

Pengaruh Kualitas Makanan Terhadap Kepuasan Tamu di Ratu Ratih Caffé Hotel Sahid Jaya Solo

Candra Tri Mulyani¹, Sunyoto²

¹Mahasiswa, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

²Dosen, Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di Hotel Sahid Jaya Solo Guna meningkatkan kepuasan tamu. Metode penelitian yang digunakan adalah studi kasus penelitian yaitu mengambil satu objek tertentu untuk dianalisis secara mendalam dengan memfokuskan pada satu masalah. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Data primer dikumpulkan melalui angket dan observasi secara langsung dengan pihak tamu hotel (pelanggan) Hotel Sahid Jaya Solo, sedangkan data sekunder diperoleh dari buku maupun sumber lainnya. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas makanan, Hotel Sahid Jaya Solo dalam kategori baik, hal ini tampak dari pandangan yang baik dari konsumen tentang penampilan fisik hotel, keterjangkauan lokasi, kondisi, fisik, konsumsi makanan yang diberikan jaminan keamanan dan bentuk perhatian serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh kedisiplinan. Kualitas yang dirasakan oleh konsumen memberikan dampak positif pada keinginan konsumen untuk mengunjungi kembali, bahkan merekomendasikan pada orang lain serta dengan adanya kualitas yang baik dalam pemberian produk menimbulkan kepuasan bagi konsumen (tamu).

Kata kunci: *Kualitas makanan, kepuasan tamu.*

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata adalah salah satu sektor industri nonmigas yang mampu mendukung perekonomian Indonesia. Industri pariwisata menghasilkan produk berupa jasa dari pelayanan. Seperti halnya sebuah industri, industri pariwisata juga membutuhkan sarana dan prasarana yang dapat menunjang industri di bidang pariwisata. Sarana dan prasarana industri pariwisata salah satunya adalah hotel, karena hotel adalah salah satu tempat yang sangat dibutuhkan para wisatawan untuk istirahat dengan dilengkapi segala fasilitas untuk penginapan bagi tamu atau

wisatawan tersebut.

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel no Km 94/HK103/MPPT 1987). Pengertian hotel dalam Surat Keputusan Menpar Postel yaitu SK:KM 34/HK/103/MPPT-87: "Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum,

yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyarat yang diterapkan dalam suratkeputusan”.

Pengertian hotel ini dapat disimpulkan seperti tersebut di bawah ini:

- a. Salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau keseluruhan bagian untuk jasa pelayanan penginapan, penyedia makanan dan minuman serta jasa lainnya bagi masyarakat umum yang dikelola secara komersil (Keputusan Menteri Parpostel No Km 94/HK103/MPPT 1987).
- b. Bangunan yang dikelola secara komersil dengan memberikan fasilitas penginapan untuk masyarakat umum dengan fasilitas sebagai berikut: jasa penginapan, pelayanan makanan dan minuman, pelayanan barang bawaan, pencucian pakaian, penggunaan fasilitas perabot dan hiasan-hiasan yang ada didalamnya (Endar Sri, 1996:8).
- c. Sarana tempat tinggal umum untuk wisatawan dengan memberikan pelayanan jasa kamar, penyedia makanan dan minuman serta akomodasi dengan syarat pembayaran (Lawson, 1976:27).

Agar para wisatawan yang mempergunakan sarana akomodasi ini merasa senang, nyaman serta mendapatkan kepuasan di dalam menerima servis selama tinggal di hotel, maka hotel harus dikelola secara potensial. Jenis servis yang dapat diberikan oleh sebuah hotel kepada para tamu yang menginap tidak hanya terbatas pada makanan dan minuman yang dipesan, tetapi juga menyangkut segala sesuatu yang dimiliki oleh hotel. Baik kamar, restoran serta segala fasilitas yang diberikan untuk para tamu, sesuai dengan fungsinya, penyelenggaraan kerja dalam hotel dibagi atas beberapa departemen atau bagian yang terdiri dari departemen

pokok adalah departemen kantor depan (*Front Office*), departemen tata graha dan laundry (*Housekeeping and Laundry Department*), departemen makanan dan minuman (*Food and Beverage Department*), departemen akunting (*Accounting Department*), departemen pemasaran (*Marketing Department*), *Engineering Department*, departemen personalia (*Personnel Department*)(Richard Sihite, 2000:115).

Bagian *kitchen* yang menyediakan makanan perlu mencermati keadaan ini, terlihat bahwa keberhasilan usaha restoran tidak hanya dipengaruhi tingkat hunian kamar tetapi juga dipengaruhi kualitas makanan dan kualitas pelayanan yang sesuai harapan tamu di samping kualitas makanan, kualitas pelayanan merupakan pertimbangan penting dalam pelayanan terhadap tamu restoran.

Chef adalah petugas yang bertanggung jawab atas kualitas makanan di suatu restoran, apakah sudah sesuai dengan keinginan tamu untuk mendapatkan kepuasan dalam pelayanan. Apabila pramusaji, dalam memberikan pelayanan sesuai *SOP (Standard Operating Procedure)* maka kualitas pelayanan akan semakin meningkat begitu juga dengan kualitas makanan, jika kualitas terjaga dengan baik maka tamu dapat merasa puas. Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis ingin mengetahui sejauh mana pengaruh tingkat kualitas makanan di *kitchen* terhadap kepuasan tamu di hotel dalam menarik minat para tamu dalam menikmati makanan yang disajikan di restoran melalui penelitian dengan judul: “**PENGARUH KUALITAS MAKANAN TERHADAP KEPUASAN TAMU DI RATU RATIH CAFFE HOTEL SAHID JAYA SOLO**”.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di

atas, maka rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana faktor rasa berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Ratu Ratih Caffé Hotel Sahid Jaya Solo?
2. Bagaimana kesan tamu mengenai penyajian penampilan tata cara mengatur makanan?
3. Apakah Porsi makanan yang diinginkan tamu sudah sesuai dengan standar?
4. Apakah tamu menikmati hidangan makan pagi, siang, dan malam di hotel?
5. Bagaimana cara penampilan posisi bentuk *fruit basket* kepada tamu yang order?

Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui apakah rasa berpengaruh terhadap kepuasan tamu di Ratu Ratih Caffé Hotel Sahid Jaya Solo.
2. Untuk mengetahui bagaimana kesan para tamu mengenai penyajian penampilan tata cara mengatur makanan.
3. Untuk mengetahui apakah porsi makanan sudah sesuai dengan standar.
4. Untuk mengetahui apakah tamu menikmati hidangan makan pagi, siang, dan malam di hotel.
5. Untuk mengetahui bagaimana cara penampilan posisi bentuk *fruit basket* kepada tamu yang order.

LANDASAN TEORI

Definisi Pariwisata

Keperiwisataan di Indonesia telah mengalami perkembangan yang sangat pesat. Hal ini dibuktikan dengan berkembangnya jumlah akomodasi, jasa boga atau restoran, transportasi/jasa angkutan, tempat penukaran mata uang asing, cinderamata. Semua itu merupakan unsur yang terdapat dalam industri pariwisata. Industri pariwisata adalah

kumpulan dari macam-macam perusahaan yang secara bersama menghasilkan barang-barang dari jasa (*goods and service*) yang dibutuhkan wisatawan pada khususnya dan *traveler* pada umumnya (Yoeti 1996: 153). Menurut (Marpaung, 2000:1) pariwisata adalah perpindahan sementara yang dilakukan manusia dengan tujuan dari pekerjaan-pekerjaan rutin, keluar dari tempat kediamannya.

Definisi Hotel

1. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial (Agus Sulastiyono, 1996: 6).
2. Hotel adalah suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan bagi penginapan makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial serta memenuhi ketentuan persyaratan yang ditetapkan dalam surat keputusan (Sugiarto dan Sulartiningrum, 1998:5).

Definisi Food and Beverage Product

Suatu *section* yang berada di bawah *Food and Beverage Department* yang bertanggung jawab atas penyediaan makanan yang dijual kepada yang berada di hotel (Richard Sihite, 2000:130). Makanan yang diolah di dapur hotel sangat banyak jenis dan jumlahnya. Pada hotel atau restoran yang lebih besar tentunya akan mengolah makanan yang lebih banyak pula jenis dan jumlahnya, sehingga lebih banyak pula karyawan atau juru masak yang diperlukan. Juru masak tersebut perlu dikelompokkan menjadi beberapa bagian dengan tugas dan tanggung jawab yang jelas, dan hal

ini dapat dilihat pada struktur organisasi dapur.

Pengertian Kitchen

Dapur hotel (*kitchen*) merupakan salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. Dapur hotel memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian lain yang ada di hotel. Dapur hotel dibagi menjadi beberapa sub bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai dengan jenis makanan yang harus disiapkan, seperti *soup, vegetable, sauce, pastry, pantry dan butcher*. Dalam mengolah makanan, seorang karyawan dapur atau juru masak harus mengerti tentang kesehatan dan kebersihan, pengetahuan memasak, standar resep, standar pelayanan penggunaan alat dapur dan hal lain tentang makanan. Dengan produksi makanan yang baik maka tamu akan tetap berlangganan pada hotel itu.

Menurut Syamsul Rijal (2000: 14) dapur adalah suatu ruangan khusus yang diperuntukkan sebagai tempat untuk memasak makanan. Dapur dapat ditemui baik di dalam rumah, warung, rumah makan, restoran maupun hotel, sedang Bagus Putu Sudiara (1996: 1-4) menyebutkan pengertian dan kedudukan dapur dalam sebuah hotel sebagai berikut: *kitchen is a room or other space (as a wall area or special building) with facilities for cooking*. Dengan singkat dapat dikatakan bahwa sebuah dapur adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan.

Ciri-ciri dapur yaitu: terpisah dari ruang yang lain dan tidak berhubungan dengan alam bebas, lantai dapur dibuat dari bahan yang kedap air dan tidak licin, tembok dapur dilapisi dengan bahan yang kedap air, plafon dapur dibuat dengan warna yang cerah, dan penerangan dapur harus baik. Selanjutnya dapur berfungsi

sebagai: tempat mengolah makanan, ciri khas suatu hotel dalam artian kemampuan petugas pengolah makanan (koki) yang dapat dilihat dari aspek kreativitas menciptakan jenis dan variasi makanan yang dijual di restoran, dan sarana promosi untuk memperkenalkan budaya bangsa melalui seni kuliner khas daerah. Dengan fungsi ini, dapur sangat berperan dalam mempromosikan dan meningkatkan reputasi hotel melalui seni kuliner.

Pengertian Main Kitchen

1. Dapur pengolahan makanan (*kitchen*) adalah sebuah tempat yang digunakan untuk mengolah makanan dari bahan mentah menjadi hidangan siap saji tujuan pengolahan bahan makanan yaitu: memudahkan proses pencernaan oleh tubuh manusia dan meningkatkan nilai cita rasa, dan tampilan suatu hidangan.
2. Persyaratan sebuah dapur
Tata letak dapur harus memenuhi 2 tuntutan yaitu:
 - a. Memungkinkan dilakukannya pekerjaan pengolahan makanan secara runtut dan *efisien*.
 - b. Penyajian terhindarnya kontaminasi silang: produk makanan dari bahan mentah, penanganan peralatan kotor harus menggunakan fasilitas penampung air yang berbeda dengan yang akan digunakan untuk pengolahan, fasilitas penyimpanan untuk makanan masak dipisahkan dari makanan mentah, dan letak kontainer limbah atau sampah dijauhkan dari produk makanan dan dalam keadaan tertutup rapat.
3. *Type of kitchen: kitchen satellite, employee kitchen, dan main kitchen.*

HUBUNGAN KITCHEN DENGAN BAGIAN-BAGIAN LAIN DI HOTEL

Dalam pelaksanaan tugasnya, dapur mempunyai hubungan yang erat dengan

bagian lain yang ada di hotel. Hubungan kerjasama yang baik antara dapur dengan bagian lain akan sangat menunjang keseluruhan hasil pekerjaan dapur demi kelancaran dan *efisiensi kerja*. Bagian lain yang berhubungan dengan dapur adalah restoran, *stewarding, engineering, housekeeping, front office, dan catering/banquet*.

1. **Bagian Accounting**

Hubungan dapur dengan bagian ini terutama yang menyangkut keuangan, karena dibagian inilah hasil pemasukan dari dapur dibukukan. Selain itu, bagian ini mengeluarkan dana untuk pembelian alat dapur dan bahan makanan yang dibutuhkan, serta untuk membayar upah karyawan dapur.

2. **Bagian Engineering**

Bagian ini merupakan bagian yang memperbaiki kerusakan yang terjadi pada *kitchen*.

3. **Bagian Housekeeping**

Bagian ini merupakan bagian yang mencuci pakaian seragam karyawan dapur, dll..

4. **Bagian Front Office**

Bagian ini membantu dapur dalam memberikan informasi mengenai jumlah dan jenis tamu (*VIP* atau *Group*) atas dasar laporan inilah dapur akan membuat perencanaan pengolahan makanan yang sesuai dengan keadaan tamu.

5. **Bagian Catering/Banquet**

Bagian ini merupakan bagian yang membantu dapur dalam hal pelayanan pesanan, baik di dalam maupun di luar hotel. Misalnya, pesanan untuk resepsi atau seminar.

6. **Bagian Stewarding**

Bagian ini membantu dapur dalam menyediakan alat kebersihan, membersihkan dan memelihara peralatan dan ruangan dapur.

7. **Bagian Restoran**

Bagian ini merupakan bagian yang langsung berhubungan dengan tamu, untuk menawarkan segala hasil yang telah dibuat di dapur kepada para tamu hotel.

8. **Bagian Pastry**

Pastry atau patiseri dalam bahasa Perancis merupakan ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang seluk beluk kue baik kue *kontinental, oriental* maupun kue Indonesia mulai dari persiapan, pengolahan sampai pada penyajiannya.

a. *Pastry* dalam dunia perhotelan adalah salah satu bagian *Department F&B Product* yang tugasnya membuat aneka kue dan *dessert* untuk keperluan *pastry corner, breakfast, coffee break, lunch dan dinner*.

b. *Bakery* dalam dunia perhotelan adalah salah satu bagian dari *pastry* yang tugasnya membuat aneka roti untuk keperluan *pastry corner, breakfast, coffee break, lunch dan dinner*.

Macam-macam Bagian Kitchen

Adapun bagian dapur yang tidak dapat dipisahkan dengan peranannya dalam mengolah makanan dan minuman disini dapat dibagi sebagai berikut:

a. **Conventional Kitchen**

Conventional kitchen adalah penampilan dapur biasa, dimana dapur ini pada umumnya terdapat pada perusahaan jasa pelayanan dan minuman dalam ukuran kecil, yang terdapat pada hotel-hotel kecil, sedangkan fungsi dan ruang lingkup dapur seperti ini kegiatannya hanya menyiapkan jenis menu tetap serta mempersiapkan menu *banquet* dalam jumlah kecil.

b. **Combined Preparation & Finishing Kitchen**

Bentuk dapur ini sangatlah berbeda

dengan bentuk dapur *conventional* karena disini terdapat pemisah antara bagian yang mempersiapkan dengan bagian yang mengolah makanan. Oleh karena itu dapur kombinasi persiapan dan penyelesaian ini disediakan oleh perusahaan hotel melayani makanan dalam skala menengah dengan mempersiapkan sejumlah standar menu dalam porsi tertentu.

c. *Separated Preparation & Finishing Kitchen*

Bentuk dapur ini dipisah menjadi bagian persiapan, bagian pengolahan yang terbagi lagi dalam beberapa seksi, bagian pemorsian dan bagian penyelesaian. Dengan adanya pembagian ini maka bermacam-macam menu makanan dapat disajikan dalam jumlah yang besar serta dalam waktu yang cepat.

d. *Convenience Food Kitchen*

Dalam bentuk dapur ini dipersiapkan khusus untuk membuat makanan jadi, sehingga tidak memerlukan suatu ruangan pendingin, ruang penyimpanan, ruang persiapan serta ruang penyimpanan alat-alat, seperti *microwave oven*, *convection oven* maupun alat-alat penggorengan.

Tugas dan Tanggung Jawab Bagian Kitchen

1. *The Head Chef/Chef de Cuisine/Executive Chef*

Kepala dapur adalah salah satu jabatan terpenting dari struktur organisasi dapur. Tugas pokok dari kepala dapur ini lebih banyak pada tugas administrasi, seperti mengecek daftar pesanan barang ke gudang, mengetik menu dan mengatur dan mengawasi seluruh tugas *kitchen*, khususnya dalam proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan termasuk membuat *food cost standart*. *The Head Chef* perlu tahu

bagaimana mengolah makanan di dapur tetapi ia harus tahu nama makanan serta ejaan yang benar dalam penulisan menu. *The Head Chef* bertanggung jawab atas keseluruhan manajemen di dalam dapur, seperti membuat menu dan resep baru bersama dengan manajer restoran, kemudian mengawasi dan melatih staf, membeli bahan baku, serta mengawasi kebersihan dan persiapan semua makanan yang siap dihidangkan.

A. Uraian Tugas:

1. Mengecek daftar pesanan barang ke gudang.
2. Mengetik menu.
3. Mengatur dan mengawasi seluruh tugas *kitchen*, khususnya dalam proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
4. Membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan makanan yang akan dijual.
5. Membuat rencana kerja tahunan.
6. Selalu menghadiri rapat antara kepala bagian lainnya, sesuai ketentuan *General Manager*.
7. Mengawasi pelaksanaan tata kerja, keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja untuk menciptakan lingkungan kerja yang aman.
8. Mengawasi sepenuhnya tempat penyimpanan makanan dan peralatan yang akan digunakan untuk kelancaran operasional kerja.
9. Menjaga *food cost standart* atau *standart* porsi.
10. Mengawasi sepenuhnya kegiatan *food production* secara keseluruhan.

11. Berkreasi menciptakan menu baru, sebagai upaya untuk menarik konsumen.
 12. Bekerja sama dengan *F & B Manager* khususnya dalam hal penyediaan makanan dan minuman dalam jamuan atau rapat yang diselenggarakan oleh hotel.
 13. Mengawasi kegiatan *artist kitchen* dalam menu buffet, baik untuk di restoran maupun dalam kegiatan *banquet* lainnya.
 14. Menjaga hubungan baik dengan para klien dan rekan lainnya.
 15. Bersedia menjalankan tugas atau instruktur dari atasan.
- B. Wewenang: merencanakan program *trainee* untuk *kitchen* dan pengambilan keputusan dalam mengkoordinasikan semua kegiatan operasional *Department*.
- C. Tanggung Jawab: bertanggung jawab atas terlaksana seluruh pekerjaan di departemennya dan pengadaan bahan dalam operasional *kitchen*.
- D. Peranan: memesan/mengawasi pemesanan barang serta bahan makanan pada gudang, merencanakan dan menyusun menu, memberikan saran atau data tentang peralatan dapur yang akan dibeli, menjaga kestabilan *food cost* (biaya pokok pengolahan makanan) sehingga tingkat keuntungan tertentu bisa dicapai dan dipertahankan, mengatur pekerjaan, menentukan uraian tugas masing-masing jabatan dan menyusun jadwal kerja *brigade* dapur, meningkatkan kemampuan bawahan dengan jalan memberikan latihan (*training*) baik di dalam maupun di luar perusahaan. Karakteristik

kepribadian yang harus dimiliki oleh kepala dapur adalah: bertanggung jawab atas semua kegiatan di dapur, jujur dalam semua kegiatan, memiliki disiplin yang tinggi, dan sabar dan bijaksana dalam mengambil keputusan.

2. *The Second Chef/Sous Chef/Wakil Kepala Dapur*

Sous-Chef yang merupakan asisten langsung dari *Chef de Cuisine*/tangan kanan kepala dapur, harus terjun langsung ke lapangan (*operation*) apabila *Chef de Cuisine* libur atau berhalangan hadir. Dia juga terkadang bertanggung jawab akan penyusunan jadwal kerja para staf. Untuk restoran berskala kecil peranan *Sous-Chef* biasanya tidak ada, sebaliknya dalam skala yang besar bisa saja ditemui lebih dari satu *Sous-Chef*.

Berikut uraian tugas, wewenang, tanggung jawab, peranan dan karakteristik kepribadian yang harus dimiliki *Sous-Chef*:

- A. Uraian Tugas: mengawasi kelancaran kerja di *kitchen department* secara keseluruhan, menjaga hubungan baik dengan *department* lainnya, membuat daftar pembelian barang yang dibutuhkan untuk kelancaran operasional *kitchen*, menyusun daftar menu sesuai dengan intruksi dari *Executive Chef*, membuat laporan dan ide dengan tujuan untuk mencapai target yang diinginkan, membantu *Executive Chef* untuk menjaga *food cost*, bersama *Executive Chef* melaksanakan perhitungan *food cost* setiap bulan, mengontrol kebersihan area dapur dan sekitarnya, menyusun jadwal kerja atau *shift* karyawan bersama dengan *Executive Chef*, bersedia

melaksanakan tugas dan instruksi yang diberikan atasannya, bekerjasama dengan *Executive Chef* dalam mengawasi proses pengolahan makanan didapur, dan bersedia menggantikan *Executive Chef* apabila sedang menjalankan tugas luar.

- B. Wewenang: berwenang untuk mengawasi kelancaran kerja di *kitchen*.
- C. Tanggung Jawab: bertanggung jawab atas seluruh staf dan seluruh area dapur dan bertanggung jawab atas proses pengadaan makanan.
- D. Peranan: menggantikan tugas kepala dapur pada saat kepala dapur tidak di tempat, mengawasi pekerjaan dapur untuk mencapai tujuan yang sudah ditentukan oleh kepala dapur, dan melaksanakan tugas khusus yang dibebankan seperti *mengawasi banquet, grillroom, dll.*
- E. Karakteristik kepribadian yang harus dimiliki oleh wakil kepala dapur adalah: bertanggung jawab atas semua kegiatan di dapur bila kepala dapur tidak berada ditempat, jujur dalam setiap keadaan, memiliki sikap disiplin yang tinggi, dan cekatan.

3. Chef de Partie (CDP)

Dikenal juga sebagai *station chef* atau *line cook*, bertanggung jawab untuk area tertentu di dapur seperti *salad department, hot food department, meat department*, dsb. CDP biasanya memiliki beberapa asisten *cook*, untuk dapur yang sibuk biasanya dibantu *Demi-Chef de Partie*.

- A. Tugas: bertanggung jawab terhadap proses pengadaan kebutuhan bahan makanan, khususnya untuk jamuan atau rapat yang diselenggarakan hotel.

- B. Uraian Tugas: mengawasi kelancaran kerja harian pada section, memberikan tugas harian kepada *cook* yang dibawahinya, mengawasi operasional *kitchen* kepada tiap *shift*, menyelesaikan segala persoalan operasional, dan memberikan operasional *briefing* tiap hari.

- C. Tanggung Jawab: atas kelancaran kerja pada tiap bagian dan bertanggung jawab atas terciptanya disiplin kerja karyawan pada bagiannya.

Ada beberapa title dalam *Chef de Partie Berdasarkan* jenis tugasnya, antara lain:

- a. *Saucier (Sauté Chef)* bertanggung jawab untuk semua jenis makanan yang *disauté* dan saus-sausnya.
- b. *Poissonnier (Fish Chef)* bertugas menyiapkan hidangan berjenis ikan mulai dari pemotongan hingga mempersiapkan saus yang pas.
- c. *Rotisseur (Roast Chef)* bertugas untuk makanan yang di "*roast*" seperti daging beserta saus-sausnya.
- d. *Grillardin (Grill Chef)* bertugas untuk makanan yang di "*grill*", posisi ini biasanya dirangkapkan bersama *rotisseur*.
- e. *Frirutier (Fry Chef)* bertanggung jawab dengan semua yang digoreng.
- f. *Entremetier (Vegetable Chef)* bertugas menyediakan hidangan pembuka yang panas (*hot appetizer*), membuat sup, sayuran, pasta, dll. Dalam skala yang lebih besar posisi ini dibagi menjadi *potager* yang membuat sup dan *legume* yang mempersiapkan sayuran.
- g. *Tournant (Roundsmen)*, seorang CDP yang membantu di setiap *station* yang membutuhkan.

- h. *Garde manger (Pantry Chef)* bertanggung jawab mempersiapkan hidangan dingin, seperti *salad*, hidangan pembuka (*cold appetizer*), dll.
- i. *Boucher (Butcher)* bertanggung jawab untuk urusan daging atau unggas, terkadang merangkap sebagai *Poissonnier*.
- j. *Patissier (Pastry Chef)* bertanggung jawab membuat *dessert* (hidangan penutup) dan mempersiapkan kue khusus untuk pengantin, ulang tahun, dsb.

4. **Commis atau Cook**

Tugas *Cook* adalah mengolah makanan yang diproduksi pada bagian masing-masing.

5. **Apprentie atau Cook Helper**

Adalah juru masak yang belum cukup memiliki keterampilan memasak. Tugas yang dilaksanakan oleh *cook helper* adalah melaksanakan persiapan awal, pekerjaan yang ringan, sedikit resiko seperti mengupas kentang, memotong sayur dan memasak makanan sederhana.

Pengertian Caffe

Wojo Warsito dan Purwodarminto (Marsyandarmanto, 1999: 71) mengklasifikasikan *restaurant* atau *caffe* menjadi beberapa tipe antara lain:

1. *Ala'carte Restaurant*: adalah restoran yang mendapatkan izin penuh untuk menjual makanan lengkap dengan banyak variasi dimana tamu bebas memilih sendiri makanan yang mereka inginkan. Tiap makanan dalam restoran ini memiliki harga sendiri-sendiri.
2. *Table D' Hote Restaurant*: adalah suatu restoran yang khusus menjual menu *table D'hote* yaitu suatu susunan menu yang lengkap (dari hidangan pembuka sampai penutup)

dan tentu dengan harga yang telah ditentukan pula.

3. *Coffee Shop* atau *Brasserie*: adalah suatu restoran yang pada umumnya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu biasanya berhubungan dengan hotel, suatu tempat dimana tamu biasa mendapatkan makan pagi, makan siang dan makan malam secara cepat dengan harga yang cukup.
4. *Cafeteria* atau *caffe*: adalah suatu *restaurant* kecil yang mengutamakan penjualan *cake* (kue-kue), *sandwich* (roti isi), kopi dan teh pilihan makanannya terbatas dan tidak menjual minuman beralkohol.
5. *Canteen*: adalah restoran yang berhubungan dengan kantor, pabrik dan sekolah, tempat dan di mana para pekerja atau pelajar biasa mendapatkan makan siang atau *caffe break* yaitu acara minum kopi disertai makanan kecil atau selingan jam kerja, jam belajar atau pun dalam acara rapat dan seminar.
6. *Continental Restaurant*: suatu restoran yang menitikberatkan hidangan *continental* pilihan dengan pelayanan megah dan suasana santai.
7. *Carvery*: adalah suatu restoran yang berhubungan dengan hotel dimana para tamu dapat mengisi sendiri hidangan panggung sebanyak yang mereka inginkan dengan harga hidangan yang sudah ditetapkan.
8. *Dinning Room*: terdapat di hotel kecil, motel atau *inn*, yang merupakan tempat makan biasa *dinning room* untuk para tamu hotel dan dari luar hotel.
9. *Discotheque*: ialah suatu restoran yang pada prinsipnya berarti juga tempat dansa sambil menikmati alunan *music*, kadang juga menampilkan *live band*.
10. *Fish and Chip Shop*: ialah suatu restoran yang banyak terdapat di

Inggris, di mana kita dapat membeli kripik (*chips*) dan ikan goreng biasanya berupa ikan cod, dibungkus dalam kertas dan dibawa pergi, jadi makanannya tidak dinikmati ditempat itu.

Pengertian Kualitas Makanan

Kualitas makanan merupakan gabungan dari keseluruhan sifat khas yang ada pada makanan. Kualitas makanan mempunyai pengaruh yang penting terhadap penerimaan konsumen terhadap makanan tersebut. Faktor yang mempengaruhi kualitas bahan makanan secara umum dibedakan menjadi 2 yaitu:

1. Sensory faktor

Adalah faktor yang berhubungan dengan indera manusia. *Sensory* faktor meliputi sifat *organoleptik* dari makanan tersebut.

2. Hidden faktor/faktor tersembunyi

Adalah faktor tersembunyi yang tidak dapat dideteksi oleh panca indera.

Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen merupakan suatu tanggapan perilaku konsumen berupa evaluasi purna beli terhadap suatu barang atau jasa yang dirasakannya (*kinerja produk*) dibandingkan dengan harapan konsumen. Kepuasan konsumen ini sangat tergantung pada persepsi dan harapan konsumen itu sendiri. Faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen ketika melakukan pembelian suatu barang atau jasa adalah kebutuhan dan keinginan yang dirasakan oleh konsumen saat melakukan pembelian barang atau jasa, pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi barang atau jasa tersebut, pengalaman teman yang mengkonsumsi barang atau jasa tersebut, dan periklanan. Adapun beberapa pengertian kepuasan konsumen menurut para peneliti adalah sebagai berikut:

Menurut Kotler, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang

yang muncul setelah membandingkan antara persepsi atau kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapannya. Jadi, kepuasan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang. Kunci untuk menghasikan kesetiaan pelanggan adalah memberikan nilai pelanggan yang tinggi.

Menurut Zeithaml dan Bitner (2000: 75) definisi kepuasan adalah respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Sedangkan menurut Pasuraman, Zeithaml, dan Berry, mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan pelanggan terhadap satu jenis pelayanan yang didapatkannya. Tidak mengherankan bahwa perusahaan telah menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungannya yang langsung dengan kesetiaan pelanggan, pangsa pasar dan keuntungan.

Pengertian Rasa, Penampilan, Porsi, Kenikmatan, dan Bentuk Rasa

1. Rasa

Rasa adalah rasa pada makanan memiliki pengertian sebuah reaksi kimia dari gabungan berbagai bahan makanan dan menciptakan suatu rasa baru yang dirasakan oleh lidah (Charles Darwin, 2000: 50).

2. Penampilan Makanan

Penampilan makanan merupakan citra diri yang terpancar dari diri seseorang, dan juga merupakan sarana komunikasi antara seorang individu

dengan individu lainnya. Makanan dengan tampilan yang menarik dapat menjadi salah satu kunci sukses bagi dunia perhotelan. Penampilan merupakan salah satu prinsip dari sanitasi dan higiene makanan. Penyajian makanan yang tidak baik dan etis bukan saja dapat mengurangi selera makan tetapi dapat juga menjadi penyebab kontaminasi terhadap bakteri (Darussalaf, 2001: 58).

3. Porsi

Porsi adalah bagian (menjadi tanggung jawab atau yang harus dikerjakan), dan selengkapnya atau sepiring (di rumah makan) (Ekaerwanti, 1999: 20).

4. Kenikmatan

Kenikmatan adalah satu-satunya yang baik, serta menjadi awal dan tujuan hidup yang bahagia (Epikuros, diakses pada tanggal 5 Januari 2014 melalui <https://id.wikipedia.org/wiki/Epikuros>).

5. Bentuk

Pengertian bentuk makanan menurut leksikon grafika adalah macam rupa atau wujud sesuatu, seperti bunder *elips*, bulat, segitiga, segiempat. Dari definisi tersebut dapat diuraikan bahwa bentuk merupakan wujud rupa sesuatu, biasa berupa segitiga segi empat, bundar *elips*. Hal tersebut biasa dipahami, karena pada bentuk makanan mempunyai rasa ingin tertarik bagi para tamu.

Pengertian Memuji dan Datang Kembali

1. Pengertian Memuji

Menurut Agus Nawar (2004: 85 – 87) dalam menangani keluhan tamu, harus memperhatikan langkah berikut:

- a) Dengarkan dengan baik dan penuh perhatian, di saat tamu menyampaikan keluhan,

dengarkanlah dan beri perhatian anda padanya.

- b) Tetap tenang, seorang *receptionist* yang baik harus tetap tenang atau marah.
- c) Tetap sopan dan anggaplah keluhan tamu sebagai kesempatan menciptakan hubungan dengan suasana yang baik untuk tamu.
- d) Mempelajari dan mencari penyebab keluhan.
- e) Mencatat setiap keluhan tamu untuk diperhatikan dan segera ditanggapi.

2. Datang Kembali

Berikan salam ketika tamu tiba di pintu restoran dengan mengucapkan “Selamat Datang“ (*huan ying kuang ling*) diikuti oleh semua *waiter/s*. Lakukan kontak mata, tersenyum ramah dengan sedikit membungkukkan badan untuk memberi kesan penghormatan. Panggilah nama tamu karena dapat membuat lebih senang dan merasa dihargai. Berikan penyambutan yang hangat dan familiar, pastikan tamu mengikuti *greeters*.

- a) *Greeters* mempersilahkan duduk (*seating the guest*)
Tariklah kursi dengan perlahan diutamakan wanita tapi lebih diperhatikan tamu yang lebih tua. Bantu tamu yang menggunakan jas dan menaruhnya pada punggung kursi, beritahukanlah jumlah tamu kepada *server*.
- b) *Waiters* menyediakan kondimen (*preparing of condiment*) berupa satu *set pickle* sesuai dengan standar prosedur.
- c) Memberikan daftar menu minuman (*giving the menu*) dari *station*. Pastikan menu dalam keadaan bersih dan dalam kondisi yang baik. Berikanlah dari sebelah kanan

- tamu dan dalam keadaan terbuka diutamakan wanita terlebih dahulu.
- d) Memberikan daftar menu makanan (*giving the menu*)
Ambilah daftar menu makanan dari *station*. Pastikan menu dalam keadaan bersih dan dalam kondisi yang baik. Berikanlah dari sebelah kanan tamu dan dalam keadaan terbuka diutamakan wanita terlebih dahulu.
 - e) Mengantarkan makanan dari *kitchen*
Sebelum makanan yang dipesan datang ke hadapan tamu persiapkan peralatan yang dibutuhkan untuk menyajikan makanan sesuai dengan standar operasional prosedur.
 - f) Menyajikan makanan
Cek makanan yang akan disajikan apakah sesuai dengan *captain*

order agar tidak salah dengan meja yang dituju. Usahakan penyajian makanan dari sebelah kanan tamu atau dari sisi yang lebih mudah.

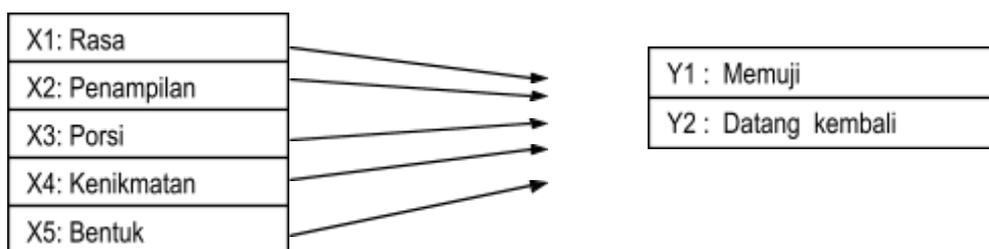
- g) Mengganti *Bill*
- h) Ucapkan Terima Kasih: lakukan kontak mata tersenyum dengan sedikit membungkukkan badan saat mengucapkan terima kasih and antarkan tamu menuju pintu dengan sedikit percakapan singkat yang ramah berkesan agar tamu berminat untuk datang kembali.

Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir adalah hasil suatu identifikasi yang sistematis dan analisis yang kritis dari peneliti berdasarkan hasil kajian kepustakaan dan pengamatan awal (Kusmayadi, 2000: 49).

Variabel Independen
(Variabel bebas/tidak tergantung)
Kualitas Makanan (X)

Variabel Dependen
(Variabel terikat/tergantung)
Tingkat Kepuasan (Y)



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Sesuai dengan perumusan masalah dan tujuan penelitian yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, maka jenis dan strategi penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dan survei ke lokasi untuk mengambil dan mencari data.

Waktu dan lokasi penelitian

Proses pengumpulan data pada penelitian ini dilakukan di Hotel Sahid Jaya Solo,

waktu pelaksanaannya selama 6 bulan yaitu pada tanggal 8 Juli 2013 – 7 Januari 2014. Hotel Sahid Jaya Solo beralamat di Jl. Gajah Mada 82 Solo 57132, telp: 0271 – 644144, fax: 0271 – 644133, email: sahidslo@indosat.net.id, website: www.sahidjayasolo.com, kode pos: 57171.

Populasidan Sampel

Populasi adalah himpunan individu atau objek yang banyaknya terbatas atau tidak

terbatas, himpunan individu atau objek yang terbatas adalah himpunan objek yang dapat diketahui dan diukur dengan jumlah maupun batasnya, kemudian ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi penelitian diambil dari 50 tamu di Ratu Ratih Caffe pada waktu pagi hari (*breakfast*). Sampel yang ideal mempunyai sifat berikut: dapat menghasilkan gambaran yang dapat dipercaya dari seluruh populasi yang diteliti, dapat menentukan ketepatan hasil penelitian dengan menentukan penyimpangan baku dan taksiran yang diperoleh, sederhana sehingga mudah dilaksanakan. Sampel itu adalah sebagian dari objek atau individu yang mewakili populasi. Dalam penelitian ini, penulis mengambil sampel 50 orang tamu.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini terdiri atas beberapa metode yaitu:

1. Observasi
Merupakan teknik pengumpulan data dengan melakukan pengamatan dan pencatatan langsung terhadap fenomena yang terjadi pada objek penelitian.
2. Wawancara
Adalah percakapan yang dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan yang diwawancarai adalah yang memberikan jawaban atas pertanyaan untuk mendapatkan informasi dan data.
3. Studi Pustaka
Studi pustaka adalah pengumpulan data dan tulisan dari buku yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti. Studi pustaka berfungsi untuk melengkapi data primer.
4. Kuesioner
Peneliti memberi pertanyaan untuk karyawan di Sahid Jaya Hotel Solo sebagai responden berupa kuesioner bersifat tertutup.

Sumber Data

1. Data primer adalah data yang diperoleh dengan melakukan pengamatan langsung ditempat penelitian dan wawancara terhadap pihak terkait khususnya di *main kitchen*.
2. Data Sekunder Adalah data yang berupa catatan, buku-buku serta tulisan yang berkaitan dengan objek penelitian.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan teknik penelitian deskriptif kualitatif. Analisis deskriptif kualitatif adalah mempelajari, mengumpulkan data, dan menggambarkan objek penelitian (Kusmayadi, dkk. 2000:89). Analisa adalah mentransfer data mentah ke dalam bentuk data yang mudah dimengerti dan ditafsirkan serta menyusun memanipulasi dan menyajikan data supaya menjadi suatu informasi. Proses analisis dilakukan dengan mendeskripsikan informasi yang diperoleh dan membandingkan dengan teori yang relevan. Perhitungan prosentase dihitung dengan menggunakan rumus:

$$NP = \frac{n}{N} \times 100\%$$

Dimana:

- NP : prosentase
n : total responden yang menjawab
N : total responden

HASIL PENELITIAN

Fasilitas Hotel Sahid Jaya Solo

1. Fasilitas Kamar

Masing-masing kamar dilengkapi dengan fasilitas: *AC with individual temperature control, welcome drink, tropical fruit basket, coffee maker, bath tub & shower, mini bar refrigerator, telephone, television & radio.*

a. President Suite

Dengan fasilitas: *bedroom with double bed, 2 televisions, air condition, pantry, 2 bathroom with shower and bath tub, dining table, 2 set sofa, office room, floor carpet, safe deposit box, big refrigerator,*

living room, coffe make, wardrobe, body scale.

b. *Executive Suite*

Dengan fasilitas: *double bed, floor carpet, 2 televisions, air condition, bath room with bath tub and shower, safe deposit box, refrigerator, sofa coffe maker, living room, wash room, kimono, slipper, body scale, wardrobe and dinning table.*

c. *Deluxe Room*

Dengan fasilitas: *double bed, sofa television, floor carpet, air conditioning bath room with shower, refrigerator and wardrobe.*

d. *Superior Room*

Dengan fasilitas: *twin bed and double bed, television, floor carpet air conditioning, bath room with shower & refrigerator.*

2. Ruang Rapat (*Function Room*)

Hotel Sahid Jaya Solo memiliki fasilitas ruang *meeting* yang dapat digunakan berbagai keperluan, seperti seminar, pesta ulang tahun, pesta pernikahan, wisuda dan lain sebagainya. *Function Room* tersebut adalah:

a. *Pedan Ballroom*

Ruang berukuran 21 X 11 meter persegi, terletak di lantai tengah dengan kapasitas: *standing party 600 orang, restaurant style 220 seats, classroom style 225 seats, theatre style 335 seats.*

b. *Sukoharjo Room*

Ruangan ini berukuran 18 X 8 dan terletak di lantai dasar dengan kapasitas: *standing party 500 orang, restaurant style 130 seats, classroom style 125 seats, theatre style 200 seats.*

c. *Executive Lounge*

Ruangan ini berukuran 8 X 5 dan terletak di lantai 9 dengan kapasitas: *standing party 30 orang, restaurant style 40 seats, classroom style 50 seats.*

2. Restoran dan Hiburan

Hotel Sahid Jaya Solo juga memiliki fasilitas restoran dan hiburan yaitu:

a. *Ratu Ratih Caffe*

Ruangan dengan ukuran 200 m persegi dan berkapasitas 120 orang ini menawarkan menu nasional dan internasional, yaitu masakan Indonesia dan Eropa.

b. *Sekar Jagat Pub & Karaoke*

Berada di lantai satu, merupakan tempat untuk menikmati minuman yang beralkohol maupun tidak, sambil menikmati hiburan berupa *live music* maupun karaoke.

3. Fasilitas Olahraga

a. *Swimming Pool*

Gajah Mungkur *swimming pool* berada di lantai II dengan fasilitas: *swimming pool attendant, locker, bath room, bath towel, float*(pelampung), bisa langsung *order* makan dan minum. Buka mulai jam 06.00 s.d 20.00 WIB.

b. *Fitness Center*

Berada di lantai II dengan fasilitas: *fitness attendant*, ruangan ber AC, *locker putra, locker putri*, peralatan *modern*. Buka mulai jam 06.00 s.d 20.00 WIB.

4. Fasilitas Lainnya

Fasilitas pendukung yang dapat digunakan tamu hotel, antara lain: *24 hour room service, laundry and dry cleaning, taxi counter, business center, beauty parlour, car rental, drug store, and arcade.*

Departemen di Hotel Sahid Jaya Solo

Setiap hotel mempunyai departemen yang memiliki tugas dan tanggung jawab sendiri untuk mencapai tujuan yaitu memberikan pelayanan dan kepuasan tamu. Beberapa departemen tersebut adalah:

1. *Front Office Department*

Front Office Department adalah jantung dan pusat dari segala macam kegiatan para tamu selama menginap di hotel. Ada 5 peran penting dari

Front Office Department dimana peran tersebut bertujuan untuk memperlancar kegiatan hotel dan menjalin kerja sama antar departemen lainnya. Lima peran penting tersebut adalah:

- a. Merupakan wakil dari manajemen (*Management Representative*) Berperan sebagai wakil manajemen untuk menghadapi atau menyelesaikan permasalahan tertentu di hotel.
 - b. Merupakan orang yang mampu menjual (*Sales Person*) sesuatu yang dipasarkan hotel, seperti menjual kamar, paket menginap hotel, paket kuliner, dll.
 - c. Memberi informasi (*Information Giver*) Berperan sebagai pemberi informasi segala sesuatu yang ada di hotel beserta fasilitasnya dan *event-event* tertentu yang ada di hotel kepada tamu.
2. *Housekeeping Department*
Merupakan bagian hotel yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar dan area kerja di hotel. *Housekeeping Department* dibagi menjadi beberapa bagian antara lain: *Room Section* yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan kamar tamu pada waktu *Expected Departure* maupun *Expected Arrival*; *Public Area* yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan *area public*; dan *Gardener* yaitu bagian yang bertanggung jawab terhadap kebersihan taman dan perawatan tanaman.
 3. *Food and Beverage Department*
Food and Beverage Department merupakan salah satu komponen penting suatu hotel karena penyediaan makanan serta pelayanan kepada tamu dilakukan oleh *Food and Beverage Department*.
 4. *Marketing Department*

Marketing atau pemasaran merupakan salah satu dari kegiatan dilakukan hotel dalam usaha menarik kunjungan tamu dan *event* untuk mendapatkan laba bagi hotel.

5. *Laundry Department*

Merupakan bagian dari hotel yang bertanggung jawab terhadap pelayanan jasa pencucian pakaian, baik dari tamu yang menginap di hotel maupun tamu dari luar.

Tinjauan Umum F & B Product

Kitchen (dapur) merupakan salah satu *back office* yang bertugas mempersiapkan dan mengolah makanan dan minuman untuk dijual kepada tamu di hotel maupun tamu luar hotel. *Kitchen* merupakan tempat bagi juru masak untuk berekreasi mengolah dan menyiapkan makanan dan minuman dari bahan mentah menjadi hidangan siap saji. Dalam operasionalnya *Food and Beverage Product* membagi pekerjaan berdasar section yaitu:

- a. *Pastry* bertugas memproduksi roti yang terbuat dari bahan halus seperti *cake, tart, pudding and dessert*.
- b. *Butcher* sebagai tempat mempersiapkan bahan makanan *meal and fish*.
- c. *Hot kitchen* merupakan bagian yang mengolah makanan panas, seperti *hot appetizer, main course and soup*.
- d. *Steward* merupakan bagian yang bertanggung jawab atas peralatan dan kebersihan *equipment* gula kelancaran operasional, juga menjaga kebersihan ruang *kitchen*.

Jenis Kitchen Berdasarkan Fungsinya

- a. *Main Kitchen (kitchen preparation)* adalah dapur utama sebagai pusat kegiatan memasak.
- b. *Cold Kitchen (pantry kitchen)* adalah dapur yang hanya mempersiapkan pembuatan kopi, *tea, juice*, dan kebutuhan *breakfast*.
- c. *Coffee Shop Kitchen* adalah dapur khusus sebagai pembantu penyediaan hidangan di *coffee shop*.

- d. *Settled Kitchen* atau dikenal dengan istilah *satellite kitchen (kitchen service)* adalah dapur yang mengolah dan menyajikan pesanan di restoran dan *room service*.
- e. *Employee Feeding Kitchen* adalah dapur yang mengolah dan mempersiapkan makanan untuk karyawannya.

Syarat Karyawan *Kitchen*

Bagi karyawan yang bertugas di dapur yang paling utama adalah menjaga kebersihan dan kesehatan, meliputi: diri sendiri (saat karyawan bertugas), lingkungan tempat kerja, produksi yang akan dijual, dan perlengkapan atau peralatan yang digunakan.

Syarat kebersihan dan kesehatan karyawan dapur adalah sebagai berikut:

- a. Kebersihan badan atau kulit karyawan dapur hendaknya diperhatikan dengan menghindari diri dari bau badan, nafas kurang sedap, serta penyakit kulit.
- b. Rambut harus selalu kelihatan rapi, sehat, mengkilat, tidak berketombe dan berbau apek. Rambut harus diikat bagi karyawan wanita dan bagi karyawan pria tidak dibenarkan berambut panjang. Karyawan harus memakai topi dan celemek.
- c. Tangan dan kuku karyawan harus bersih sebelum dan sesudah memasak dan selalu dicuci dengan sabun wangi. Karyawan dapur tidak dibenarkan berkuku panjang.
- d. *Uniform* (pakaian seragam) karyawan harus selalu bersih, rapi, enak dipakai, tidak kelihatan longgar atau sempit.

Hubungan *Kitchen Section* dengan Departemen Lain di Hotel

- a. *Kitchen Section* dengan *Purchasing Department*
Bagian yang bertugas dalam pembelian semua barang kebutuhan *kitchen*.
- b. *Kitchen* dengan *Engineering Department*

Memelihara dan memperbaiki kerusakan semua peralatan yang ada di *kitchen*.

- c. *Kitchen* dengan *Restaurant*
Restaurant merupakan bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, menawarkan segala *produk* yang dihasilkan *Food and Beverage Product* kepada tamu hotel.
- d. *Kitchen* dengan *Front Office*
Bagian ini membantu dalam memberikan informasi mengenai jumlah dan jenis tamu (*VIP Group*). Atas dasar laporan ini *kitchen* akan membantu perencanaan pengolahan makanan sesuai dengan keadaan tamu.
- e. *Kitchen* dengan bagian *Accounting*
Hubungan bagian ini dengan *kitchen* terutama menyangkut keuangan. *Accounting* juga mengeluarkan dana untuk pembelian alat dapur dan bahan makanan yang dibutuhkan serta membayar upah karyawan dapur.
- f. *Kitchen* dengan *Stewarding*
Bagian *Stewarding* membantu menyediakan alat *kitchen* dan bertugas menjaga kebersihan seluruh ruangan *kitchen*.

Fungsi dan Tanggung Jawab Bagian *Kitchen*

- a. *Executive Chef*, bertanggung jawab terhadap kelancaran proses pengolahan makanan di dapur hotel. Bertugas: mengatur pembagian tugas dapur atau memimpin *briefing*, mempersiapkan dan membuat menu, membuat daftar pembelian bahan dan alat yang diperlukan di dapur atau membuat *market list*, menentukan *Food Cost* (prosentase harga pokok bahan), mengawasi tempat penyimpanan makanan, dan mengawasi jalannya pelayanan makanan.
- b. *Sous Chef*
Bertugas: mengawasi disiplin personelnnya, melakukan membuat laporan, dan menghadiri *briefing Chef*.
- c. *Chef De Partie*

Bertugas: melaporkan kebutuhan *food commodities*, mengatur dan mengkoordinasikan pelaksanaan *cooking*, memelihara sanitasi seksi yang dipimpinnya, dan menangani masalah *cooking* dan melaporkan pada *Executive Chef Bila* ada masalah yang tidak bisa diatasi.

d. Senior Cook

Bertugas: menangani penataan *mise in place*, menangani jenis *cook in order*; membantu penataan *service preparation*, dan menangani *cooking* sesuai dengan kegiatan seksinya.

e. Second Cook

Bertugas antara lain: membantu menangani *service preparation dan menangani cooking* sesuai dengan

kegiatan seksinya dan membantu *Senior Cook*.

f. Cook Helper

Bertugas: menanggapi *cooking* di bawah bimbingan *Cook*, menanggapi penyajian *commodities*, dan membantu tugas *Cook*.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan alat pengumpulan data yaitu angket atau kuesioner yang berisi beberapa pertanyaan dengan hasil sebagai berikut:

1. Analisis pengaruh faktor rasa makanan terhadap kepuasan tamu di Ratu Ratih Caffé

Tabel 1. Tanggapan Responden tentang Rasa
N= 50

| NO. | PERTANYAAN | SS | | S | | N | | TS | | STS | | TOTAL | |
|-------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|-------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1. | Apakah rasa makanan sudah memenuhi standar keinginan tamu? | 20 | 40 | 25 | 50 | 5 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 2. | Apakah sering terjadi komplain tentang rasa makanan? | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 20 | 25 | 50 | 15 | 30 | 50 | 100 |
| 3. | Apakah tamu menikmati rasa makanan di Hotel Sahid Jaya? | 15 | 30 | 25 | 50 | 10 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| Rata-rata % | | | 23 | | 33 | | 17 | | 17 | | 10 | | 100 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan bahwa kualitas rasa pada makanan di Ratu Ratih Caffé sudah memenuhi standar keinginan para tamu yang dinilai oleh 20 orang (40%) menyatakan sangat setuju, 25 orang (50%) setuju, 5 orang (10%)netral, 0 orang (0%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak, 0 orang (0%) menyatakan sangat setuju, 0 orang (0%) setuju, 10

orang (20%) netral, 25 orang (50%) tidak setuju, dan 15 orang (30%) sangat tidak setuju. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kualitas rasa makanan sudah memenuhi keinginan tamu jadi tidak akan terjadi komplain dari tamu. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan 15 orang (30%) menyatakan sangat setuju, 25 orang (50%) setuju, 10 orang (20%) tidak setuju, 0 orang (0%) netral, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa

kepuasan tamu terhadap kualitas rasa makanan di Ratu Ratih Caffé sudah memenuhi standar hotel.

kepuasan tamu di Ratu Ratih Caffé

2. Analisis pengaruh faktor penampilan makanan terhadap

Tabel 2. Tanggapan Responden tentang Penampilan
N= 50

| NO. | PERTANYAAN | SS | | S | | N | | TS | | STS | | TOTAL | |
|-------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|-------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1. | Apakah penampilan makanan sudah sesuai dengan keinginan tamu? | 25 | 50 | 5 | 10 | 15 | 30 | 5 | 10 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 2. | Apakah tamu senang dengan penampilan makanan di Ratu Ratih Caffé di Hotel Sahid Jaya Solo? | 10 | 20 | 15 | 30 | 5 | 10 | 20 | 40 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 3. | Apakah <i>main kitchen</i> sudah sesuai dalam menampilkan penyajian makanan yang sedang <i>diorder</i> oleh tamu hotel? | 6 | 12 | 4 | 8 | 10 | 20 | 30 | 60 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| Rata-rata % | | | 27 | | 16 | | 20 | | 37 | | 0 | | 100 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan bahwa kualitas penampilan makanan di Ratu Ratih Caffé sudah memenuhi standar keinginan para tamu yang dinilai oleh 25 orang (50%) menyatakan sangat setuju, 5 orang (10%) setuju, 15 orang (30%) netral, 5 orang (10%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 10 orang (20%) menyatakan sangat setuju, 15 orang (30%) netral, 5 orang (10%) tidak setuju, 20 orang (40%) sangat tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kualitas penampilan makanan sudah memenuhi keinginan para tamu jadi tidak akan terjadi komplain dari tamu. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan 6 orang (12%) menyatakan sangat setuju, 4 orang (8%) setuju, 10 orang (20%) netral, 30 orang (60%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

3. Analisis pengaruh faktor porsi makanan terhadap kepuasan tamu di Ratu Ratih Caffé

Tabel 3. Tanggapan Responden tentang Porsi
N= 50

| NO. | PERTANYAAN | SS | | S | | N | | TS | | STS | | TOTAL | |
|-------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|-------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1. | Menurut anda apakah makanan yang disajikan sudah sesuai standar porsi yang ditentukan? | 3 | 6 | 30 | 60 | 5 | 10 | 12 | 24 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 2. | Apakah sudah sesuai dengan standar porsi makanan yang diinginkan para tamu yang sedang order? | 2 | 4 | 3 | 6 | 10 | 20 | 15 | 30 | 20 | 40 | 50 | 100 |
| 3. | Apakah makanan yang disajikan oleh <i>main kitchen</i> sudah cukup sesuai porsi? | 5 | 10 | 20 | 40 | 25 | 50 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| Rata-rata % | | | 60 | | 35 | | 26 | | 18 | | 13 | | 100 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan bahwa kualitas porsi pada makanan di Ratu Ratih Caffe sudah memenuhi standar keinginan para tamu yang dinilai oleh 3 orang (6%) menyatakan sangat setuju, 30 orang (60%)setuju,5 orang (10%) netral,12 orang (24%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 2 orang (4%) menyatakan sangat setuju, 3 orang (6%) setuju, 10 orang(20%) netral, 15 orang (30%) tidak setuju, dan 20

orang (40%)sangat tidak setuju. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kualitas porsi makanan sudah memenuhi keinginan para tamu jadi tidak akan terjadi komplain dari tamu. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan 5 orang (10%) menyatakan sangat setuju,20 orang (40%) setuju, 25 orang (50%) netral, 0 orang (0%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

3. Analisis pengaruh faktor kenikmatan makanan terhadap kepuasan tamu di Ratu Ratih Caffe

Tabel 4. Tanggapan Responden tentang Kenikmatan N= 50

| NO. | PERTANYAAN | SS | | S | | N | | TS | | STS | | TOTAL | |
|-----|---|----|----|----|----|---|----|----|---|-----|---|-------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1. | Apakah tamu sudah merasa puas menikmati | 25 | 50 | 20 | 40 | 5 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | | |
|-------------|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|
| | hidangan makanan di hotel? | | | | | | | | | | | | |
| 2. | Apakah tamu sudah terpenuhi keinginannya menikmati suasana hotel? | 21 | 42 | 15 | 30 | 8 | 16 | 6 | 12 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 3. | Menurut anda sudah pernahkah tamu memuji anda, menikmati makanan yang anda buat? | 0 | 0 | 5 | 10 | 10 | 20 | 15 | 30 | 20 | 40 | 50 | 100 |
| Rata-rata % | | | 30 | | 26 | | 15 | | 14 | | 13 | | 100 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel diatas, dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan bahwa kualitas kenikmatan pada makanan di Ratu Ratih Caffé sudah memenuhi standar keinginan para tamu yang dinilai oleh 25 orang (50%) menyatakan sangat setuju, 20 orang (40%) setuju, 5 orang (10%) netral, 0 orang (0%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 21 orang (42%) menyatakan sangat setuju, 15 orang (30%) setuju, 8 orang (16%) netral, 6 orang

(12%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kualitas kenikmatan makanan sudah memenuhi keinginan para tamu jadi tidak akan terjadi komplain dari tamu. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan 0 orang (0%) menyatakan sangat setuju, 5 orang (10%) setuju, 10 orang (20%) netral, 15 orang (30%) tidak setuju, dan 20 orang (40%) sangat tidak setuju.

4. Analisis pengaruh faktor bentuk makanan terhadap kepuasan tamu di Ratu Ratih Caffé

Tabel 5. Tanggapan Responden tentang Bentuk
N= 50

| NO. | PERTANYAAN | SS | | S | | N | | TS | | STS | | TOTAL | |
|-----|--|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|----|-------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1. | Apakah bentuk makanan yang disajikan sudah menarik tamu di Hotel Sahid Jaya Solo? | 20 | 40 | 15 | 30 | 10 | 20 | 5 | 10 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 2. | Bagaimana cara penampilan posisi bentuk <i>fruit basket</i> pada tamu sedang <i>order</i> ? | 18 | 36 | 15 | 30 | 10 | 20 | 5 | 10 | 2 | 4 | 50 | 100 |
| 3. | Bagaimana harapan karyawan <i>Cook kitchen</i> supaya tercipta bentuk makanan agar para tamu | 15 | 30 | 15 | 30 | 10 | 20 | 5 | 10 | 5 | 10 | 50 | 100 |

| | | | | | | | | | | | | |
|--|------------------------------|--|----|--|----|--|----|--|----|--|---|-----|
| | senang dengan penampilannya? | | | | | | | | | | | |
| | Rata-rata % | | 35 | | 30 | | 20 | | 10 | | 4 | 100 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan bahwa kualitas tekstur bentuk makanan pada tamu di Hotel Sahid Jaya Solo sudah memenuhi standar keinginan para tamu yang dinilai oleh 20 orang (40%) menyatakan sangat setuju, 15 orang (30%) setuju, 10 orang (20%) netral, 5 orang (10%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 18 orang (36%) menyatakan sangat setuju, 15 orang (30%) setuju, 10 orang (20%)

netral, 5 orang (10%) tidak setuju, dan 2 orang (4%) sangat tidak setuju. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kualitas bentuk makanan sudah memenuhi keinginan para tamu jadi tidak akan terjadi komplain dari tamu. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan 15 orang (30%) menyatakan sangat setuju, 15 orang (30%) setuju, 10 orang (20%) netral, 5 orang (10%) tidak setuju, dan 5 orang (10%) sangat tidak setuju.

5. Analisis faktor memuji di Ratu Ratih Caffé

Tabel 6. Tanggapan Responden tentang Memuji
N= 50

| NO. | PERTANYAAN | SS | | S | | N | | TS | | STS | | TOTAL | |
|-----|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|-------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1. | Tamu memuji rasa makanan dengan kata-kata lezat dan nikmat pada saat sarapan pagi? | 30 | 60 | 20 | 40 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 2. | Tamu pengunjung berkomentar dan memuji <i>Chef</i> tentang penampilan dan rasa makanan? | 15 | 30 | 5 | 10 | 20 | 40 | 10 | 20 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 3. | Para <i>trainee</i> dipuji mengenai pembuatan makanan ringan? | 30 | 60 | 10 | 20 | 10 | 20 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| | Rata-rata % | | 50 | | 23 | | 20 | | 6 | | 0 | | |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan bahwa kualitas memuji di Ratu Ratih Caffé sudah

memenuhi standar keinginan para tamu yang dinilai oleh 30 orang (60%) menyatakan sangat setuju, 20 orang (40%) setuju, 0 orang (0%)

netral, 0 orang (0%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 15 orang (30%) menyatakan sangat setuju, 5 orang (10%) setuju, 20 orang (40%) netral, 10 orang (20%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kualitas memuji sudah memenuhi keinginan tamu

jadi tidak akan terjadi komplain dari tamu. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan 30 orang (60%) menyatakan sangat setuju, 10 orang (20%) setuju, 10 orang (20%) netral, 0 orang (0%) tidak setuju, 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

6. Analisis faktor datang kembali di Ratu Ratih Caffé

Tabel 7. Tanggapan Responden Datang Kembali
N= 50

| NO. | PERTANYAAN | SS | | S | | N | | TS | | STS | | TOTAL | |
|-------------|---|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|---|-------|-----|
| | | n | % | n | % | n | % | n | % | n | % | N | % |
| 1. | Tamu merasa puas dengan makanan di Hotel Sahid Jaya Solo sampai datang kembali? | 20 | 40 | 15 | 30 | 15 | 30 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 2. | Baru pertama tamu berkunjung di <i>Restaurant Ratu Ratih Caffé</i> , merasa puas ingin mencicipi makanan dan minuman yang disediakan <i>kitchen</i> ? | 20 | 40 | 10 | 20 | 15 | 30 | 5 | 10 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| 3. | Pelanggan tamu ingin berkunjung kembali dan menginap di Hotel Sahid Jaya Solo? | 30 | 60 | 15 | 30 | 5 | 10 | 0 | 0 | 0 | 0 | 50 | 100 |
| Rata-rata % | | | 46 | | 26 | | 23 | | 3 | | | | 100 |

Sumber: Hasil Pengolahan Data Kuesioner

Berdasarkan tabel di atas, dari pertanyaan pertama dapat disimpulkan bahwa kualitas datang kembali di Ratu Ratih Caffé sudah memenuhi standar keinginan tamu yang dinilai oleh 20 orang (40%) menyatakan sangat setuju, 15 orang (30%) setuju, 15 orang (30%) netral, 0 orang (0%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari pertanyaan kedua dapat disimpulkan sebanyak 20 orang (40%) menyatakan sangat setuju, 10 orang (20%) setuju, 15 orang (30%) netral,

5 orang (10%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju. Dari data tersebut dapat dianalisa bahwa kualitas datang kembali sudah memenuhi keinginan para tamu jadi tidak akan terjadi komplain dari tamu. Dari pertanyaan ketiga dapat disimpulkan 30 orang (60%) menyatakan sangat setuju, 15 orang (30%) setuju, 5 orang (10%) netral, 0 orang (0%) tidak setuju, dan 0 orang (0%) sangat tidak setuju.

Implikasi Hasil Penelitian

Dari hasil penelitian dan analisis data yang dilakukan kemudian membandingkan dengan teori yang ada, terdapat hubungan erat antar variabel faktor rasa, penampilan, porsi, nikmat, dan tekstur bentuk produk yang dihasilkan sebagai berikut:

1. Dilihat dari faktor rasa makanan dinilai dari rata-rata yang menyatakan sangat setuju 23% membuktikan bahwa faktor rasa mempengaruhi tingkat kualitas makanan,
2. Dilihat dari faktor penampilan makanan dinilai dari rata-rata yang menyatakan sangat setuju 27% membuktikan bahwa faktor penampilan mempengaruhi tingkat kualitas makanan,
3. Dilihat dari faktor porsi makanan dinilai dari rata-rata yang menyatakan sangat setuju 60% membuktikan bahwa faktor porsi mempengaruhi tingkat kualitas makanan,
4. Dilihat dari faktor nikmat dinilai dari rata-rata yang menyatakan sangat setuju 30% membuktikan bahwa faktor kenikmatan mempengaruhi tingkat kualitas makanan,
5. Dilihat dari faktor tekstur bentuk makanan dinilai dari rata-rata yang menyatakan sangat setuju 35% membuktikan bahwa faktor tekstur bentuk mempengaruhi tingkat kualitas makanan,
6. Dilihat dari faktor memuji dinilai dari rata-rata yang menyatakan sangat setuju 50% membuktikan bahwa faktor memuji mempengaruhi tingkat kualitas makanan,
7. Dilihat dari faktor datang kembali dapat dinilai dari rata-rata yang menyatakan sangat setuju 46% membuktikan bahwa faktor datang kembali mempengaruhi tingkat kualitas makanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Mengetahui hasil data tersebut dapat

ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat dari pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di Ratu Ratih Caffé Hotel Sahid Jaya Solo, untuk menu sederhana sebanyak 60% dibanding menu Indonesia yang menggunakan bumbu yang pas sebanyak 90%. Sehingga tamu mancanegara yang mengkonsumsi menu Indonesia merasa menu tersebut sesuai keinginan tamu.
2. Sebagian besar kualitas makanan terutama menu masakan Indonesia disajikan kepada tamu secara *buffet* sebanyak 50%, sedangkan menu Eropa lebih banyak dikonsumsi tamu secara *ala carte* 65%.
3. Berdasarkan hasil penelitian tentang pelatihan kualitas makanan, 80% responden menjawab iya, pelatihan dapat meningkatkan kemampuan dan keterampilan 10% responden menjawab iya, sehingga dapat disimpulkan bahwa dari hasil kuesioner pelatihan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan tamu.
4. Berdasarkan penelitian tentang kesesuaian kualitas makanan dengan *SOP* di Ratu Ratih Caffé berpengaruh secara signifikan, terbukti sebanyak 50% responden menyatakan iya bahwa kualitas makanan yang diberikan sudah sesuai dengan *SOP*, 70% responden dan menyatakan iya sehingga dapat disimpulkan bahwa dari kuesioner *SOP* berpengaruh terhadap tingkat kepuasan tamu.
5. Berdasarkan hasil penelitian tentang tingkat kepuasan tamu dari memuji hingga datang kembali sebanyak 99% responden menyatakan iya, seringkali tamu berkunjung 50% responden menyatakan iya, sehingga dapat disimpulkan bahwa disiplin kerja sangat mempengaruhi tingkat kepuasan tamu.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas penulis mengajukan saran sebagai berikut:

1. Kualitas bahan makanan di *kitchen* harus senantiasa dijaga.
2. Karyawan *Food and Beverage Product* *Senantiasa* menjaga kualitas makanan di *main kitchen sehingga* berpengaruh terhadap kepuasan tamu. Staf *kitchen harus* senantiasa kreatif dan inovatif menciptakan bentuk baru dalam mengatur sajian penampilan makanan.
3. Perlunya diadakan *training tentang* makanan terhadap tamu sesuai *SOP* agar kualitas makanan dapat diberikan sebaik mungkin sehingga tamu merasa puas.
4. Perlunya peningkatan pelatihan yang dilakukan seminggu sekali oleh *supervisor* kepada *trainee di kitchen sehingga* dapat meminimalkan kesalahan akibat *human error*.
5. Perlunya peningkatan sikap tegas dengan para *trainee untuk* melaksanakan standar operasional prosedur. Diwajibkan bagi *trainee untuk* disiplin.

DAFTAR PUSTAKA

- Akademi Pariwisata Sahid Surakarta. 2000. *Caffe and Main Kitchen*. Surakarta: APSS
- Akademi Pariwisata Sahid Surakarta. 2000. *Kitchen Operasional*. Surakarta: APSS
- Grenne, Melvyn. 1987. *Restaurant Hotels*. London
- Iskandar, H. Mahdi. 1995. *Teori Pengolahan Makanan*. Jakarta: PT Grasindo Gramedia Pustaka Indonesia
- Keputusan Menteri Pariwisata pos dan Telekomunikasi no KN 73 / PW 105 / MPPT 85
- Kep. Menteri Parpostel no (km 94/HK 103/MPPT 1987) Pengertian Hotel
- Kotler and Armstrong. 2001. *Kepuasan*

- Konsumen*. APSS
- Kusmayadi, dkk. 2000. *Mengumpulkan Data dan Menggambarkan Objek Penelitian*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka
- Kusmayadi. 2000. *Berdasarkan Hasil Kajian Kepustakaan Pengembangan*. Jakarta: Gramedia Pustaka
- Lawson. 1979. *Syarat Pembayaran Pelayanan Jasa Kamar, Penyediaan Makanan dan Minuman*. Jakarta: PT Grasindo
- Nawan, Agus dan Sujatno, Bambang. 2004. *Tentang Tingkat Kepuasan Para Tamu*. Jakarta: APSS
- Sihite, Ricard. 1995. *Food Product Dasar – Dasar Tata Boga*. Jakarta: PT Grasindo Gramedia Widiasarana Indonesia
- SK Menteri pariwisata dan Telekomunikasi No. KM 34 / HK.103/MPPT 87
- Sihite, Richard. 2000. *Food and Beverage Department bertanggung jawab atas Penyediaan Makanan*. APSS.
- Sunarno, Adi. 2006. *Mengatasi Complaint*. APSS.
- Syamsul, Rijal. 2000. *Pengertian Dapur*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Zeithaml & Bitner. 2000. *Definisi Kepuasan Tamu (Pelanggan)*. Jakarta: APSS