

BAB III

SIMPULAN DAN SARAN

1.1 Simpulan

Dapat disimpulkan bahwa *Kitchen Department* merupakan salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. *Kitchen Department* memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian-bagian lain yang ada di hotel. *Kitchen Department* dibagi menjadi beberapa sub bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai dengan jenis makanan yang harus disiapkan, seperti *Malay Kitchen*, *Western Kitchen*, *Chinese Kitchen*, *Cold Kitchen* dan *Butcher*. Setiap section memiliki peran dan tugasnya masing-masing. Saling bekerja sama memberikan pelayanan dan memproduksi makanan yang baik bagi para tamu hotel.

Standart Operating Procedures adalah sebuah dokumen yang berhubungan dengan prosedur yang sedang dikerjakan secara urutan untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang memiliki tujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif dari para pekerja dengan cost yang serendah-rendahnya.

Akan tetapi *Standart Operating Procedures* pada *kitchen department* New York Hotel Johor Bahru tidak terlalu lengkap. Dalam *kitchen department* seharusnya terdapat SOP kerja yang meliputi cara memasak, keselamatan kerja, kegiatan operasional kerja, peraturan dalam kitchen dan lebih banyak lagi. Akan tetapi dalam *kitchen department* New York Hotel Johor Bahru tidak memiliki SOP tertulis secara resmi. *Kitchen department* hanya memiliki SOP tentang penggunaan *Chiller* (cold room), penggunaan *uniform*, dan standart memasak. Untuk kegiatan operasionalnya sendiri tidak terdapat SOP tertulis yang resmi. Seperti halnya saat *buffet lunch* dan *dinner* para chef ikut makan satu ruangan bersama tamu hotel di *coffee house* Palm Garden New York Hotel. Selain chef, para manager pun ikut makan di dalam restoran tersebut. Seharusnya hal tersebut tidak dilakukan karena *coffee house* hotel hanya untuk tamu bukan untuk

karyawan. Selain itu, saat ingin mengisi ulang makanan *buffet* seharusnya para *waiters* yang akan mengambil makanan kedalam kichen dan mengisi ulang makanan *buffet* yang habis. Sedangkan di new york hotel para *staff kitchen* yang mengisi ulang makanan, sehingga staff harus keluar masuk kitchen untuk mengisi ulang makanan, seharusnya staff harus berada didalan kitchen tidak boleh berada satu ruangan dengan tamu seperti dilobby, lantai kamar, dan restoran kecuali kitchen artist yang memang bertugas menjaga *stand* atau *stall* makanan *buffet*. Ketidaksesuaian penggunaan SOP dengan realita yang ada menjadi permasalahan dalam *kitchen department* New York Hotel Johor Bahru.

1.2 Saran

Menurut penulis penerapan Standart Operating Procedures di kitchen department pada section malay kitchen digunakan untuk mempermudah proses kerja staff kitchen dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen dan berfungsi secara efektif sesuai dengan visi dan misi hotel. Standart Operating Procedures yang diterapkan memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas kinerja staff kitchen. Selain itu masih terdapat kendala operational dan kendala personal yang tidak sesuai. Untuk mengatasi kendala penerapan Standart Operating Procedures diperlukan pemecahan masalah yaitu membuat prosedural yang lebih lengkap dan resmi. Dan juga disarankan kepada kitchen department diperlukan pengawasan saat staff kitchen melakukan tugas-tugasnya, sehingga eksekutif chef dapat memberikan penilaian sekaligus pengarahan untuk pencapaian kualitas hasil kerja yang baik.