

**UPAYA FOOD PRODUCTION DEPARTMENT DALAM MENGOLAH DAN
MENYAJIKAN MAKANAN DI HOTEL BERBINTANG
(Studi Kasus di Hotel Hotel Royal Darmo Malioboro)**

Choirun Rashida Rizki ¹, Aulia Firmansyah ²

Universitas Bina Sarana Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika,
crashida.rizki@gmail.com¹, aulia.ufy@bsi.ac.id²

Abstrak

Food production department di hotel berbintang di daerah Yogyakarta berperan penting dalam mengolah dan menyajikan makanan. Berdasarkan review guest comment dan review online travel agent tentang makanan yang dipesan tamu baik ala carte atau room service, komentar dalam menyajikan makanan tidak konsisten (sering berubah) dan rasa tidak sesuai dengan harapan tamu. sehingga menimbulkan pada keluhan tamu. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dokumentasi dan studi pustaka. Hasil dari penelitian ini menjelaskan bahwa, tugas dan tanggungjawab food production department adalah mengolah dan menyajikan makanan serta menyiapkan bahan makanan untuk menu makanan di hari selanjutnya, kendala yang dihadapi food production department dalam mengolah makanan adalah belum adanya standar resep dan kurangnya bahan masakan, kurang sumber daya manusia dan kurangnya berkomunikasi antar departemen, kendala food production department dalam menyajikan makanan yaitu belum menerapkan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan. Upaya yang dilakukan food production department dalam mengolah dan menyajikan makanan yaitu menerapkan standar resep, menerapkan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan, memperbaiki komunikasi dengan front office department dan food and beverage service department, serta membuka atau memanggil daily worker atau casual saat adanya event.

Kata Kunci : Cook; Food Product; Mengolah; Menyajikan Makanan; SOP

1. PENDAHULUAN

Pariwisata di Indonesia merupakan salah satu sektor yang memiliki potensi besar untuk mendukung roda perekonomian negara. Berbagai lokasi wisata dengan beragam budaya yang melekat dapat ditemukan di sepanjang wilayah Indonesia yang menarik perhatian pengunjung, baik wisatawan lokal maupun wisata asing, hal ini menjadi pengembangan pariwisata di Indonesia hingga saat ini. Prasmul tourism dalam (Indiyati dkk, 2018:204). Pada tahun 2009 pemerintah membuat program Wonderful Indonesia atau Pesona Indonesia dengan ini pemerintah menunjukkan keseriusannya dalam meningkatkan sektor pariwisata dan ekonomi wisata. Hal ini juga di dukung banyaknya infra struktur dalam dunia pariwisata baik dari segi bangunan dan kuliner. (Muljadi dan Andri, 2014:9). Dalam infrastruktur dunia pariwisata berkembang sangat pesat, salah satunya adalah dunia perhotelan.

Hotel merupakan salah satu alat

pemasaran dalam industri wisata yang sedang berkembang sangat pesat. Hotel menyediakan beberapa fasilitas yang ada seperti, restoran yang menyediakan aneka ragam makanan dalam kualitas yang baik. Hotel memiliki beberapa departemen salah satunya adalah food and beverage department. Food and Beverage department adalah salah satu outlet yang ada dalam kegiatan operasional hotel, dimana departemen ini menyediakan produk layanan jasa di bidang makanan dan minuman. Food and Beverage department dibagi menjadi dua bagian yaitu food and beverage product dan food and beverage service. Food and beverage service merupakan bagian yang bertanggung jawab dan bertugas memberikan pelayanan terhadap tamu baik room service atau di restoran. Selain itu food and beverage service juga bertugas menawarkan atau menjualkan produk makanan dan minuman yang telah disiapkan oleh hotel tersebut. Food and Beverage Product merupakan bagian yang bertanggungjawab dan bertugas dalam mengolah dan menyajikan makanan di hotel,

memberikan berbagai macam produk makanan mulai dari appetizer (makanan pembuka), soup, main course (makanan utama), dessert (makanan penutup). Dalam penyajian dan pengolahan makan diperlukan bahan makanan yang berkualitas, penyimpanan yang baik serta pengolahan dan penyajian yang tepat agar kandungan gizi, tampilan makanan tidak rusak.

Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta salah satu hotel bintang 4 yang berlokasi di Kemitiran Kidul yang tidak jauh dari wisata di Yogyakarta. Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta ini berbeda dengan hotel lainnya, hotel ini menawarkan hidangan makanan nusantara atau traditional food. Salah satu menu nusantara atau traditional food yang disediakan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta, yaitu, bubur jawa, bubur manis, gudeg, bubur sagu, sop buntut, dan berbagai macam menu lainnya. Selain menu nusantara Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta menyediakan menu continental seperti, fish and chips, pasta, dan berbagai macam menu lainnya.

Berdasarkan wawancara executive chef mengenai pengolahan dan penyajian makanan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta, setidaknya ada beberapa keluhan tamu terhadap beberapa permasalahan yang diungkapkan yaitu, tentang pengolahan dan penyajian makanan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta. Berdasarkan dari review (penilaian) guest comment (formulir komentar tamu) tentang makanan yang dipesan tamu baik ala carte dan room service. Komentar yang sering ditemui dalam guest comment adalah makanan, komentar tentang penyajian yang tidak konsisten (sering berubah) dalam menu yang sama, rasa yang tidak sesuai dengan harapan tamu. Sedangkan tentang penilaian makanan dan review (penilaian) tamu secara online melalui rating online travel agent (OTA), ditemukan beberapa keluhan tamu tentang pengolahan dan penyajian makanan yang kurang baik. Sehingga hal tersebut berdampak terhadap penurunan penjualan dan pendapatan pada Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta, dengan ini departement food and beverage product merupakan salah satu departement yang sensitif dalam bidang Hospitality Industri.

Berdasarkan permasalahan yang telah dipaparkan yang terjadi di departement food

and beverage product Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta, Penulis ingin melakukan penelitian berjudul “Upaya Food Production Department Dalam Mengolah dan Menyajikan Makanan di Hotel Berbintang (Studi Kasus di Hotel Hotel Royal Darmo Malioboro)”

2. TINJAUAN PUSTAKA

Hotel

Berdasarkan Parpostel Nomor : KM.94/HK.103/MPPT-87 dalam (Muljadi dan Andri, 2014:193) “Hotel merupakan jenis akomodasi yang mempergunakan seluruh bangunan atau sebagian bangunan untuk menyediakan jasa pelayanan penginapan, makan dan minum serta jasa memenuhi ketentuan persyaratan”. Menurut American Hotel and Motel Association dalam (Sumarsono, 2014:12) “Hotel adalah suatu tempat di mana di sediakan penginapan, makanan dan minuman, serta pelayanan lainnya, untuk disewakan bagi para tamu atau orang-orang yang tinggal sementara waktu”. Sedangkan menurut Bargyono dalam (Sarlianto dan Siti, 2018:16) “Hotel adalah jenis akomodasi yang dikelola secara komersial dan profesional, disediakan bagi setiap orang untuk mendapatkan pelayanan ,penginapan makan dan minum serta pelayanan lainnya.”

Berdasarkan uraian yang telah di paparkan penulis mengambil kesimpulan bahwa hotel adalah alat akomodasi yang bersifat komersial dan profesional serta menyediakan jasa pelayanan penginapan, makanan dan minuman, serta fasilitas yang ada di hotel tersebut.

Food and Beverage Department

Menurut (Utama, 2015:86) “Food and beverage adalah suatu departemen yang ada di hotel. Departemen ini merupakan departemen yang penting yang menghasilkan keuntungan lebih selain kamar.”

Menurut (Novitasari dan Yulianto, 2016:2) food and beverage department terbagi menjadi dua seksi besar yang saling bergantung satu sama lain dan harus saling bekerjasama, dua bagian tersebut :

1. Food and beverage service yang bertugas dan bertanggungjawab dalam pelayanan dan penyajian makanan dan minuman yang dibutuhkan oleh tamu.

2. Food and beverage product yang bertugas dan bertanggungjawab tersedianya makanan dan minuman non alkohol yang diperlukan untuk tamu yaitu, dengan memasak bahan mentah yang menjadi suatu hidangan yang siap di sajikan ke tamu.

Menurut (Komar, 2014:309) “food and beverage department adalah salah satu departemen dalam hotel yang bertugas dan bertanggungjawab dalam hal pelayanan (service), penyediaan (production) makanan dan minuman untuk tamu-tamu baik yang menginap di hotel atau tamu-tamu dari luar hotel.”

Berdasarkan uraian di yang telah dipaparkan departemen food and beverage merupakan departemen yang bertanggung jawab dalam menyediakan serta mengolah makanan dan minuman. Department food and beverage product adalah salah satu departemen yang memberikan kontribusi pendapatan dalam penjualan yang cukup besar selain kamar.

Food and Beverage Product

Menurut (Komar, 2014:35) “Food and beverage product adalah suatu departemen dalam organisasi hotel yang termasuk dalam food and beverage department yang mana food and product adalah bagian yang memproduksi makanan dan minuman.” Menurut Soekreno dalam (Yusnita dan Atun, 2013 : 69) “Pengertian food and beverage product yang dihasilkan organisasi food and beverage adalah totalitas dari makanan dan minuman dan seperangkat atribut lainnya, termasuk di dalamnya adalah rasa, warna, aroma makanan, harga.”

Berdasarkan Sulistiyono dalam (Huda dan Jati, 2015:46) mengatakan bahwa : Food and beverage merupakan aktivitas yang berkaitan dengan penyediaan pelayanan makanan dan minuman, maka bagian makanan dan minuman ini dapat dikatakan suatu bagian hotel yang paling kompleks dalam arti jumlah karyawan yang dibutuhkan, penghitungan pendapatan dan biaya, dan pengendalian yang harus dilakukan oleh manajemen.

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan food and beverage product merupakan departemen yang memproduksi dan bertanggungjawab dalam bidang makanan dan minuman.

Tugas dan Tanggung Jawab Cook

Tugas dan tanggungjawab seorang cook menurut (Arika, 2015:34) yaitu “seorang cook

bertanggungjawab untuk memasak serta menyajikan, jika ada pesanan dari tamu dan acara yang ada di hotel dan mempersiapkan bahan makanan untuk masakan besok.” Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan peneliti mengambil kesimpulan bahwa tugas seorang cook adalah mengikuti aturan dalam bekerja serta tugas yang telah disiapkan seperti menyiapkan bahan makanan, memasak, serta menyajikan makanan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penulis memakai metode penelitian deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor, dalam (Sujarweni, 2014:19) “Menjelaskan bahwa penelitian kualitatif adalah salah satu prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa ucapan atau tulisan dan perilaku orang-orang yang diamati”. Peneliti menggunakan metode ini untuk mengidentifikasi tentang pengolahan dan penyajian makanan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta. Desain penelitian dapat dilihat melalui studi pendahuluan yang memberi gambaran mengenai permasalahan pada food and beverage product department di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta. Mengidentifikasi dan rumusan masalah pada pengolahan serta penyajian dan mengambil sample pada rating OTA (Online Travel Agent) dan guest comment, menganalisis permasalahan yang sering muncul di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta. Menyimpulkan permasalahan serta solusi permasalahan yang terjadi.

Tempat dan Waktu

Penelitian ini di lakukan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta yang berlokasi Jl. Kemitiran Kidul No.54, Pringgokusuman, Gedong Tengen, Kota Yogyakarta, Daerah Istimewa Yogyakarta 55272, Indonesia Phone: +62 274 447001 Phone:+622744470017, Fax:Email:reservation@royaldarmo.com. Penelitian dilakukan di food and beverage product department selama tiga bulan, yaitu dari tanggal 26 Mei 2022 sampai 30 November 2022. Peneliti berperan sebagai cook helper.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang penuli lakukan yaitu diantaranya:

1. Observasi (Observation)

Pengertian observasi atau pengamatan

(observation) menurut Kartono dalam (Putra dan Endang, 2015:11) mengatakan bahwa “studi yang disengaja dan sistematis tentang fenomena sosial dan gejala-gejala psikis dengan jalan pengamatan dan pencatatan”. Observasi dapat menjadi teknik pengumpulan data secara ilmiah dan pengamatan sesuai jalannya kegiatan. Peneliti mengumpulkan data dengan mengamati langsung ke lokasi penelitian serta mengamati permasalahan yang terjadi seperti, belum menerapkan standar plating, belum adanya resep yang jelas dalam pengolahan, terbatasan peralatan pada food and beverage product di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta.

2. Wawancara (Interview)

Wawancara menurut Nazir dalam (Putra dan Endang, 2015:11) “adalah suatu proses memperoleh keterangan untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab sambil tatap muka antara narasumber dan penanya dengan menggunakan alat yang dinamakan interview guide (panduan wawancara)”. Peneliti melakukan wawancara atau tanya jawab dengan pihak-pihak terkait agar memperoleh data lebih detail. Terdapat tiga narasumber dan diambil pada tanggal 5 April 2019 dengan bapak Waro selaku Executive chef dengan topik mengenai pengolahan dan penyajian makanan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta, bapak Firman selaku Chef dengan topik mengenai mengolah dan menyajikan makanan kepada tamu dan seringnya meng-cancel secara mendadak di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta, dan bapak Fadil selaku Daily Worker dengan topik mengenai Harus adanya standar operasional dalam pengolahan maupun penyajian, upaya mengatasi hal ini terjadi.

3. Dokumentasi (Documentation)

Menurut (Sugiyono, 2014:240) “Dokumentasi merupakan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dokumentasi dilakukan dengan cara mengambil data di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta meliputi, struktur organisasi food and beverage product, standar operasional prosedur plating, gambar saat pengambilan data dan mengikuti kegiatan food and product di luar hotel, brosur, restaurant, set up menu di restaurant.

4. Studi Pustaka (Literature

Review)

Menurut Nazir dalam (Widiyanto dan Citra, 2018:27) “Studi pustaka merupakan sumber data sekunder yang akan mendukung dalam penelitian, juga diperlukan untuk mengetahui sampai kemana ilmu yang berhubungan dengan penelitian telah berkembang”. Penulisan dalam peneliti menggunakan buku-buku referensi yang terkait dengan penulisan laporan diantaranya: buku pariwisata dan perhotelan serta beberapa artikel dari internet sebagai acuan penulisan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah dan Perkembangan Perusahaan

Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta sebuah usaha yang bergerak dibidang pariwisata khususnya hotel. Terletak di Jl. Kementiran Kidul No 54 Pringgokusuman (Malioboro) Yogyakarta, 55272. Hotel ini terletak 0,9 km dari jalan malioboro, dekat dengan Keraton Yogyakarta dan stasiun kereta api tuju Yogyakarta. Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta merupakan hotel bintang empat yang memiliki fasilitas diantaranya, mempunyai kapasitas 140 room, meliputi berbagai tipe room yaitu, Superior, Deluxe, Junior Suit, Suite room, Excektif Suit room dengan fasilitas kamar yaitu, free wifi, mini bar, televisi LCD, dan fasilitas kamar mandi lainnya. Hotel Royal Darmo Yogyakarta juga di lengkapi satu ballroom besar dengan kapasitas 303 orang, 4 meeting room yang mempunyai kapasitas sekitar 51 sampai 129 orang, dan ada tempat pertemuan yang nyaman untuk private room, mempunyai free wifi, serta layanan antar jemput Bandara Udara Adisucipto Yogyakarta.

Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta berdiri pada tahun 2016 dengan bertemakan “gugur gunung” yang artinya bekerjasama dengan baik untuk mencapai hasil yang baik. Dalam grand opening turut mengundang perwakilan dari corporate, online travel agent, travel agent wholesaler, komunitas mobil dan juga media di Yogyakarta baik cetak maupun elektronik. Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta dikelola oleh manajemen PT. Sino Stone Indonesia lebih utama menawarkan MICE, Leisure. Hotel ini memiliki konsep kombinasi antara Art Deco dan Executive tradisional, desain

bangunan memiliki dekorasi bertema kolonial dengan warna putih dan megah, kemudian dikombinasi dengan dekorasi seni jawa tradisional yang tampak setelah memasuki ruangan lobby. Hotel ini dekat dengan Malioboro sekitar 10 menit, 5 menit jarak tempuh dari Kraton Yogyakarta, 5 menit jarak tempuh dari stasiun Tugu, 20 menit jarak tempuh dari Bandara Adisucipto, 45 menit jarak tempuh dari pantai Parangtritis, dan 60 menit jarak tempuh dari Candi Borobudur.

Fasilitas Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

Hotel Royal Darmo Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta memiliki fasilitas umum yang bisa digunakan tamu yaitu : spa, swimming pool, mushola, lounge, restaurant, fitness center, 5 meeting rooms, laundry service, business center, car rental service, free wifi, 24-hour front desk, 24-hour security, parking area.

1. Meeting Rooms

Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta melayani kebutuhan tamu yang ingin mengadakan pertemuan untuk tujuan bisnis maupun lainnya dengan menyediakan lima ruang pertemuan multi-tujuan bisa untuk seminar perusahaan, presentasi, acara skala kecil dan fungsi sosial.

2. Fitness Centre

Peralatan pelatihan kardio yang akan memungkinkan tamu hotel untuk menjaga tubuh dan kesehatan pribadi selama tinggal di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta.

3. Spa

Fasilitas kesehatan yang didedikasikan untuk peremajaan seluruh tubuh, pikiran dan jiwa. Spa ini menawarkan menu relaksasi dan kecantikan dengan bahan-bahan yang alami dan tradisi warisan Indonesia.

4. Restaurant

Aquila Restaurant Fasilitas yang ada di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta buka sampai jam 11.00 malam dan menyediakan room service 24 jam. Restaurant memiliki konsep klasik dan modern, menyediakan menu makanan mulai dari indonesia food sampai internasional food. Restaurant dilengkapi dengan fasilitas free wifi dan televisi.

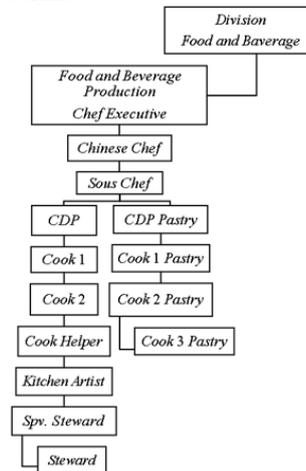
5. Berbagai Macam Lounge

- a. Lobby lounge
- b. Coffee lounge

Struktur Organisasi Food and Beverage

Product Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

Struktur Organisasi dari departemen Food and Beverage Product di Royal Darmo Malioboro Yogyakarta dibuat untuk serangkaian kerjasama dalam bekerja dan mencapai tujuan yang sama. Struktur organisasi ini di pimpin oleh Division Food And Beverage dan di bawah langsung oleh Executive Chef Food and Beverage Product, dalam struktur organisasi menggambarkan pembagian kegiatan kerja dan menunjukan bagaimana fungsi yang berbeda-beda. Struktur Organisasi yang ada di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta merupakan tipe struktur organisasi garis dan staff. Struktur organisasi ini dapat memperlihatkan bagian-bagian dan tugas serta tanggungjawab pada setiap bagian. Adapun struktur organisasi yang dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1.
Struktur Organisasi Food and Beverage Product

Sumber : Departemen HRD Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta (2022)

Kegiatan Operasional Food and Beverage Product Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

Operasional food and beverage product memiliki tugas dan tanggungjawab bagian bidang masing-masing. Berikut penjelasan tugas dan tanggungjawab setiap bidang di food and beverage product department Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta :

1. Division Food and Beverage

- a. Bertanggung jawab keseluruhan operasional restoran.
- b. Membagikan tugas pengelola dapur, seperti menerima staff.
- c. Pembelian bahan makanan.

d. Pelatihan tenaga kerja atau karyawan agar sesuai dengan standar operasional prosedur restoran.

2. Food and Beverage Production Chef Executive

a. Membuat menu untuk dijual oleh waiters.

b. Melakukan evaluasi dan pembukuan anggaran tiap tahun.

c. Mengatur jdan mengawasi seluruh tugas-tugas kitchen, khususnya dalam pengolahan dan penyajian harus sesuai standar yang ditetapkan.

3. Chinese Chef

Bertanggungjawab dalam pengolahan dibidang chinese food serta mengawasi jalannya dan memberi arahan kepada karyawan yang lain.

4. Sous Chef

Bertugas dan bertanggungjawab dalam mengolah dan menyajikan makanan, membuat menu serta mengawasi dan memberikan arahan kepada cook helper.

5. CDP atau Chef De Partie

Bertugas dan bertanggungjawab dalam pengolahan dan penyajian. CDP atau chef de partie biasanya dibantu oleh beberapa cook dalam pengolahan.

6. Cook

Bertugas dan bertanggungjawab dalam mengolah serta menyajikan makanan dan mempersiapkan bahan-bahan atau biasa di sebut prepare serta mendidik dan mengawasi cook helper.

Kegiatan seorang cook helper dibagi menjadi 2 shift dan sistem kerja 5.1 , 5 hari kerja dan 1 hari libur. Kegiatan dimulai jam 07.00 wib untuk shift pagi yaitu di mulai dari cek BEO (banquet event order), handle breakfast, prepare breakfast, handle coffee break, prepare dan handle lunch, prepare dinner. Sedangkan shift sore dimulai jam 15.00 wib kegiatannya, cek BEO (banquet event order), handle dinner, prepare dan handle ala carte atau room service, prepare breakfast, membuat masakan untuk karyawan, handle coffee break. Kegiatan 8 jam kerja dan istirahat di jam 12.00 wib dan 18.00 wib untuk kegiatan sholat berjama'ah bersama staff lainnya.

Pembahan

Tugas dan Tanggungjawab Seorang Cook di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta setiap departement memiliki tugas dan

tanggung jawab masing-masing, salah satunya food and beverage product department memiliki tugas dan tanggungjawab dalam mengolah dan menyajikan makanan serta mengikuti peraturan atau prosedur yang ada. Kitchen staff (cook) di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta di bagi menjadi 3 shift, yaitu shift pagi pada puku 07.00 wib sampai pukul 15.00 wib, shift sore pada pukul 15.00 wib sampai pukul 23.00 wib, dan shift malam di mulai pukul 23.00 wib sampai dengan 07.00 wib. Seorang cook pada setiap shift memiliki tugas dan tanggungjawab yang berbeda, berikut ini tugas dan tanggungjawab seorang cook di hotel Royal Darmo Malioboro.

1. Tugas dan tanggungjawab seorang cook pada shift pagi mulai jam 07.00 wib sampai jam 15.00 wib, yaitu:

a. Cek BEO (Banquet Event Order). seperti jumlah pax tamu ada perubahan atau tidak, mengecek adanya perubahan menu makanan pada saat hari tersebut, mengecek adanya tidak event atau lunch dan dinner

b. Preparation and handle breakfast di restoran mulai pukul 07.00 wib sampai pukul 10.00 wib.

c. Preparation and handle cb (coffee break), apabila ada event dan tertulis di banquet event order.

d. Prepare dan handle lunch, apabila ada event dan tertulis di banquet event order.

e. Cek barang-barang yang datang dari supplier sesuai dengan pesanan atau tidak.

f. Prepare breakfast dengan menu yang di siapkan dan sesuai dengan jumlah tamu yang ada untuk hari berikutnya.

g. Prepare dinner, apabila ada event dan tertulis di banquet event order.

h. Mengecek persediaan barang yang ada di store kitchen apabila barang yang dibutuhkan habis melakukan SR (Store Request) dan PR (Purchase Request). SR (store request) merupakan prosedur dalam permintaan barang ke store, maka departemen harus mengisi barang-barang yang akan diminta tersebut kedalam format SR (Store Request), beberapa contoh barang yang bisa store request, yaitu saus inggris, kecap manis atau asin, dan bumbu-bumbu yang bisa di simpan lama dalam bentuk kemasan baik yang suhu kering atau dingin. PR (purchase request) merupakan formulir untuk internal hotel, yang berfungsi mencatat pembelian barang kepada bagian purchasing, beberapa contoh barang yang bisa

melakukan purchase request, seperti sayur-sayuran, buah-buahan, daging sapi atau kambing, seafood, dan ayam.

i. Preparation and handle ala carte, apabila ada pesanan ala carte atau room service.

j. Cleaning kitchen area. Kegiatan cleaning kitchen area seluruh cook membersihkan area yang ada di kitchen hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta. Seperti, membersihkan chinese wok cooking, membersihkan ice box, membersihkan chiller, membersihkan steel work table dan membersihkan store kitchen.

k. Over handle pada shift sore.

2. Tugas dan tanggungjawab seorang cook pada shift sore di mulai jam 15.00 sampai 23.00, yaitu:

a. Cek BEO (Banquet Event Order). mengecek banquet event order hari tersebut dan hari berikutnya, mengecek adanya event atau dinner saat hari tersebut, mengecek jumlah tamu yang cek in di hari berikutnya, mengecek menu yang disiapkan pada shift pagi.

b. Preparation and handle dinner, apabila ada event dan tertulis di banquet event order.

c. Prepare dan handle ala carte dan room service sesuai dengan pesanan.

d. Preparation and handle menu kantin untuk staff yang masuk pada shift sore.

e. Cek ulang menu breakfast untuk hari berikutnya serta preparation breakfast yang belum terselesaikan pada shift pagi.

f. Mengecek bahan persediaan makanan di store kitchen melakukan SR (Store Request) serta melakukan SR (store request) apabila ada bahan yang sudah habis.

g. Cleaning kitchen area. Area yang dibersihkan oleh seorang cook pada shift sore membersihkan chinese wok cooking, membersihkan lantai pada cold kitchen, dan membersihkan steel work table.

h. Over handle pada shift malam

3. Tugas dan tanggungjawab pada shift malam di mulai jam 23.00 wib sampai 07.00 wib, yaitu :

a. Mengolah dan menyajikan makanan untuk breakfast.

b. Preparation and handle ala carte dan room service.

c. Preparation and handle supper.

d. Cleaning kitchen area

e. Overhandle pada shift pagi

Dari uraian yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa tugas seorang cook di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

sesuai dengan teori (Arika, 2015:34), yaitu, mengolah, menyajikan makanan untuk tamu, membersihkan kitchen area, mempersiapkan bahan masakan untuk hari selanjutnya.

Kendala yang Dihadapi Seorang Cook dalam Mengolah Makanan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

Seorang cook di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta dalam mengolah makanan, masih sering terjadi kendala-kendala yang dihadapi dalam menjalankan operasional kerja. Hal ini dapat menjadi hambatan bagi seorang cook dalam menjalankan tugasnya, sehingga hasil yang lakukan tidak maksimal.

Adapun, kendala cook dalam mengolah makanan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta, yaitu:

1. Belum adanya standar resep

Tidak adanya standar resep dalam membuat makanan mengakibatkan ketidak konsisten dalam rasa, testur, dan warna masakan yang akan disajikan kepada tamu. Hal yang sering terjadi dengan menu yang sama tetapi cook yang mengolah berbeda akan terjadi perbedaan rasa, tesktur, dan bentuk masakan karena tidak adanya standar resep. Hal ini menyebabkan seringnya tamu mengeluhkan rasa makanan yang tidak sesuai harapan tamu.

2. Kurangnya bahan masakan dalam mengolah makanan

Salah satu kendala yang dihadapi seorang cook di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta adalah kurangnya bahan makanan saat akan mengolah suatu masakan. Kekurangan bahan makanan dalam pengolahan biasanya terjadi pada saat adanya event secara mendadak seperti, lunch secara mendadak, atau dinner secara mendadak diluar banquet event order atas keinginan tamu itu sendiri. Hal tersebut membuat seorang cook sering mengalami kendala dalam kurangnya bahan makanan yang akan diolah.

3. Kekurangan SDM (Sumber Daya Manusia) SDM yang dimaksud adalah seseorang yang bertugas khusus dalam mengolah, menyajikan makanan dan mempersiapkan bahan makanan yang akan dimasak besok hari. Staff kitchen hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta yang berjumlah 8 orang cook dan 5 orang training saat hotel terdapat event besar seperti malam tahun baru, wedding, olimpiade anak sekolah. Pada saat adanya event tersebut staff kitchen mengalami kewalahan dan pihak

manajemen tidak memberikan penambahan karyawan, casual, staff. Hal ini membuat staff kitchen harus mengeluarkan banyak tenaga dan jam kerja jadi overtime, sehingga hasil pekerjaan tidak maksimal dan akan menyebabkan keluhan dari tamu.

4. Kurangnya dalam berkomunikasi antara front office department dan food and beverage product department

Komunikasi menjadi sebuah kunci utama dalam kelancaran pekerjaan antara departemen di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta biasanya dilakukan menggunakan 2 cara, yaitu komunikasi secara langsung maupun tidak langsung. Akan tetapi, di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta terdapat beberapa kendala pada saat berkomunikasi antar departemen. Beberapa kendala yang dihadapi dalam berkomunikasi antar front office department dan food and beverage product department, yaitu: “kurangnya komunikasi antara front office department dengan food and beverage product department”. Kurang komunikasi antara front office department dengan food and beverage product department yang terjadi di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta adalah sering terjadi keterlambatan dalam pemberian informasi tentang jumlah check-in. Waktu yang ditentukan oleh manajemen dalam menginformasikan jumlah tamu telah disepakati pukul 20.00 wib. Akan tetapi, apabila ada penambahan tamu check-in setelah jam 20.00 wib pihak front office department terlambat memberikan informasi kepada food and beverage product department. Sehingga akan berdampak terhadap perubahan menu sesuai ketersediaan bahan makanan dan dapat mengurangi kualitas makanan.

Dari uraian yang telah dipaparkan dapat disimpulkan bahwa kendala seorang cook dalam mengolah makanan di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta sesuai dengan teori (Arika, 2015:34), yaitu, belum adanya standar resep dan kurangnya bahan masakan dalam mengolah makanan dapat menurunkan kualitas makanan. Kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia) dan Kurangnya dalam berkomunikasi antara front office department dapat menjadi suatu hambatan dalam proses pengolahan.

Kendala yang Dihadapi Seorang Cook dalam Menyajikan Makanan di Hotel

Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

Seorang cook Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta dalam menyajikan makanan baik appertizer, soup, main course, snack, sering menghadapi beberapa kendala. Kendala yang sering dihadapi seorang cook di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta dalam menyajikan makanan adalah, belum menerapkan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan.

1. Belum Menerapkan Standar Operasional dalam Menyajikan Makanan

Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta memiliki beberapa standar prosedur dalam penyajian makanan salah satunya adalah SOP (standar operasional prosedur) dalam menyajikan makanan. Standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan merupakan suatu kebijakan manajemen dan perusahaan, bahwa seorang staff food and beverage product department yang harus di jalankan dalam pekerjaan. Berikut standar operasional prosedur dalam menyajikan :



Gambar 2.

Standar Operasional Prosedur dalam Menyajikan Makanan

Sumber : Food and Beverage Department Product Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta (2022)

Gambar yang dipaparkan merupakan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta. Hal tersebut yang harus dijalankan staff kitchen hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta dalam menyajikan makanan, akan tetapi terjadinya beberapa kendala dalam menyajikan makanan dimana staff kitchen hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta belum menerapkan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan baik ala carte ataupun room service. Berikut beberapa contoh kendala yang pernah terjadi :

a. Kendala dalam Menyajikan Menu Appertizer

Hotel Royal Darmo Malioboro terdapat beberapa menu salah satunya menu appetizer merupakan makanan pembuka yang disajikan dengan dengan 50gr – 75gr baik hidangan hot dish atau cold dish dengan dressing yang sesuai resep. Akan tetapi, dalam menyajikan makanan appetizer seorang cook hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta belum menerapkan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan. Hal tersebut dapat dilihat saat seorang tamu memesan salad buah dimana dressing yang seharusnya dari mayonaise dan ditambah beberapa ingredient seperti, sirup, madu, lime. Akan tetapi ada beberapa seorang cook yang menyajikan dengan dressing yang berbeda yaitu dengan yogurt. Hal tersebut sering membuat banyaknya keluhan tamu terhadap sering tidak konsisten dalam menyajikan makanan.

b. Kendala dalam Menyajikan Menu Soup

Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta menyediakan menu soup baik menu soup nusantara atau soup continental dengan tekstur soup yang berbeda-beda dari liquid soup, pure soup, hingga cream soup. Soup terdiri karbohidrat, serat, dan protein baik hewani atau nabati. Dalam menu soup di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta disajikan dengan condiment pendamping yaitu, roti gandum, nasi, dan beberapa condiment lainnya yang sesuai dengan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan, dan arahan dari executive chef. Akan tetapi, seorang cook hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta belum menerapkan arahan dan standar operasional prosedur sesuai yang telah disepakati, hal ini dapat dilihat saat adanya pesanan baik ala carte atau room service yaitu soup buntut dan dera with patin soup. Dalam standar operasional prosedur dan arahan executive chef menyajikan soup buntut tersebut dengan soup cup dengan condiment seperti nasi, sambal, jeruk nipis, emping, hal ini belum diterapkan oleh seorang cook. Dalam menyajikan soup dimana baik soup buntut atau tidak menggunakan soup cup melainkan menggunakan bowl soto. Pada saat adanya pesanan baik ala carte atau room service pada menu okra patin soup dimana standar operasional prosedur dan arahan executive chef dalam menyajikan menggunakan soup cup dan condiment lime, sambal soto, kecap manis, akan tetapi dalam menyajikan soup dera with patin soup seorang cook belum

menerapkan standar operasional prosedur, hal ini dapat dilihat saat seorang cook yang tidak menggunakan soup cup melainkan menggunakan bowl soto. Hal ini belum konsistennya seorang cook dalam menyajikan makanan.

c. Kendala dalam Menyajikan Menu Main Course

Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta menyediakan menu main course atau makanan utama, menu ini memiliki komposisi terdiri dari karbohidrat dan protein hewani ataupun nabati yang disajikan hot dish atau cold dish serta garnish yang sesuai dengan menu tersebut, seperti gambar standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan yang ada di kitchen hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta.

Dalam menyajikan menu main course seorang cook mengalami beberapa kendala yang sering dihadapi belum menerapkan standar operasional prosedur yang telah dibuat untuk disepakati bersama, seperti saat ada pesanan nasi goreng royal atau mie goreng royal dalam menyajikan makanan yang tidak sesuai dengan standar operasional yang telah dibuat, dan sering terjadinya beberapa keluhan tamu saat menyajikan menu yang di minta nasi goreng seafood yang seharusnya menyajikan dengan berbagai macam seafood, akan tetapi ada beberapa cook yang menyajikan menggunakan telur. Adapun pada pesanan mie goreng royal dalam menyajikan menu tersebut harusnya menggunakan kerajinan tangan yang sesuai dengan standar operasional prosedur dengan condiment telur dadar, tomat, timun, selada, kerupuk, acar, dan sambal. Akan tetapi seorang cook hanya meletakkan di dinner plate dan tidak menggunakan sambal yang sesuai ada di gambar atau standar operasional prosedur menyajikan makanan. Hal ini sering ditemui dalam guest comment dalam menyajikan makanan.

d. Kendala dalam Menu Snack

Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta menyediakan menu selain appetizer, soup, main course yaitu makanan ringan atau snack. Snack yang disediakan hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta yaitu menu makanan kaki lima yang ada di Yogyakarta, dengan tekstur makanan yang kering. Dalam staff kitchen hotel Royal Darmo memiliki standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan seperti snack, akan tetapi dalam hal ini seorang cook mengalami kendala dalam

menyajikan makanan dan sering mendapat keluhan dari tamu. Seperti saat adanya pemesanan pisang goreng yang harusnya disajikan dengan caramel saus dan condiment strawberry dan daun mint, seorang cook ada yang menyajikan yang tidak sesuai dengan standar tersebut. Dapat dilihat saat seorang cook menyajikan makanan pisang goreng tidak menggunakan caramel saus. Hal tersebut seringkali mendapatkan guest coment karena tidak konsiten dalam menerapkan menyajikan. Pada tamu memesan menu mendoan puwokerto dalam menyajikan tersebut terdapat stadar operasional prosedur, dengan sesuai gambar atau arahan dari seorang executive chef, yang harusnya menggunakan platte segi empat dengan alas daun pisang sesuai standar menyajikan dan condiment cabe rawit hijau, sambel kecap, daun parsley, akan tetapi seorang cook ada yang menyajikan tidak sesuai dengan arahan atau standar operasional prosedur yaitu, tidak menggunakan sambel kecap dan tidak menggunakan alas daun pisang. Hal tersebut sering mendapatkan keluhan dari tamu dalam ketidak konsiten dalam menyajikan makanan.

Dari uraian yang telah di paparkan dapat disimpulkan bahwa kendala seorang cook dalam menyajikan makanan berdasarkan teori (Cahyani dan Artanti, 2018:10). Seperti, belum menerapkan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan, baik dalam menu appertizer, soup, main course, snack hal tersebut membuat ketidak konsiten dalam menyajikan makanan kepada tamu.

Upaya Seorang Cook dalam Menghadapi Permasalahan pada saat Mengolah dan Menyajikan Makanan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

Dalam permasalahan penelitian baik dari mengolah maupun menyajikan memiliki beberapa solusi, yaitu :

1. Upaya Seorang Cook dalam Mengolah Makanan di Hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta

a. Belum Adanya Standar Resep

Seorang executive chef harus menyediakan standar resep dalam setiap menu, dan seorang executive chef harus memberi arahan kepada setiap cook dalam membuat satu menu serta mengawasi dalam proses memasak dan menyajikan makanan, hal tersebut dapat menambah nilai positif dalam penilaian guest comment.

b. Kurangnya Bahan Masakan dalam Mengolah Makanan

Karena keterbatasan tempat penyimpanan di store kitchen dan chiller di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta. Sehingga chef membatasi jumlah barang akan di order maksimal 5kg. Akan tetapi, apabila sedang ada event executive chef menambah bahan makanan hanya sesuai dengan kebutuhan dan kapasitas store kitchen dan chiller yang ada di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta. Hal tersebut untuk mengurangi resiko kerusakan bahan makanan.

c. Kurangnya SDM (Sumber Daya Manusia)

Seharusnya pada saat event besar belangsung pihak manajemen menambah anggota kerja baik casual atau staff. Hal tersebut dapat membantu seorang cook dalam proses mengolah makanan dan tidak terjadinya double shift. Dapat memaksimalkan masakan dan kualitas makanan.

d. Kurangnya dalam Berkomunikasi antara Front Office Department dan Food and Beverage Department.

Dalam permasalahan ini telah dilakukan meeting dengan pihak front office department dan food and beverage product department mengenai permasalahan tersebut. Pada fornt office department harusnya melakukan pengecekan ulang atau memberikan informasi tambahan kepada food and beverage product apabila jumlah tamu check-in bertambah, batas memberikan informasi terhadap departemen yang bersangkutan adalah sebelum jam 23.00 wib.

2. Upaya Seorang Cook dalam Menyajikan Makanan

a. Belum Menerapkan Standar Resep

Dalam kendala seorang cook dalam menyajikan makanan yaitu, belum menerapkan standar operasional prosedur yang ada dalam menyajikan makanan dan mendengarkan arahan dari executive chef. Seorang cook harusnya mentaati atau nerapkan standar opsional prosedur yang telah disepakati bersama serta seorang chef perlu memberi pelatihan karyawan atau cook dalam menyajikan makanan. Hal tersebut berdampak memberikan nilai positif dalam menyajikan makanan kepada tamu dan mengurangi resiko terjadinya ketidak konsisten dalam menyajikan makanan.

b. Menyajikan Menu Appetizer

Dalam kenda seorang cook dalam menyajikan menu appertizer, yaitu belum menerapkan

standar operasional prosedur dan arahan dari seorang executive chef. Seorang cook harusnya mentaati dan menerapkan standar menyajikan makanan yang telah disepakati serta menyajikan sesuai dengan prosedur tersebut serta tidak boleh mengganti dressing menu yang telah ditetapkan. Apabila hal tersebut ditaati dalam menyajikan menu appetizer akan meningkatkan minat tamu dalam penyajian makanan.

c. Menyajikan Menu Soup

Dalam kendala menyajikan menu soup, staff kitchen harusnya menerapkan standar operasional yang telah disepakati dan arahan dari seorang executive chef, dimana saat menyajikan soup harus sesuai dengan standar operasional prosedur baik dari tempat penyajian dan condiment.

d. Menyajikan Menu Snack

Dalam menyajikan menu snack seorang cook harus mentaati dan menerapkan standar operasional prosedur dan arahan dari seorang executive chef yang telah disepakati. Seorang cook menyajikan menu snack harusnya sesuai dengan standar dan arahan executive chef baik dari tempat penyajian, condiment, dan garnis.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

a. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari penelitian dan analisis tentang kendala seorang cook dalam mengolah dan menyajikan makanan dihotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta adalah :

1. Seorang cook dihotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta berperan penting dalam salah satu tugas utamanya yaitu, mengolah dan menyajikan makanan baik dalam menu ala carte, room service atau buffet. Serta menyiapkan bahan makanan yang akan dimasak untuk hari selanjutnya.
2. Beberapa kendala seorang cook dalam mengolah dialami dihotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta antara lain, belum adanya standar resep dan kurangnya bahan masakan dalam mengolah makanan dapat menurunkan kualitas makanan. Kurangnya SDM (sumber daya manusia) dan kurangnya berkomunikasi antara front office department dan food and beverage product dapat menjadi suatu hambatan proses mengolah.
3. Beberapa kendala seorang cook

dalam menyajikan makanan belum menerapkan standar operasional prosedur dalam penyajian makanan, berdampak tidak konsisten dalam menyajikan makanan serta kualitas makanan menurun.

4. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi kendala dalam mengolah dan menyajikan makanan di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta adalah menerapkan standar resep, menerapkan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan, memperbaiki komunikasi dengan front office department dan food and beverage product department. Serta pihak manajemen membuka casual saat adanya event hal tersebut membantu seorang cook.

b. Saran

Berikut beberapa saran yang diberikan oleh penulis untuk hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta :

1. Peranan seorang executive chef di hotel Royal Darmo Malioboro Yogyakarta sangatlah penting dalam mengolah dan menyajikan makanan dengan memberi pelatihan dan arah kepada seorang cook serta mengawasi dalam proses mengolah makanan, dan menerapkan standar resep dalam makanan.
2. Seorang cook harus bisa mengurangi kendala dalam mengolah dan menyajikan makanan seperti mengolah makanan sesuai dengan standar resep serta arahan executive chef dan menerapkan standar operasional prosedur dalam menyajikan makanan.
3. Seorang cook harus bisa menangani tugas utamanya dalam mengolah, menyajikan makanan untuk tamu, membersihkan kitchen area, mempersiapkan bahan masakan untuk hari selanjutnya. Serta seorang cook harus bisa memperbaiki kerjasama dan komunikasi dengan baik dengan pihak front office department.

6. REFERENSI

- Arika, Sandi. (2015). Pengendalian Biaya Food and Beverage Product Untuk Meningkatkan Kualitas Makanan Di Hotel Crown Prince Surabaya, Politenik NSC Repository,

- from,<https://repository.nscpolteksby.id/131/> (diambil pada 10 Mei 2019)
- Cahyani,Cucu dan Guspri Devi Artanti. (2018). Cold Appetizer (Hidangan Pembuka Dingin). Jakarta: PTGamediaPustakaUtama.
from,https://books.google.co.id/books?id=Rx_4Sud4utgC&pg=PA10&dq=porsi+main+course&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjY_ftpYziAhXqY98KHbLzDRoQ6AEILTAA. (diambil pada 20 April 2019)
- Dwitama, Frisca Sasri, Yuliana, Hijriyantomi Suyuthie. (2016). Komunikasi Interpersonal Karyawan Purchasing Denganfood And Beverage Division Hotel Basko Padang, E-Journal Home Economic and Tourism Vol XI No 1, from,<http://ejournal.unp.ac.id/index.php/jhet/article/view/5798> (10 Mei 2019)
- Huda, Samsul dan Jati Nurcahyo. (2015). Upaya Food & Beverage Product Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan di Hotel Grand Aston Yogyakarta, Jurnal Khasana Ilmu Vol. VI No 1, from,<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/view/524/416> (diambil pada 19 April 2019)
- Indiyati, Dian, Asep Kurniawan dan Medina Choirunnisa.(2018). Lingkungan Kerja Dan Motivasi Kerja Pada Perusahaan Manufaktur Untuk Mendukung PariwisataIndonesia. Jurnal Pariwisata V(3), 204. From,<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/4436/pdf>. (diambil pada 15 April 2019)
- Koes, Irianto. (2014). Gizi Srimbang Kesehatan Reproduksi (Balance Nutrition In Reproductive Health). Bandung. Alfabeta.
- Komar, Richard. (2014). Hotel Management. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Muljadi, A.J dan Andri Warman. (2014). Kepariwisataaan dan Perjalanan. Depok: PT. Rajagrafindo Persada.
- Novitasari, Putri dan Yulianto. (2016). Peranan Pastry Section Dalam Meningkatkan Pendapatan di Ros In Hotel Yogyakarta, Jurnal Khasanah Ilmu, VII(2), from,<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/491> (diambil pada 5 Mei 2019)
- Putra, Candra Rizki Yano dan Endang Darwin. (2015). Safety Dan Sanitasi Di Area Kitchen Amaroossa Hotel Bandung, Jurnal Pariwisata, Vol II No 1, from,<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/jp/article/view/338/285> (diambil pada 25 Mei 2019)
- Rachmadhani, Ayu Pribadi, Setyowati, Lastmi Wayansari dan Isti Suryani. (2018). Pengaruh Pemberian Modifikasi Snack Ubi Terhadap Kandungan Energi, Kandungan Protein Dan Daya Terima Anak Sekolah Di Sd Teladan Yogyakarta. Repository Poltekkes Kemenkes Yogyakarta, from, <http://eprints.poltekkesjogja.ac.id/562/4/4.%20CHAPTER%202.pdf> (diambil pada 10 Mei 2019)
- Sarlianto,Setyo Tri dan Siti Sofro Sidiq.(2018). Kreasi Bahan Sisa Makanan Di Kitchen Hotel Fave Pekanbaru.Vol V No 2, from,<https://unrio/journalonlinemahasiswa/setyotrisarliantodansitsofrosid iq/pdf>. (diambil pada 19 April 2019)
- Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sujarweni, V Wiratna. (2014). Metode Penelitian Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipaham. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumarsono,Dicky. (2014). Dahsyatnya Bisnis Hotel di Indonesia. Jakarta: PT Gramedia Pusaka Utama. ,

form,<https://books.google.co.id/books?id=wqBLDwAAQBAJ&pg=PA12&dq=pengertian+hotel&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjVg-vt9cfhAhVJtY8KHfC1CLkQ6AEILTAB#v=onepage&q=pengertian%20hotel&f=false>. (diambil pada 19 April 2019)

Utama, I Gusti Bagus Rai. (2015). Pengantar Industri Pariwisata. Yogyakarta.: CV Budi Utama, from,https://books.google.co.id/books?id=lqr4CQAAQBAJ&pg=PA90&dq=tugas+food+and+beverage&hl=id&sa=X&ved=0ahUKEwjv4eXs_MfhAhWHqo8KHUUPCb4Q6AEILTAB#v=onepage&q=tugas%20food%20and%20beverage&f=false. (diambil pada 5 Mei 2019)

Widianto, Tri dan Citra Unik Mayasari. (2018). Penerapan Hazard Analysis And Critical Control Point Di Main Kitchen Hotel Ibis Styles Yogyakarta, Jurnal Khasanah Ilmu-Jurnal Pariwisata Dan Budaya. Vol IX No 1, from,<http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/view/3607/2363> (diambil pada 25 Mei 2019)

Yusnita, Hesty Woro dan Atun Yulianto. (2013). Upaya Food And Beverage Restaurant dalam Meningkatkan Kepuasan Tamu Melalui Variasi Product. Jurnal Khasanah Ilmu. Vol IV No 1, from,<https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/khasanah/article/viewFile/513/406> (diambil pada 25 Mei 2019)