



Efektivitas Food Product Dalam Memenuhi Kebutuhan Tamu di Hotel Gran Puri Manado

Anneke W, Sonny Wijanarko, Agus Walansendouw

¹ Anneke W, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

² Sonny Wijanarko, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

³ Agus Walansendouw, Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Manado, Indonesia

Email:

walansendowagus@gmail.com

ARTICLE INFO	ABSTRAK
Keywords: Provide 4-6 keywords Executive Chef Food Beverage Product Hotel Grand Puri	The Food Product activity in Food and Beverage Department, depend on the preparing Food and Beverage for selling to guest with service good to satisfaction guest the following procedures. In business world today, the service quality as Human Resources is the most important, thing in developing the company in service. Hotel is Hospitality Industry, especially in serving the guest satisfied good service must be supported by good service provider related with the every employee at company. To analyze data, the writer uses description qualitative method. The result of this research shows that Food and Beverage Preparing to Food Product Following Procedures is done by Food and Beverage Product Department in Hotel Gran Puri Manado.

I. PENDAHULUAN

Seiring dengan berkembangnya usaha di bidang jasa khususnya perhotelan, dimana setiap hotel dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamunya. Setiap pengunjung/tamu yang datang di hotel mendapatkan pelayanan makanan dan minuman merupakan hal yang penting disamping sarana untuk menginap. Oleh karena itu, dalam hotel memiliki suatu departemen yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan makanan dan minuman kepada setiap pengunjung/tamu yang datang menginap ataupun hanya datang untuk menikmati hidangan makanan & minuman di *Restaurant* atau *Bar*.

Adapun pokok permasalahan yang dibahas oleh penulis dalam penelitian ini berdasarkan judulnya yaitu Efektivitas Food Product Dalam Memenuhi Kebutuhan Tamu di Hotel

Gran Puri Manado. Bagian *Food & Beverage Department* dalam suatu hotel terbagi dalam dua bagian besar yaitu *Food & Beverage Product* yang bertanggung jawab atas semua Pengolahan Makanan dan Minuman dan bagian *Food & Beverage Service* yang bertanggung jawab atas pelayanan makanan dan minuman di hotel. Dalam penelitian ini penulis hanya membahas tentang Efektivitas Food Product yang dilakukan oleh *Food & Beverage Department* dalam hal ini yang dilakukan oleh bagian *Food Product*, dalam memenuhi kebutuhan tamu.

Pengertian *Food & Beverage Department*

Soekresno (1964:4) mendefinisikan *Food & Beverage* secara umum adalah bagian yang mengurus makanan dan minuman. Sedang definisi departemen *Food & Beverage* secara khusus (dilihat dari dunia Perhotelan) adalah bagian dari hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makan dan minum serta kebutuhan lain yang terkait, dari para tamu yang tinggal maupun tidak

VIII.

XI.

XVII

Wg

serta

satu

it is a

Variabel Dan Pengukurannya

Dalam penelitian ini hanya satu variabel yang diukur yaitu efektivitas *Food Product* dalam memenuhi kebutuhan tamu di Hotel Gran Puri Manado.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

1. *Observasi* (pengamatan), yaitu penulis melakukan pengamatan secara langsung terhadap objek yang dibahas dan diteliti, yaitu Gran Puri Hotel Manado lebih khusus di *Food & Beverage Department*.
2. *Field Research* (studi lapangan), yaitu penulis langsung ke tempat penelitian untuk melihat langsung dan untuk mengetahui bagaimana proses pengolahan makanan yang dilakukan oleh bagian *Food & Product*.
3. *Library Research* (Study kepustakaan), yaitu data yang diperoleh dari literatur, internet dan dokumentasi yang ada di perusahaan bersangkutan atau bahan-bahan kuliah yang dianggap dapat mendukung dan ada kaitannya dengan pembahasan topik dalam penulis skripsi.

Sumber Data

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh secara langsung dilapangan.
Data-data primer tersebut berupa:
 - a. Sejarah singkat Gran Puri Hotel
 - b. Data kepuasan tamu selama 3 bulan (baik *Food* maupun *Beverage*)
 - c. Formulir yang digunakan di *Food & Beverage Department*
 - d. Wawancara
2. Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui buku-buku literatur, internet dan bahan-bahan kuliah yang ada kaitannya dengan topik yang dibahas.

Analisa Data

Dalam penulisan skripsi ini data yang diperoleh dan dikumpulkan akan dianalisa secara *deskriptif kualitatif* menggambarkan/melukiskan keadaan yang diteliti secara sistematis bagaimana Efektivitas *Food Product* dalam memenuhi kebutuhan tamu di Hotel Gran Puri Manado selama 3 bulan.

Waktu Dan Tempat Penelitian

Waktu yang dipakai untuk penelitian ini yaitu 3 bulan yaitu selama mengadakan *Training Industry* pada *Food & Beverage Department* pada 01 Mei – 31 Agustus 2006. Dan data kepuasan tamu dalam penyajian makanan yang diambil selama 3 bulan di Hotel Gran Puri Manado

IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hotel Gran Puri Manado adalah sebuah *City Hotel* yang digolongkan sebagai Hotel bisnis. Karena, sebagian besar dari tamu-tamunya yang datang menginap hanya sekedar

untuk melakukan kegiatan bisnis tapi ada juga yang menginap karena berlibur atau untuk beristirahat sementara waktu dan jika melihat klasifikasi Hotel, maka Hotel Gran Puri Manado tergolong Hotel Berbintang Empat (****).

Hotel Gran Puri Manado sebelumnya bernama Hotel Century Manado. Hotel Century ini mulai beroperasi pada tanggal 29 September 1997 dan diresmikan oleh Gubernur Sulut E. E. Mangindaan. Hotel ini mempunyai 152 kamar dengan ketinggian 11 lantai.

Hotel Century Manado dipimpin oleh Anthony O'neil sebagai *General Manager* pada tahun 1997 dan pada tahun 1998 *General Manager* Hotel Century yaitu Ibu. Lusiana Endang Parimurti. Hotel ini dioperasikan di bawah manajemen *Century International Inc.* Pada tanggal 1 Januari 2001 Hotel Century ini diganti namanya menjadi Hotel Gran Puri Manado dengan *General Manager* yaitu Bapak Andrew Angouw pada tahun 2002 sampai sekarang *General Manager* Hotel Gran Puri Manado yaitu Ibu. Tina Pintowati dan manajemen yang mengelolanya yaitu PT. *Gapura Utarindo Internasional*.

Hotel Gran Puri Manado berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada setiap tamu yang menginap ataupun bagi tamu yang datang untuk sekedar menikmati seluruh fasilitas yang disediakan oleh hotel. Untuk mencoba menarik perhatian dari para tamu hotel Gran Puri Manado mempunyai suatu slogan yaitu "*Experience Your Stay*", dimana menunjukkan suatu komitmen yang kuat untuk membuat tamu-tamu merasa nyaman, aman dan betah serta dapat menikmati pengalaman yang indah selama tinggal di hotel ini.

Prosedur Penyajian Food Product

Prosedur penyajian *Food Product* yang dilakukan oleh *Food and Beverage Department* dalam memenuhi kebutuhan tamu di Hotel Gran Puri Manado seperti yang kesehariannya berlangsung dialami oleh peneliti selama periode 01 Mei s/d 30 Agustus 2006 yakni sebelum memulai memasak, hal-hal yang harus diperhatikan dan dipersiapkan terlebih dahulu yakni:

- Persiapan (*Mise en Place*)
Persiapan (*Mise en Place*) yang bagus adalah sebuah jaminan untuk pekerjaan yang bagus di dapur dan service. Persiapan mencakup semua hal dibutuhkan untuk bekerja seperti bahan pangan, alat pekerjaan, garnitur, dll. Keperluan yang disiapkan berdasarkan menu yang dibuat dan jumlah karyawan yang ada, jadi setiap bagian dapur menyiapkan keperluan yang berbeda dengan mempersiapkan:
 - Informasi dari buku menu (menu harian dan hidangan a-la-carte)
 - Menyiapkan tempat kerja, meja kerja
 - Menyiapkan peralatan kerja, mesin serta bahan-bahan kerja yang diperlukan
 - Memeriksa jumlah penggunaan bahan, meringkas dengan menggunakan buku catatan harian
 - Memeriksa lemari es, chiller

- Memeriksa gudang harian
- Mengerjakan pekerjaan awal seperti mengupas, memotong, mencuci, dll.

Dengan persiapan pengolahan dapat diketahui semua pekerjaan yang dilakukan sebelum semua pekerjaan yang dilakukan sebelum dimasak atau dibumbui. Seperti membersihkan, memotong, memporsi, mengupas, memblanch, mengempukkan, mencuci. Selama melakukan persiapan perlu diperhatikan beberapa pengaruh fisik terhadap bahan makanan.

Untuk menghindari agar tidak terlalu banyak kehilangan gizi:

Bahan yang sudah dimasak lebih baik didinginkan lalu dihangatkan kembali jika akan digunakan dan jangan dihangatkan terus. Sayuran dan buah-buahan harus dicuci dengan baik, buah yang disemprot dengan bahan kimia harus dikupas sebelum dihidangkan. Selama proses pembersihan/pencucian bahan baku untuk menghilangkan bahan berbahaya/tidak menyehatkan perlu diperhatikan.

Teknik dan Cara Memasak

Teknik dan cara memasak yang biasa dilakukan oleh bagian *Food and Beverage Department* dalam hal ini *Food Product* di Hotel Gran Puri Manado didalam pengolahan makanan mulai dari *Menu Appetizer, Soup, Main Course, Dessert* baik itu makanan Eropa, makanan Indonesia, maupun Tradisional Food ada beberapa perbedaan pokok pengolahan atau memasak ini disebabkan oleh karena beberapa hal diantaranya:

1. Keadaan bahan makanan yang akan dimasak
 2. Hasil atau makanan yang akan dimasak
- Cara memasak berbeda-beda, dapat digambarkan sebagai berikut:

A. *Cooking By Moits Heat* (Cara memasak basah), misalnya:

1. Boiling
2. Simmering
3. Poaching
4. Stewing
5. Braising
6. Steaming
7. Blanching

B. *Cooking By Dry Heat* (Cara memasak kering), misalnya:

1. Grilling
2. Baking
3. Roasting
4. Deep Frying
5. Shallow Frying
6. Blancing
7. Pot Roasting

Prinsip Dasar menggunakan teknik ini, yaitu:

- a. Daging atau unggas yang dimasak dengan proses ini, hanyalah yang berkualitas baik dan lembut.
- b. Rasa dan aroma makanan dapat ditingkatkan dengan menambah bumbu dan sayuran pemberi aroma (mirepoix) pada waktu daging dimasak.

- c. Mentega yang dipergunakan perlu cukup banyak untuk proses basting dan hindari penggunaan cairan lain selama proses pot roasting berlangsung.
- d. Selama proses memasak, pan tempat memasak makanan harus tertutup rapat. Tutup dibuka beberapa saat sebelum proses berakhir guna pemberian warna saja.

Berdasarkan hasil dari data kepuasan tamu ternyata menunjukkan bahwa presentasi dari responden yang diwawancarai 60% sangat puas, sedangkan 30% puas dan 5% kurang puas dan yang 5% tidak puas. Ini terbukti dari penyajian makanan dan minuman kepada tamu selama kurun waktu 3 bulan periode 01 Mei s/d 30 Agustus 2006. (Data terlampir).

V. KESIMPULAN

Dalam pelaksanaan penelitian yang penulis jalani selama Tiga Bulan di Hotel Gran Puri Manado yaitu di Departement *Food & Beverages* khususnya di Bagian *Food & Beverages Product (Kitchen)*, penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. *Food & Beverages Product Department* merupakan suatu Departement yang terdiri dari empat section yaitu: *Main Kitchen (Hot Kitchen), Garde Manger (Cold Kitchen) Pastry dan Steward.*
2. Dalam pembuatan menu yang bertanggung jawab dalam menyusun menu yaitu Chef sedangkan yang bertanggung jawab membuat menu card yaitu F & B Manager.

Berdasarkan uraian hasil analisa dalam penulisan skripsi ini, maka penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa prosedur penyiapan *Food Product* dalam memenuhi kepuasan tamu yang dilakukan oleh *Food & Beverages Department* di Hotel Gran Puri Manado telah menunjukkan hasil yang maksimal sehingga para tamu yang menerima pelayanan makanan dan minuman merasa puas bahwa efektivitas *Food Product* ini terlihat dari data kepuasan tamu dengan didukung oleh data questionnaire yang menunjukkan bahwa tamu merasa puas dengan pelayanan makanan yang disajikan oleh *Food and Beverages Department* periode 01 Mei s/d 30 Agustus 2006.

REFERENSI

- Echlos, Jhon, 2001. *An Indonesian-English Dictionary*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- M. A. Hoetomo, 2005. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Mitra Pelajar: Surabaya.
- Budiono MA, 2006. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Dilengkapi dengan: Pedoman Umum Ejaan Bahasa Indonesia, Tata Bahasa – Pemahaman Bahasa Indonesia, Kosakata Kesusasteraan, Karya Agung, Surabaya.
- W.J.S. Purwadarminta, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Edisi Ketiga diolah kembali oleh Pusat Bahasa Departemen Pendidikan Nasional. Penerbit Balai Pustaka.

- Kamus Besar Bahasa Indonesia (*Kamus Terbaru*) Gita Media Press.
- Drs. Adi Soenarmo, MBA, 2005. *Kamus Istilah dan Perhotelan*, Penerbit Angkasa Bandung.
- Tito W. Wojowasito, S. S, MA., 2004. *Kamus Prancis Indonesia Pariwisata*, Edisi Revisi.
- Kurt Bauer, Gertrand Bauer Dwi Djelantik, 1999. *Pengetahuan, dan Pengolahan Makanan*. Percetakan Buku Sekolah Trauner VAIS.
- Pendit, Nyoman, 2005. *Glosari Pariwisata Kontemporer*. PT. Pradya Paramitha: Jakarta. 2000 (b), *Hotel Management*. SIC Surabaya. 2003. *Food Service (Tata hidang)*. SIC Surabaya. 2003. *Food Product (Pengolahan Makanan)*. SIC Surabaya
- Retno Widyati, Yuliarsih, 2002. *Higiene dan Sanitasi Umum dan Perhotelan*. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia, Jakarta Grasindo.
- Soekresno & IN.R. Pendit. 1996. *Petunjuk Praktis Pramusaji F & B Service*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Soekresno. 2001. *Manajemen Food & Beverage Service Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Sugiarto, Endar MM. 2003. *Pengantar Akomodas & Restoran*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta.
- Sulastiyono, Agus Drs. MSi. 2002. *Manajemen Penyelenggaraan Hotel*. PT. Gramedia Pustaka Utama: Jakarta
- STP Trisakti, 2005. *Pedoman Penyusunan Proyek Akhir Program DIV*. Sekolah Tinggi Pariwisata Trisakti: Jakarta
- Tarmoezi Trizno. 2001. *Profesional Hotel Front Liner*. Visipro: Jakarta.
- Wijanarko, Sony BBA. 2006. *Culinary Art (food productional)*. STP Manado: Manado
- Wojowasito. S. 1980. *Kamus Lengkap Inggris-Indonesia, Indonesia-Inggris* Hasta: Bandung.
- Yayuk Sri Perwani, SE, 2001. *Teori dan Petunjuk Praktek House Keeping untuk Akademi Perhotelan*. Make Up Room, Penerbit PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Farley Lumanauw, 2001. *Petunjuk Praktis Pelaksanaan Beverage Service di Bar Hotel*. Jakarta.
- Dhanny R. Cysso, 1997. *Praktical English Conversation for Hotel*, Divisi dari Kesaint Blanc, Penerbit VISIPRO, Jakarta-Indonesia.
- DR. James J. Spillane, 1987. *Ekonomi Pariwisata Sejarah dan Proses Pelayanan*. Penerbit Kanisius.
- Richard Sihite, S.Sos, 2000. *Ethics Communication (Etika Komunikasi)*, Penerbit SIC.

Copyright holder:
Anneke W (2022)

First publication right:
Jurnal Hospitaliti