

## Standar kualitas makanan dan minuman terhadap kepuasan tamu pada *departemen food & beverage product* di Asmila Boutique Hotel

Meity Wildanun<sup>1</sup>, Rosie Oktavia Puspita Rini<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Akademi Pariwisata Nasional Indonesia

<sup>1</sup>[meitywildanun88@gmail.com](mailto:meitywildanun88@gmail.com), <sup>2</sup>[oktaviarosie@gmail.com](mailto:oktaviarosie@gmail.com)

### Info Artikel

#### Sejarah artikel:

Diterima DDMMYY

Disetujui DDMMYY

Diterbitkan DDMMYY

#### Kata kunci:

Kualitas Makanan,  
Minuman, Kepuasan, Food  
& Beverage

### ABSTRAK

Prospek pengolahan food & beverage dalam industri perhotelan membuat hampir semua industri ini bersaing dalam mengunggulkan fasilitas food & beverage service dan food & beverage product dan semua makanan dan minuman yang ada di hotel diolah oleh food & beverage product. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar makanan dan minuman pada departemen food & beverage serta untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap standar makanan dan minuman pada departemen food & beverage di Hotel Asmila. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan analisis deskriptif. Sampel dalam penelitian ini adalah total populasi sebanyak 100 responden yang diambil secara accidental sampling tamu di Asmila Boutique Hotel. Hasil penelitian didapatkan kurangnya pengawasan dari pihak hotel pada saat bagian receiving menyeleksi atau mensortir bahan makanan yang akan disalurkan ke bagian kitchen dan store room, yang menyebabkan bahan makanan yang digunakan jauh dari standar kualitas dan tidak layak untuk dipergunakan maupun diproduksi. Kurangnya pengawasan dari staff kitchen terhadap suhu ruangan penyimpanan, Penggunaan bahan makanan yang berbahaya seperti MSG masih saja digunakan oleh bagian kitchen, Pentingnya hygiene dan sanitasi makanan untuk menunjang peningkatan standar kualitas makanan, Timbulnya berbagai dampak negatif seperti berbagai komplain dari tamu, kualitas produksi kurang bermutu, buruknya image hotel, dan food cost tinggi yang dikarenakan kurangnya pemenuhan standar kualitas makanan. dengan demikian Perlunya pengawasan oleh executive chef.

### ABSTRACT

*The prospect of food & beverage processing in the hotel industry makes almost all of these industries compete in favor of food & beverage service facilities and food & beverage products and all food and beverages in hotels are processed by food & beverage products. The aim of this research is to determine food and beverage standards in the food & beverage department and to determine consumer satisfaction with food and beverage standards in the food & beverage department at the Asmila Hotel. The research method used is a quantitative method with descriptive analysis. The sample in this study was a total population of 100 respondents taken by accidental sampling of guests at the Asmila Boutique Hotel. The research results showed that there was a lack of supervision from the hotel when the receiving department was selecting or sorting food ingredients to be distributed to the kitchen and store room, which caused the food ingredients used to be far from quality standards and not suitable for use or production. Lack of supervision from kitchen staff on the temperature of the storage room, the use of dangerous food ingredients such as MSG is still used by the kitchen department, the importance of food hygiene and sanitation to support increasing food quality standards, the emergence of various negative impacts such as sharing complaints from guests, poor quality production, poor hotel image, and high food costs due to lack of compliance with food quality standards. Thus the need for supervision by the executive chef.*

### Keywords :

Food Quality, Drinks,  
Satisfaction, Food &  
Beverage



©2019 Penulis. Diterbitkan oleh Pascasarjana, STIE Bangkinang. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi CC BY ND ( [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).)

## PENDAHULUAN

Pariwisata merupakan suatu kegiatan manusia yang melakukan perjalanan dari suatu tempat ke tempat lain dengan tujuan tertentu. Tujuan-tujuan inilah yang disebut dengan motif-motif kegiatan pariwisata, ini beraneka ragam seperti untuk rekreasi, berlibur, berobat, berdarmawisata, kemah, melihat kebudayaan suatu daerah, melihat kesenian, suku, adat dan keindahan alam bawah laut ataupun darat (Rumekso Darmadjadi : 2006/19).

Seiring dengan kemajuan teknologi saat ini, sarana dan prasarana pariwisata sudah banyak yang dikembangkan atau dibangun seperti transportasi darat, laut dan udara, sarana akomodasi seperti : Hotel, Home stay, Villa, Bungalow, Motel, restoran, cafe dan lain-lain.

Industri pariwisata merupakan industri yang memberikan pelayanan sebagai salah satu bentuk produk yang ditawarkan selain adanya produk lain dalam bentuk barang dan jasa. Akan tetapi jasa merupakan pelayanan yang lebih banyak dijual daripada produk dalam bentuk barang. Hotel adalah jenis akomodasi yang menyediakan fasilitas dan pelayanan penginapan, makan dan minum untuk umum yang tinggal untuk sementara waktu, dan dikelola secara komersial.

Kota Bandung merupakan kota pariwisata di Indonesia karena kota Bandung sudah menjadi tujuan wisata para wisatawan baik itu wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara. Destinasi wisata di kota Bandung sangat bervariasi karena banyak destinasi menarik yang bisa dikunjungi oleh wisatawan. Sehingga menarik wisatawan untuk berwisata di kota Bandung. Bisa dilihat dari data kunjungan wisatawan yang datang ke kota Bandung.

Berdasarkan data badan pusat statistic jumlah wisatawan yang

berkunjung ke Kota Bandung berdasarkan pintu masuk ke kota Bandung pada tahun 2016 dengan total 6.899.522 jiwa, pada tahun 2017 sebesar 6.960.512 jiwa dan meningkat pada tahun 2018 sebesar 7.585.345 jiwa. ([www.bandungkota.bps.go.id](http://www.bandungkota.bps.go.id))

Keharuman kota Bandung sebagai *Paris van Java* tidak terlepas dari sejarah masa lalunya. Sejak zaman kekuasaan colonial Belanda yaitu ketika MHW Daendels mempertautkan jalan Raya Pos (*Grote Postweg*, sekarang jalan Asia Afrika) dengan jalan raya-Anyer-Panarukan pada tahun 1811, Bandung sudah mulai dikenal. Apalagi setelah pembangunan Jalan Kereta Api Jakarta-Bandung tahun 1884, perkembangan Kota Bandung semakin pesat.

Tamu yang datang menginap di hotel ini kebanyakan bertujuan untuk mengadakan *meeteng*, *seminar*, *wedding party*, *usahawan*, sekaligus untuk berlibur. Perkembangan tamu yang datang menginap, *meeteng*, *wedding party*, *seminar* dari Tahun ke tahun terus mengalami kenaikan dimana sebagian wisatawan yang datang menginap berasal dari Australia, Inggris, Belanda, German dan juga tamu lokal yang mengadakan *meeteng*, dan acara-acara lainnya.

Asmila Boutique Hotel juga menawarkan banyak fasilitas mewah untuk memperkaya penginapan di Bandung. Hotel ini menyediakan kotak (*safety box*) yang aman, layanan kamar (*room service*), bar, kolam renang, layanan laundry, Lift untuk menjamin kenyamanan terbaik bagi para tamu, dan terdapat 198 kamar. Sebagai salah satu perusahaan yang bergerak dalam industri jasa yang tujuan utamanya menciptakan kepuasan bagi para tamu dan mendapatkan keuntungan bagi pihak hotel syarat utamanya yaitu profesionalisme dalam meningkatkan sumber daya manusia yang berkualitas

sesuai dengan bidang profesionalnya yang merupakan faktor penting keberhasilan hotel dalam mencapai tujuannya. Salah satu departemen yang memiliki peranan penting meningkatkan usaha perhotelan adalah food & beverage departemen.

Penilaian para pengusaha hotel jauh berbeda dari sebelumnya yang hanya mengandalkan fasilitas akomodasi ( kamar ) yang mereka miliki sebagai satu-satunya sumber penghasilan hotel dan pengusaha hotel dapat dilihat dari potensi tinggi food & beverage departemen sebagai alternatif lain sumber penghasilan hotel. Cerahnya prospek pengolahan food & beverage dalam industri perhotelan membuat hampir semua industri ini bersaing dalam mengunggulkan fasilitas food & beverage service dan food & beverage product dan semua makanan dan minuman yang ada di hotel diolah oleh food & beverage product.

Pengelolaan food & beverage departemen secara profesionalisme akan menghasilkan hidangan yang berkualitas dalam rasa dan penampilan. Profesionalisme berarti menguasai penuh profesi dan segala aspeknya, sama halnya dengan seorang food handler ( chef cook ) harus dapat menguasai pekerjaannya. Hal tersebut tidak lepas dari kemampuan dan keahlian seorang juru masak yang harus menguasai teori yang ada serta mampu mempraktikkannya dengan baik masalah yang sering muncul di food & beverage product contohnya di Asmila Boutique 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, standar dalam hal ini adalah dari segi rasa dan penampilan. Rasa dan penampilan yang

dihasilkan bisa berbeda-beda sehingga orang bisa berkreasi terhadap makanan yang mereka hasilkan, tetapi untuk meningkatkan suatu hidangan tetap membutuhkan standar. Baik standarisasi kualitas produk dan standarisasi penyimpanan produk agar operasional suatu outlet tidak mengalami kebangkrutan.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui standar makanan dan minuman serta untuk mengetahui kepuasan konsumen terhadap standar makanan dan minuman pada departemen food & beverage di Hotel Asmila Boutique.

## **METODE PENELITIAN**

Pada penelitian ini, jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif observasional. Lokasi yang dipilih dalam melakukan penelitian ini adalah di Asmila Boutique Hotel. Waktu pengambilan data penelitian dilaksanakan pada bulan November-Desember 2019. Teknik pengumpulan data menggunakan metode observasi dan menggunakan wawancara mendalam kepada konsumen. Analisa data dalam penelitian ini bersifat univariat untuk melihat gambaran kepuasan konsumen terhadap standar makanan dan minuman pada departemen food & beverage di Hotel Asmila Boutique.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Hasil Penelitian**

Dalam dunia perhotelan hubungan kerja sama sangat penting diantara setiap departemen yang ada di hotel sangat memegang peran penting. Dengan adanya kerja sama yang baik dapat memperlancar operasional hotel karena masing-masing departemen tidak bisa berdiri sendiri karena saling terkait dan bergantung. Oleh sebab itu hubungan kerja sama

sangat memegang peranan penting. Hubungan yang berlandaskan saling menghormati dan saling menghargai akan tugas dan tanggung jawab akan meningkatkan loyalitas dan kedisiplinan. Loyalitas merupakan modal yang sangat penting, tidak ada perusahaan yang bertahan lama tanpa loyalitas karyawannya. Loyalitas adalah sikap yang ada pada diri seseorang yang dalam pekerjaannya melakukan dengan penuh tanggung jawab. Tanpa loyalitas ini syarat-syarat lain menuju keberhasilan pekerjaannya tidak akan mendorong untuk menuju sukses. Bukan hanya loyalitas yang memegang peranan penting namun juga kedisiplinan, dengan memiliki kedisiplinan yang tinggi maka diharapkan peraturan-peraturan yang ditetapkan akan ditaati, dan adanya kedisiplinan tersebut akan diharapkan pekerjaan yang dilakukan dengan efektif dan efisien. Kerja sama pada hotel memiliki tujuan dan manfaat yaitu untuk mencapai jalannya operasional dengan baik sedangkan manfaat dari kerja sama tersebut adalah sebagai media pemberian informasi dan pandangan atau pendapat dengan kejelasan informasi tersebut karyawan akan siap menangani tugas-tugasnya dan tanggung jawab yang akan diberikan pada tamu dan hotel. Hubungan dan kerjasama antar bagian atau departemen yang baik, akan mengakibatkan lingkungan kerja yang nyaman, sehingga pelayanan yang diberikan oleh setiap karyawan akan terasa lebih maksimal dan hal ini akan menyebabkan kepuasan terhadap tamu. Apabila hal tersebut sudah tercapai maka semua orang yang terlibat akan merasakan manfaatnya. Adapun berbagai bentuk kerjasama antar departemen yang terdapat di hotel sebagai berikut :

a. *Food And Beverage Product* dengan *Housekeeping*

Berikut ini adalah hubungan kerja yang terjadi antara *F&B Product Department* dengan *Housekeeping Department*, antara lain :

1. Pemberian informasi untuk pelayanan khusus mengenai makanan dan minuman di kamar dan di ruangan hotel.
2. Pemberian informasi untuk penyiapan keperluan kamar (seperti air es) dan lain sebagainya.

b. *Food And Beverage Product* dengan *Engineering*

Berikut ini adalah hubungan kerja yang terjadi antara *F&B Product Department* dengan *Engineering Department*, antara lain :

1. Karyawan *engineering* memberikan informasi tentang kerusakan alat-alat/mesin yang ada di *F&B Product*.
2. Selain itu juga hubungan kerjasama yang baik perlu dipelihara dengan bagian *purchasing* untuk pengadaan/pembelian dan penyiapan bahan-bahan makanan, selain itu juga perlu dibina hubungan dari kerjasama yang baik dengan bagian *personalia, accounting, keamanan* dan lain-lain.

c. *Food And Beverage Service* dengan *F&B Product*

Berikut ini adalah hubungan kerja antara *F&B Service Department* dengan *F&B Product Department*, antara lain :

1. Memberikan informasi mengenai pesanan makanan dan minuman oleh tamu, yang harus disiapkan oleh *F&B Product*.
2. Memberikan informasi mengenai jumlah pesanan

makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu.

d. *Front Office* dengan *Food And Beverage Product*

Berikut ini adalah hubungan kerja antara *Front Office Department* dengan *F&B Product Department*, antara lain :

1. Pemberian informasi tamu, sehingga diharapkan *Department F&B Production* dapat membuat rencana tentang penjualan makanan dan minuman. Penyiapan bagi tamu-tamu (vegetarian) dan lain sebagainya.

## Pembahasan

### **Proses pemesanan, penyaluran dan penyimpanan bahan makanan dalam memenuhi standar kualitas makanan pada departemen F&B product di Asmila Boutique Hotel**

Prosedur pemesanan dan penyaluran bahan makanan pada departemen F&B Keterangan : Bahan makanan yang dipesan oleh kitchen menggunakan *form food requestion*. Yang bertugas mengisi *form food requestion* adalah Executive Chef, *form Store Room Purchasing Supplayer Kitchen Ricieving Accounting Department*. *Food Requestion* yang telah disetujui oleh General Manager tersebut, kemudian disalurkan ke bagian *purchasing*, bagian *purchasing* kemudian mengorder bahan makanan dari berbagai *supplayer* dengan mempergunakan *form* yaitu *purchase requestion*, selain mengorder bahan makanan melalui *purchasing*, kitchen juga memesan bahan makanan kepada *store room requestion* dengan menggunakan *form store room requestion*. Demikian juga dengan bagian *store room* jika memesan bahan

makanan harus melalui *purchasing* dahulu. Setelah bahan makanan diorder, tugas *supplayer* adalah menyalurkan bahan makanan yang sudah dipesan ke bagian *receiving*. Tugas bagian *receiving* adalah menyeleksi bahan makanan dan menghitung total jumlah harga semua bahan makanan yang telah dipesan tersebut dan menyerahkan total harga dari bahan makanan yang telah dipesan kepada bagian *accounting department*. Ketika penulis melakukan pengamatan, sering kali terjadi hal-hal yang tidak sesuai dengan yang penulis pelajari pada saat perkuliahan. *product* di Asmila Boutique Hotel adalah sebagai berikut:

1. *Intern kitchen transfer* yaitu *form* yang digunakan untuk meminta atau mentransfer suatu bahan makanan, baik itu bahan mentah maupun barang jadi dari departemen *section* satu dengan yang lainnya.
2. *Food requestion* yaitu formulir yang digunakan untuk mencatat permintaan kebutuhan bahan baku yang diperlukan oleh masing-masing *section*.
3. *Additional market list* yaitu formulir yang digunakan untuk mencatat permintaan pembelian bahan makanan tambahan yang diserahkan ke bagian *purchasing*.
4. *Store room requestion* yaitu formulir yang digunakan untuk mencatat pemesanan bahan makanan ke bagian *store room*.
5. *Daily market list* yaitu formulir untuk mencatat kebutuhan bahan makanan sehari-hari yang akan dibeli oleh kitchen

Prosedur penyimpanan bahan makanan pada Departemen F & B Product di Asmila Boutique Hotel. Pada saat bahan-bahan makanan seperti sayuran, buah-buahan maupun jenis

makanan berupa daging, masuk kedalam kitchen, petugas atau staff kitchen sectionlah yang bertugas untuk memasukkan dan mengatur bahan-bahan makanan tersebut kedalam chiller dimasing-masing section sesuai dengan bahan-bahan makanan yang telah diorder oleh kitchen.

Dalam hal kitchen menerapkan hal standar sistem penyimpanan yang dikenal dengan istilah FIFO, yaitu first in first out. Yang dimana bahan makanan yang dimasukkan paling awal itulah yang digunakan atau dikeluarkan paling awal dan sebaliknya. Sistem ini digunakan untuk penyimpanan bahan-bahan makanan yang mudah rusak. Sistem ini digunakan untuk mencegah bahan makanan tersebut tidak mudah busuk dan untuk menghindari bahan makanan tersebut terkontaminasi ( pengotoran bahan makanan ), dan petugas kitchenlah yang terlebih dahulu membersihkan chiller ( ruangan penyimpanan ), terkadang petugas kitchen section tidak memenuhi standar sistem penyimpanan tersebut.

Petugas tersebut mempergunakan bahan makanan yang baru saja diterima dari suplayer, dan enggan mempergunakan bahan makanan yang masuk dahulu ke ruang penyimpanan, alasannya karena bahan tersebut tidak segar. Hal ini sudah menyalahi standar sistem operasional production. Dan sebab itu hasil produk yang telah dihasilkan kurang berkualitas dan tidak sesuai dengan standar kualitas yang telah ditentukan.

### **Penerapan Faktor Pengukur Standar Kualitas Makanan Pada Departmen Food & Beverage product di Asmila Boutique Hotel**

Tidak terjadi pemalsuan makanan (No Food Adulteration )pihak hotel tidak pernah melakukan pemalsuan makanan kepada para tamu, baik itu

yang diproduksi sendiri maupun yang disalurkan pihak suplayer.

1. Mempunyai nilai gizi yang baik, pihak hotel khususnya bagian food & beverage product sudah memenuhi dan memperhitungkan nilai gizi yang terkandung didalam bahan makanan baik itu yang disajikan secara langsung maupun yang telah diproduksi terlebih dahulu.
2. Tidak terjadi pengotoran makanan ( No Food Contamination ) pada saat penulis melakukan pengamatan, pengotoran bahan makanan sering terjadi. Hal ini disebabkan karena pengolahan makanan yang salah oleh staff kitchen, kotornya ruangan penyimpanan yang digunakan untuk menyimpan bahan makanan, serta penggunaan bahan makanan yang tidak dicuci atau dibersihkan terlebih dahulu.
3. Tidak terjadi pembusukan makanan ( No Food Decomposition ) pembusukan bahan makanan sering kali terjadi pada saat penulis melakukan pengamatan. Hal ini dikarenakan kurangnya pengawasan oleh staff kitchen terhadap suhu ruangan pendingin ( chiller ) yang digunakan untuk menyimpan bahan makanan, bila suhu tidak sesuai, maka bahan makanan yang disimpan akan cepat mengalami pembusukan. Bahan makanan yang disimpan seharusnya ditata dan diatur sesuai tempatnya agar tidak terjadi tumpang tindih antara bahan makanan yang satu dengan yang lainnya. Tetapi hal tersebut tidak dihiraukan sama sekali, bahan makanan tersebut langsung saja dimasukkan tanpa pengaturan oleh staff kitchen yang bersangkutan.
4. Tidak mengandung racun ( No Food Intoxication & Infection ) pada saat penulis melakukan praktek, bagian

kitchen masih saja menggunakan bahan makanan seperti Monosodium Glutamate ( MSG ). Bahan makanan tersebut bila dikonsumsi secara berlebihan, maka akan mengakibatkan keracunan seperti muntah-muntah dan perut mual. Dan apabila dikonsumsi secara terus-menerus akan mengakibatkan kanker

### **Proses Atau Tahap Yang Harus Dilakukan Oleh Staff Kitchen Dalam Menjaga Kebersihan Bahan Makanan Untuk Memenuhi Standar Kualitas Makanan Pada Departmen Food & Beverage Product Di Asmila Boutique Hotel**

Dalam pemenuhan standar kualitas makanan pada food & beverage departmen di Hotel Golden Palace, hygiene dan sanitasi makanan merupakan syarat utama. Oleh sebab itu kebersihan maupun kesehatan makanan adalah suatu hal yang sangat penting yang harus dilakukan oleh seluruh staff kitchen dalam memenuhi standar kualitas makanan. Ada beberapa proses atau tahap yang harus dilalui staff kitchen dalam menjaga kebersihan bahan makanan sebagai berikut :

A. Senantiasa bahan makanan untuk pemenuhan standar kualitas makanan

#### 1. Washing (dicuci)

Bahan makanan seperti sayur-sayuran dan buah-buahan, dicuci sebelum dipergunakan atau dikonsumsi, tujuannya untuk membebaskan makanan tersebut dari bibit penyakit dan kotoran lainnya dari lingkungan dimana bahan tersebut tumbuh. Tetapi pada saat training dan melakukan pengamatan, penulis jarang sekali menemukan petugas melakukan proses washing atau

pencucian bahan makanan, terutama sayuran dan buah-buahan.

#### 2. Peeling (dikupas)

Bahan makanan yang telah dicuci memerlukan proses pengupasan yang berarti membuang kulit luar dan membuang bagian-bagian yang tidak diperlukan.

#### 3. Cutting (dipotong)

Bahan-bahan makanan yang telah dikupas oleh staff kitchen kemudian dipotong sesuai kebutuhan. Potongan-potongan sayur atau daging dalam pengolahan makanan mempunyai nama dan bentuk sendiri.

#### 4. Cooking (pemasakan)

Proses ini dilakukan oleh staff kitchen dimana api atau panas diterapkan pada makanan yang dimasak, sehingga makanan tersebut aman dikonsumsi.

B. Hygiene bahan makanan dalam memenuhi standar kualitas makanan sebagai petugas kitchen, mempergunakan bahan-bahan makanan yang aman dikonsumsi oleh para tamu, sangat penting dan harus dilakukan. Bahan-bahan makanan yang tidak baik untuk dikonsumsi karena mengandung zat-zat kimia yang beracun dan dapat menimbulkan kanker seperti penyedap makanan, seperti Monosodium Glutamate ( MSG ), Sodium Bisulfite, dan Sodium Acid Pyrophosphate ( zat-zat ini bisa digunakan sebagai antioksidan dan bahan untuk memutihkan kentang ) dapat diganti dengan gula dan garam sebagai alternatif untuk menyedapkan masakan. Begitu juga pada pembuatan kue ataupun roti. Bahan-bahan seperti pemanis buatan ( glukosa ), tartar,

phosphate, dll sama sekali tidak dianjurkan untuk digunakan, karna dapat membangkitkan gas karbondioksida saat kue atau produk lainnya dipanggang atau dioven. Pada kitchen Hotel Golden Palace masih saja terdapat petugas kitchen yang mempergunakan bahan penyedap makanan seperti MSG ( Monosodium Glutamate ) dalam proses memasak, hal ini sudah menyalahi standar kualitas makanan yaitu mengenai makanan yang tidak mengandung racun ( No Food Intoxication & Infection).

#### **Dampak Yang Ditimbulkan Apabila Tidak Terpenuhinya Standar Kualitas Makanan Pada Departmen Food & Beverage Product Di Asmila Boutique Hotel**

Setiap staff kitchen harus bertanggung jawab pada sectionnya masing-masing dan menjaga mutu atau kualitas makanan atau hidangan yang diproduksi tetap baik dan memenuhi standar. Apabila tidak adanya tanggung jawab dari petugas kitchen maka hal-hal yang tidak diinginkan dapat terjadi. Berikut dampak yang ditimbulkan apabila tidak terpenuhinya standar kualitas makanan pada Departmen Food & Beverage Product di Hotel Golden Palace sebagai berikut :

A. Terjadinya berbagai complain dari para tamu

Ketika staff kitchen menghidangkan masakan yang tidak memenuhi standar kualitas makanan, sebagai contoh ketika melakukan pengamatan, susu yang dihidangkan pada saat breakfast oleh staff gardemanger section tersebut ternyata sudah basi atau tidak layak untuk dikonsumsi oleh para tamu, hal ini tidak diketahui oleh staff yang bersangkutan. Sehingga pada

saat itu seorang tamu memberikan complain kepada waiter.

B. Kualitas produk kurang bermutu

Hal ini bisa saja terjadi ketika salah seorang staff gardemanger digantikan tugasnya oleh seorang staff main kitchen section, maka hasil produksi salad yang dihasilkan jauh berbeda dengan hasil produksi yang dihasilkan oleh staff gardemanger section. Walaupun produk tersebut diolah berdasarkan recipe ( resep ) yang ada, hal ini tentu menyebabkan produk yang dihasilkan tidak berkualitas atau tidak bermutu. Kejadian ini terjadi karena pergantian atau peralihan shift yang tidak menentu oleh Executive Chef.

C. Buruknya citra atau image

Hotel ketika hidangan yang dihasilkan tidak memenuhi standar kualitas makanan yang telah ditetapkan, maka para tamu hotel akan menyatakan keluhan dan complain terhadap hal-hal tersebut.

Ketika tamu merasa tidak puas terhadap hidangan yang dihasilkan oleh staff kitchen section, maka tidak menutup kemungkinan jika para tamu tidak akan lagi berkenan menginap di hotel dan akan menyampaikan kritikan-kritikan bahwa hidangan yang disajikan oleh Hotel Golden Palace tidak memenuhi standar kualitas. Hal ini akan menyebabkan citra atau image hotel dimata dunia akan buruk.

D. Food Cost yang tinggi

Apabila bahan makanan yang telah diproses tidak memenuhi standar kualitas makanan, maka makanan tersebut tidak tepat guna atau tidak dapat digunakan. Makanan yang tidak tepat guna tersebut tidak dapat digunakan atau dijual kepada tamu

dan karena hal tersebut terjadi pemborosan penggunaan bahan baku makanan. Sehingga menyebabkan pembelian bahan-bahan makanan menjadi meningkat, sementara penjualan produksi makanan menjadi menurun, hal tersebutlah yang menyebabkan food cost semakin tinggi. Cost adalah perbandingan atau biaya produksi dengan harga jual dikalikan 100%, semakin tinggi food cost, maka semakin kecil keuntungan dari perusahaan.

### KESIMPULAN

1. Kurangnya pengawasan dari pihak hotel pada saat bagian receiving menyeleksi atau mensortir bahan makanan yang akan disalurkan ke bagian kitchen dan store room, yang menyebabkan bahan makanan yang digunakan jauh dari standar kualitas dan tidak layak untuk dipergunakan maupun diproduksi
2. Kurangnya pengawasan dari staff kitchen terhadap suhu ruangan penyimpanan serta tidak adanya pengaturan bahan makanan ketika bahan makanan tersebut akan dimasukkan ke ruangan penyimpanan ( chiller ), hal ini menyebabkan seringnya terjadi pembusukan pada bahan makanan tersebut.
3. Penggunaan bahan makanan yang berbahaya seperti MSG masih saja digunakan oleh bagian kitchen, hal ini sangat bertentangan dengan penerapan standar kualitas makanan yang bahan makanannya digunakan tidak mengandung racun.
4. Pentingnya hygiene dan sanitasi makanan untuk menunjang peningkatan standar kualitas makanan yang diproduksi oleh food & beverage product di Asmila Botique Hotel
5. Timbulnya berbagai dampak negatif seperti berbagai komplain dari tamu, kualitas produksi kurang bermutu, buruknya image hotel, dan food cost tinggi yang dikarenakan kurangnya pemenuhan standar kualitas makanan pada departmen food & beverage product di Asmila Boutique Hotel

### DAFTAR PUSTAKA

Darsono Agustinus, 1992. Kantor Depan Hotel (Front Office), Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Happy Marpaung, 2002, Pengetahuan Kepariwisata, Edisi Revisi. Bandung: ALFABETA

Poerwardarminta W.J.S., 1996, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta: PN Balai Pustaka

Rumekso , 2001 , Housekeeping Hotel Manajemen Penyelenggara Yogyakarta: , Andi

Sulistiyono Agus , 1999 , Hotel , Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi, Bandung.: ALFABETA ,

Shadily Hasan dan Jhon M . Echlos , 1999, Kamus Indonesia – Inggris, Jakarta: PT Gramedia

Shadily Hasan dan Jhon M. Echlos , 1999 , Kamus Inggris – Indonesia. Jakarta: PT Gramedia

Yayuk Sri Perwani, 1999 , Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room, Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama

Darsono Agustinus, 1992. Kantor Depan Hotel (Front Office). Jakarta: PT. Gramedia Widiasarana Indonesia

Happy Marpaung, 2002. Pengetahuan Kepariwisata Edisi Revisi. Bandung: ALFABETA

Poerwardarminta W.J.S., 1996, Kamus Umum Bahasa Indonesia, Jakarta: PN Balai Pustaka

Rumekso, 2001, Housekeeping Hotel, Manajemen Penyelenggara Yogyakarta: Andi

Sulistiyono Agus, 1999. Hotel , Seri Manajemen Usaha Jasa Sarana Pariwisata dan Akomodasi. Bandung: ALFABETA

Shadily Hasan dan Jhon M . Echlos , 1999, Kamus Indonesia-Inggris. Jakarta: PT Gramedia , Jakarta

Shadily Hasan dan Jhon M. Echlos, 1999. Kamus Inggris-Indonesia. Jakarta: PT Gramedia Jakarta.

Yayuk Sri Perwani, 1999. Teori dan Petunjuk Praktek Housekeeping untuk Akademi Perhotelan Make Up Room. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama