

Strategi *Chef De Partie Hot Kitchen* Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Discovery Kartika Plaza Hotel

Komang Sri Pratiwi, Putu Indah Rahmawati, Nyoman Dini Andiani

Undiksha

Prodi Perhotelan, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pendidikan Ganesha, Singaraja, Bali, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala-kendala apa saja yang dialami *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel serta strategi dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi. Subjek dalam penelitian ini adalah *Chef de Partie hot kitchen* Discovery Kartika Plaza Hotel. Objek penelitian ini adalah strategi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel. Teknik analisis data yang dipergunakan adalah analisa deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) kendala-kendala yang dialami *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan, yaitu pengadaan peralatan kurang, pengadaan bahan baku kurang memadai, *product knowledge*. (2) Strategi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel dilakukan dengan melakukan survey kepuasan tamu dan mengikuti pelatihan seperti standar penyajian dan standar rasa.

Kata kunci: *strategi, kitchen, kualitas makanan, chef de partie, hotel*

Abstract

This study aims to determine obstacles experienced by chef de partie hot kitchen in improving food quality at the Discovery Kartika Plaza Hotel and strategy in improving food quality at the discovery kartika plaza hotel. Data collection methods used are observation, interview, documentation. Subjects in this study is Chef de Partie hot kitchen of Discovery Kartika Plaza Hotel. The object of this research is Chef de partie hot kitchen strategy in improving food quality at the discovery kartika plaza hotel .This research use qualitative approach. The results showed that (1) any obstacles experienced by Chef de partie hot kitchen in improving food quality at the discovery kartika plaza hotel, is the procurement of equipment is lacking,the procurement of raw materials is inadequate,and product knowledge. (2) Chef de partie hot kitchen strategy in improving food quality at the discovery kartika plaza hotel is done by conducting guest satisfaction surveys and attending training such as presentation standard and taste standard.

Keywords: *Strategy, Kitchen, Food quality, Chef de partie, hotel*

1. Pendahuluan

Hotel adalah salah satu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bagian untuk jasa pelayananan 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).

Sebuah department di hotel yang memiliki peranan besar adalah Food & Beverage Product, pengelolaan Food & Beverage Product secara profesional menghasilkan hidangan yang berkualitas, salah satu penunjang kepuasan wisatawan tidak hanya dipengaruhi tingkat hunian kamar tetapi juga 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. Terutama chef de partie di hot kitchen bertugas mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya mengorganisasi, membagi tugas dan membagi pekerjaan dengan bawahannya dan ikut secara langsung turun tangan mengolah makanan untuk meningkatkan kualitas makanan.

Pengelolaan food and beverage department secara profesional akan menghasilkan hidangan yang berkualitas dalam rasa dan penampilan. Profesionalisme berarti menguasai penuh profesi dan segala aspeknya, sama halnya dengan seorang foodhandler (chef cook) harus dapat menguasai pekerjaannya. Masalah yang sering muncul di F&B product contohnya di Hotel adalah hasil makanan yang kurang maksimal hal ini biasanya dipengaruhi oleh preparation, dalam menghasilkan makanan yang berkualitas diperlukan standar agar hasil yang dicapai sesuai dengan maksud dan tujuannya. Adapun seksi-seksi dari Kitchen adalah, Seksi makanan panas (Hot Kitchen Section), seksi makanan dingin (Cold Kitchen/Grademanger Section), seksi penjagal (Butcher Section), seksi pembuatan Roti (Pastry Section), seksi cuci piring (Secuad Section). Maka berdasarkan latar belakang tersebut maka penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kendala chef de partie hot kitchen dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel serta mengetahui strategi chef de partie hot kitchen dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel.

Kajian Pustaka

2.1. Konsep Dasar Kualitas Makanan

Kualitas tidak hanya terdapat pada barang atau jasa saja, tetapi juga termasuk dalam produk makanan. Pelanggan yang datang untuk mencari makanan tentu ingin membeli makanan yang berkualitas Menurut Margareta dan Edwin (2012), kualitas makanan merupakan peranan penting dalam pemutusan

pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga. Menurut Dita (2010) kualitas produk makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik bila dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan sebagai dasar strategi pemasaran.

Menurut West, Wood dan Harger, Gaman dan Sherrington serta Jones dalam Margaretha dan Edwin (2012, 1) secara garis besar faktor-faktor yang mempengaruhi food quality adalah sebagai berikut: warna, penampilan, porsi, bentuk., temperatur, tekstur, aroma, tingkat kematangan, rasa.



Gambar 2.1 Penampilan makanan yang menarik

2.2. Konsep strategi dalam meningkatkan kualitas

Menurut Kuncoro (2005) "Strategi merupakan menentukan kerangka kerja dari aktivitas bisnis perusahaan dan memberikan pedoman untuk mengkoordinasi aktivitas, sehingga perusahaan dapat menyesuaikan dan mempengaruhi lingkungan yang selalu berubah. Strategi mengatakan dengan jelas lingkungan yang diinginkan oleh perusahaan dan jenis organisasi seperti apa yang hendak dijalankan.

Setiap hotel pasti akan memberikan pelayanan terbaik terutama di bidang kualitas makanan untuk memberikan kepuasan terhadap tamu. apabila setiap tamu yang datang merasa puas, maka hal ini dapat mempengaruhi tamu tersebut untuk datang kembali dan menikmati makanan yang disediakan di hotel sehingga meningkatkan pendapatan hotel khususnya restoran serta dalam penanganan makanan menjadi strategi dalam meningkatkan kualitas makanan.

Strategi *food & baverage product* dalam meningkatkan kualitas makanan yaitu dengan menggunakan bahan yang berkualitas (*fresh*, segar dan bagus),

menjaga kebersihan area kitchen, menggunakan *cooking method* yang baik, penyimpanan peralatan dengan baik, pengelompokan dan penyimpanan bahan makanan sudah tepat. Dalam melaksanakan proses pengolahan makanan, juru masak harus benar-benar memperhatikan prosedur yang ada dan tetap meningkatkan kualitas makanan untuk menjaga kepuasan tamu. Hal ini dapat berdampak positif kepada tamu dan juga karyawan.

Adapun tanggung jawab *chef de partie* adalah sebagai berikut mengawasi stafdapur, memesan persediaan, memproduksi makanan yang dipanggang, dekorasi dan *plating* berbagai makanan di *hot kitchen* dan menjaga operasional dapur diselenggarakan (Tyas, 2013).

2.3. Penelitian terdahulu

Tabel 1. Penelitian terdahulu

No	Nama peneliti	Judul Penelitian	Hasil penelitian
1.	Haghighi (2012)	<i>Evaluation Of Factor Affecting Customer Loyally In The Restaurant Industry</i>	Kualitas makanan dan kualitas layanan, lingkungan restoran dan persepsi harga memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan dan kepercayaan pelanggan. kualitas makanan adalah faktor yang paling mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan pelanggan. kepuasan pelanggan memiliki dampak positif terhadap loyalitas
2.	Sunyoto (2017)	Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di Ratu Ratih Caffé Hotel Sahid Jaya Solo	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.
3.	Huda & Nurcahyo (2015)	Upaya food & beverage dalam meningkatkan kualitas makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta	Dalam melaksanakan proses pengolahan makanan, juru masak harus benar-benar memperhatikan prosedur yang ada dan tetap meningkatkan kualitas makanan untuk menjaga kepuasan tamu. Hal ini dapat berdampak positif kepada tamu dan juga karyawan.
4.	Evirasanti, Rahyuda, Kertiyasa (2016)	Pengaruh Kualitas Makanan, Kualitas	bahwa kualitas makanan, kualitas layanan, dan lingkungan fisik terbukti memiliki pengaruh yang positif dan signifikan, baik terhadap kepuasan maupun <i>behavioral intentions</i> . Selain itu, kepuasan terbukti berpengaruh

		Layanan dan Lingkungan Fisik Terhadap Kepuasan dan Behavioral Intentions	positif dan signifikan terhadap <i>behavioral intentions</i> .
5.	Adinugraha & Michael (2012)	Analisa Pengaruh Kualitas Makanan Dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya	Persepsi harga memiliki dampak yang besar terhadap kepuasan konsumen di D'Cost Surabaya. Maksudnya adalah persepsi harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen, dengan kata lain semakin baik anggapan konsumen pada suatu harga, maka semakin tinggi pula kepuasan yang dimiliki oleh konsumen terhadap produk yang ditawarkan
6.	Permatasari, Sunyoto, Suraji (2012)	Pengaruh peningkatan mutu produk <i>pastry</i> terhadap kepuasan tamu di <i>the royal restaurant</i> hotel royal ambarrukmo Yogyakarta	Pengaruh antara mutu produk <i>pastry</i> melalui cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian <i>garnish</i> , dan teknik penyajian terhadap kepuasan tamu di <i>The Royal Restaurant</i> . Untuk menjaga kepuasan tamu maka seorang <i>cook pastry</i> dapat meningkatkan mutu produk <i>pastry</i> melalui cita rasa, keanekaragaman bentuk, pemberian <i>garnish</i> , dan teknik penyajian
7.	Magarista, Suroto, Suraji (2011)	Pengaruh penerapan <i>standard recipe</i> bahan baku sayuran terhadap kualitas makanan di <i>main kitchen</i> hotel lorin solo	Penerapan <i>standard recipe</i> yang dapat meningkatkan kualitas produk <i>main kitchen</i> dilihat dari pemakaian bahan pada sayuran, metode memasak, kelengkapan peralatan <i>kitchen</i> , rasa yang sama, warna, penampilan, <i>hygenitas</i> makanan, pada setiap item makanan.
8.	Astina (2016)	Pengaruh teknik penyimpanan bahan baku terhadap kualitas makanan dan minuman pada departemen <i>food & beverage</i> di hotel vila shanti sanur – bali	penyimpanan bahan bubuk, makanan kaleng, minyak, beras, dan pasta, dan variabel ketiga yaitu teknik penyimpanan minuman yang terdiri dari penyimpanan wine, beer, sari buah, sirup, bahan bubuk dan variabel terikatnya yaitu kualitas bahan baku makanan dan minuman yang terdiri warna, tekstur, bau, kondisi lain.

Penelitian ini berbeda dari penelitian tahun sebelumnya karena penelitian ini lebih berfokus pada strategi *chef de partie di hot kitchen* tentang

meningkatkan kualitas makanan di hotel karena *chef de partie* sangat berperan penting dalam hal kualitas makanan dan oleh karena itu penelitian ini penting untuk dilakukan

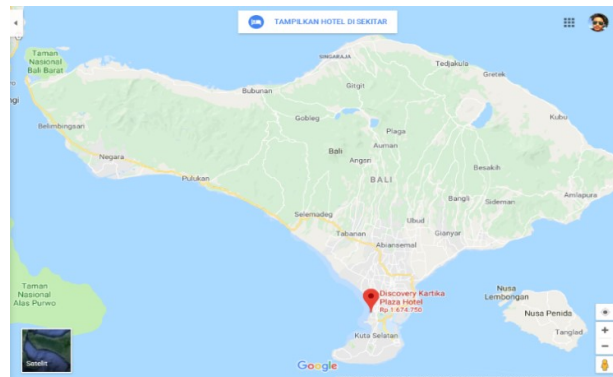
Metode Penelitian

3.1. Rancangan Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Discovery Kartika Plaza Hotel. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Dimana penelitian ini akan memaparkan data yang sudah dikumpulkan melalui, observasi, wawancara serta dokumentasi yang mana nantinya data tersebut akan dijadikan sebuah kesimpulan yang berkaitan dengan rumusan masalah yang telah dibuat. Selain data yang diperoleh melalui proses observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dilakukan di industri, data penelitian ini juga diperoleh dari sumber lain. Penelitian ini dilakukan pada saat penulis melakukan praktek kerja lapangan selama 6 bulan (dari bulan juni-desember 2018) pada bagian *kitchen*. Strategi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan, maka dari itu kualitas makanan menjadi salah satu faktor penting untuk menunjang pelayanan hotel terutama *chef de partie hot kitchen* dalam menciptakan strategi terhadap peningkatan kualitas makanan. Penelitian ini akan banyak membahas mengenai dan strategi *chef de partie hot kitchen* kualitas makanan.

3.2. Lokasi penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Discovery Kartika Plaza Hotel yang bertempat beralamat di jalan Kartika Plaza, PO BOX 1012, pantai Kuta Selatan, Bali, Indonesia. Website : www.discoverykartikaplaza.com. Untuk menuju Discovery Kartika Plaza Hotel diperlukan waktu 5 menit dari Bandara Internasional Ngurah Rai.



Gambar 1. Peta letak di Hotel Discovery Kartika Plaza

3.3. Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian ini merupakan *chef the partie hot kitchen* yang berkaitan langsung dengan strategi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel dan objek dalam penelitian ini adalah strategi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel.

3.4. Sumber Data

Data Primer yaitu data yang diperoleh secara langsung, dan dijadikan data utama oleh peneliti seperti hasil wawancara. Sedangkan Data Sekunder yaitu sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung, melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) seperti sejarah hotel, struktur organisasi *Food and Beverage Departement*.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Metode observasi merupakan metode pengumpulan data dengan cara mendatangi lokasi objek penelitian untuk mendapatkan informasi secara langsung. Peneliti melakukan observasi langsung ke Discovery Kartika Plaza Hotel selama enam bulan (dari bulan juni-desember 2018) untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan penelitian ini. Metode Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data yang berkaitan langsung dengan strategi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan, Metode dokumentasi dengan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mendapatkan langsung data-data perusahaan yang mendukung dan mempunyai hubungan dengan masalah yang diungkap penulis

3.6. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan dengan analisa deskriptif kualitatif yang berarti pengolahan dan pengembangan data yang diperoleh dari kesimpulan observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Mengolah data menjadi informasi yaitu data dirancang sebelum data tersebut dikelompokkan, data dikelompokkan berdasarkan jenisnya, data disusun menjadi satu kesatuan serta melaporkan hasil analisis data dengan proses menyajikan laporan analisis data, melakukan pembahasan yang terakhir membuat kesimpulan

Hasil penelitian dan Pembahasan

4.1. Gambaran Umum Hotel

Discovery Kartika Plaza Hotel adalah hotel pertama yang ada di daerah Kuta Bali, ada sejak tahun 1971 bernama *Kartika Plaza Beach Hotel*, Bali. Dibawah kepemilikan Induk Koperasi Angkatan Darat (INKOPAD) dan dikelola oleh salah satu anak perusahaan PT. Wisma Kartika.

Departemen *Food and Beverage Product* merupakan salah satu departemen yang terdapat di *Discovery Kartika Plaza Hotel* yang memiliki tugas dan tanggung jawab memberikan pelayanan terhadap tamu dalam hal layanan makanan dan minuman. Sebagai salah satu hotel berbintang lima yang ada di Bali. *Discovery Kartika Plaza hotel Bali* memiliki 7 (tujuh) *outlet kitchen* untuk memfasilitasi kebutuhan tamu terhadap makanan dan minuman. 7 (tujuh) *outlet kitchen* yang dimiliki *Discovery Kartika Plaza Hotel* yaitu :

- 1) Main Kitchen (Hot Kitchen)
- 2) Garde Manger (Cold Kitchen)
- 3) Banquet
- 4) Butcher
- 5) Pastry
- 6) Lacucina Kitchen
- 7) Tepan Kitchen

4.2. Hasil penelitian

Kualitas makanan yang disajikan di Discovery Kartika Plaza Hotel terutama di *hot kitchen* memiliki daya tarik baik dari segi rasa maupun penampilan yang membuat tamu tertarik untuk mencoba makanan yang dihidangkan. Berikut merupakan contoh gambar-gambar makanan yang berkualitas di Discovery Kartika Plaza berdasarkan dari penampilan, warna, porsi, dan rasa.



Gambar 4.1 Ristafel Nasi Campur



Gambar 4.2 Udang Sauce Balacang



Gambar 4.3 Ayam goreng kremes



Gambar 4.4 Ayam goreng jogja

Kendala Chef De Partie Hot Kitchen Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel

Berdasarkan observasi yang telah dilaksanakan peneliti terdapat beberapa kendala yang dihadapi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan, pengadaan *equipment* menjadi kendala pertama karena kurang lengkapnya *equipment* sangat berpengaruh dalam proses peningkatan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel, kurang lengkapnya pengadaan *equipment* membuat kinerja *staff kitchen* menjadi terbatas serta ruang lingkup *kitchen* yang terlalu besar menjadi permasalahan *CDP hot kitchen*

juga dalam proses penyajian makanan dikarenakan peralatan diletakkan di sembarang tempat dan membuat *equipment* susah dicari dengan cepat disaat proses penyajian makanan ,dalam mengolah makanan tentu menggunakan alat-alat pengolah makanan sehingga memudahkan dalam proses produksi.Kekurangan peralatan ini sangat berpengaruh dalam meningkatkan kualitas makanan karena *bowl*kebanyakn *chip* membuat *Chef de partie* mengambil solusi menggantinya dengan *bowl* model lain tetapi itu tetap tidak menjadi standar penyajian makanan di hotel.

Kendala selanjutnya pengadaan bahan baku atau proses pemesanan bahan baku yang biasa terjadi yaitu kekurangan bahan mentah yang di *order* biasanya disebabkan karena salahnya menghitung bahan baku dengan jumlah tamu yang ada dikarenakan kurangnya koordinasi dengan pihak *FO* tentang berapa jumlah tamu yang datang dan makan di restoran dan juga tidak melihat persediaan bahan mentah yang ada di *chiller* tempat penyimpanan bahan makanan cukup dan terkadang terlambatnya bahan baku yang didatangkan oleh supplier juga menyebabkan proses memasak jadi terlambat.

Kendala lainnya adalah *Product knowledge* beberapa *staff* yang belum paham hal dasar dari pengetahuan *kitchen*, seperti *cooking method* yang benar serta pengelompokan dan penyimpanan bahan makanan yang tepat, untuk menjaga kondisi dan mutu makanan seperti makanan sudah diolah diletakkan di *trolley* khusus untuk makanan jadi, dan dimasukkan ke *chiller*.Untuk bahan-bahan makanan diletakkan di rak *chiller*.Daging, ikan dan makanan beku diletakkan di *freezer*.

Strategi Chef De Partie Hot Kitchen Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat diketahui ada 2 strategi *chef de partie hot kitchen* dalam hal meningktkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel pertama, dengan menggunakan *Surveyguest satisfaction* atau melihat komentar tingkat kepuasan tamu terhadap produk yang di sajikan. Kualitas produk akan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan tamu, hal ini akan secara berkelanjutan berdampak pada intensitas kedatangan tamu dan menunjukkan hasil dari suatu kepemimpinan yang sukses ataukah masih membutuhkan perbaikan. *Guest satisfaction* membuat kinerja para *staff*

kitchen menjadi lebih meningkat dan teliti dalam hal menghadirkan produk ke tamu. *survey guest satisfaction* di Discovery Kartika Plaza Hotel dibagi menjadi 4 daftar isian yaitu pertama keramahan tentang sikap para *waiter*, yang kedua *food & beverage* tentang kualitas makanan yang dihidangkan, yang ketiga tentang pelayanan baik dari kualitas layanan dan penampilan para staf, yang keempat tentang suasana umum seperti musik dalam ruangan, kenyamanan para tamu saat menikmati makanan, dan kebersihan. Adapun komentar yang biasa ditulis tamu terutama pada kualitas makanan yaitu kebanyakan mereka puas terhadap makanan yang dihidangkan, terutama pada saat breakfast makanan yang disediakan bervariasi dan tidak membosankan tapi ada juga yang berkomentar kurang memuaskan terhadap rasa dari beberapa makanan.

Kedua, *chef de partie hot kitchen (CDP)* sering mengikuti *training* yang diselenggarakan oleh pihak *HRD* guna mengingat kembali hal-hal dasar dasar dalam meningkatkan kepuasan tamu terkhusus di kualitas makanan, setelah *CDP* mendapat *training* dari pihak *HRD*, *CDP* melakukan *training* lagi dan memberikan pengetahuan ke para *staff* lainnya bertujuan untuk mengingat kembali *product knowledge*. Jenis –jenis training yang diberikan seperti standar penyajian, standar rasa ini beberapa training dalam rangka meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel.

4.3. Pembahasan hasil penelitian

Setiap hotel pasti memiliki masalah masing –masing terutama di kitchen banyak kendala yang dialami *chef* dalam meningkatkan kualitas makanan di hotel Menurut Margareta dan Edwin (2012), kualitas makanan merupakan peranan penting dalam keputusan pembelian konsumen, sehingga dapat diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga tapi dalam meningkatkan kualitas makanan di setiap hotel terutama *chef* pasti memiliki beberapa kendala menurut para ahli hal yang biasa di hadapi di kitchen hotel yaitu dari segi rasa yang tidak sesuai *SOP*, bahan baku yang kurang lengkap, *product knowledge* dari masing –masing *staff* yang menjadi kendala setiap *chef* di hotel dalam meningkatkan kualitas makanan.

Adapun kendala yang dihadapi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan di Discovery Kartika Plaza Hotel yaitu pengadaan equipment yang kurang, pengadaan bahan baku yang kurang

memadai, dan *product knowledge*.

Jadi kendala atau hambatan dalam meningkatkan kualitas makanan menurut teori sesuai dengan kendala yang dihadapi *chef de partie* di Discovery Kartika Plaza Hotel. Disetiap kendala harus memiliki *solusi chef de partie* harus segera mencatat peralatan apa saja yang kurang dan melaporkannya ke *executivechef*, dari bahan baku yang kurang memadai sebaiknya *chef de partie* harus teliti dalam mencatat bahan-bahan yang seharusnya di *order* dari sebelumnya supaya pengadaan bahan baku tidak berkurang lagi dan menghambat dalam proses peningkatan kualitas makanan, sedangkan untuk *product knowledge* para *staff* harus sering diberikan training terkhusus tentang meningkatkan kualitas makanan.

Adapun strategi kualitas makanan yang baik dengan melakukan pengolahan produk sebaik mungkin sehingga produk yang dihasilkan berkualitas. Apabila setiap tamu yang datang merasa puas, maka hal ini dapat mempengaruhi tamu tersebut untuk datang kembali dan menikmati makanan yang disediakan di hotel sehingga meningkatkan pendapatan hotel khususnya restoran. serta dalam penanganan makanan menjadi strategi dalam meningkatkan kualitas makanan. *Survey* melalui *guest satisfaction* atau melihat komentar tingkat kepuasan tamu terhadap produk yang di sajikan.

Chef de partie di hot kitchen bertugas mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya. mengorganisasi dan membagi tugas dan membagi pekerjaan dengan bawahannya dan ikut secara langsung turun tangan mengolah makanan untuk meningkatkan kualitas makanan, jika kualitas terjaga dengan baik maka tamu dapat merasa puas. Untuk meningkatkan sistem operasional yang baik dan lancar maka sebagai *chef de partie hot kitchen* di dalam dapur harus berusaha melatih, rekan kerja sehingga bisa mensupport dengan baik segala jenis tantangan yang akan di lalui di hari depan. Adapun tanggung jawab *chef de partie* adalah sebagai berikut mengawasi staf dapur, memesan persediaan, memproduksi makanan yang dipanggang, dekorasi dan plating berbagai makanana di *hot kitchen* dan menjaga operasional dapur diselenggarakan (Tyas, 2013). Jadi hotel Discovery Kartika Plaza sudah menerapkan beberapa konsep dasar untuk *CDP* meningkatkan kualitas makanan sesuai dengan menurut para ahli. Jadi hal tersebut sudah sesuai dengan standar operasional prosedur.

Penutup

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam suatu kinerja seorang *chef de partie hot kitchen* memiliki kendala-kendala dalam hal meningkatkan kualitas makanan yaitu pada pengadaan *equipment* yang sering kurang, kurang lengkapnya pengadaan *equipment* membuat kinerja *staff kitchen* menjadi terbatas serta ruang lingkup *kitchen* yang terlalu besar menjadi permasalahan *CDP hot kitchen* juga dalam proses penyajian makanan dikarenakan peralatan diletakkan di sembarang tempat dan membuat *equipment* susah dicari dengan cepat serta peralatan yang sering mengalami kerusakan, pengadaan bahan baku yang kurang memadai, *product knowledge* yang belum maksimal pada setiap *staff* di *kitchen*.

2. Strategi *chef de partie hot kitchen* dalam meningkatkan kualitas makanan yaitu dengan *Survey* melalui *guest satisfaction* atau melihat komentar tingkat kepuasan tamu terhadap produk yang di sajikan. Kualitas produk akan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan tamu, dan *Chef de partie hot kitchen* sering mengikuti *training* yang diselenggarakan oleh pihak *HRD* guna mengingat kembali hal-hal dasar dasar dalam meningkatkan kepuasan tamu terkhusus di kualitas makanan, setelah *CDP* mendapat *training* dari pihak *HRD*, *CDP* melakukan *training* lagi dan memberikan pengetahuan ke para *staff* lainnya bertujuan untuk mengingat kembali *product knowladgeseperti training* tentang standar *presentation* dan standar *taste*.

Daftar Pustaka

Adinugraha dan Michael.2012. *Analisa Pengaruh Kualitas Makanandan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Konsumen D'cost Surabaya*. Tersedia pada <https://www.neliti.com/id/publications/82332/analisis-pengaruh-kualitas-makanan-dan-persepsi-harga-terhadap-kepuasan-konsumen>. Diakses pada tanggal 9 april 2019

Evirasanthi, dkk.2016. Pengaruh kualitas makanan, kualitas layanan dan lingkungan fisik terhadap kepuasan dan behavioral intentions. Tersedia pada

<http://ojs.unud.ac.id/index.php/EEB/article/download/37647/24391/>. diakses pada tanggal 8 april 2019

- Fandy Tjiptono, dan Gregorius Chandra 2011. *Service, Quality and Satisfaction* (Ed 3). Yogyakarta. Andi.
- Fiani, S. Margaretha, dan Japarinto. E. 2012. Analisa Pengaruh Food Quality dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Roti Kecil Toko Roti Ganep's di Kota Solo. *Jurnal Manajemen Pemasaran*. Vol. 1(1), 1-6
- Haghighi. 2012. *Evaluation Of Factor Affecting Customer Loyally In The Restaurant Industry*. Tersedia pada <http://rpajournals.com/wpcontent/uploads/2018/07/JIBM-2018-02-14-Faraj.pdf>. oleh. diakses pada tanggal 10 april 2019
- Huda dan Nurcahyo. 2005. *Upaya food & beverage dalam meningkatka kualitas makanan di hotel grand aston Yogyakarta*. Tersedia pada <http://pdfs.semanticsholar.org/54ff/dbf96d42cc7f7d9368e69ab5ee057b194922.pdf>. diakses pada tanggal 11 april 2019
- Keputusan Menteri Parpostel no. KM 94HK103/MPPT 1987.
- Kotler dan Keller. 2014. *Marketing Management Edisi 14*, Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- Kotler dan Armstrong Gary. 2012. *Principles of Marketing 14th ed.* Pearson Education, Inc. New Jersey.
- Kusmayadi & Endar sugiarto, 2000. *metedeologi penelitian dalam bidang kepariwisataan*. Jakarta : gramedia pustaka utama..
- Kuncoro, Mudrajad. 2005. *Strategi (Bagaimana Meraih Keunggulan Kompetitif)*. Jakarta : Penerbit Erlangga.
- Rauf rusdin. 2013. *Sanitasi pangan dan HACCP*. Yogyakarta : Penerbit Cahaya Ilmu
- Sunyoto. 2017. *Pengaruh kualitas makanan terhadap kepuasan tamu di ratu ratih caffe hotel sahid jaya solo*. Tersedia pada <http://jurnal.stps.ac.id/index.php/JPI/article/view/63> .diakses pada tanggal 10 april 2019
- www.google.com. 2019. Peta Discovery Kartika Plaza Hotel. Tersedia pada http://maps.google.co.id/maps?um=1&ie=UTF8&fb=1&gl=id&sa=X&ll=8.7295305,115.1669796&z=15&ftid=0x0:0x5494e29ceeb47532&q=DiscoveryKartika+Plaza+Hotel&ved=2ahUKEwjWtcvPjrhAhVL6XMBHQZ2DNkQ_BIwDnoECA4QCA. Diakses pada tanggal 25 april 2019.
- Zeithaml, Valerie, Bitner. 2000. *Services Marketing* : Mc Graw Hill Inc, International Edition, New York.