

# UPAYA PENINGKATAN KUALITAS MENU *BUFFET BREAKFAST* TERHADAP MINAT KONSUMEN DI RESTORAN RATU RATIH HOTEL SAHID JAYA SOLO

Oleh:

Sugeng Trie Hadi Dewanto

Sunyoto, SE, MT

Kris Cahyani, S.ST, M.Hum

*(Dosen Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta)*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui upaya peningkatan kualitas menu buffet breakfast terhadap minat konsumen di restoran ratu ratih hotel sahid jaya solo. Penelitian dilakukan di hotel sahid jaya solo dengan menggunakan metode observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka yang membandingkan antara teori yang telah diberikan dengan kenyataan yang ada. Berdasarkan hasil penelitian, upaya-upaya peningkatan kualitas menu buffet yang dilakukan sudah sangat baik. Upaya peningkatan kualitas warna di kitchen hotel Sahid jaya solo sudah dilakukan dengan sangat baik supaya minat konsumen untuk makan meningkat, upaya peningkatan kualitas penampilan di kitchen hotel Sahid jaya solo juga sangat penting untuk meningkatkan minat konsumen, upaya peningkatan kualitas tekstur di kitchen hotel Sahid jaya solo akan meningkatkan minat konsumen untuk makan, upaya peningkatan kualitas rasa di kitchen hotel Sahid jaya solo sangat berpengaruh pada minat makan konsumen. Dalam penelitian ini didapatkan upaya-upaya berupa apa yang dilakukan telah menemui hasil dimana upaya peningkatan kualitas menu buffet breakfast memiliki pengaruh terhadap minat tamu.

**Kata kunci: Peningkatan Menu Buffet, Minat Konsumen, Restoran Ratu Ratih hotel Sahid Jaya solo.**

## PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi akhir-akhir ini dunia pariwisata harus memiliki misi yang jelas untuk membawa usahanya kearah

yang lebih baik dan siap dengan berbagai perubahan situasi lingkungan, kebutuhan, dan harapan masyarakat yang tidak menentu. Bila dunia usaha itu tidak

mengikuti arus globalisasi maka akan tertinggal jauh diantara para pesaing yang semakin kompetitif.

Salah satu bentuk usaha yang dapat dimanfaatkan sebagai lahan untuk berusaha adalah usaha penyediaan akomodasi yang bersifat komersial seperti *restaurant, cafe, bar* dan lain sebagainya. Usaha ini merupakan salah satu komponen penunjang kepariwisataan dibidang penjualan jasa dan produksi makanan serta minuman. Hal ini disebabkan oleh faktor kepuasan pelanggan yang akan terus bertambah karena pelayanan yang diberikan merupakan salah satu faktor mendasar yang ada dalam diri manusia, sehingga dapat dipastikan bahwa bidang penjualan makanan dan minuman akan terus berkembang pesat seiring dengan makin meningkatnya kebutuhan serta pendapatan kehidupan manusia, tanpa perlu diragukan akan menurun peminatnya. Salah satu faktor usaha yang paling diminati sekarang adalah hotel, maka dengan demikian perkembangan dunia perhotelan sangat pesat.

Hotel merupakan suatu tempat dimana para tamu dapat tinggal untuk sementara waktu dengan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti kamar, makanan,

minuman dan fasilitas penunjang lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu, bangunan ini didirikan dengan tujuan mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya.

Seiring berjalannya waktu hotel tidak boleh monoton disegala aspek karena di era digital sekarang ini para tamu melihat hotel tidak hanya sekedar untuk menginap dan makan di restoran yang disediakan tetapi juga untuk mencari keunikan yang dimiliki oleh hotel tersebut, dengan demikian hotel memerlukan ciri khas yang tidak akan dimiliki oleh hotel lain.

Salah satu kegiatan hotel yang ingin dijabarkan penulis adalah *Food and Beverage Department (kitchen)*. *Food and Beverage Departmen* merupakan salah satu departmen yang memiliki fungsi ganda yaitu sebagai sumber penghasilan di suatu hotel melalui penjualan makanan, minuman dan sebagai daya tarik pengunjung atau tamu yang menginap. *Food and Beverage Department* khususnya *Product (kitchen)* bertanggung jawab penting dalam pengolahan bahan mentah menjadi makanan yang siap saji untuk mengundang selera tamu. Dalam hal ini penulis memberikan contoh di bagian *kitchen department*, bagaimana

*kitchen* dalam pengaruh *standard recipe* dan presentasi menu terhadap kepuasan tamu di hotel Sahid Jaya Solo.

Hotel Sahid Jaya Solo adalah salah satu hotel berbintang lima di Surakarta, selain menyediakan akomodasi juga menyediakan menu-menu makanan yang beragam, seperti *Indonesian food* dan *Chinese food*. Ada beberapa *type* penyajian salah satunya dengan *type alacarte* pasti memiliki rasa yang sangat lezat, namun bagaimana dengan rasa *menu buffet* yang selalu jadi incaran para tamu. *Menu buffet* sangat digemari oleh beberapa kalangan tamu karena mereka dapat memilih sendiri dan menyesuaikan porsinya sendiri. Namun dalam kenyataannya *menu buffet* dibuat dengan rasa yang tidak seperti *menu alacarte*, dengan adanya masalah tersebut, penulis mencoba untuk mencari permasalahan mengapa ada perbedaan. Dengan memperbaiki rasa pada *menu buffet*, pasti akan mendatangkan tamu lebih banyak lagi. Semakin banyak tamu makan di hotel tersebut tentu akan meningkatkan hotel itu sendiri.

Dari latar belakang di atas maka penulis mempunyai maksud untuk mengadakan penelitian yang bersangkutan tentang: "Upaya

Peningkatan Kualitas Menu *Buffet Breakfast* terhadap Minat Konsumen di Restoran Ratu Ratih Hotel Sahid Jaya Solo".

Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan upaya peningkatan kualitas *menu buffet breakfast* dan pengaruhnya terhadap minat beli konsumen di Restoran Ratu Ratih Hotel Sahid Jaya Solo.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### ***Food and Beverage Product***

#### ***Department***

*Food and Beverage Department* menurut Richard Komar (2006:307) adalah salah satu *department* dalam hotel yang bertugas dan bertanggung jawab dalam hal penyediaan, pelayanan makanan dan minuman untuk konsumen-konsumen yang menginap di hotel, juga konsumen-konsumen diluar hotel yang menginginkan makanan dan minuman dari hotel, seperti pesta pernikahan, rapat-rapat dinas, dan pesanan makanan keluar.

*Kitchen department* merupakan salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. *Kitchen department* memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian-bagian

lain yang ada di hotel. *Kitchen department* 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*. Menurut Drs. Bagus Putu Sudiara, BA dalam buku pedoman Pusat pendidikan dan Latihan Pariwisata Dhyana Pura (2001:1-4) disebutkan pengertian *kitchen* sebagai berikut : “*Kitchen is a room or other spaces (as a wall area of special building) with facilities for cooking*” dengan singkat dikatakan bahwa sebuah *kitchen* adalah suatu ruangan atau tempat khusus yang memiliki perlengkapan dan peralatan untuk mengolah makanan. dengan ciri-ciri sebagai berikut: ruangan *kitchen* terpisah dari ruangan lainnya, lantai dibuat dari bahan yang kedap air dan tidak licin, tembok *kitchen* dilapisi dengan bahan kedap air, mudah untuk dibersihkan dari lantai sampai plafon, plafon dibuat datar dengan bahan cerah, dan memiliki penerangan yang cukup dan mampu menerangi ke segala arah.

Dari pengertian *kitchen* disimpulkan bahwa fungsi *kitchen/kitchen* adalah : Tempat mengolah makanan mulai dari bahan dasar sampai makanan siap untuk dihidangkan. *Kitchen* dan makanan

adalah sarana promosi untuk memperkenalkan budaya bangsa melalui seni kuliner khas daerah/bangsa ke internasional.

### **Standard Recipe**

Pentingnya *standard recipe* dalam pengendalian makanan adalah dapat terwujudnya keseragaman produk makanan hasil olahan *commis* baik warna, rasa, penampilan serta keamanan makanan yang bebas dari kuman dan bibit penyakit. Dengan menggunakan *standard recipe* saat pengolahan makanan dapat mengendalikan produk makanan sesuai yang diinginkan karena di *standard recipe* terdapat aturan atau langkah-langkah dalam mengolah makanan, bahan makanan yang digunakan, cara penyajian dan tertulis biaya yang dibutuhkan dalam membuat produk makanan sehingga pengendalian kualitas dan kuantitas makanan dapat dilakukan. Kemampuan *commis* juga sangat dibutuhkan, dengan adanya kemampuan *commis* dalam memahami *standard recipe* makanan yang diolah akan dibuat sesuai dengan keinginan atau ketentuan *standard recipe*.

## **Menu**

Pengertian menu menurut Kinton dan Caserani (2000:1) disebutkan bahwa:” *menu or a bill of fare is a list of prepared and presentation should attract customer and represent value for money*”, dalam terjemahan berarti, menu ada sebuah daftar makanan yang telah dilengkapi dengan harga masing-masing, yang disediakan dan ditampilkan untuk menarik pelanggan serta memberikan nilai terhadap sejumlah uang terhadap makanan yang ditawarkan.

Menu adalah merupakan jenis hidangan yang ditawarkan kepada tamu, yang datang, baik yang datang perorangan maupun yang datang secara rombongan (bergroup). Kita mengenal beberapa jenis menu berdasarkan bentuk penawaran, yaitu dilihat dari sisi bagaimana menu itu disusun dan ditawarkan kepada tamu yang menyangkut harga. Berdasarkan bentuk penawaran ini, maka menu dapat diklasifikasikan menjadi: *a la carte menu*, *table d’hote menu*, dan *special party menu*.

## **Kualitas makanan**

Dalam menyajikan makanan dalam bentuk yang baik, maka harus

memperhatikan beberapa faktor kualitas makanan. Adapun kualitas makanan yang baik menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, (2011: 215) dalam bukunya *Service, Quality & Satisfaction*, mengatakan bahwa. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas produk adalah :

### 1. Warna

Warna dari makanan harus dikombinasikan sedemikian rupa agar tidak terlihat pucat atau warnanya tidak serasi.

### 2. Penampilan

Makanan harus terlihat baik saat berada di piring, dimana hal tersebut adalah faktor yang sangat penting.

### 3. Tekstur

Ada banyak tekstur makanan antara lain halus, atau tidak, cair atau padat, keras atau lembut, kering atau lembab. Tingkat tipis dan halus serta bentuk makanan dapat dirasakan lewat tekanan dan gerakan dari reseptor di mulut.

### 4. Rasa

Titik perasa dari lidah adalah kemampuan mendeteksi dasar rasa yaitu manis, asam, asin, dan pahit.

## **Buffet**

*Buffet* menu adalah suatu sistem pelayanan dalam *banquet* dimana semua hidangan telah di sediakan, ditata dan diatur di atas meja *buffet* atau meja prasmanan. Para tamu dapat mengambil dan melayani dirinya sendiri dengan bebas sesuai dengan selera masing-masing. Macam *buffet* yang biasa diselenggarakan dalam *banquet*:

1. *Buffet Breakfast*
2. *Buffet Lunch*
3. *Buffet Dinner*
4. *Buffet Cocktail Menu*
5. *Wedding Buffet*

## **Tingkat Minat Konsumen**

Menurut Tjiptono (2004:3) tingkat minat konsumen dipengaruhi oleh barang dan jasa yang berkualitas. Produk yang berkualitas baik dan pelayanan prima yang dilakukan pramusaji kepada para konsumen akan mempengaruhi tingkat minat konsumen untuk datang ke restoran yang ada di hotel.

Menurut *Food and Beverage Department*, minat konsumen untuk datang di restoran sangat diutamakan karena hotel tidak akan bisa beroperasi saat tidak ada konsumen atau pelanggan yang datang untuk menikmati pelayanan

prima yang diberikan oleh para pramusaji. Pelayanan yang baik dan berkualitas akan menimbulkan penjualan dan penjualan yang baik didasarkan pada tingkat minat konsumen yang datang.

Jadi dapat disimpulkan bahwa tingkat minat konsumen dapat dipengaruhi dari pramusaji yang melayani konsumen tersebut ketika berada di restoran. Konsumen yang datang kembali saat sudah merasakan pelayanan yang memuaskan dapat menjadi pelanggan di sebuah restoran.

## **MOTODE PENELITIAN**

Jenis penelitian yang digunakan dalam menyusun penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif yang di deskripsikan sebagai salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati. Penelitian ini mengambil lokasi di Hotel Sahid Jaya Solo jl. Gajah Mada No. 82, Ketelan, Banjarsari, kota Surakarta, Jawa Tengah 57132. Penelitian ini dilakukan selama 6 bulan dari Februari 2018 sampai dengan Juli 2018. Dalam penelitian ini yang dijadikan populasi adalah 25 orang antara lain *executif chef*, *Chef De Partie* dan *Commis* dari departemen *kitchen* dan

tamu yang sedang berada di hotel agar dapat memberikan data yang valid berdasarkan pengalaman yang dimiliki.

Sampel yang akan diambil dari populasi tersebut harus betul-betul *representative* 3 orang dengan sampel bertujuan (*purposive sampling*) mewakili 8 orang karyawan yang terdiri dari 1 *executif chef*, 1 *Chef De Partie* dan 1 *Commis*. Sumber data primer didapatkan melalui observasi, wawancara dan kuesioner di Restoran Ratu Ratih Hotel Sahid Jaya Solo. Data yang merupakan hasil pengumpulan orang atau instansi lain dalam bentuk publikasi yang kita teliti, peneliti melakukan penelitian langsung di Hotel Sahid Jaya Solo (Endar Sugiarto, 2000:81) yaitu data yang diperoleh dari arsip dan dokumen serta buku-buku yang berkaitan dengan penelitian tugas akhir ini.

Teknik analisa data dalam penelitian ini penulis menggunakan metode triangulasi, pada hakikatnya merupakan pendekatan multimetode yang dilakukan peneliti pada saat mengumpulkan dan menganalisis data. Ide dasarnya adalah bahwa fenomena yang diteliti dapat dipahami dengan baik sehingga diperoleh kebenaran tingkat tinggi jika didekati dari berbagai sudut

pandang. Memotret fenomena tunggal dari sudut pandang yang berbeda-beda akan memungkinkan diperoleh tingkat kebenaran yang handal. Karena itu, triangulasi ialah usaha mengecek kebenaran data atau informasi yang diperoleh peneliti dari berbagai sudut pandang yang berbeda dengan cara mengurangi sebanyak mungkin perbedaan yang terjadi pada saat pengumpulan dan analisis data. penulis mengambil sumber data dari 3 orang yaitu : Pak Danang selaku executive chef, Pak Sunyoto selaku CDP hot kitchen, dan Pak Darminto selaku commis 1 hot kitchen.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Upaya peningkatan kualitas menu buffet di restoran Ratu Ratih hotel Sahid Jaya solo**

#### **1. Kualitas warna makanan dengan proses Blansing yang tepat**

Kualitas warna dapat dilihat dari ketajaman warna, kecerahan dan warna yang menarik, untuk memperoleh ketiga hal tersebut pak Danang selaku *executive chef* memiliki upaya khusus untuk memperoleh kualitas warna. Upaya-upaya yang dilakukan oleh pak Danang antara lain menerapkan sistem *blanching* yang tepat untuk sayuran. Sistem *blanching*

merupakan suatu cara atau perlakuan pemanasan tipe pasteurisasi yang dilakukan pada suhu kurang dari 100°C selama beberapa menit, dengan menggunakan air panas atau uap.

Menurut pak Sunyoto selaku *CDP Hot kitchen* upaya peningkatan kualitas warna dilakukan dari awal proses memasak dengan teknik *blanching* agar warna dan tekstur pada makanan tidak rusak, dan ketika proses memasak menggunakan api sedang supaya pada saat disimpan di *hotbox* atau setelah disediakan di *stole* tidak menjadi *over cook*.

Menurut pak Darminto selaku *commis 1 hot kitchen*, upaya peningkatan kualitas warna pada sayuran seperti memasak *capcay*, membuat saus untuk sayuran yang dimaksak terpisah. Sayuran

dimasak setengah matang selanjutnya disiram dengan saus *capcay*, proses pematangan sayuran terjadi ketika disimpan di *hotbox* dan ketika disajikan di *stole*. Proses pematangan terjadi di *stole* karena *stole* memiliki pemanas yang disebut *sterno* berbentuk *jell* yang dapat dibakar dan menghasilkan api.

Proses *blanching* sendiri termasuk ke dalam proses termal dan umumnya membutuhkan suhu berkisar 75 – 95°C selama 10 menit. Tujuan utama dari *blanching* ialah menonaktifkan enzim dalam bahan pangan, diantaranya adalah enzim peroksidase dan katalase. Kedua jenis enzim ini paling tahan terhadap panas. Namun bukan hanya enzim yang menjadi nonaktif, sebagian dari mikroba yang ada dalam bahan pangan tersebut pun ikut mati.

**Gambar 4.1 : sayuran yang ada sudah di *set-up* untuk *buffet***



Sumber : dokumentasi pribadi

## 2. Kualitas penampilan dengan memperhatikan kebersihan *chafing dish*

Kualitas penampilan dapat dilihat dari penampilan *chafing dish* yang mengkilat dan *set-up menu buffet* yang rapi di restoran dengan memperhatikan kebersihan *chafing dish* yang menjadi tempat menaruh makanan *menu buffet*, sebelum digunakan *chafing dish* harus dicuci dan di *polish* supaya terlihat mengkilat. *Set-up menu buffet* dilakukan supaya restoran terlihat lebih rapi dan Pembersihan *chafing dish* dilakukan setiap selesai *clear-up breakfast*. Menurut pak Danang selaku *executive chef* kebersihan *chafing dish* dan kerapihan *set-up* yang ada di *buffet* sangat berpengaruh terhadap minat tamu untuk makan, dengan

demikian pak Danang mengupayakan dengan bekerjasama dengan *steward department*.

Menurut pak Sunyoto selaku *CDP Hot kitchen* kebersihan *stole* adalah hal utama yang harus terpenuhi ketika *set-up* makanan. Tamu akan terlebih dahulu melihat kebersihan *set-up*, setelah itu barulah tamu mengambil makan.

Menurut pak Darminto selaku *commis 1*, kualitas penampilan *menu buffet* tidak hanya kebersihan *chafing dish* dan *set-up* saja termasuk juga tampilan makanan dengan *garnis* maupun warna pada makanan karena tempat yang kurang mendukung. Pengupayaan kualitas penampilan dari makanan itu sendiri yang akan menambah selera makan tamu.

**Gambar 4.2 : Penampilan *chafing dish***



Sumber : dokumentasi pribadi

### 3. Kualitas tekstur dengan memperbaiki teknik pengelolaan makanan

Kualitas tekstur dapat dirasakan kekenyalan dan kerenyahannya kedua hal tersebut sangat dipengaruhi dari teknik mengelola makanan dan saat menyimpan makanan yang sudah jadi. Menurut pak Danang selaku *executive chef*, kualitas tekstur juga dipengaruhi oleh teknik memasak seperti *blanching*. Teknik *blanching* tidak hanya untuk mempertahankan kualitas warna namun juga untuk menjaga kualitas tekstur supaya tetap renyah.

Menurut pak Sunyoto selaku *CDP Hot Kitchen*, mengelola bahan makanan yang memenuhi standart akan menghasilkan makanan yang berkualitas

namun untuk mengurangi resiko rusaknya tekstur makanan pak sunyoto sangat memperhatikan penyimpanan makanan yang sudah jadi, dengan memperhatikan proses penyimpanan saat di *hotbox* dengan tempratur 40°-45° dan ditutupin dengan plastik *wrap* supaya tekstur makanan tidak rusak.

Menurut pak Darminto selaku *commis 1*, untuk menjaga kualitas tekstur sama seperti kualitas warna dengan teknik *blanching* supaya tetap menjaga tekstur sayuran supaya tetap renyah. Memasak daging juga perlu taknik khusus, dengan menggoreng setengah matang daging yang akan dimasak setelah itu disiram dengan saus untuk dagingnya supaya tekstur daging tidak rusak.

**Gambar 4.3 : Proses memasak bakso**



Sumber : Dokumentasi pribadi

#### **4. Kualitas rasa dengan standarisasi resep makanan**

Kualitas rasa adalah faktor terpenting karena jika ke 3 faktor tersebut terpenuhi namun kualitas rasa tidak terpenuhi maka makan tidak dapat dikatakan berkualitas. Menurut pak Danang selaku *executif chef*, Kualitas rasa ditentukan dari resep makan, dengan rasa yang kuat akan menambah selera tamu. Rasa pada makanan adalah hal penting untuk menentukan kualitas makanan, jika warna, penampilan dan tekstur sudah terpenuhi namun rasa makanan itu sendiri kurang maka makanan tersebut tidak dapat dikatakan berkualitas. Menurut pak Sunyoto selaku

*CDP Hot Kitchen*, resep di yang dibuat sudah sesuai dengan standar yang dibuat oleh *Executive chef*. Setelah makanan dibuat makanan dirasakan oleh minimal 3 orang yang salah satunya adalah *staff* dari *service* supaya rasa makanan stabil.

Menurut pak Darminto selaku *commis 1*, kualitas rasa sudah ditentukan oleh *executive chef*. Mereka sudah di *training* oleh *executive chef* untuk rasa makanan, dengan *insting* yang kuat mereka dituntut untuk bisa memasak dan merasakan makanan sesuai dengan yang dibuat oleh *executive chef* sebagai standar rasa.

**Gambar 4.4 : Mencicipi makanan yang sudah jadi**



Sumber : Dokumentasi pribadi

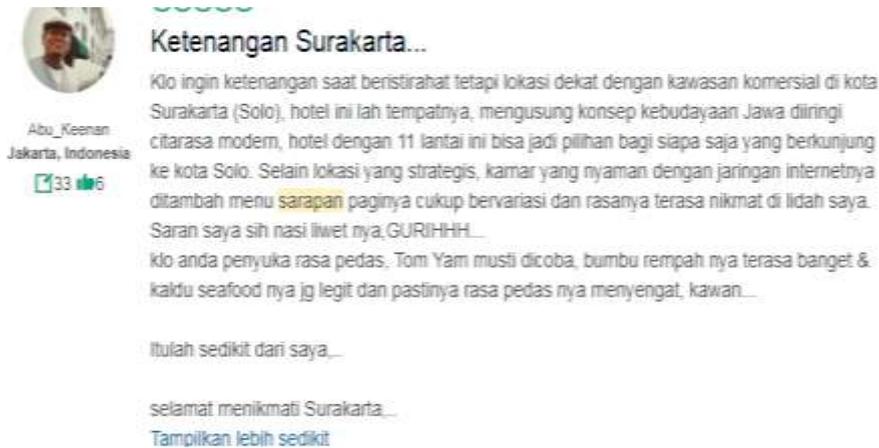
**Pengaruh peningkatan kualitas menu *buffet* terhadap minat beli konsumen di restoran Ratu Ratih hotel Sahid Jaya Solo**

Menurut pak Danang selaku *executive chef*, peningkatan kualitas *menu buffet breakfast* di Restoran Ratu Ratih hotel Sahid Jaya Solo yang sudah dilakukan oleh beliau dan *staff kitchen* telah meningkatkan minat tamu dan mengurangi komplain sejauh ini komplain

yang sering terjadi tentang kecepatan *refil* saja.

Menurut pak Sunyoto selaku *CDP hot kitchen* upaya peningkatan kualitas yang sudah dilakukan oleh pak Danang sudah mengurangi komplain tentang kualitas *menu buffet breakfast* telah meningkatkan minat tamu dan sejauh ini komplain yang terjadi tentang kecepatan *refil* dan saat tamu meminta tambahan telur sering terjadi keterlambatan karena kurangnya *staff* ketika *breakfast* berjalan.

**Gambar 4.5 : Guest comment dari Tripadvisor**



Sumber : Dokumentasi Tripadvisor.com

Menurut pak Darminto selaku *commis 1* yang turun langsung memasak *menu buffet*, upaya-upaya perbaikan *menu buffet* yang dilakukan oleh *executive chef* telah meningkatkan minat tamu dan mengurangi komplain tentang kualitas, komplain yang sering terjadi sejauh ini adalah tentang kecepatan *refill* yang lambat yang dikarenakan kurangnya tenaga *kitchen*.

Kualitas *menu buffet* yang ada di restoran Ratu Ratih sudah memenuhi standar yang telah ditentukan di hotel ini mulai dari warna, penampilan, tekstur dan rasa. Keempat hal tersebut wajib untuk dipenuhi dengan teknik-teknik memasak tertentu, misalnya ketika mengolah sayuran menggunakan teknik *blancing* agar warna dan tekstur sayuran tetap terjaga.

Menjaga kualitas tekstur dan warna daging yang akan digunakan dengan memperhatikan cara penyimpanan dan pengelolaan daging, misalnya waktu *towing* daging yang tidak terlalu lama langsung dipotong dan disimpan dengan benar di *chiller* dengan suhu 4°C.

Mempertahankan kualitas penampilan *menu buffet* dengan mengupayakan dengan kebersihan *stole* saat *set-up* dan memperbaiki *menu buffet*. Mempertahankan kualitas tekstur dengan merefil makanan setiap 2 jam sekali dan atau sudah tinggal  $\frac{1}{4}$  dan memperhatikan penyimpanan saat di hotbox. Mempertahankan rasa *menu buffet* dengan memastikan bawah setiap orang yang memasak untuk *menu buffet* mereka sudah menghapal diluar kepala untuk rasa

makanan tersebut. Modifikasi menu *buffet* juga sering dilakukan supaya tamu tidak bosan untuk sarapan di Restoran Ratu Ratih ini. Melihat perkembangan makanan-makanan yang sedang diminati oleh tamu sekarang, jika makanan yang itu kurang diminati juga maka pak Danang akan tetap berusaha mengganti dan mencari menu lainnya. Selain itu semua pak Danang tidak lupa untuk pengecekan dari Badan Pengawas Obat dan Makanan (BPOM) kota Solo yang diadakan rutin setiap tahunnya. Dari semua yang sudah dilakukan untuk mempertahankan kualitas menu *buffet* yang sangat ditekankan oleh pak Danang untuk menjaga kualitas menu *buffet* ini adalah kebersihan lingkungan kerja dan kebersihan para *staff* yang bekerja di *kitchen*.

## KESIMPULAN

Bedasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Kualitas *menu buffet* yang ada di restoran Ratu Ratih hotel Sahid jaya solo sudah memenuhi standar yang ditentukan oleh Hotel Sahid Jaya Solo, dari warna, penampilan, tekstur dan rasa. Keempat hal tersebut adalah hal penting yang menjadi faktor utama baik atau tidaknya

kualitas *menu buffet*. Upaya-upaya Peningkatan kualitas *menu buffet* dengan :

- a. Kualitas warna makanan dengan proses *Blansing* yang tepat
  - b. Kualitas penampilan dengan memperhatikan kebersihan *chafing dish*
  - c. Kualitas tekstur dengan memperbaiki teknik pengelolaan makanan
  - d. Kualitas rasa dengan standarisasi resep makanan
2. Pengaruh upaya peningkatan yang dilakukan oleh *staff kitchen* dengan memperbaiki kualitas warna, penampilan, tekstur dan rasa dapat meningkatkan minat tamu. Perbaikan kualitas *menu buffet* yang dilakukan sudah mengurangi komplain dan meningkatkan minat tamu terhadap kualitas *menu buffet* yang ada di restoran Ratu Ratih hotel Sahid Jaya Solo, perbaikan *menu buffet* juga dilakukan agar tamu tidak merasa bosan dengan menu-menu yang ada di restoran Ratu Ratih hotel Sahid Jaya Solo.

## SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas yang didapat, maka penulis memberikan saran :

1. Melihat tempat penyimpanan kitchen yang kurang dingin penulis menyarankan untuk memperbaiki tempat penyimpanan yang ada di *kitchen*.
2. Keterlambatan *refil* dapat dikurangi dengan meningkatkan kerjasama dengan *team service* supaya saat *refil* supaya dapat saling memberitahu ketika akan di *refil*.
3. Melihat keadaan *kitchen* ketika selesai *breakfast* yang masih kurang bersih, penulis menyarankan untuk menekankan konsep *clean as you go* supaya *kitchen* terlihat lebih bersih.
4. Diperlukan penambahan *staff kitchen* supaya mengurangi komplain keterlambatan *reffil*.
5. *Chafing dish* yang ada di restoran sudah terlihat tua, penulis menyarankan untuk mengganti supaya penampilan *chafing dish* menjadi lebih menarik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Akdon, Riduwan. (2007). *Rumusdan Data dalam Aplikasi Statistika*. Bandung: Alfabeta
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa, Edisi Pertama*, Yogyakarta, Andi Offset.
- Komar, R. (2006). *Hotel Management – Manajemen Perhotelan*, Grasindo, Jakarta.
- Kinton, dan Caserani. (2000). *The Theory of catering, Hodder & Stougghoton*. London.
- Moleong. 2007. *Metodelogi Penelitian Kuantitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Poerwadarminta, 1991, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta: Balai Pustaka. Rumecko, SE. 2002. *Housekeeping Hotel*, Yogyakarta: Andi.
- Ridwan, 2004 “*Metode Dan Teknik Menyusun Tesis* “. Jakarta : CV. Alfabert
- Shite, Richard. 2000. *Hotels Management*. Surabaya : SIC

- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar. 2000. *Metodologi Penelitian dalam Kepariwisata*. Jakarta: PT. Gramedia
- Suarthana. 2006. *Manajemen Perhotelan Edisi Kantor Depan*. Kuta utara : mapindo
- Suarthana 2006 *manajemen perhotelan edisi kator depan*. Kota utara mapindo
- Sugiono. 2013. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfa Beta
- Wiyasha, IBM., 2010, *Akuntansi Perhotelan, Penerapan Uniform System of Accounts for The Lodging Industry*
- Winarno, surakhmad. (2002). *Pengantar penelitian ilmiah (dasar, metode, teknik)*. Bandung. Tarsito