section yang menyediakan berbagai macam ala carte dan mengolah makanan yang di sajikan untuk tamu. Dalam mengolah makanan guna menghasilkan produk yang berkualitas, *purple kitchen*, dimana masing-masing bagian melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya dengan baik. Tindakan-tindakan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pengolahan makanan sehingga produk makanan yang dihasilkan berkualitas diantaranya adalah dengan menggunakan bahan yang berkualitas.
2. Tindakan-tindakan yang dilakukan dalam meningkatkan kualitas pengolahan makanan sehingga produk makanan yang dihasilkan berkualitas diantaranya adalah dengan menggunakan bahan yang berkualitas, dengan menjaga kebersihannya / *hygiene* dan Sanitasi, dan dengan menggunakan *cooking method* yang baik.
3. Kendala-kendala yang ditemui selama praktek kerja industri di *Grand Mercure* Yogyakarta adalah Jumlah staf yang minim sehingga mengganggu operasional kinerja kitchen pada hotel dan perlu adanya perekrutan staf *kitchen* untuk memenuhi hal tersebut, Kurangnya komunikasi antara karyawan kitchen dan karyawan *waiters* dan solusi yang diberikan dengan diadakannya acara *outing* untuk staff F&B *department*, Rasa yang berbeda di karenakan tidak sesuai takaran resep pada

makanan dengan begitu staf kitchen harus sesuai dengan buku resep yang telah di sediakan, dan ketersediaan bahan yang kurang sehingga mengurangi efektivitas dalam memasak sebaiknya staf kitchen mengecek ketersediaan bahan makanan.

4. Di hotel *Grand Mercure* Yogyakarta sudah berjalan dengan baik namun perlu pengawasan dalam pelaksanaannya masih ada karyawan yang belum menerangkan *cooking method* yang benar.

#### 4.2 Saran

1. Dalam melaksanakan proses pengolahan makanan, juru masak harus benar-benar memperhatikan prosedur yang ada dan tetap meningkatkan kualitas makanan untuk menjaga kepuasan tamu. Hal ini dapat berdampak positif kepada tamu dan juga karyawan.
2. Sebaiknya staf atau juru masak di hotel grand mercure Yogyakarta harus lebih memperhatikan *cooking method*.

## Daftar Pustaka

- Ariesto Hadi Sutopo dan Adrianus Arief, 2010. Judul : Terampil Mengolah Data Kualitatif .  
Penerbit Prenada Media Group : Jakarta
- Agus Sulastiyono. 2011. Manajemen Penyelenggaraan Hotel: Manajemen Hotel. Bandung:  
Alfabeta.
- Dispar dinas pariwisata .2017.Data kunjungan wisatawan di Yogyakarta tahun 2014-  
2017.Yogyakarta
- Ferrel, O.C & D, Harline. 2005. Marketing Strategy. South Western: Thomson Corporation
- Kotler, Philip and Gary Armstrong, 2012 ,prinsip-prinsip pemasaran.edisi 13jilid 1  
jakarta:erlangga.
- Margarertha s.&Edwin Japarianto 2012.analisa pengaruh food quality,&brand image terhadap  
keputusan pembeli roti kecil toko roti ganep's di kota solo  
jurnal manajemen pemasaran
- Moleong, L.J. 2011. Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja  
Rosdakarya
- Muljadi, A.J.2012.*Kepariwisata dan Perjalanan*, Jakarta:  
PT Raja Grafindo Persada
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D.  
Bandung: Alfabeta
- Sugiyono.2013, metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D Bandung,  
Penerbit Alfabeta.,CV
- Utama,2014.pengantar industry pariwisata .yogyakarta,deepublis
- Ferrel, O.C & D, Harline. 2005. Marketing Strategy. South Western