



**UPAYA *BUTCHER* DALAM MENJAGA MUTU BAHAN MAKANAN DI
HOTEL ARUNA SENGGIGI**

KARYA TULIS ILMIAH

**Diajukan Sebagai Suatu Kebulatan Studi
Pada Program D III Pariwisata
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram**

**Oleh
M. AIDI HUSNI MUBARRAQ
A0E015075**

**KONSENTRASI HOTEL DAN RESTORAN
PROGRAM STUDI DIPLOMA III PARIWISATA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MATARAM**

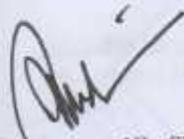
2018

Judul : UPAYA *BUTCHER* DALAM MENJAGA MUTU
BAHAN MAKANAN DI HOTEL ARUNA
SENGGIGI
Nama Mahasiswa : M. AIDI HUSNI MUBARRAQ
Nomor Mahasiswa : A0E015075
Konsentrasi : HOTEL DAN RESTORAN

Mataram, 12 November 2018

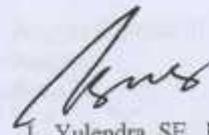
Menyetujui

Pembimbing Utama



Bq. Anggun H.L. SE., M.Si., Ak
NIP. 197804142001122002

Pembimbing Pendamping



L. Yulendra, SE., M.Par

Judul : UPAYA *BUTCHER* DALAM
MENJAGA MUTU BAHAN
MAKANAN DI HOTEL ARUNA
SENGGIGI
Nama Mahasiswa : M. AIDI HUSNI MUBARRAQ
Nomor Mahasiswa : A0E015075
Konsentrasi : HOTEL DAN RESTORAN

Karya Tulis Ilmiah ini telah diterima sebagai suatu kebulatan Studi Program D III
Pariwisata Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Mataram

Mataram, 12 November 2018

Menyetujui

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Mataram
Dekan

Dr. Muidy Yasin, MS
NIP. 196008101987031002

Program Diploma III
Pariwisata
Kebua

Dr. Hadi Mahmudi, M.Si
NIP. 195808131988031001

ABSTRAK

Karya Tulis Ilmiah (KTI) ini bertujuan untuk mengetahui upaya *butcher* dalam menjaga mutu bahan makanan di Hotel Aruna Senggigi. Pengumpulan data dilakukan menggunakan metode observasi dan studi pustaka. *Butcher* memiliki peranan penting di Hotel Aruna Senggigi yang bertugas mengecek, menyiapkan dan membuat persediaan dengan memanfaatkan bahan daging, ayam, ikan, seafood dan jenis-jenis hewan laut serta memanfaatkan kelebihan porsi potongan menjadi makanan bervariasi. Upaya *butcher* Hotel Aruna Senggigi dalam menjaga makanan dengan mutu atau kualitas yang baik adalah dengan menerapkan *Standar Operational* kerja hotel Aruna Senggigi yang sudah ditetapkan secara baik dan benar yakni memperhatikan kebersihan peralatan-peralatan yang akan digunakan saat operasional di dalam outlet *Butcher*, menyiapkan bahan daging yang tersimpan beku pada *freezer* yakni dengan melelehkan daging yang tersimpan beku pada *freezer* secara benar sebelum dipotong, melakukan pemotongan daging sesuai standar yang sudah ditetapkan, Pembersihan hasil pemotongan daging secara benar yakni minimal dua kali pembilasan, memperhatikan cara dan penempatan penyimpanan daging di *freezer*, mengelompokkan dan mengontrol bahan makanan secara benar.

Kata Kunci : *Upaya, Butcher, Mutu Bahan Makanan, Hotel Aruna Senggigi*

ABSTRACT

This Scientific Writing (KTI) aims to find out Butcher's efforts in improving the quality of food ingredients at the Aruna Senggigi Hotel. Data collection is done using the method of observation and literature. Butcher has an important role in Aruna Hotel Senggigi which is tasked to check, to prepare and to make supplies by utilizing meat, chicken, fish, seafood and other types of marine animals and utilize the excess portion of the slice into varied foods. Butcher Hotel Aruna Senggigi's efforts in maintaining food with good quality or quality is by implementing the Aruna Senggigi hotel operating standard that has been well and correctly defined, namely paying attention to the cleanliness of the equipment to be used while operating in the Butcher outlet, preparing meat ingredients. stored frozen in the freezer by melting the frozen meat stored in the freezer properly before cutting, cutting the meat according to the standard set, cleaning the results of cutting the meat correctly that is a minimum of two rinsing, paying attention to the way and placement of storing meat in the freezer, grouping and controlling food properly.

Keywords : *Efforts, Butcher, Food Quality, Hotel Aruna Senggigi*

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nyalah penulis dapat menyelesaikan Karya Tulis Ilmiah ini sebagaimana mestinya. Dalam penulisan Karya Tulis Ilmiah ini banyak pihak yang telah membantu sehingga karya ini dapat terselesaikan. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis menghaturkan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Muaidy Yasin, MS, selaku Dekan Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mataram.
2. Bapak Dr. Hadi Mahmudi, M.Si, selaku Ketua Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mataram.
3. Bapak Muhammad Alwi, SE,MS, selaku Sekretaris Program Diploma III Pariwisata Fakultas Ekonomi & Bisnis Universitas Mataram.
4. Ibu Bq. Anggun HL, SE., M.Si., Ak, selaku Dosen Pembimbing I yang telah dukungan dan bimbingan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
5. Bapak L. Yulendra, SE., M.Par, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan motivasi, saran, serta bimbingan dalam penyusunan Karya Tulis Ilmiah ini.
6. Tak lupa terimakasih ku ucapkan yang tak terhingga kepada keluarga, kerabat dan teman-teman yang telah memotivasi dan mendukung sampai saat ini.
7. Ibu Beta Desiana selaku Human Resources Manager dan seluruh staf Food & Beverage Product Aruna Senggi yang telah membimbing dalam On The Job Training.

Penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penulisan. Oleh karena itu segala bentuk kritik dan saran yang sifatnya membangun diharapkan demi kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini. Akhir kata semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat dan menambah wawasan bagi kita semua dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mataram, 12 November 2018

Penulis

DAFTAR ISI

| | Hal |
|--|-----------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PENGESAHAN | ii |
| ABSTRAK | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vi |
| DAFTAR LAMPIRAN | viii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 3 |
| 1.3 Tujuan dan Manfaat | 3 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 4 |
| 2.1 Pengertian Pariwisata | 4 |
| 2.2 Pengertian dan Fungsi Hotel | 5 |
| 2.2.1 Pengertian Hotel | 5 |
| 2.2.2 Fungsi Hotel | 6 |
| 2.3 Klasifikasi Hotel | 8 |
| 2.4 Pengertian Food and Beverage Product | 11 |
| 2.5 Pengertian Kitchen | 12 |
| 2.6 Pengertian Butcher | 13 |
| 2.7 Standar Operasional Kerja di <i>Butcher</i> | 13 |
| 2.8 Teknik Memotong | 14 |
| BAB III GAMBARAN UMUM | 17 |
| 3.1 Sejarah Singkat Hotel Aruna Senggigi | 17 |
| 3.2 Struktur Organisasi | 19 |
| 3.3 Job Description | 20 |
| 3.4 Job Specification | 30 |
| 3.5 Hubungan Antar Bagian | 35 |
| BAB IV PEMBAHASAN | 37 |

| | | |
|-------|---|----|
| 4.1 | <i>Butcher</i> di Hotel Aruna Senggigi | 37 |
| 4.2 | Upaya <i>Butcher</i> Dalam Menjaga Kualitas Bahan Makanan di Hotel Aruna Senggigi | 39 |
| 4.3 | Kendala dan Solusi Terhadap Masalah Yang Dihadapi <i>Butcher</i> di Hotel Aruna Senggigi | 43 |
| BAB V | KESIMPULAN DAN SARAN | 45 |
| 5.1 | Kesimpulan | 45 |
| 5.2 | Saran | 45 |
| | DAFTAR PUSTAKA | 46 |
| | LAMPIRAN-LAMPIRAN | 47 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | Hal |
|----------|----|--|
| Lampiran | 1 | Profil Hotel Aruna Senggigi 48 |
| Lampiran | 2 | <i>Butcher</i> Hotel Aruna Senggigi 48 |
| Lampiran | 3 | Standar Porsi Hotel Aruna Senggigi 49 |
| Lampiran | 4 | Alat Food Seal Vacuum 50 |
| Lampiran | 5 | Alat Meat Mincer/Grinder 50 |
| Lampiran | 6 | Ruang Frezzer & Chiler Hotel Aruna Senggigi 51 |
| Lampiran | 7 | Proses Pemotongan Daging 51 |
| Lampiran | 8 | Alat Knife Butcher 52 |
| Lampiran | 9 | Westren & Asian Kitchen Hotel Aruna Senggigi 52 |
| Lampiran | 10 | Peta Lokasi Aruna Senggigi 53 |
| Lampiran | 11 | Peta Pulau Lombok 53 |

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pulau Lombok merupakan salah satu dari beberapa potensi obyek dan daya tarik wisata alam yang ada di Indonesia. Pulau Lombok memiliki keindahan alam dan obyek wisata yang tidak kalah indah disbanding dengan obyek-obyek wisata daerah lain lainnya. Pariwisata di daerah Lombok mengalami perkembangan yang baik ditandai dengan dikembangkannya daerah-daerah wisata, banyaknya travel agent yang menjual paket-paket tour, banyaknya sekolah tinggi pariwisata dan banyaknya hotel-hotel yang dibangun sebagai pendukung pendapatan daerah.

Hotel di Pulau Lombok tersebar di beberapa tempat, salah satunya daerah Senggigi. Perkembangan hotel pada umumnya ditunjang oleh berbagai departemen yang ada di dalamnya sesuai dengan fungsi dan tugas pokoknya. Salah satu departemen yang ada di hotel adalah *Food and Beverage Department* yang terbagi menjadi 2 bagian pokok, yakni *Food Service* dan *Beverage Service*.

Butcher merupakan seksi yang terdapat dalam organisasi *Food & Beverage Product*. *Butcher* bertugas menangani bahan mentah dari hewan, unggas, ataupun ikan yang nantinya akan diperlukan oleh bidang *section* lainnya untuk diolah sesuai dengan masing-masing *section*. *Butcher* juga bertugas dalam mengerjakan atau mempersiapkan bahan-bahan tambahan makanan lain yang masih ada hubungan dengan *meat, fish, poultry* yang diperlukan pada setiap

section di dapur. Misalnya membuat adonan daging untuk *consomme (meat clarification)*, memotong-motong tulang untuk kaldu (*stock*) dan lain sebagainya.

Profesionalisme kerja di *butcher section* sangat diperlukan untuk meningkatkan kualitas produksi terutama di bagian *Food and Beverage Product*. Sistem kerja yang baik dan profesional sangat diperlukan dalam menunjang kualitas dari hotel tersebut. Oleh sebab itu, sistem kerja *butcher* di hotel Aruna Senggigi dilengkapi dengan *Standard Operational Procedure (SOP)* yang bertujuan untuk menunjang kelancaran operasional khususnya di bagian *kitchen*.

Pelaksanaan kerja di *butcher* hotel Aruna Senggigi terkadang mengalami kendala yakni adanya kelalaian staf dalam menyiapkan daging yang tersimpan beku dari freezer untuk di lelehkan sebelum dipotong sehingga mempengaruhi mutu bahan makanan, beberapa staf tidak memperhatikan bahan-bahan tertentu yang memiliki expired yang berdampak pada kualitas makanan yang dihasilkan, staf tidak menempelkan nama dan jumlah bahan yang telah dipotong sehingga berdampak pada *section* lainnya.

Kualitas atau mutu bahan makanan sebagian besar dipengaruhi oleh proses pengolahan dari bahan makanan itu sendiri. Teknik pengolahan yang baik akan menghasilkan mutu bahan makanan yang baik, sebaliknya jika teknik pengolahan bahan makanan tidak benar maka akan menghasilkan mutu bahan makanan yang rendah. Contohnya, mencairkan ayam yang beku dengan air panas akan mengakibatkan ayam menjadi biru dan kualitas ayam menjadi berkurang.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, terlihat betapa pentingnya peranan *butcher* dalam pengolahan makanan di sebuah hotel sehingga

mempengaruhi mutu/kualitas bahan makanan tersebut. Atas dasar itulah penulis tertarik untuk meneliti secara khusus mengenai **“Upaya *Butcher* Dalam Menjaga Mutu Bahan Makanan Di Hotel Aruna Senggigi.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis dapat merumuskan masalahnya adalah bagaimanakah “Upaya *Butcher* Dalam Menjaga Mutu Bahan Makanan Di Hotel Aruna Senggigi”’.

1.3 Tujuan dan Manfaat

1.3.1 Tujuan

Tujuan yang akan dicapai dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui upaya *Butcher* dalam menjaga mutu bahan makanan di Hotel Aruna Senggigi.

1.3.2 Manfaat

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan di dunia perhotelan umumnya dan *Food and Beverage Product (kitchen)* khususnya.

2. Manfaat Praktis

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi industri yang bergerak di bidang jasa boga (*kitchen*).
- b. Hasil penelitian ini diharapkan juga bisa memberikan informasi mengenai cara-cara dalam menjalankan operasional kerja *Butcher*.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

1.1 Pengertian Pariwisata

Berdasarkan Undang-Undang RI No. 10 tahun 2009 tentang kepariwisataan, menyatakan bahwa pariwisata adalah berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, Pemerintah, dan Pemerintah Daerah. Dalam membina dan meningkatkan kesadaran masyarakat dibidang kepariwisataan dibutuhkan penyebar luasan berbagai pengertian yang berhubungan dengan segala macam bentuk peristilahan yang sering digunakan dalam dunia kepariwisataan, hal tersebut sangat penting sebagai sarana untuk menambah wawasan tentang hal-hal yang berhubungan dengan dunia kepariwisataan dan salah satu cara untuk mengenal pariwisata adalah dengan mengetahui apakah pengertian pariwisata tersebut, hal ini sangat penting mengingat bagaimana pun juga dengan semakin berkembang pariwisata nasional maka masyarakat akan mengenal dunia pariwisata tersebut baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pengertian pariwisata menurut Muljadi (2012) adalah suatu aktivitas perubahan tempat tinggal sementara dari seseorang, di luar tempat tinggal sehari-hari dengan suatu alasan apapun selain melakukan kegiatan yang bisa menghasilkan upah atau gaji. Selain itu, pariwisata merupakan aktivitas, pelayanan dan produk hasil industri pariwisata yang mampu menciptakan pengalaman perjalanan bagi wisatawan.

Menurut Marpaung dan Bahar (2002), kepariwisataan adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk orang yang melakukan kegiatan perjalanan. Meskipun pengertian pariwisata bukan sebuah industri, tetapi kepariwisataan dapat memberikan kenaikan berkembangnya keragaman industri.

Untuk memperoleh kerangka acuan yang sama, sebaiknya digunakan pengertian yang telah di atur dalam Undang-Undang Republik Indonesia nomor 9 tahun 2009 tentang Kepariwisata, Wisata adalah kegiatan perjalanan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan mengunjungi tempat tertentu untuk tujuan rekreasi, pengembangan pribadi atau mempelajari keunikan daya tarik wisata yang kunjungi dalam jangka waktu sementara. Sedangkan kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multi disiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan Negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah dan pengusaha.

1.2 Pengertian dan Fungsi Hotel

1.2.1 Pengertian Hotel

Menurut Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI No. PM 10/PW-301/Phb. 77, tanggal 12 Desember 1977 menyatakan bahwa hotel adalah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan penginapan, berikut makan dan minum.

Menurut Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi RI No. KM.37/PW.304/MPPT-86 menyatakan bahwa Hotel adalah suatu jenis

akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makanan dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara komersial dan proporsional.

1.2.2 Fungsi Hotel

Hotel berfungsi sebagai suatu sarana untuk memenuhi kebutuhan tamu (wisatawan/pelancong) sebagai tempat tinggal sementara selama berada jauh dari tempat asalnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa hotel sebagai akomodasi komersial berfungsi bukan hanya untuk menginap, beristirahat, makan dan minum bagi para tamu tetapi juga suksesnya suatu acara atau upacara, konvensi dan sebagainya. Penyediaan fasilitasnya disesuaikan dengan perkembangan para tamu.

Adapun beberapa fungsi hotel adalah sebagai berikut :

a. Pengusaha/Pemilik Hotel

Pada umumnya sebagai pengusaha hotel merupakan suatu bentuk alat untuk mencari dan mendapatkan keuntungan dari modal yang ditanam, ini juga tidak terlepas dari peranan untuk mengamankan modal dari pengusaha itu sendiri disamping itu juga berfungsi untuk membuka lapangan pekerjaan sehingga dalam tidak sadar membantu pemerintah untuk mensejahterakan masyarakat.

b. Pegawai/Karyawan Hotel

Sebagai pekerja pada umumnya, demikian juga dalam bidang perhotelan, salah satu fungsinya untuk mendapatkan penghasilan yang layak bagi kemanusiaan. dengan penghasilan tersebut diharapkan dapat menjamin hidup dan kehidupan beserta keluarga. hal ini sangat diharapkan untuk nantinya mereka dapat

berkarier dan menyumbangkan tenaganya bagi bangsa dan negara melalui sektor pariwisata.

c. Tamu Hotel

Tamu sebagai pemakai jasa sangat mengharapkan peranan hotel untuk mampu memberikan kenyamanan, keamanan dan kepuasan. Hotel sebagai sarana akomodasi menyediakan fasilitas dan pelayanan kepada para tamu/ pengunjung hotel. Dengan fasilitas yang memadai dan dengan pelayanan yang baik yang diberikan secara tidak langsung akan meningkatkan pendapatan pemilik, pegawai dan pemerintah.

d. Pemerintah

Pada dasarnya, hotel sebagai suatu kegiatan usaha sangat besar peranannya bagi pemerintah. Bertambahnya hotel berarti pula bertambahnya lapangan pekerjaan yang diuka dan kesempatan kerja yang dapat membantu pemerintah untuk mensejahterakan rakyat. Selain itu, dengan penggunaan fasilitas oleh para tamu dan layanan yang diberikan, berarti pula akan menambah pendapatan negara atau pemerintah serta masyarakat. Melalui kegiatan usaha perhotelan ini, secara tidak langsung akan berperan sebagai media untuk memperkenalkan dan mendayagunakan alam dan sekitar serta kebudayaannya.

e. Masyarakat.

Bagi masyarakat, kegiatan usaha perhotelan merupakan lading lapangan kerja baru dan sumber penghasilan yang cukup potensial. Masyarakat, terutama kegiatan rakyat sehari-hari akan makin tumbuh dan berkembang terutama dalam bidang pertanian, peternakan, kesenian dll.

1.3 Klasifikasi Hotel

Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM.10/PW. 301/Pdb-77 tentang usaha dan klasifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel secara minimum didasarkan pada :

- a. Jumlah Kamar yang tersedia
- b. Fasilitas yang tersedia
- c. Peralatan yang digunakan
- d. Mutu Pelayanan (yang dimiliki)

Berdasarkan pada penilaian tersebut, hotel-hotel di Indonesia kemudian digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel, yaitu :

- a. Hotel Bintang 1 (*)
- b. Hotel Bintang 2 (**)
- c. Hotel Bintang 3 (***)
- d. Hotel Bintang 4 (****)
- e. Hotel Bintang 5 (*****)

Hotel-hotel yang tidak bisa memenuhi standar kelima kelas tersebut, ataupun yang berada di bawah standar minimum yang ditentukan oleh Menteri Perhubungan disebut *Hotel Non Bintang*.

Berdasarkan Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata SK : Kep-22/U/VI/78 tentang kriteria klasifikasi hotel di Indonesia yaitu :

- a. Hotel bintang satu
 - Jumlah kamar standar minimum 15 kamar
 - Kamar mandi didalam

- Luas kamar standar minimum 20 m²
- b. Hotel bintang dua
- Jumlah kamar standar minimum 20 kamar
 - Jumlah kamar suite, minimum 1 kamar
 - Kamar mandi dalam
 - Luas kamar standar minimum 22 m²
 - Luas kamar suite minimum 44 m²
- c. Hotel bintang tiga
- Jumlah kamar standar minimum 30 kamar
 - Jumlah kamar suite minimum 2 kamar
 - Kamar mandi dalam
 - Luas kamar standar minimum 24 m²
 - Luas kamar suite minimum 48 m²
- d. Hotel bintang empat
- Jumlah kamar standar minimum 50 kamar
 - Jumlah kamar suite minimum 3 kamar
 - Kamar mandi didalam
 - Luas kamar standar minimum 24 m²
 - Luas kamar suite minimum 48 m²
- e. Hotel bintang lima
- Memiliki 3 tingkatan yaitu Palm, Bronze, dan Diamond
 - Jumlah kamar standar minimum 100 kamar
 - Jumlah kamar suite minimum 4 kamar

- Kamar mandi didalam
- Luas kamar standar minimum 26 m²
- Luas kamar suite minimum 52 m²

Berdasarkan Perhimpunan Hotel dan Restoran Indonesia Klasifikasi hotel berdasarkan cara pengoperasiannya dibagi menjadi :

- a. Hotel internasional, bertaraf internasional, berdasarkan fasilitas, pelayanan dan perlengkapannya dengan standart internasional.
- b. Hotel wisata, bertaraf nasional, fasilitas, perlengkapan dan pelayanannya memenuhi persyaratan untuk menampung para wisatawan dengan tarif lebih rendah dari pada hotel internasional.
- c. Hotel biasa dan losmen, fasilitas lebih sederhana dengan mengutamakan akomodasi, fasilitas makan dan minum

Klasifikasi hotel berdasarkan lama tinggal adalah sebagai berikut :

1. Transient Hotel adalah tamu hotel biasanya tinggal hanya untuk minimal dalam jangka waktu satu bulan dan tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa kamar untuk menginapnya.
2. Resident Hotel adalah para tamu biasanya tinggal untuk minimal dalam jangka waktu satu bulan dan tamu tamu harus menandatangani surat perjanjian sewa mengenai syarat-syarat pembayaran secara terperinci tentang kewajiban-kewajiban dan tanggung jawabnya di antara kedua belah pihak.
3. Semi Resident Hotel adalah disamping menerima tamu yang menginap tetap atau lama atas dasar perjanjian, Hotel itu juga dapat menerima tamu yang akan bermaksud untuk menginap hanya semalam.

Klasifikasi hotel berdasarkan lokasi adalah sebagai berikut :

1. Resort Hotel adalah hotel-hotel yang terletak di daerah-daerah wisata misalnya hotel-hotel di tepi pantai, danau dan pegunungan.
2. City Hotel adalah hotel yang terletak di dalam kota.
3. Highway Hotel adalah hotel yang terletak dipinggiran jalan raya antar kota.

Klasifikasi hotel berdasarkan besar kecil hotel adalah sebagai berikut :

1. Hotel Kecil adalah hotel yang memiliki kamar paling sedikit 25 kamar.
2. Hotel Sedang adalah hotel yang mempunyai kamar lebih dari 25 kamar tetapi kurang dari 100 kamar.
3. Hotel Menengah adalah hotel yang memiliki kamar 100 sampai dengan 299 kamar.
4. Hotel Besar adalah hotel yang memiliki kamar lebih dari 300 kamar.

1.4 Pengertian *Food And Beverage Product*

Food and Beverage Product merupakan salah satu departemen *Food and Beverage Departement* di hotel yang bertanggung jawab atas pengolahan bahan makanan mentah menjadi makanan yang siap hidang, atau departemen yang bertugas untuk membuat makanan dan minuman di *kitchen* hotel.

Menurut Soekarno dan pandit (1998:5) *Food and Beverage department* adalah bagian hotel yang mengurus dan bertanggung jawab terhadap kebutuhan pelayanan makanan dan minuman serta kebutuhan lain yang terkait dari pada tamu yang yang tinggal di hotel tersebut dan dikelola secara komersial serta profesional.

1.5 Pengertian *Kitchen*

Dapur (*Kitchen*) hotel merupakan salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. Dapur hotel memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian-bagian lain yang ada di hotel. Dapur hotel dibagi menjadi beberapa sub bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai dengan jenis makanan yang harus disiapkan. Menurut Ruffino dan Bartono (2006; 2), bahwa dapur atau *kitchen* di suatu hotel adalah sentra produksi makanan yang bertanggung jawab mengolah makanan bagi tamu hotel atau penyediaan makanan matang bagi masyarakat luar, baik lewat restoran yang ada di dalam hotel, ataupun kegiatan lain seperti catering ke luar hotel dengan makanan yang dibuat hotel.

Adapun peranan pelaksanaan kerja di *kitchen* adalah sebagai berikut :

- d. Memeriksa persediaan bahan makanan setiap akan melaksanakan tugasnya.
- e. Menyiapkan bahan-bahan yang sudah dibeli pada tempat yang sudah di tentukan.
- f. Menyiapkan segala keperluan alat-alat dapur dan bahan makanan yang diolah.
- g. Mengolah makanan sesuai pesanan tamu.
- h. Menyajikan makanan yang telah selesai diolah.
- i. Menghidangkan makanan sesuai dengan porsi.
- j. Membersihkan kembali area dapur apabila telah selesai digunakan.
- k. Selalu menjaga keutuhan bahan makanan agar selalu segar.

1.6 Pengertian *Butcher*

Butcher merupakan salah satu bagian dapur yang mempunyai tugas untuk menyiapkan segala jenis daging. Pada bagian ini bertugas khusus untuk memotong daging terutama pada acara *buffet* yang khusus menyediakan daging pangangan (*grill*). Bagian ini tidak mudah untuk dikerjakan karena memotong daging dalam bentuk tertentu karena memerlukan *skill* serta pendidikan dan pelatihan yang khusus dan *intensif*. Mereka harus mengetahui bagian daging yang diminati oleh tamu. (Atang : 2007).

Butcher Section mempunyai peranan penting dalam suatu hotel dan memiliki tanggung jawab dalam mengolah berbagai bahan masakan yang baru datang dari *supplier* hingga bahan tersebut siap dimasak oleh bagian lainnya. Menurut Ruffino dan Bartono (2006;38) *Boucherie*: atau *Butcher* adalah seksi yang tugasnya menangani pemotongan daging dan ikan serta menentukan porsi berdasarkan standar yang berlaku. *Section Butcher* ini kadang kala berada dibawah pengawasan *section garde manger*, tetapi kadang berdiri sendiri sebagai suatu *section* dan dipimpin oleh *chef butcher* yang bertanggung jawab untuk mengelolanya.

1.7 Standar Operasional Kerja di *Butcher*

1. Menggunakan seragam sebelum melaksanakan operasional.
2. Mempersiapkan alat-alat pemotong.
3. Mengasah pisau-pisau sebelum melaksanakan pemotongan.
4. Membersihkan area *butcher*.
5. Mengecek *event order*.

6. Mengeluarkan bahan-bahan yang akan diproses atau dipotong.
7. Memotong bahan sesuai dengan jenis menu yang diminta.
8. Menimbang bahan yang sudah dipotong.
9. Menempelkan nama dan jumlah bahan yang sudah dipotong.
10. Menyimpan bahan yang sudah dipotong ke dalam *Cheeler* atau *freezer*.
11. Mempersiapkan atau memotong bahan untuk kebutuhan *alacarte*.
12. Mempersiapkan atau memotong bahan untuk keperluan *event* di esok harinya.
13. Membersihkan alat-alat dan area *butcher* setelah selesai melaksanakan operasional.

1.8 Teknik Memotong di *Butcher*

a. *Filet Mignon*

Filet Mignon merupakan cara pemotongan daging sapi secara pelan-pelan pada bagian paha dalam daging sapi, dan biasanya dilakukan untuk *Tenderloin steak*.

b. *T-Bone*

T-Bone adalah daging yang diambil dari punggung bagian dalam sampai bawah memotong tulang punggung. Daging ini dikelilingi gumpalan lemak, terutama di bagian atas. Sesuai namanya, daging ini memiliki tulang dengan bentuk yang menyerupai huruf "T".

c. *Salisbury*

Salisbury tidak seperti steak pada umumnya melainkan *burger patty* dari daging sapi cincang yang dicampur bawang, *bread crumb*, dan kadang dengan jamur. Juga dikenal sebagai "*Hamburger Steak*".

d. ***Sirloin***

Sirloin adalah daging sapi luar atau bagian punggung luar dekat paha belakang. *Sirloin* biasanya memiliki lapisan lemak yang menempel pada salah satu sisi atau sekeliling daging. Daging *Sirloin* terasa lebih keras dari bagian punggung/loin dan rusuk/rib.

e. ***Rib-Eye***

Rib-Eye adalah potongan tulang rusuk sapi. Daging punggung bagian dalam yang memiliki lemak di bagian tengah atau merata di seluruh permukaan daging. Lemak ini yang menyebabkan dagingnya lebih beraroma dan *juicy*. *Rib Eye* disebut juga *Fillet Scotch*.

f. ***Chateaubriand***

Chateaubriand biasanya disajikan untuk berdua. Potongannya diambil dari ujung bawah dari *Tenderloin*. Dari potongan itu kadang masih terdapat daging *Sirloin* menempel.

g. ***Flank***

Flank steak dipotong dari bagian bawah bawah. Tidak selembut daging yang dipotong dari tulang rusuk atau pinggang.

h. ***Entrecote***

Entrecote dalam Bahasa Prancis berarti “antara tulang rusuk.” *Entrecote* memang dibuat dari daging antara tulang rusuk nomer 9 dan 11, sehingga membuatnya sangat langka dan eksklusif

i. ***Pailard***

Pailard termasuk salah satu steak paling tipis. Saking tipisnya agak sulit bila kita menginginkan daging ini menjadi rare atau medium

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1 Sejarah Singkat Hotel Aruna Senggigi

Sejarah singkat PT. Dharma Lautan Utama (DLU) hingga mengakuisisi Graha Beach Senggigi Hotel dan berubah menjadi Aruna Senggigi Resort & Convention.

Perusahaan ini didirikan pada tanggal 15 Februari 1976 oleh Alm. Bapak Soekarno yang secara resmi menjadi Presiden Direktur Perusahaan. Pada awalnya, PT. Dharma Lautan Utama (PT.DLU) hanya mengoperasikan tiga puluh (30 buah kapal ferry yang di sewa oleh PJKA. Pada tahun tersebut, PT. DLU berhasil membangun sebuah kapal baru. Kapal tersebut diberi nama KMP. Joko Tole yang beroperasi pada lintasan ujung-kamal. Kantor utama terletak di jalan pandan No. 12 Surabaya.

Pada bulan Juni 1977, mulai dioperasikannya kapal kedua yakni KMP. Trunojoyo di jalur ujung-kamal. Pada tahun 1980, bapak soekarno meninggal dunia pada umur 46 Tahun, kemudian posisi sebagai Presiden Direktur digantikan oleh istrinya. Pada bulan Mei 1986, merupakan awal dibukanya lintasan baru di luar pulau jawa, yaitu Sumber-Ponajam, balikpapan, kalimantan timur.

Pada bulan April 1992, mulai dibuka lintasan baru di Lombok Timur-Sumbawa dengan menggunakan KMP Dharma Cakra. Pada bulan Agustus 1992, pembukaan jalur baru Lombok Barat-Bali dengan menggunakan KMP Dharma Kosala. Kemudian pada bulan Januari 1993, dalam rangka mendukung pertumbuhan ekonomi dibagian timur propinsi jawa timur, mulai dibuka lintasan

baru yang menghubungkan jangkar-kalianget dengan melintasi selat madura. Pada bulan Juli 1995, pengembangan layanan dilakukan dengan membuka lintasan baru yang menghubungkan Jawa (Ketapang)-Bali (Gilimanuk) menggunakan KMP Dharma Badra.

Pada tahun 2006, mulai diluncurkan logo baru yang merefleksikan dinamika perusahaan selama lebih dari tiga dekade dan menunjukkan komitmen dalam usaha meningkatkan kualitas layanan. Pada Januari 2007, terjadi pergantian direktur utama yakni Ibu Hj. Soetartini Soekarno digantikan oleh Ir. Bambang Harjo S. Pada Maret 2008, dilakukan pembukaan cabang baru lintas Sape (P. Sumbawa)-Labuhan Bajo (P. Flores). Bulan Juli 2008. Dibuka juga cabang baru Lintas Merak (P. Jawa)-Bakauheni (P. Sumatera).

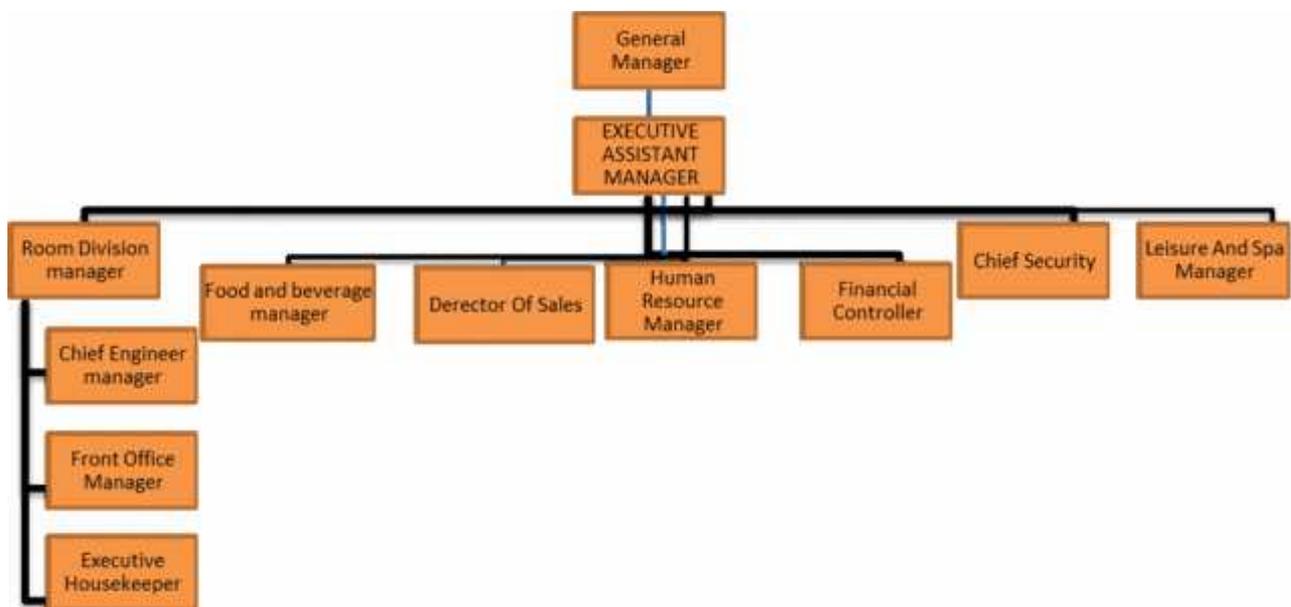
Akuisisi Hotel Graha Senggigi Mataram Nusa Tenggara Barat, dilakukan pada bulan Januari 2010, terletak di hamparan luas pantai berpasir putih di daerah Senggigi, Lombok. Hotel ini didesain dengan ciri khas arsitektur Lombok dan gaya modern. Seiring berkembangnya ekonomi Graha Beach Senggigi Hotel (GBSH), dilakukan usaha memperbaharui (refresh) melalui branding, positioning dan ekspansi produknya. GBSH diharapkan dapat berkembang menjadi sebuah hotel berkonsep modern dengan sentuhan etnik Lombok. Perubahan yang dilakukan diharapkan dapat memberikan nafas baru tanpa merubah segmen market yang sudah ada. GBSH lama dengan konsep tropis dengan mengandalkan 2 view alam yakni pantai dan bukit. Memiliki fasilitas 39 kamar dan terinspirasi dengan ornamen dan tradisi Lombok. GBSH dipelopori oleh sebuah perusahaan yang handal dalam bidang pelayanan kelautan sehingga memiliki repeat guest

yang datang dan menetap lama, mengutamakan excellent service sehingga tercipta lingkungan hotel yang bersifat kekeluargaan, baik antara tamu, staff dan penduduk sekelilingnya.

Pada tahun 2014, dilakukan renovasi Graha Beach Senggigi dengan mempertahankan existing hotel dan menambahkan satu bangunan baru sehingga berubah nama menjadi Aruna Senggigi Resort & Convention dengan konsep lebih modern. Hotel ini didesain dengan menambahkan fasilitas bisnis untuk kalangan profesional, seperti ruang meeting dan convention room serta 158 kamar. Tujuannya adalah memberi sentuhan eklektik sehingga kesan lokal dan tradisional tetap terjaga tanpa menimbulkan kuno dan sesuai dengan market turis modern yang cenderung memiliki gaya hidup urban.

3.2 Struktur Organisasi

Struktur organisasi Aruna Senggigi Resort and Convention ditunjukkan oleh Gambar berikut.



Gambar 1. Struktur Organisasi Aruna Senggigi Resort and Convention

3.3 Job Description

3.3.1 General Manager

1. Memonitor dan mengawasi pekerjaan para staff apakah semua pekerjaan dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan atau tidak.
2. Bekerjasama dengan Manager dan Supervisor yang lain dalam mengawasi aktifitas kegiatan Hotel.
3. Membuat peraturan, kebijakan dan keputusan dalam prosedur operasional Hotel.
4. Mengenal dan mengawasi standar kerja karyawan.
5. Member keterangan, arahan dan petunjuk mengenai prosedur kerja yang baik.
6. Menandatangani dan mengirim surat kepada tamu jika sangat di perlukan.
7. Melakukan interview dan uji kompetensi bagi staff yang akan menduduki jabatan/posisi yang tepat sebagai manajer.
8. Mengontrol dan menganalisa laporan keuangan.
9. Melakukan komunikasi yang baik dengan manajer – manajer lainnya serta departemen masing – masing bagian agar dapat bekerja sama dengan baik.
10. Memonitor dan mengamati Hotel serta bertanggung jawab atas semua kelancaran operasional Hotel.

3.3.2 Executive Assistant Manager

1. Membantu GM dalam mengelola dan mengatur Hotel Management.
2. Memberikan laporan dan bertanggung jawab kepada GM.
3. Menerima laporan dari masing – masing departement heads.
4. Mengatur dan memonitor operasional pada aktifitas hotel.
5. Pengganti GM sementara jika sewaktu – waktu GM tidak ada di tempat.
6. Mempersiapkan program kerja harian untuk tugas – tugas bidang akuntansi.
7. Menyusun rencana kerja jangka pendek sesuai dengan rencana dan anggaran perusahaan secara keseluruhan.
8. Membina dan mengkoordinir seksi – seksi di dalam lingkungan Accounting.
9. Pencapaian sasaran yaitu penyajian laporan yang tepat waktu dan benar dengan prinsip – prinsip yang lazim.
10. Membantu manajemen dalam rangka pengendalian biaya sesuai dengan prediksi yang telah di tetapkan, memeriksa sertamengecek kebenaran dan kelengkapan bukti pengeluaran dalam penerimaan kas sesuai dengan prosedur.
11. Mengendalikan jalan operasional bagiannya.
12. Mengkoordinir fungsi – fungsi yang berlainan dalam usaha penjualan produk perusahaan.
13. Menyelenggarakan hubungan yang baik terhadap pelanggan, instansi maupun segmen pasar lainnya.

14. Menyusun program dan anggaran pembiayaan pemasaran.
15. Penanggung jawab atas penyusunan marketing plan.
16. Bertanggung jawab atas penyelenggaraan promosi baik di dalam maupun di luar hotel.
17. Bertanggung jawab atas semua Administrasi bagiannya.
18. Bertanggung jawab atas pembuatan laporan bulanan dan tahunan sesuai dengan keperluan yang telah ditetapkan.
19. Bertanggung jawab atas pembuatan publikasi atau Advertensi dalam rangka pemasaran perusahaan dan juga dalam hal kerjasama dengan Food & Beverage departement.
20. Bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi public relation.
21. Bertanggung jawab atas kampanye perusahaan lewat usaha direct-mail atau penawaran tarif kepada tamu/calon tamu.
22. Memimpin rapat bagian dan aktif dalam rapat – rapat operasional antar departemen dengan GM.

3.3.3 Food And Beverage Manager

1. Mengawasi jalannya operasional khususnya dalam bidang pelayanan kepada tamu.
2. Menetapkan menu system penyajian strategi penjualan, mengarahkan penjualan, mengarahkan pelaksanaan, menilai kebersihan.
3. Menangani permasalahan yang memerlukan penanganan secara langsung dan melaporkan kepada Executive Assistant Manager yang memerlukan penanganan khusus.

4. Menetapkan jadwal operasional food & beverage outlet.
5. Memonitor pelaksanaan pemeliharaan sanitasi
6. Melakukan analisis, evaluasi pesaing.
7. Memonitor hasil inventarisasi fisik dapur dan food & beverage service serta stewarding.
8. Melakukan analisis, evaluasi pemakai.
9. Menyusun rencana anggaran dapur, food & beverage service serta stewarding.
10. Commodities dan statistik penjualan.
11. Merumuskan kebijakan pengendalian biaya operasional, menilai pelaksanaan.
12. Meneliti, menyetujui standar portion size.
13. Menyusun rencana program kerja dan menilai pelaksanaannya.
14. Meneliti rekomendasi penyesuaian tariff food & beverage.
15. Merumuskan rekomendasi serta mengembangkan daripada personel.
16. Menyusun laporan, dokumentasi, melakukan korespondensi.
17. Menyelenggarakan breafing pada food & beverage departement.
18. Mengawasi serta mengecek stock bahan – bahan yang diperlukan di kitchen.
19. Mengawasi food production sebelum disajikan kepada tamu.

3.3.4 Front Office Manager

1. Membuat jadwal kerja kariyawan.
2. Membuat statistic daftar tamu serta membuat laporanya.

3. Mengamati dengan rutin standar service mengenai penerimaan tamu.
4. Menyusun rencana anggaran dan mengatasi masalah-masalah didalamnya.
5. Memelihara hubungan yang baik dengan tamu hotel serta lingkungan kerja yang sehat kepada seluruh karyawan.
6. Memberikan motivasi memelihara disiplin.
7. Mengadakan rapat secara rutin minimal sekali dalam satu bulan.
8. Merumuskan merekomodasi penyesuaian tarif kamar.
9. Melayani langsung tamu VIP atau V.V.IP dalam memberikan diskon dan harga sepesial.
10. Merumuskan pengendalian biaya operational.
11. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.
12. Melaksanakan tugas lain sesuai tugas atasan.

3.3.5 Executive HouseKeeper

1. Mengatasi masalah mengenai lost dan found.
2. Melakukan control ke public.
3. Melaksanakan house rules serta peraturan yang lain terhadap staffnya.
4. Bertanggung jawab serta memelihara semua perlengkapan Tata Graha.
5. Membuat budget.
6. Menetapkan tugas, membina dan mengawasi.
7. Mengadakan koordinasi dengan depertemen hotel yang lainnya.
8. Memelihara dan mempertahankan serta mengontrol secara rutin service.
9. Mentaati dan mematuhi peraturan hotel.

10. Melaksanakan tugas dari perintah atasan.

3.3.6 Director Of Sales

1. Bertanggung jawab dalam penjualan semua produk hotel baik berupa barang dan jasa.
2. Memelihara dan meningkatkan usaha bisnis dari langganan yang sudah ada maupun dari daerah baru.
3. Menyusun rencana dan membuat laporan hasil sales call secara mingguan, bulanan, termasuk complaint dan permintaan dari pelanggan.
4. Menemani, menjamu pelanggan sesuai dengan kebutuhan bila perlu di luar jam kerja.
5. Melakukan sales call secara rutin sesuai dengan program yang telah di rencanakan.
6. Bekerjasama dengan departemen lain agar tercapai pelaksanaan tugas dengan baik.
7. Membuat dan menyampaikan rencana kerja bulanan atau mingguan.
8. Memelihara hubungan baik dengan relasi agar mempermudah mengatur tamu yang datang ke hotel.
9. Melakukan tugas lain sesuai dengan perintah atasan (management).
10. Melaksakan dan mentaati peraturan hotel

3.3.7 Human Resource Manager

1. Bertanggung jawab atas rekrutmen yang di butuhkan oleh perusahaan dengan melaksanakan seleksi interview.
2. Mengontrol kebenaran data karyawan.

3. Mengontrol kebenaran kesehatan, serta melakukan placeman sebelum calon karyawan di terima.
4. Mengadakan manpower Development bersama GM.
5. Memiliki management dalam hal memecahkan masalah terutama dengan SPSI.
6. Menyiapkan kontrak kerja dan membantu memecahkan masalah yang timbul.
7. Orientasi pengenalan kerja kepada karyawan baru.
8. Melakukan control saleris over time, transportation, allowancemedicaldan insurance.
9. Mengusulkan kepada atasan mengenai system pengkajian, memberikan motivasi kepada karyawan mengadakan contoh upah, job description, job evaluasi dan analisa tenaga kerja.
10. Mengkoordinir dan melaksanakan program seperti :rekreasi, olahraga, sembahyang bersama, kantin dan sejenisnya.
11. Bekerjasama dengan seluruh staff departemen heads dalam memecahkan masalah, terutama dalam peningkatan kedisiplinankerja dan P & P Perusahaan.
12. Mengatasi masalah yang berhubungan dengan pengadilan serta mengenai ketenagakerjaan.
13. Mengontrol kontrak – kontrak, filling data semua karyawan serta perubahan yang terjadi agar tetap up to date.

14. Menjalin hubungan baik dengan pemerintah, mulai dari tingkat bawah sampai tingkat atas yang ada hubungannya dengan ketenagakerjaan.
15. Mengadakan survey tentang labour supply, performance standard, human dan industry relation, motivation dan moral.
16. Mengusulkan pada GM mengenai security police, serta mengadakan control chief security ke loker, tempat parkir dan sekitarnya.
17. Melaksanakan tugas lain sesuai perintah atasan (management).

3.3.8 Financial Controller

1. Mempersiapkan program kerja harian untuk tugas-tugas bidang akuntansi.
2. Menyusun rencana kerja jangka pendek sesuai dengan rencana dan anggaran perusahaan secara keseluruhan.
3. Membina dan menkoordinir seksi-seksi di dalam lingkungan accounting.
4. Pencapaian sasaran yaitu penyajian laporan yang tepat waktu dan benar dengan prinsip-prinsip yang lazim.
5. Membantu manajemen dalam rangka pendalian biaya sesuai dengan prediksi yang telah ditetapkan, memeriksa serta mengecek kebenaran dan kelengkapan bukti pengeluaran dalam penerimaan kas sesuai dengan prosedur.
6. Mengendalikan jalan operasional bagiannya.
7. Mengkoordinir fungsi-fungsi yang berlainan dalam usaha penjualan produk perusahaan.

8. Menyelenggarakan hubungan yang baik terhadap pelanggan, instansi maupun segmen lainnya.
9. Menyusun program dan anggaran pembiayaan pemasaran.
10. Penanggung jawab atas penyusunan marketing plan.
11. Bertanggung jawab atas peyelenggaraan promosi baik di dalam maupundi luar hotel.
12. Bertanggung jawab atas semua administrasi bagiannya.
13. Bertanggung jawab atas pembuatan laporan bulanan dan tahunan sesuai dengan keperluan yang telah ditetapkan.
14. Bertanggung jawab atas pembuatan publikasi atau advertensi dalam rangka pemasaran perusahaan dan juga dalam hal kerjasama dengan Food & Beverage department dan Banquet.
15. Bertanggung jawab atas pelaksanaan fungsi public relation.
16. Bertanggung jawab atas kampanye perusahaan lewat usaha direct-mail atau penawaran tariff kepada tamu/calon tamu.
17. Memimpin rapat bagian dan aktif dalam rapat-rapat operasional antar departemen dengan GM.

3.3.9 Chief Security

1. Bertanggung jawab atas terpeliharanya keamanan hotel, tamu dan semua karyawan.
2. Mengkoordinasi serta mengawasi kegiatan petugas keamanan.
3. Membuat usulan pada management mengenai sistim keamanan dan ketertiban yang baik.

4. Mengatur jadwal kerja, cuti serta mengadakan koordinasi dengan pihak yang berwajib dalam rangka memelihara ketertiban lingkungan dan keamanan lingkungan.
5. Mengadakan koordinasi dengan kepolisian dalam hal penyelidikan bila adanya kejadian yang melibatkan karyawan atau pihak setempat.
6. Membantu tamu dalam membuat laporan pada polisi bila ada tamu yang hilang.
7. Memberikan bimbingan kepada bawahan, serta memberikan masukan dalam penilaian pegawai.
8. Mengambil kunci pada Security dengan mendatangkan log book yang telah disesuaikan. Selalu melaksanakan tugas dengan baik.
9. Melaporkan kepada General Meneger segala kejadian yang terjadi disekitar hotel.
10. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

3.3.10 Leisure And Spa Manager

1. Mengontrol kegiatan karyawan dalam hal terapi pijatan dan perawatan tubuh sesuai dengan prosedur
2. Memberikan pelayanan yang luar biasa kepada pelanggan
3. Menangani permintaan pelanggan secara efisien dan sopan
4. Menjunjung tinggi standar kebersihan dan sterilisasi yang diberikan sesuai dengan kebijakan dan prosedur spa yang berlaku
5. Memberikan respon yang tepat,cepat dan baik dalam menangani semua permintaan pelanggan

6. Memiliki kemampuan yang baik dalam bekerja walaupun tanpa pengawasan
7. Memberikan dukungan yang aktif kepada karyawan spa atau bawahannya
8. Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan nyaman

3.3.11 Chief Engineer Manager

1. Bertanggung jawab atas semua kelancaran di Engineering operation.
2. Menyiapkan laporan-laporan yang diperlukan.
3. Melatih dan mengawasi staff bawahan agar dapat bekerja secara efisien dan efektif.
4. Memeriksa dan mengawasi bahwa seluruh work order dari semua departement telah diatasi dengan baik.
5. Melatih dan mengawasi crew, repair dan maintenance agar bekerja dengan efektif dalam memelihara seluruh hubungan dengan yang ada dalam hotel.
6. Memelihara kebersihan, kesiapan mesin-mesin hotel secara teratur agar dapat dipastikan beroperasi dengan baik dan maksimal.
7. Mematuhi aturan dan mentaati peraturan hotel.

3.4 Job Specification

3.4.1 General Manager

1. Memiliki pengalaman dibidang yang sama selama minimal 5 tahun
2. Menguasai lebih dari 2 bahasa asing

3. Pendidikan minimal d3 jurusan pariwisata khususnya perhotelan
4. Memiliki wawasan yang luas
5. Tegas dan disiplin
6. Mampu mengolah data dan informasi secara cepat dan tepat
7. Mampu memotivasi orang lain
8. Bertanggung jawab dan penuh percaya diri

3.4.2 Executive Assistant Manager

1. Memiliki pengalaman dibidang yang sama selama minimal 5 tahun
2. Menguasai bahasa inggris baik lisan maupun tulisan
3. Pendidikan minimal d3 jurusan pariwisata khususnya perhotelan
4. Memiliki wawasan yang luas
5. Tegas dan disiplin
6. Mampu mengolah data dan informasi secara cepat dan tepat
7. Mampu memotivasi orang lain
8. Bertanggung jawab dan penuh percaya diri

3.4.3 Front Office Manager

1. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah disetujui oleh perguruan tinggi yang bersangkutan atau sekolah perhotelan dan pernah magang atau training di hotel.
2. Berpengalaman kerja minimal 3-5 tahun sebagai managerial di hotel berbintang atau sebagai managerial di front Office.
3. Berpengalaman selama 6 tahun di hotel yang berbintang.
4. Menguasai bahasa inggris.

5. Pengalaman di receptionist dan familiar dengan front office.
6. Dapat memimpin bawahan agar menjadi lebih baik
7. Mampu mengawasi pekerjaan dan motivasi melaksanakan tugas bawahan lebih efektif dan efisien.

3.4.4 Executive Housekeeper

1. Memiliki pengetahuan tentang housekeeping
2. Memiliki pengalaman selama minimal 3 tahun dengan posisi yang sama
3. Memiliki rasa tanggungjawab yang besar
4. Pendidikan minimal D3 pariwisata
5. Menguasai bahasa inggris baik lisan maupun tulisan
6. Memiliki jiwa kepemimpinan
7. Mampu memotivasi karyawan

3.4.5 Chief Engineer Manager

1. Memiliki latar belakang pendidikan teknisi.
2. Memiliki pengalaman minimal 2 tahun dengan posisi yang sama
3. Mengoperasikan alat – alat yang berkaitan dengan mesin.
4. Dapat melakukan perbaikan terhadap mesin – mesin yang rusak dan di perbaikinya secepat mungkin.
5. Dapat memotivasi bawahan untuk bekerja dan membuat hal yang lebih baik dalam bekerja.

3.4.6 Food And Beverage Manager

1. Lulusan Diploma III Sekolah Pariwisata.
2. Memiliki sertifikat yang sudah disetujui

3. Pengalaman kerja 6 tahun di hotel berbintang.
4. Memiliki skill di bidang Food & Beverage.
5. Memiliki keterampilan yang mapan dalam mengolah susunan menu sesuai dengan standar internasional
6. Dapat berkomunikasi dengan baik dalam bahasa Inggris.
7. Berkepribadian yang baik serta memiliki kemampuan dalam bidang food & beverage.
8. Memiliki fisik yang baik dan proposional
9. Jujur dan bertanggung jawab
10. Mampu memberi motivasi terkait cara kerja yang baik terhadap bawahan (karyawan).
11. Memiliki sifat dan jiwa kepemimpinan dalam memimpin
12. Berpenampilan dan berkepribadian yang baik.
13. Mempunyai daya kreatifitas dan loyalitas yang tinggi.
14. Penuh percaya diri.
15. Mempunyai rasa tanggung jawab yang tinggi dalam memimpin departemen.
16. Mengetahui standar pelayanan yang baik kepada tamu.
17. Mengetahui managerial perhotelan.

3.4.7 Director Of Sales

1. Memiliki pengalaman minimal 5 tahun dengan posisi yang sama
2. Menguasa bahasa Inggris baik lisan maupun tulisan
3. Menguasai ilmu komunikasi dan informasi

4. Menguasai komputer khususnya microsoft office and publisher
5. Memiliki sikap yang jujur dan bertanggung jawab
6. Mampu mengolah data dan melakukan promosi dengan cepat

3.4.8 Human Resource Manager

1. Memiliki pengalaman dibidang yang sama selaman 2 tahun
2. Menguasai ilmu berkomunikasi
3. Menguasai aplikasi pengolahan data pada komputer
4. Memiliki sikap positif
5. Mampu menjadi pembimbing yang baik bagi bawahan
6. Menguasai ilmu administrasi

3.4.9 Financial Controller

1. Memiliki sertifikat pendidikan yang sudah di setuju oleh perguruan tinggi yang Bersangkutan atau sekolah perhotelan dan pernah magang (training)
2. Memiliki pengetahuan tentang accounting.
3. Memiliki pengetahuan mengenai pengoperasian computer.
4. Memiliki pengalaman 5 tahun kerja dengan kualifikasi professional .

3.4.10 Chief Security

1. Pendidikan minimal lulusan sekolah menengah umum atau sederajat serta lulus.
2. Megnuasai ilmu bela diri
3. Memiliki pengalaman kerja minimal 3 tahun sebagai security di perusahaan atau di hotel

4. Memiliki kemampuan keterampilan dalam melakukan penangana dan pengawasan.
5. Dapat mempotivasi bawahan untuk bekerja semaksimal mungkin dan berbuat untuk lebih baik lagi

3.4.11 Leisure and Spa Manager

1. Menguasai bahasa inggris
2. Mampu berkomunikasi dengan orang lain
3. Memiliki pengalaman minila 3 tahun dengan posisi yang sama
4. Mampu mengoperasikan komputer
5. Mampu memotivasi karyawan
6. Mampu membuat inovasi-inovasi baru bagi hotel.

3.5 Hubungan Antar Bagian

Hubungan antar bagian departemen merupakan suatu kebutuhan yang tetap dipelihara secara baik, untk kelancaran sistem kerja pada hotel. Pada dasarnya hubungan masing-masing bagian departemen adalah untuk saling membantu memenuhi kbutuhan tamu dan karyawan.

3.5.1 Hubungan F&B Product dengan Personalia

- a. Perekrutan karyawan (permanen, Kontrak, maupun Daily Worker)
- b. Perjanjian kerjasama pengelolaan peralatan dan barang-barang yang dibutuhkan Kitchen.
- c. Kerjasama dalam pengadaan bahan makanan baik tamu maupun karyawan.
- d. Mengevaluasi sistem kerja sama karyawan

3.5.2 Hubungan F&B Product dengan Accounting

- a. Pembayaran gaji karyawan (permanen, kontrak, maupun Daily Worker)
- b. Menghitung pendapatan harian, mingguan, bulanan, pertahun dalam hal penjualan makan dan minuman.
- c. Membantu mentaksirkan dan menghitung harga makanan dan harga jual suatu product.
- d. Menghitung harga barang dan perlengkapan yang dibutuhkan dalam suatu oprasional kitchen.
- e. Membuat laporan pendapatan sehari dalam penjualan harga makanan dan minuman.

3.5.3 Hubungan F&B Product dengan Engineering

- a. Memperbaiki peralatan yang rusak yang berhubungan dengan engineering.
- b. Mengecek atau mengontrol peralatan yang berada di kitchen yang berhubungan dengan engineering

1.5.4 Hubungan F&B Product dengan Restoran

- a. Kitchen memerlukan restaurant, waiter/s untk aktif menawarkan makanan dan minuman kepada pelanggan/tamu yang ada.
- b. Pentingnya komunikasi agar tidak terjadi kesalahan mengakibatkan komplenya tamu.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 *Butcher* di Hotel Aruna Senggigi.

Butcher adalah suatu bagian yang memanfaatkan bahan meat/daging, chicken/ayam dan fish/ikan, seafood/jenis-jenis hewan laut dan kelebihan porsi potongan menjadi makanan bervariasi. Bagian ini bertugas mengecek, menyiapkan dan membuat persediaan yang berhubungan dengan *butcher*. *Butcher* memiliki peranan penting di Hotel Aruna Senggigi yakni melakukan kerjasama dengan bagian pengadaan barang khususnya daging dan ikan bagi pesanan *outlite kitchen* lain serta bekerja sama dengan pihak *purchasing* selaku pembelian barang dan *receiving* selaku pemeriksa kualitas barang.

Beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait ruang lingkup kerja di *butcher* Hotel Aruna Senggigi adalah sebagai berikut :

1. Memilih pemasok dan membeli daging : Pemasok dipilih dengan memperhatikan mutu dan harga sesuai dengan persyaratan hotel dan kemampuannya untuk memenuhinya, pemborosan diminimalkan melalui pembelian yang tepat dan teknik penyimpanan.
2. Menerima persediaan barang : Persediaan yang masuk diperiksa secara seksama terhadap pemesanan pengiriman sesuai dengan prosedur Hotel Aruna Senggigi; bahan-bahan yang segar diperiksa atas kualitas, ukuran, kesegaran sesuai dengan syarat Hotel Aruna Senggigi.
3. Menyimpan persediaan : Seluruh persediaan dipindahkan dengan segera dan dengan aman ke tempat penyimpanan yang layak tanpa kerusakan; persediaan

disimpan di lokasi yang cocok dalam area dan sesuai dengan prosedur Hotel Aruna Senggigi; tingkat persediaan dicatat secara tepat sesuai dengan prosedur Hotel Aruna Senggigi.

4. Menyiapkan perlengkapan yang digunakan : Memastikan bahwa perlengkapan dalam keadaan bersih, jenis dan ukuran benar serta dikumpulkan dan siap digunakan.
5. Mengumpulkan dan menyiapkan bahan untuk jenis-jenis makanan dalam menu: bahan-bahan diidentifikasi dengan benar, sesuai dengan resep standar ; jumlah, jenis dan mutu bahan-bahan harus tepat dikumpulkan dan disiapkan dalam bentuk yang benar dan jangka waktu yang sesuai.
6. Mengidentifikasi dan menyiapkan daging dan isi perut : jenis organ-organ perut yang dapat dimakan dan “bagian daging yang berbeda” disiapkan sesuai dengan berbagai potongan.
7. Menyiapkan dan menyajikan potongan daging : Potongan daging disajikan sesuai dengan porsi yang tepat sesuai dengan kebutuhan menu; beragam porsi potongan daging primer dan sekunder disiapkan dan disajikan sesuai dengan spesifikasi resep standar.
8. Melaksanakan praktik keselamatan dan kesehatan : Mesin yang digunakan dalam pembuatan dioperasikan secara aman dan sehat sesuai dengan instruksi pabrik.

4.2 Upaya *Butcher* Dalam Menjaga Kualitas Bahan Makanan di Hotel Aruna Senggigi

Upaya *butcher* dalam menjaga makanan dengan kualitas atau mutu yang baik di Hotel Aruna Senggigi adalah dengan menerapkan *Standar Operational* kerja secara baik dan benar. Adapun beberapa upaya tersebut antara lain :

a. Memperhatikan kebersihan peralatan-peralatan yang akan digunakan saat operasional di dalam outlet *Butcher*. Beberapa peralatan utama yang mendukung kerja *Butcher* dan digunakan untuk memotong di ruang kerja *Butcher* Hotel Aruna Senggigi meliputi :

a) *Bowl Choper*

Alat ini berbentuk meja, berfungsi sebagai tempat pemotongan daging, ikan dll.

b) *Meat Mincer/Grinder*

Alat ini di operasikan dengan listrik, kelengkapan 1 lubang besar dan 1 lubang kecil dan spuit untuk sosis. Berguna untuk melembutkan atau menghaluskan daging, ikan dan ayam.

c) *Bonning Knife*

Berbentuk tipis dan ujung pisau berbentuk lancip. Pisau ini panjangnya lebih kurang 12 cm gunanya untuk memisahkan tulang dari dagingnya.

d) *Butcher Knife*

Berguna untuk memotong dan memilet daging, seafood.

e) *Filleting Knife*

Tumit pisau tidak terlalu lebar mempunyai keseimbangan panjang mata pisau dengan pegangannya. Digunakan untuk memotong daging, ayam, ikan yang berbentuk lebar dan tipis.

f) *Shaperner (Pengasah Pisau)*

Digunakan untuk mempertajam sisi mata pisau, pengasah ini ada yang terbuat dari baja dan batu. Bahan asahan tersebut dimana lebih keras dari bahan pisau.

- b. Menyiapkan bahan daging yang tersimpan beku pada *freezer* yakni dengan melelehkan daging yang tersimpan beku pada *freezer* secara benar sebelum dipotong. Mencairkan daging beku menggunakan air panas untuk melumerkannya dengan cepat akan mengurangi mutu atau kualitas bahan makanan. Memperkirakan waktu adalah kunci dari metode ini karena membutuhkan waktu yang lama. Daging beku yang besar bahkan sejumlah kecil makanan beku seperti 0,5 kg daging cincang atau dada ayam tanpa tulang memerlukan satu hari penuh untuk mencair. Saat mencairkan makanan di lemari pendingin, ada beberapa variabel yang perlu dipertimbangkan yakni; menyediakan beberapa tempat di lemari pendingin yang tetap membuat makanan lebih dingin dari tempat yang lainnya. Daging akan membutuhkan waktu lebih lama untuk dicairkan di lemari pendingin yang bersuhu suhu $1,5^{\circ}\text{C}$ dari pada suhu $4,4^{\circ}\text{C}$. Setelah dicairkan di lemari pendingin, daging dapat tetap aman dan berkualitas baik untuk satu atau dua hari sebelum dimasak; potongan daging merah (seperti daging sapi, daging cincang dan steak) bertahan 3

sampai 5 hari. Makanan yang dicairkan di lemari pendingin bisa dibekukan kembali tanpa dimasak, meski mungkin ada kehilangan beberapa kualitas.

- c. Melakukan pemotongan sesuai standar yang sudah ditetapkan. Pemotongan daging harus sesuai dengan ketentuan berat dan bentuk yang sudah ditetapkan. Metode pemotongan daging adalah salah satu teknik atau cara yang ada pada prinsip dasar memasak. Teknik pemotongan daging antara lain :

1. Beef fillet

Bagian Fillet adalah bagian yang sedikit bergerak sehingga fillet adalah bagian paling lembut daging antara semua bagian daging pada sapi. Fillet (khas dalam) dekat tulang pinggul dan melekat pada tulang belakang yang menempel pada rongga perut. Posisi fillet sebenarnya diselimuti oleh lapisan lemak, yang menambahkan kelembutan dan kelembaban pada fillet. Fillet terdiri atas beberapa bagian yakni Chateaubriand (kepala tenderloin) : umumnya chateaubriand yang dipotong dari kepala yang lebih besar dapat disajikan untuk 4 porsi, Fillet steak dan tenderloin tournedos merupakan bagian sentral dari yang sangat lembut dan kaya air, sehingga bagian yang benar-benar lezat dan lembut. Biasanya digunakan untuk hidangan yang menggunakan irisan kecil daging.

2. T-bone steak disebut juga porter house steak.

Tulang ini memiliki 3 jari dan bendulan berlubang di mana sumsum tulang belakang berada. Ketika karkas dibelah dua , termasuk sumsum tulang dibagi terurt 2, masing-masing duri belahan terlihat seperti huruf T.

3. Entrecote steak juga disebut tulang rusuk dan tidak memiliki tulang sama sekali. Bahkan entrecote tidak hanya memotong daging yang terletak di antara tulang rusuk, tapi dari pinggang tidak diperkuat yaitu dari sirloin antara kontra fillet.
- d. Pembersihan hasil pemotongan daging secara benar yakni minimal dua kali pembilasan. Salah satu faktor penunjang mutu kualitas makanan adalah kebersihan bahan makanan itu sendiri, sehingga dibutuhkan cara yang benar untuk membersihkan bahan makanan sebelum digunakan. Semua bahan makanan yang datang dari *supplier* tidak semuanya bersih kecuali bahan makanan yang telah dikemas dan telah dipabrikaan. Kemampuan membersihkan bahan makanan merupakan salah satu hal yang sangat menentukan kualitas bahan makanan, dikarenakan setiap bahan yang dipilih harus dibersihkan dahulu sehingga tidak ada kotoran atau zat kimia yang menempel di bahan makanan.
- e. Memperhatikan cara dan penempatan penyimpanan daging di *freezer*. Berdasarkan standar Critical Control Point (CCP), suhu yang di anjurkan untuk penyimpanan daging adalah di bawah -14°C . Di hotel Aruna Senggigi, penyimpanan daging dilakukan pada suhu -18°C atau dibawah -14°C . Hal ini sesuai dengan standar penyimpanan daging secara benar. Suhu dari makanan juga harus tetap dijaga, misalnya seperti daging yang sudah dimasak tidak boleh dingin.
- f. Mengelompokkan dan mengontrol bahan makanan secara benar.

Mengelompokkan setiap bahan makanan menjadi sangat penting untuk meningkatkan mutu bahan makanan. Makanan yang akan disimpan harus diberi label (nama makanan dan tanggal disimpan). Selain itu juga diperlukan penyeleksian terhadap bahan makanan. Bahan-bahan tertentu yang *expired* harus diperhatikan. Penyeleksian bahan makanan dilakukan sebelum bahan makanan diolah. Sedangkan pengelompokkan bahan makanan akan memudahkan para koki menjalankan tugasnya di *kitchen*.

4.3 Kendala dan Solusi Terhadap Masalah Yang Dihadapi *Butcher* di Hotel Aruna Senggigi.

Pada pelaksanaan suatu kegiatan atau pekerjaan tidak terlepas dari kekurangan atau kendala. Begitu pula pada *F&B Product* khususnya *butcher*, meskipun atasan maupun karyawan sudah berusaha menjadikan pekerjaan itu sempurna. Adapun masalah atau kendala yang pernah penulis temui pada *F&B Product* hususnya di *Butcher* Hotel Aruna Senggigi ialah :

1. Kurangnya komunikasi antar staf.
2. Kurangnya staf *butcher* pada jadwal tertentu sehingga pekerjaan tidak dapat diselesaikan tepat waktu.
3. Terjadi kekurangan alat atau knife yang akan digunakan pada saat operasional.
4. Terjadi pemotongan yang tidak sesuai standar yang telah ditetapkan.
5. Terjadi proses menunggu untuk mulai pengoperasian karena bahan beku lama mencair.

6. Tidak memberikan label pada makanan (nama makanan dan tanggal disimpan)

Berdasarkan beberapa kendala di atas, beberapa solusi atau penyelesaian oleh penulis adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan kerjasama dan komunikasi antar staf.
2. Menambah staf butcher agar pekerjaan dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
3. Tidak mengambil alat atau knife *butcher* untuk keperluan memotong lainnya.
4. Perlunya peningkatan keterampilan mengontrol sehingga pemotongan sesuai standar yang ada dan kesalahan pemotongan bisa diminimalisir
5. Mengeluarkan bahan-bahan yang akan di proses lebih awal agar tidak menunggu dan mengulur waktu sehingga dapat di selesaikan tepat waktu.
6. Makanan yang disimpan harus diberi lebel (nama makanan, tanggal disimpan dan jumlah bahan)

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Upaya *butcher* dalam meningkatkan mutu bahan makanan di Hotel Aruna Senggigi adalah dengan menerapkan *Standar Operational* kerja hotel Aruna Senggigi yang sudah ditetapkan secara baik dan benar. Beberapa upaya tersebut yakni memperhatikan kebersihan peralatan-peralatan yang akan digunakan saat operasional di dalam outlet *Butcher*, menyiapkan bahan daging yang tersimpan beku pada *freezer* yakni dengan melelehkan daging yang tersimpan beku pada *freezer* secara benar sebelum dipotong, melakukan pemotongan daging sesuai standar yang sudah ditetapkan, Pembersihan hasil pemotongan daging secara benar yakni minimal dua kali pembilasan, memperhatikan cara dan penempatan penyimpanan daging di *freezer*, mengelompokkan dan mengontrol bahan makanan secara benar.

5.2 Saran

Berdasarkan pembahasan dan kesimpulan di atas, beberapa saran dari penulis adalah sebagai berikut :

1. Perlunya peningkatan mengontrol staf *butcher* untuk menunjang (SOP) kerja *butcher*.
2. Perlunya kepala chef atau shous chef untuk mengawasi segala kinerja staf khususnya yg berada di *butcher*.
3. Perlunya pembagian waktu kerja (*schedule*) staf *butcher* yang lebih baik sehingga tercipta lingkungan kerja yang efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- Marpaung, H. dan Bahar, H. 2002. *Pengantar Pariwisata*. CV. Alfabeta. Bandung.
- Muljadi, A.J. 2012. *Kepariwisataan dan Perjalanan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Surat Keputusan Menteri Perhubungan RI No. PM10/PW-301/Phb.77 Tahun 1977 tentang *Usaha dan Klasifikasi Hotel*. Jakarta.
- Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos, dan Telekomunikasi RI No. KM.37/PW.304/MPPT- 86 Tahun 1986 tentang *Peraturan Usaha dan Penggolongan Hotel*. Jakarta.
- Surat Keputusan Direktorat Jenderal Pariwisata SK : Kep-22/U/VI/78 tentang *Kriteria Klasifikasi Hotel di Indonesia*. Jakarta.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 10 Tahun 2009 tentang *Kepariwisataan*. Jakarta.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

Lampiran 1 : Profil Hotel Aruna Seggigi



Lampiran 2 : Butcher Hotel Aruna Senggigi





Lampiran 3 : Standar Porsi Hotel Aruna Senggigi

| <i>PORTIONING STANDARTS FOR 100PAX CONSUMPTION ESTIMATE</i> | |
|---|------------------------|
| > BEEF TENDERLOIN | 3(STEW) - 5(ROAST) KGS |
| > CHICKEN BONELESS | 5 KGS |
| > CHICKEN WHOLE CUT | 7.5 KGS |
| > CHIKEN WHOLE ROAST | 1 WHOLE / 10PAX |
| > FISH FILLET | 5 KGS |
| > BEEF TOPSIDE | 5KGS |

Lampiran 4 : Alat Food Seal Vacuum



Lampiran 5 : Alat Meat Mincer/Grinder



Lampiran 6 : Ruang Frezzer & Chiler



Lampiran 7 : Proses Pemotongan Daging



Lampiran 8 : Alat Knife Butcher



Lampiran 9 : Westren & Asian Kitchen Hotel Aruna Senggigi



Lampiran 10 : Peta Lokasi Aruna Senggigi



Lampiran 11 : Peta Pulau Lombok

