

**UPAYA-UPAYA EXECUTIVE CHEF  
DALAM MENINGKATKAN KUALITAS MAKANAN  
DI GRAND ZURI HOTEL KUTA, BALI**

Wahyu Noviasari, I Wayan Induyoga Aditama, I Made Agung Rai Antara,  
Universitas Triatma Mulya

**ABSTRACT**

The background of this research is the lack of food quality in the areas of texture, temperature and taste in food. Therefore, the author raised the title Executive Chef's Efforts in Improving Food Quality at Grand Zuri Hotel Kuta Bali. The objectives and benefits of this research are to find out how the efforts, constraints and solutions of the executive chef to overcome the obstacles faced in improving the quality of food at Grand Zuri Hotel Kuta, Bali. In this study the authors used qualitative and quantitative data types obtained from primary data and secondary data. Using research instruments in the form of a check list of observations, interviews, documentation, and using data analysis techniques, namely where this research was obtained from qualitative descriptive data. The results of the discussion of this study are as follows (1) to improve the quality of food, there are several efforts made by executive chefs, namely standards for receiving food ingredients, storing food ingredients, implementing hygiene, and working professionalism of employees. (2) Constraints faced include delays in the delivery of food ingredients, damage to operational equipment and lack of communication between employees. (3) The chef's solutions in overcoming these obstacles include: by giving a warning to the supplier if it is still late in the delivery of food ingredients, by checking equipment at least once a week, and always urging employees to maintain good communication

Keywords: Executive Chef, Food Quality, Improvement

## PENDAHULUAN

Kecamatan Kuta kabupaten Badung memiliki tempat tujuan wisata terkenal di Indonesia dan Dunia. Salah satu destinasi wisata yang terkenal di Bali antara lain Pantai Kuta, Pantai Legian, Bali Waterboom Kuta, Kuta Teather, Beachwalk Shooping Center dan lain sebagainya. Pasca pandemi, kebanyakan hotel, mall beach club, outlet souvenir yang tutup akibat menurunnya jumlah kunjungan tamu ke Kuta, sehingga kebanyakan pegawai hotel yang di PHK membangun usaha kecil seperti pedagang kaki lima untuk memenuhi kebutuhan sehari-hari. Setelah di tetapkannya era new normal di Bali, Masyarakat Kuta telah membangkitkan pariwisata yang melibatkan pelaku industri pariwisata dengan menerapkan protokol kesehatan dengan melakukan pengecekan suhu tubuh sebelum memasuki objek wisata, mall maupun hotel serta melakukan vaksinasi covid 19 sebanyak tiga kali. Untuk menunjang kenyamanan wisatawan yang datang ke Bali disediakan

fasilitas penunjang berupa akomodasi seperti Hotel, Villa, Bungalow, Guest House, Home Stay, dan lain sebagainya. Salah satu hotel yang terdapat di Kuta, Bali yaitu Grand Zuri Hotel Kuta Bali .

Grand Zuri Hotel Kuta merupakan hotel berbintang 4 di Bali yang beralamat di Jalan Raya Kuta no 18, Br Abianbase, Kuta, Bali, memiliki jumlah kamar sebanyak 133 kamar dengan 4 tipe kamar yang terdiri dari 4 Junior Suite, 19 Executive Deluxe, 9 Deluxe dan 101 Superior room. Selain fasilitas kamar Grand Zuri Hotel Kuta Bali juga memiliki restoran yang cukup luas dan diberi nama Cerenti Restoran dengan suasana yang sangat elegan dan mempunyai view langsung ke kolam renang, dimana kolam renang tersebut mempunyai dinding samping yang terbuat dari kaca dimana jarang bisa ditemukan di hotel area Kuta lainnya.

Di dalam suatu hotel terdapat suatu department *food and beverage product*. *Food and beverage product* merupakan bagian dari food and

beverage department. Mengolah makanan merupakan serangkaian kegiatan atau sebuah proses dengan penerapan panas pada bahan makanan, untuk membuat bahan-bahan yang mentah menjadi makanan yang mempunyai rasa yang lebih enak, yang mudah dicerna, dan membunuh kuman-kuman yang terdapat di dalamnya serta mengubah bentuk bahan dasar, sehingga bermanfaat bagi tubuh. Terkait pengolahan makanan juga perlu diperhatikan kualitas makanan yang diolah. Meningkatkan kualitas makanan merupakan salah satu faktor pendorong untuk menciptakan suatu produk makanan yang bernilai tinggi di bidang rasa, aroma, tekstur, temperatur, dan kebersihan makanan. Dalam proses pengolahan makanan disediakan fasilitas berupa *kitchen* Grand Zuri Hotel, Kuta.

*Kitchen* merupakan suatu tempat atau ruangan khusus yang digunakan untuk mengolah dan menyimpan bahan makanan untuk para tamu. *Kitchen* yang terdapat di Grand Zuri Hotel, Kuta adalah salah satunya *kitchen* yang memiliki berapa outlet

seperti *main kitchen*, *cold kitchen*, *pastry*, *bakery*, dan *butcher*. Di *kitchen* menyediakan hidangan berupa *breakfast*, *lunch*, *dinner*, dengan menyediakan menu Indonesia dan *western*.

Berdasarkan hasil observasi terdapat komentar negatif dari tamu terkait kualitas makanan pada saat *breakfast* yaitu buah yang dihidangkan tidak segar dan beberapa hidangan *breakfast* tidak memenuhi standar rasa dan temperatur yang tidak sesuai dengan jenis hidangan. Buah yang dihidangkan tidak segar disebabkan oleh lambatnya *supplier* dalam mengirim bahan makanan yang menyebabkan stok buah berkurang, buah yang terlalu matang sudah tidak layak untuk dihidangkan namun tetap dihidangkan sehingga dapat mempengaruhi kualitas dari buah yang dihidangkan. Beberapa hidangan *breakfast* yang dihidangkan tidak memenuhi standar rasa disebabkan karena *cook* yang menakar seasoning tidak sesuai standar resep dan terjadinya miskomunikasi antara sesama staf *cook* yang tidak menginformasikan bahwa terdapat

beberapa tamu yang tidak suka asin sehingga dapat menimbulkan komentar negatif yang mempengaruhi kualitas rasa makanan tersebut. Komentar negatif dari tamu terkait temperatur makanan yang dihidangkan pada saat *breakfast* yaitu disebabkan karena rusaknya sterno (alat pemanas makanan) pada *servicing dish* sehingga suhu makanan yang di display pada *servicing dish* menjadi tidak stabil. Dari permasalahan di atas maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui upaya-upaya *Executive Chef* dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.
2. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi *Executive Chef* dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.
3. Untuk mengetahui solusi yang diberikan *Executive Chef* untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri, Hotel, Kuta Bali.?

## LANDASAN TEORI

### **Hotel**

Menurut Sulastiyono (2013), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

### **Dapur**

Menurut Minantyo (2011) dapur merupakan suatu tempat untuk menyimpan, menyiapkan bahan makanan sehingga dapat diolah sebagaimana makanan tersebut dapat disajikan sesuai dengan standar yang dapat dikonsumsi.

### **Memasak**

Menurut Sucipto (2015), memasak adalah serangkaian kegiatan atau sebuah proses dengan penerapan panas pada bahan makanan, untuk membuat bahan-bahan dasarnya berubah menjadi makanan yang mempunyai rasa lebih enak, yang mudah dicerna, dan membunuh kuman-kuman yang mungkin terdapat di dalamnya serta mengubah bentuk

bahan dasar, sehingga bermanfaat bagi tubuh manusia serta meningkatkan penampilan dari bahan dasar menjadi lebih baik.

### **Upaya**

Menurut Poerwadarminta (2012) upaya adalah usaha untuk mencapai suatu tujuan, memecahkan persoalan, mencari jalan keluar, dan daya upaya.

### **Kualitas**

Menurut Munawaroh, (2015) kualitas merupakan salah satu faktor utama yang menentukan pemilihan produk bagi pelanggan untuk menghasilkan barang dan jasa yang dapat memuaskan pelanggan. Kepuasan pelanggan akan tercapai apabila kualitas produk yang diberikansesuai dengan kebutuhannya

### **Pengertian kualitas makanan**

Menurut Dita (2016) kualitas makanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan, sehingga akan lebih baik bila dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas produk makanan sebagai dasar strategi pemasaran.

Upaya-upaya untuk meningkatkan kualitas makanan

Menurut Mukhtar (2014), upaya juru masak meningkatkan kualitas makanan pada hotel yang dilakukan dengan cara menerima bahan makanan harus benar-benar diperhatikan oleh karyawan guna mengetahui apakah jumlah dan kualitas bahan makanan tersebut sudah sesuai atau tidak serta memperhatikan sistem penyimpanan dengan menggunakan teknik penyimpanan FIFO (First In First Out).

### **Metode memasak**

Menurut Mudjino (2013) metode memasak adalah suatu cara atau teknik mengolah makanan dari bahan mentah menjadi makanan yang siap untuk dikonsumsi

### **Hygiene Pengolahan**

Menurut Ningsih (2014) hygiene adalah suatu ilmu pengetahuan yang mempelajari tentang kesehatan. Hygiene sangat erat hubungannya dengan perorangan, makanan, dan minuman karena merupakan syarat untuk mencapai derajat kesehatan.

## **METODE PENELITIAN**

### **Jenis Data**

1. Data Kuantitatif

Data kualitatif adalah data yang menjelaskan suatu fenomena berdasarkan hal-hal yang umumnya memberikan gambaran terhadap permasalahan yang dibahas dalam penelitian, seperti upaya-upaya *executive chef* dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.

## 2. Data kuantitatif

Data kuantitatif adalah data yang dapat dihitung, diukur serta dapat diskripsikan dengan menggunakan angka, seperti jumlah kunjungan wisatawan di Kabupaten Badung, Bali, jumlah kamar yang dimiliki di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.

## Sumber Data

Adapun sumber yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

### 1. Data primer

Data primer merupakan data yang diperoleh langsung pada saat melakukan penelitian yang bersumber dari pimpinan department (*chef*) seperti menjelaskan terkait upaya chef

dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.

### 2. Data skunder

Data skunder merupakan data penunjang yang diperoleh dalam bentuk file digital dari pihak hotel untuk melengkapi informasi mengenai obyek yang diteliti seperti struktur organisasi *kitchen*, dan fasilitas yang dimiliki oleh Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.

## Instrumen Penelitian

Pada penelitian ini digunakan beberapa instrumen antara lain: *check list* observasi, daftar pertanyaan yang digunakan untuk wawancara dengan narasumber, *handphone* digunakan untuk merekam jawaban saat proses wawancara berlangsung, dan alat tulis yang digunakan untuk mencatat jawaban dari narasumber.

## Teknik Pengumpulan Data

Terdapat 3 teknik pengumpulan data yang bisa digunakan penulis dalam melakukan penelitian yaitu:

### 1. Metode Pengamatan (Observasi )

Metode pengumpulan data ini dilakukan pengamatan secara langsung dengan melakukan check list observasi khususnya yang berkaitan dengan segala sesuatu yang berpengaruh terhadap kualitas makanan di *kitchen* Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.

## 2. Metode Wawancara

Metode pengumpulan data ini dilakukan dengan menanyakan secara langsung dengan *Executive chef* di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali. Yang berkaitan dengan upaya *chef* dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali

## 3. Metode Dokumentasi

Metode pengumpulan data ini mengenai objek dan subjek penelitian dengan melakukan dokumentasi berupa gambaran, dan mengumpulkan informasi berupa dokumen hotel seperti foto-foto di *kitchen* dan foto saat melakukan wawancara.

## Teknik Analisa Data

Untuk mengetahui dan memecahkan masalah dalam

penelitian, maka diperlukan teknik analisis data terhadap data yang dikumpulkan. Dalam penelitian ini digunakan teknik analisis deskriptif kualitatif untuk mengolah data yang di peroleh dari industri dengan cara memaparkan dan menguraikan tentang upaya yang di lakukan *executive chef* untuk meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel Kuta, Bali.

## Teknik Penyajian Hasil Analisis

Pada penelitian ini teknik penyajian hasil analisis data dilakukan dengan metode informal. Sudaryanto (2015) Metode informal adalah penyampaian hasil analisis data dengan menggunakan kalimat deskriptif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Upaya-Upaya Executive Chef Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.

Adapun hasil wawancara mengenai upaya-upaya *executive chef* dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel Kuta, Bali dibagi menjadi 5 bagian yaitu:

## 1. Standar Pemilihan Bahan Makanan Yang Berkualitas

Hasil dari wawancara dengan *executive chef* terkait standar pemilihan bahan makanan yang berkualitas di Grand Zuri Hotel Kuta, Bali diantaranya yaitu dengan mengadakan

- a. *Searching Supplier*
- b. Mencari perbandingan kualitas produk antar *supplier*
- c. Mencari perbandingan harga antar *supplier*

## 2. Standar Penerimaan Dan Penyimpanan Bahan Makanan

- a. Tahap pertama standar penerimaan bahan makanan di Grand Zuri Hotel Kuta, Bali yaitu *supplier* mengantarkan bahan makanan ke hotel dan kemudian diterima oleh *receiving*, dari pihak *receiving* akan menginformasikan langsung ke *sous chef* untuk melakukan pengecekan bahan makanan yang dikirim oleh *supplier*. Bahan makanan segar harus didahulukan dalam pengecekan bahan makanan.

Pengecekan meliputi: pemeriksaan faktur permintaan, tanggal pengiriman jumlah, berat, tanggal kedaluwarsa, dan satuan ukur. Setelah selesai melakukan mengecek tahap selanjutnya memberi tanda pada bahan makanan yang sudah diterima sehingga memudahkan dalam sistem FIFO (*First In First Out*).

- b. Tahap kedua setelah penerimaan bahan selesai bahan makanan akan disimpan sesuai dengan tempatnya, penyimpanan ini dilakukan oleh juru masak. Tempat penyimpanan bahan makanan dibagi menjadi 3 tempat yaitu *freezer*, *chiller*, dan *dry store*. Tempat penyimpanan bahan makanan disesuaikan dengan jenis dan sifat bahan makanan tersebut, seperti daging, unggas dan *seafood* disimpan di *freezer*, dan sayuran, buah, saus, susu, telur disimpan di *chiller*, untuk beras, rempah-rempah, tepung, minyak disimpan di *dry store*. *Executive Chef* memberikan standar tata cara

penyimpanan bahan makanan, seperti bahan makanan yang sudah lama ditempatkan di urutan yang paling atas, sedangkan yang baru ditempatkan di urutan paling bawah serta memberikan *label* pada bahan tersebut untuk mengetahui usia penyimpanan.

### 3. Penerapan *Hygiene*

Hasil dari wawancara dengan *Executive chef*, penerapan *hygiene* Di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali dibagi menjadi 4 bagian yaitu:

- a. *Personal hygiene*.
- b. *Hygiene* makanan
- c. *Hygiene* Peralatan
- d. *Hygiene* dapur

### 4. Metode Memasak

Hasil dari wawancara mengenai metode memasak yang digunakan di Grand Zuri Hotel Kuta, Bali dapat dibagi menjadi 3 jenis diantaranya: metode memasak panas basah (*cooking by moist heat*) metode memasak dengan menggunakan air sebagai bahan utamanya, metode memasak panas kering (*cooking by dry heat*) metode

memasak tanpa menggunakan cairan sebagai bahan utamanya, dan metode memasak konvensi minyak yaitu menggunakan minyak sebagai bahan utamanya.

### 5. Profesionalitas

Hasil dari wawancara dengan *executive chef* terkait profesionalitas, juru masak harus memiliki *product knowledge* dan skill yang handal. *Executive chef* memiliki tanggung jawab agar karyawan memiliki beberapa hal tersebut dengan cara memberi pelatihan atau pengetahuan mengenai teori tentang pengetahuan dalam menjaga kualitas bahan makanan dalam proses penyimpanan bahan makanan, cara memasak yang baik, tingkat kematangan sesuai dengan standar, tampilan makanan di atas piring, cara bekerja dalam *team work*, memberi pengetahuan tentang menjaga kebersihan area *kitchen* di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.

**Kendala-Kendala Yang Dihadapi Executive Chef Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali.**

Adapun Hasil Wawancara mengenai kendala-kendala yang dihadapi oleh *executive chef* dalam meningkatkan kualitas makanan meliputi beberapa hal yaitu:

1. Keterlambatan datangnya bahan makanan yang dikirim oleh *supplier*
2. Kerusakan pada peralatan operasional
3. Kurangnya komunikasi saat berjalannya operasional

### **Solusi Yang Dilakukan Chef Untuk Mengatasi Kendala Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali**

Adapun hasil wawancara mengenai solusi yang dilakukan *executive chef* untuk mengatasi kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas makanan Di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali adalah sebagai berikut:

1. Dengan memberi teguran pada *supplier*, jika masih saja tetap saja terlambat dalam pengiriman bahan makanan, maka *executive chef* memutuskan kontrak dan mencari *supplier* baru.

2. dengan melakukan pengecekan peralatan yang digunakan sebelum memulai operasional.
3. Dengan memberikan *briefing* dan selalu mengingatkan juru masak untuk saling menjaga komunikasi dengan baik. Sehingga tidak terjadinya kesalahan saat mengolah makanan yang berpengaruh dengan kualitas rasa pada makanan.

### **Simpulan**

Berdasarkan penelitian tentang upaya-upaya *executive chef* dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali, dapat ditarik beberapa simpulan sebagai berikut:

1. Upaya-upaya *executive chef* dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali menyangkut beberapa hal diantaranya: standar pemilihan bahan makanan yang berkualitas, standar penerimaan dan penyimpanan bahan, penerapan *hygiene*, metode memasak, serta profesionalitas karyawan.

2. Kendala yang di hadapi oleh *executive chef* dalam meningkatkan kualitas makanan di Grand Zuri Hotel Kuta, Bali Keterlambatan datangnya bahan makanan yang dikirim oleh *supplier*.Kerusakan pada peralatan operasional.. Kurangnya komunikasi saat berjalannya operasional karena komunikasi sangat penting dalam berjalannya operasional.
3. Solusi Yang Dilakukan *Executive Chef* Untuk Mengatasi Kendala Yang Dihadapi Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Grand Zuri Hotel, Kuta, Bali yaitu dengan memberi teguran pada *supplier*, jika masih saja tetap saja terlambat dalam pengiriman bahan makanan, melakukan pengecekan pada peralatan sebelum beroperasi, memberikan *briefing* dan selalu mengingatkan juru masak untuk saling menjaga komunikasi dengan baik.

### **Saran**

1. Memberikan jadwal yang pasti untuk datangnya *supplier* bahan makanan agar tidak selalu

terlambat, untuk mengurangi kendala yang dihadapi oleh juru masak.

2. Wajib melakukan pengecekan peralatan sebelum memulai operasional untuk menghindari terjadinya kerusakan peralatan pengolahan maupun penghidangan yang berhubungan dengan kualitas makanan.
3. Meningkatkan komunikasi yang baik untuk menghindari kesalahan yang sama terulang kembali.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Alwi.2015. *Upaya Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan*. Palembang: Universitas Bima Darma.
- Aprilia.2018. *Pengertian Dapur*. Batam: Universitas Internasional Batam.
- Bachar.Widartika.2018.*Sistem Bahan Makanan*.Jakarta:Direktorat Gizi Masyarakat.
- Bachtiar,Hasan.2016.*Upaya-Upaya Seorang Chef Dalam Meningkatkan Kualitas Makanan Di Kitchen Lioliday Resort Baruna Bali*. Skripsi. Badung: Pariwisata. Sekolah Tinggi Ilmu Pariwisata Triatma Jaya.

Brownel. 2016. *Pengantar Pengolahan Makanan*. Jakarta: PT. Pertja.

Darmardjati. 2015. *Mengenal Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.

Dita. 2014. *Jabatan Departement Food & Beverage Product*. Alfabeta: Solo.

Dita. 2016. *Upaya Menjaga Kualitas Makanan*. Bandung. Boga Dasar. Sekolah Menengah Kejuruan YPPT Bandung.