

# PERANAN PROFESIONALISME *CHEF* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PRODUK DI RESTORAN *O – SOLO – MIO GALLERIA AND RISTORANTE*

Oleh

**A. Suroto**

*(Dosen pada Sekolah Tinggi Pariwisata Sahid Surakarta )*

## ABSTRAK

Dalam menghadapi perkembangan kepariwisataan, industri jasa terutama restoran perlu meningkatkan kualitas pelayanan yaitu *O – Solo – Mio* sebagai salah satu restoran Internasional di kota Surakarta. Kualitas makanan merupakan syarat mutlak untuk mencapai kepuasan tamu. Dalam operasional pengolahan makanan, profesionalisme memiliki peranan penting untuk meningkatkan kualitas produk. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peranan profesionalisme *chef* dalam meningkatkan kualitas produk restoran ***O – Solo – Mio Galleria and Ristorante*** melalui teknik memasak dan teknik menyajikan yang tepat untuk selanjutnya mengetahui sejauh mana penilaian tamu terhadap kualitas produk restoran. Sesuai dengan tujuan penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data observasi, wawancara, studi pustaka, dan kuesioner.

**Kata Kunci : teknik memasak, kualitas produk, higienitas makanan.**

## PENDAHULUAN

Makin berkembangnya ilmu pengetahuan memunculkan dampak positif terhadap kelangsungan usaha jasa. Hampir keseluruhan masyarakat membutuhkan pelayanan usaha jasa baik disadari atau tidak, usaha jasa cenderung mengutamakan pelayanan demi mendapatkan kepuasan sehingga dapat mencapai tujuan usaha yang saling menguntungkan. Hal tersebut tercermin pada usaha restoran, dimana dalam operasionalnya menerapkan pelayanan

penjualan makanan dan minuman serta diikuti dengan cirri-ciri khas baik dari segi arsitektur bangunan, jenis masakan, maupun pelayanannya. Saat ini kota Solo mulai bermunculan usaha jasa restoran yang mengikuti usaha-usaha sejenis, namun tidak sedikit yang sulit berkembang karena kurangnya perencanaan dan pengaturan biaya serta sumber daya manusia. Hal ini dikarenakan beberapa faktor yang tidak terpikirkan oleh seorang pengusaha, usaha restoran tidak cukup

hanya dengan menjual makanan dan minuman tapi juga manajemen yang baik juga berpengaruh terhadap kelangsungan usaha. Konsumen semakin jeli dan pintar dalam memilih produk jasa yang berkualitas sesuai dengan selera dan kepuasan.

## LANDASAN TEORI

Dalam arti luas pariwisata adalah kegiatan rekreasi di luar domisili untuk melepaskan diri dari pekerjaan rutin atau mencari suasana lain. Sebagai suatu aktivitas manusia, pariwisata merupakan suatu fenomena pergerakan manusia, barang dan jasa yang sangat kompleks (Damanik, 2006: 1).

Sedangkan hotel memiliki pengertian menurut Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. 037 / PW. 034 / MPPT – 86: “ Suatu jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum yang dikelola secara komersil.” Hotel adalah suatu tempat dimana didirikan penginapan, makanan dan minuman serta pelayanan lainnya untuk disewakan bagi para tamu atau orang – orang yang tinggal sementara waktu”. (Tjiptono, 2001: 15). Menurut asal katanya sebutan “restoran” berasal dari bahasa Perancis yaitu *restaurer* yang berarti “memulihkan”. Mungkin dimaksudkan sebagai pemulihan kondisi setelah bekerja sehari (Sihite, 2000: 7). Restoran yang pertama kali berdiri adalah di Perancis kota Paris pada tahun 1765.

Selanjutnya, ada beragam pengertian mengenai profesionalisme yang didefinisikan dalam arti yang berbeda. Profesionalisme adalah suatu sifat yang

mengetahui hak dan kewajiban serta menjalankan tugas sesuai dengan kemampuan seperti yang diharapkan (Sugiarto, 2002: 61).

*Executive Chef* merupakan salah satu jabatan tertinggi (*manager*) dalam memegang kekuasaan dan tanggung jawab sepenuhnya atas *Food and Beverage Product Department* yang bertanggung jawab sepenuhnya atas pengolahan makanan, mulai dari pembuatan (*method of cooking*) sampai penyajian dengan memperhatikan mengenai rasa, aroma, warna, dan bentuk (Ashton, 2003).

Richard Sihite (2000) dalam bukunya memaparkan tugas seorang *chef* sebagai berikut :

1. Menyusun menu.
2. Mengatur jadwal kerja.
3. Menyusun *chef suggestion*, *buffet* menu.
4. Melakukan pengendalian biaya operasional “*food cost par stock*”.
5. Melakukan analisis evaluasi ketetapan pelaksanaan “*food production*”.
6. Memonitoring kelancaran ketetapan pelaksanaan “*food production*”.
7. Mempersiapkan bahan penyusunan rencana program kerja anggaran “*kitchen* dan *stewarding*”

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian (Tjiptono, 2003: 51). Pengertian kualitas yaitu segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau keluhan pelanggan (Gasperz, 1929: 4).

## METODE PENELITIAN

Dalam penyusunan penelitian ini, metode yang digunakan adalah deskriptif

dengan pendekatan studi kasus yang menggunakan bentuk dan strategi *deskriptif analisis kualitatif*, dalam hal ini adalah mengenai hubungan antara profesionalisme *chef* terhadap peningkatan kualitas produk makanan di Restoran **O – Solo – Mio Galleria and Ristorante**.

Penulis dalam melakukan penelitian ini melakukan suatu cara mulai dengan mencari, mengumpulkan data, mencatat, memilah dan menganalisis berdasarkan teori yang relevan dan menghasilkan suatu kesimpulan dari analisis tersebut. Sumber data terdiri dari data primer, yang meliputi observasi, wawancara, kuesioner, serta data sekunder yang diambil dari kutipan, artikel, majalah, buku, referensi dan studi kepustakaan.

## **ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

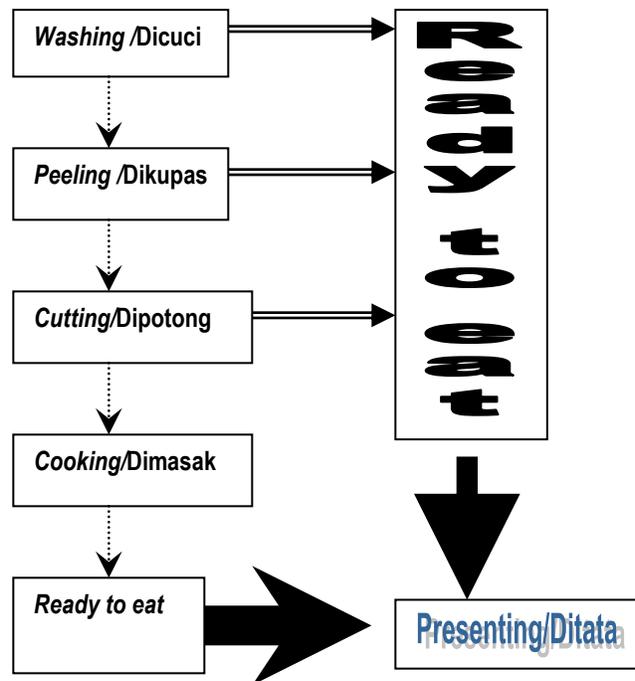
Memasak merupakan suatu proses dengan penerapan panas pada bahan makanan untuk merubah bahan-bahan dasarnya menjadi makanan yang mempunyai rasa yang enak, mudah dicerna, membunuh kuman-kuman, mengubah bahan dasar sehingga bermanfaat bagi tubuh manusia serta menaikkan penampilan dari bahan dasar menjadi lebih menarik. Seorang *chef* bertanggung jawab dalam memenuhi kriteria tersebut yaitu dengan kreatifitas, konsistensi dan penuh tanggung jawab. Maka segala sesuatunya harus dipersiapkan untuk direncanakan secara matang dengan menganalisis mengenai pengaruhnya terhadap kualitas bahan untuk menuju ke tahap proses produksi atau pemasakan yang meliputi:

### **Tahap Pra Pemasakan**

Adalah suatu tahap dimana sebelum memasak seorang *chef* perlu melakukan perencanaan dalam hal:

- a. Pembelian atau Pengadaan Barang  
Dalam pembelian barang untuk kebutuhan operasional restoran dapat dilakukan melalui tahapan berikut ini:
  1. Mengajukan permintaan barang dengan mengisi formulir atau cara lain yang disetujui oleh bagian yang berwenang.
  2. Melakukan penyeleksian sumber-sumber pengadaan barang atau *supplier*.
  3. Melakukan kontrak pembelian dan negosiasi harga serta syarat-syarat pengirimannya dengan *supplier* melalui telepon atau tertulis.
  4. Penerimaan barang harus disesuaikan dengan spesifikasi standar pembelian barang, jika terjadi perbedaan maka harus klaim ke *supplier*.
  5. Bahan atau barang yang diterima disimpan dalam *store room* dan diberi *inventory* mengenai keluar masuk dan jumlah saldo yang tersisa.
- b. Penentuan Metode Memasak  
Memasak merupakan suatu proses menerapkan panas atau api pada bahan makanan dengan tujuan untuk membuat makanan lebih mudah untuk dicerna, aman untuk dimakan serta meningkatkan penampilan makanan menjadi lebih baik. Jadi suatu proses bisa dikatakan memasak jika ada panas atau api yang diterapkan pada bahan makanan, selain hal tersebut bukan merupakan memasak. Berikut ini dijelaskan tentang alur proses memasak yang memiliki cakupan yang lebih luas yaitu *cookery*:

Gambar 1. Alur Memasak



Keterangan :

1. *Washing* (mencuci)

Proses pengolahan makanan dengan cara mencuci bahan seperti sayuran dan buah-buahan dengan tujuan membebaskan kotoran dan kuman penyakit dari alam tempat bahan tersebut tumbuh. Ada jenis bahan ini yang *ready to eat (RTE)* seperti daun selada, *parsley*, *tomato cherry*, daun basil dan lainnya.

2. *Peeling* (mengupas)

Proses lanjutan yaitu mengupas bahan makanan karena mungkin kulitnya tidak dikehendaki namun masih bisa dimanfaatkan untuk proses pemasakan yang lain.

3. *Cutting* (memotong)

Adalah suatu proses memotong bahan menjadi beberapa bagian atau bentuk dan ukurannya menjadi lebih kecil atau

sesuai dengan bentuk yang diharapkan.

4. *Cooking* (memasak)

Adalah kelanjutan dari proses sebelumnya yaitu, menerapkan api pada bahan makanan dengan tujuan agar bahan makanan tersebut aman untuk dimakan atau *Ready To Eat (RTE)*.

5. *Presenting* (menghidangkan)

Masakan yang dimasak baik yang akan dihidangkan panas atau dingin, terlebih dulu ditata rapi diatas *plate* atau *platter* untuk meningkatkan penampilan makanan tersebut.

c. Penentuan Peralatan Memasak

Dalam proses memasak selain bahan makanan yang dipersiapkan, kelengkapan dan kesesuaian peralatan penting untuk dilakukan. Penentuan peralatan ini menyesuaikan

berdasarkan metode memasak dari resep yang akan dibuat. Persiapan tersebut meliputi jenis peralatan, kelayakan peralatan, bahan dasar peralatan, keamanan selama digunakan, efek terhadap masakan dan jumlah makanan yang akan dimasak.

Berdasarkan fungsinya pengelompokan peralatan dapat dibedakan sebagai berikut:

a. *Kitchen Equipment*

Yaitu peralatan dapur termasuk semua peralatan besar yang bermesin atau tidak. Contoh peralatan yang ada di **O-Solo-Mio**: *table, chopping block, standing stove, freezer, chiller, dough mixer, pizza oven* dll.

b. *Kitchen Utensil*

Adalah semua peralatan dapur yang digunakan tergolong kecil.

- Peralatan memotong (misal: *chopping knife, vegetable knife, filleting knife, carving knife, vegetable peeler, pizza cutter, grater* dll)
- Peralatan memasak (misal: *sauce pan, frying pan, stock pot, frying spatula*, dll).
- Peralatan pembantu dan penyimpan (misal: *measurement jug, milk jug, ice cream scoope, portion scale, meat thermostat, meat tenderizer* dll).
- Alat untuk membuat kue dan roti (misal: *cake pan, dariol mould, cake bottom, rolling pin* dll).
- Alat-alat lain (misal: *conical strainer, colander, bottle opener, vegetable peeler*, alat pemadam kebakaran).

Pada saat memasak kapasitas peralatan harus menyesuaikan dengan volume bahan yang akan dimasak serta peralatan dalam kondisi tidak rusak.

Syarat dalam memilih dan menentukan peralatan :

- Mudah dibersihkan
- Mudah diketahui bahwa alat tersebut bersih
- Keras dan tidak mudah menyerap bahan-bahan makanan
- Tidak mudah berkarat atau anti karat
- Kuat dan berpenghantar panas yang baik

Beberapa bahan makanan ada yang membutuhkan peralatan yang khusus saat memasaknya. Bahan dasar peralatan akan langsung berhubungan dengan masakan jadi, jika bahan baku peralatan tersebut berkualitas jelek atau mudah terkontaminasi dengan makanan maka akan merusak bahan makanan bahkan akan sangat membahayakan bagi tamu yang akan mengkonsumsinya. Alat selain jenisnya yang banyak juga terbuat dari bermacam-macam bahan seperti dari kayu, karet, aluminium, *stainless steel*, timah, tembaga dan besi.

Selama kegiatan pengolahan makanan berlangsung seorang *cook* dituntut untuk mengerjakan *order* makanan yang berjumlah beberapa item yang masing-masing membutuhkan peralatan yang sama ataupun yang berbeda, dalam hal ini ketersediaan jumlah peralatan sangat dibutuhkan agar bahan dapat diolah sesuai dengan peralatan yang semestinya. Kekurangan peralatan akan berdampak pada rusak atau berubahnya bahan maupun bentuk akhir makanan karena peralatan yang digunakan tidak sesuai serta memperlambat penyajian makanan.

d. Kemampuan Seorang Cook

Operasional restoran yang memiliki produk dan kapasitas tempat duduk serta tingkat kedatangan tamu yang tinggi membutuhkan penyesuaian tentang kemampuan sumberdaya manusia yaitu kemampuan fisik dan keahlian. Sebuah usaha jasa restoran perlu memperhitungkan kemampuan kerja cook terlebih ketika operasional restoran berada dalam situasi *high occupancy*. Karyawan merupakan tahap penting dalam memperoleh kualitas produk.

### Tahap Memasak

a. Standar resep

Tahap dimana seorang *chef* atau *cook* melakukan produksi makanan sesuai dengan aturan tentang bagaimana suatu masakan dimasak, jumlah yang akan dimasak, ukuran dari tiap bahan yang dibutuhkan, perlakuan bahan, metode memasak, sampai dengan presentasi makanan.

Hal yang penting dari tahap ini adalah untuk mempertahankan konsistensi menu. Resep perlu ditulis dengan standar penulisan yang baku dan jelas supaya dapat dengan mudah dipahami oleh koki, resep ditulis dan dibukukan sebagai dokumen bagi perputaran menu selanjutnya.

b. Kecepatan dan Ketepatan Memasak

Ketika operasional pengolahan makanan berjalan, seorang *cook* harus memiliki ketrampilan tentang kecepatan baik dalam hal memasak pesanan tamu maupun menangani masalah yang muncul ketika operasional berjalan. Kecepatan belum menjadi hasil akhir memasak tapi, ketepatan dalam mengolah bahan makanan baik dari segi

kesesuaian dengan *captain order* maupun standar memasaknya.

c. Higienitas

Menjelaskan bahwa dalam operasional pengolahan makanan, kebersihan menjadi poin yang sangat penting untuk dijaga.

### Tahap Pasca Memasak

a. *Preparation stock*

Suatu kondisi setelah operasional restoran berstatus sangat sibuk dan terkadang menimbulkan kekacauan dalam hal penanganan persediaan barang yang hampir habis bahkan habis atau *sold out item*.

Untuk mengantisipasi kondisi tersebut maka, seorang koki secara tanggap dan cepat memeriksa kembali *preparation* yang telah digunakan guna menambah atau mengganti bahan makanan agar dapat digunakan lagi untuk pengolahan makanan berikutnya.

b. *Higienitas*

Dilakukan dengan cara menjaga area pengolahan makanan tetap pada kondisi yang bersih, rapi dan tertata sesuai posisi yang tepat, membersihkan sisa-sisa kotoran yang melekat pada peralatan memasak untuk mencegah kerusakan peralatan, serta mempergunakan standar peralatan kebersihan.

c. Koreksi komplain tamu

Komplain adalah suatu kondisi terhadap suatu barang atau jasa yang diperoleh konsumen dimana didalamnya tidak sesuai dengan apa adanya atau seperti yang diharapkan. Komplain bisa berasal dari rasa makanan, porsi makanan, kecepatan memasak, kebersihan makanan,

ketepatan pesanan, serta penampilan makanan.

### **Peranan Profesionalisme Chef Tentang Teknik Menyajikan**

Teknik menyajikan merupakan rangkaian dari alur pengolahan makanan. Pelaksanaannya membutuhkan ketepatan dan kesesuaian tentang karakter suatu bahan makanan serta hubungan suatu hidangan dengan hidangan lainnya dalam waktu dan tamu yang sama.

Dalam hidangan makan di restoran **O – Solo – Mio** terdapat 5 (lima) jenis hidangan yaitu: *appetizer*, *soup*, *main course*, *dessert* dan *bites*. Keseluruhan hidangan tersebut membutuhkan perlakuan yang tepat dalam hal penyajiannya setelah melewati proses pemasakan. Berikut ini dijelaskan bagaimana tiap-tiap hidangan tersebut disajikan.

#### **a. Appetizer**

Adalah jenis hidangan yang menjadi pembuka dari acara makan, digunakan sebagai hidangan penggugah selera makan. Penampilan (*presentation*) *salad* yang baik akan dapat dilihat dari *texture* (tekstur bahan), *consistency* (komposisi), *taste* (rasa), perpaduan antara *body* (bahan) dan *dressing* harus harmonis, tidak terlalu asin, asam dan rasa pekat lainnya, *appearance* (penampilan).

#### **b. Soup**

Hidangan yang berupa bahan cair yang memiliki rasa berdasarkan nama *soup* yang diambil baik berbentuk cair (*thin*) maupun kental (*thick*). Sup mayoritas dihidangkan dalam kondisi panas dapat ditambahkan dengan *slice bread* maupun *cheese stick*. *Soup* dapat digolongkan dalam *consommé* (dibuat

dari kaldu dan daging beserta sayuran yang dicincang kemudian dimasak seperti membuat kaldu), *pure soup* (*soup* yang dikentalkan dengan sayuran yang dihancurkan serta tidak menggunakan pengental), *cream soup* (*soup* yang dikentalkan dengan menggunakan bahan pengental seperti *cream*, dan *roux*), *bisque* (*cream soup* yang dikentalkan dan ditambah dengan *shellfish*, sebelum dihidangkan harus disaring), *chowder* (*soup* kental yang dimasak dengan metode *stew* yang ditambahkan kentang, ikan, susu dan *cream*).

#### **c. Main Course**

Merupakan hidangan yang menjadi inti dari suatu makan malam yang terdiri dari beberapa jenis bahan yang diolah sesuai dengan resep. Hidangan utama memiliki porsi yang lebih banyak dari hidangan lainnya, jenisnya bermacam-macam.

#### **d. Dessert**

Sebagai makanan penutup di jamuan makan siang atau malam, tamu biasanya menikmati *dessert* atau hidangan pencuci mulut. Hidangan ini cenderung memiliki rasa manis namun, tidak menutup kemungkinan rasanya asin atau sebagainya tergantung jenis bahan yang dipergunakan.

Secara garis besar *dessert* dibedakan menjadi 2 (dua) macam yaitu *dessert* dingin (*dessert* yang dihidangkan bersuhu dingin untuk memperoleh bentuk dan rasa yang diinginkan dan *dessert* panas (*dessert* yang dihidangkan dalam kondisi suhu makanan cenderung panas).

#### **e. Bites**

Adalah makanan pendamping untuk makanan utama, jenisnya

terbatas dan hanya berfungsi sebagai pendamping saja, contoh: *frittered shrimp, frittered calamari, frittered Italain, French fries.*

**Peranan Cook Dalam Meningkatkan Kualitas Produk di Restoran O – Solo – Mio Galleria and Ristorante**

Kualitas produk akan menjadi tolak ukur tingkat kepuasan tamu, hal ini akan secara berkelanjutan berdampak pada intensitas kedatangan tamu dan menunjukkan hasil dari suatu kepemimpinan yang sukses ataukah masih membutuhkan perbaikan.

**Tabel 1. Pendapat Cook Tentang Teknik Memasak.**

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN							
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Rasa masakan dipengaruhi oleh teknik memasak	6	100	0	0	0	0	0	0
2	Penampilan makanan dipengaruhi oleh teknik memasak.	4	66,7	2	33,3	0	0	0	0
3	Teknik memasak menentukan kualitas makanan.	6	100	0	0	0	0	0	0
4	Higienitas teknik memasak mempengaruhi kualitas makanan.	4	66,7	2	33,3	0	0	0	0
5	Teknik memasak meningkatkan kualitas porsi makanan	4	66,7	2	33,3	0	0	0	0
	<b>Rata-rata Prosentase</b>		80,02		19,98				

Sumber : Hasil pengolahan data, 2007

**Tanggapan 1.**

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa koki sebanyak 6 (enam) orang yaitu 100%, menyatakan setuju bahwa rasa masakan dipengaruhi teknik memasak. Dengan teknik memasak yang tepat diharapkan dapat mengubah bahan mentah yang ada menjadi hidangan yang memiliki rasa yang lezat dan nikmat.

**Tanggapan 2.**

Untuk pernyataan bahwa penampilan makanan dipengaruhi oleh teknik memasak, sebanyak 4 (empat) orang atau 66,7% menyatakan sangat setuju sedangkan sisanya 2 (dua) orang atau 33,3% menyatakan setuju. Dapat dijelaskan bahwa teknik memasak yang

benar berpengaruh terhadap tekstur bahan makanan yang diolah.

**Tanggapan 3.**

Pertanyaan bahwa teknik memasak mempengaruhi kualitas makanan, sebanyak 6 (enam) orang atau 100% menyatakan sangat setuju. Kualitas hidangan membutuhkan bahan yang berkualitas namun, teknik memasaknya pun harus tepat agar bahan makanan yang berkualitas tersebut tetap berkualitas.

**Tanggapan 4.**

Pertanyaan tentang higienitas teknik memasak mempengaruhi kualitas masakan, 4 (empat) koki atau 66,7% menjawab sangat setuju dan sisanya 2 (dua) koki atau 33,3% menjawab setuju.

Kebersihan saat memasak baik dari bahan, alat, tempat maupun kokinya adalah sangat berpengaruh terhadap kualitas makanan, memperoleh masakan yang bebas dari bakteri atau bahan berbahaya bagi tamu.

**Tanggapan 5.**

Pertanyaan terakhir tentang teknik memasak meningkatkan kualitas porsi makanan, sebanyak 4 (empat) koki atau 66,7% sangat setuju sedangkan sisanya 2 (dua) koki atau 33,3% menyatakan setuju. Maksud dari pertanyaan ini adalah bahwa ketika seorang koki memasak untuk satu porsi ataupun lima porsi misalnya maka, rasa, porsi masakan harus sama.

**Tabel 2. Pendapat Cook Tentang Teknik Menyajikan**

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN							
		Sangat Setuju		Setuju		Kurang Setuju		Tidak Setuju	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Rasa masakan dipengaruhi oleh teknik menyajikan	3	50	3	50	0	0	0	0
2	Penampilan makanan makanan dipengaruhi oleh teknik menyajikan	6	100	0	0	0	0	0	0
3	Teknik menyajikan menentukan kualitas makanan.	4	66,7	2	33,3	0	0	0	0
4	Higienitas teknik menyajikan mempengaruhi kualitas makanan.	6	100	0	0	0	0	0	0
5	Teknik menyajikan menyesuaikan porsi makanan.	5	83,3	1	16,7	0	0	0	0
	<b>Rata-rata Prosentase</b>		80		20				

Sumber : Hasil pengolahan data, 2007

**Tanggapan 1.**

Berdasarkan tabel 2, rasa masakan dipengaruhi oleh teknik menyajikan, sebanyak 3 (tiga) koki (50%) menjawab

sangat setuju sedangkan sisanya 3 (tiga) koki (50%) menjawab setuju.

Penjelasannya adalah bahwa suatu masakan misalnya *tomato soup* akan lebih

nikmat jika disajikan dalam kondisi panas daripada dalam kondisi dingin.

**Tanggapan 2.**

Berdasarkan tabel di atas, teknik menyajikan mempengaruhi penampilan makanan, semua koki (100%) menjawab sangat setuju. Teknik menyajikan yang tepat sesuai dengan jenis masakan akan meningkatkan presentasi hidangan didepan tamu, penampilan makanan yang menarik akan membuat hidangan terlihat eksklusif meskipun bahan masakannya biasa-biasa saja.

**Tanggapan 3.**

Pertanyaan tentang teknik menyajikan mempengaruhi kualitas makanan dijawab 4 (empat) koki (66,7%) sangat setuju sedangkan sisanya 2 (dua) koki (33,3%) menjawab setuju. Teknik menyajikan adalah komponen dari kualitas hidangan yaitu, jika seorang koki memiliki keahlian teknik menyajikan misalnya teknik memberi *garnish* yang menarik maka, hal tersebut akan meningkatkan kualitas makanan dari segi penampilan makanan.

**Tanggapan 4.**

Pertanyaan tentang higienitas teknik menyajikan mempengaruhi kualitas makanan dijawab sangat setuju oleh semua koki (100%) sangat setuju. Higienitas makanan menjadi poin paling penting dalam penyajian hidangan, meskipun masakan tersebut nikmat, mahal tapi jika tidak mengandung unsur higienitas maka masakan tersebut tidak memiliki nilai dihadapan tamu bahkan dicela oleh tamu.

**Tanggapan 5.**

Pertanyaan terakhir tentang teknik menyajikan mempengaruhi porsi makanan dijawab sebanyak 3 (tiga) koki (50%) sangat setuju sedangkan sisanya 3 (tiga) koki (50%) menjawab setuju. Penjelasannya adalah ketika ada suatu hidangan yang dipesan satu setengah kali porsi maka, alat saji yang digunakan yaitu *plate* harus menyesuaikan dengan porsi yang baru. Jadi porsi makanan yang besar atau kecil membutuhkan teknik penyajian yang berbeda.

**Tabel 3. Prosentase Jawaban Tamu Tentang Kualitas makanan (N : 30)**

NO	PERTANYAAN	TANGGAPAN							
		Sangat Baik		Baik		Cukup		Kurang	
		n	%	n	%	n	%	n	%
1	Penilaian tentang kualitas bahan	0	0	27	90	2	6,3	1	3,3
2	Penilaian tentang rasa makanan	15	50	10	33,3	2	6,7	3	10
3	Penilaian tentang porsi masakan.	2	6,7	10	33,3	17	56,7	1	3,3
4	Penilaian tentang penampilan makanan	5	16,7	15	50	10	33,3	0	0
5	Penilaian tentang higienitas masakan.	18	60	10	33,3	2	6,7	0	0
	<b>Rata-rata Prosentase</b>		26,7		48		22		1,3

Sumber : Hasil pengolahan data, 2007

### **Tanggapan 1**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa penilaian tamu tentang kualitas bahan sebanyak 90% tamu menjawab bahwa kualitas bahan makanan baik, 6,7% tamu menjawab cukup dan hanya 3,3% tamu menjawab kurang.

### **Tanggapan 2**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa penilaian tamu tentang rasa masakan sebanyak 50% sangat baik, 33,3% menjawab baik, 6,7% menjawab cukup dan sisanya 10% menjawab kurang.

### **Tanggapan 3**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa penilaian tamu tentang porsi masakan sebanyak 6,7% sangat baik, 33,3% baik, 56,7% cukup dan sisanya 3,3% kurang.

### **Tanggapan 4**

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa penilaian tamu tentang penampilan masakan sebanyak 16,7% menyatakan sangat baik, 50% menyatakan baik dan sisanya 33,3% menyatakan cukup.

### **Tanggapan 5**

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa penilaian tamu tentang higienitas masakan sebanyak 60% tamu menjawab sangat baik, 33,3% menjawab baik dan 6,7% menjawab cukup.

## **PENUTUP**

Berdasarkan hasil penelitian tersebut di atas dapat diketahui hasil yang berpengaruh terhadap profesionalisme *chef* dalam meningkatkan kualitas produk di restoran **O – Solo Mio Galleria and Ristorante** yaitu :

### **1. Teknik Memasak**

Berdasarkan hasil penelitian kuesioner koki, ternyata teknik memasak yang benar dapat mempengaruhi

terhadap rasa masakan, penampilan masakan, higienitas masakan dan porsi masakan. Hal tersebut terbukti sebanyak 80,02% koki menjawab sangat setuju dan sisanya 19,98% menjawab setuju. Seorang koki profesional yang sejati harus memiliki teknik memasak yang berkualitas, kreatif, inovatif dan bertanggung jawab terhadap pekerjaannya.

### **2. Teknik Menyajikan**

Aspek yang berpengaruh terhadap penilaian kualitas produk juga dipengaruhi oleh teknik menyajikan yang tepat dimana, aspek yang dipengaruhi adalah rasa masakan, penampilan masakan, higienitas masakan dan porsi masakan. Aspek ini didukung oleh sebagian besar koki di restoran **O – Solo – Mio Galleria and Ristorante** dimana 80% koki menjawab sangat setuju dan hanya 20% yang menjawab setuju.

### **3. Kualitas Produk**

Menyimpulkan bagaimana peranan profesionalisme *chef* dalam meningkatkan kualitas produk, bagaimana suatu produk makanan direspons oleh tamu apakah berkualitas ataukah sebaliknya. Peranan ini dapat diukur melalui aspek :

#### **a. Bahan**

Berdasarkan hasil olahan data diketahui bahwa kualitas produk dipengaruhi oleh bahan makanan, hal tersebut terbukti pada kuesioner tamu yang menjawab 90% baik. Kesegaran bahan, kebersihan bahan serta tingkat kematangan merupakan syarat mutlak bahan makanan.

#### **b. Rasa**

Bahwa rasa masakan yang nikmat dan pas sesuai dengan jenis masakannya

berpengaruh terhadap pencapaian kualitas produk. Pernyataan ini diperkuat dengan tanggapan tamu sebanyak 50% mengatakan sangat baik tentang rasa masakan dan hanya 10% saja yang berpendapat kurang.

c. Porsi

Penentuan standarisasi porsi masakan berpengaruh terhadap penilaian atau pencapaian kualitas makanan. Porsi yang sesuai dan stabil tidak akan membuat tamu bingung dan mempermudah tamu untuk menentukan masakan yang akan dipesan selanjutnya. Hal ini terbukti pada kuesioner tamu yang menjawab 56,7% cukup dalam arti masakan tersebut untuk beberapa tamu cukup sebagai makanan pembuka ataupun makanan lainnya.

d. Higienitas

Kebersihan merupakan hal yang tidak dapat digantikan atau disubstitusi dengan bagian apapun, hal ini menjadi syarat mutlak seorang tamu dalam menentukan dimana dia akan makan. Hal pertama yang dilakukan seorang tamu ketika akan makan adalah kebersihan makanan. Pendapat ini didukung oleh kuesioner tamu yang menjawab 60% masakan bersih.

### Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan penelitian yang penulis lakukan secara langsung mengenai *profesionalisme Chef* dalam meningkatkan kualitas produk restoran **O – Solo – Mio Galleria and Ristorante**, penulis menarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Terdapat hubungan yang positif dari pengaruh teknik memasak dan teknik

menyajikan dari seorang chef dalam meningkatkan kualitas produk.

Hubungan tersebut terbukti dari kuesioner teknik memasak koki yang mayoritas menjawab sangat setuju sebanyak 80,02% sedangkan sisanya 19,98% menjawab setuju, hal ini berarti bahwa koki memiliki kesadaran yang tinggi dalam menciptakan kualitas produk yang maksimal. Prosentase kuesioner tentang teknik menyajikan dijawab koki sebanyak 80% sangat setuju sedangkan sisanya 20% menjawab setuju, terbukti bahwa kualitas koki dalam hal teknik menyajikan sangat baik.

Secara keseluruhan profesionalisme *chef* terpenuhi dalam meningkatkan kualitas produk di restorasi **O – Solo – Mio Galleria and Ristorante**.

2. Bahwa profesionalisme *Chef* menjadi ukuran kualitas produk makanan di restoran **O – Solo Mio Galleria and Ristorante**.

Hal ini terbukti dari kuesioner tamu yang disebar ternyata terdapat hasil bahwa dari segi porsi, rasa, higienitas, penampilan serta kualitas bahan telah tercukupi dan rata-rata mampu memenuhi harapan tamu. Hal tersebut di atas terbukti dari keseluruhan kuesioner yang dijawab tamu sebanyak, 26,7 % menjawab sangat baik, 48 % menjawab baik, 22 % menjawab cukup dan hanya 1,3 % yang menjawab kurang.

### Saran

1. Berhubungan dengan kualitas produk maka, *chef* perlu melakukan suatu pengendalian kualitas bahan sesuai standar resep untuk menjaga konsistensi standar menu. Bahan harus selalu berkualitas, memperhatikan ketersediaan

- stok bahan dengan mencari *supplier* atau tempat pembelian barang yang berkualitas dan menghindari pergantian *supplier* yang terlalu berlebihan.
2. Perlu adanya training pengembangan kemampuan koki melalui studi akademik atau studi banding ke industri yang sejenis di bidang pengolahan makanan.
  3. Perlu adanya penilaian kemampuan koki dalam meningkatkan kinerja, memberikan contoh pentingnya profesionalisme kerja serta memperhatikan kemampuan koki dengan membagi jadwal harian sesuai dengan kondisi dan kemampuan koki dan menambah jumlah koki jika diperlukan.
  4. Perlunya penambahan ruang penyimpanan barang untuk menjaga stabilitas dan kualitas persediaan barang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ashton Chrish. 2003. *Pengetahuan Praktis Tentang Food and Beverage International*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Damanik, Et. Al. 2006. *Perencanaan Ekowisata*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.
- Gasperz, V, 1997. *Manajemen Kualitas Dalam Industri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia.
- Keputusan Menteri Pariwisata Pos dan Telekomunikasi No. 037 / PW. 034 / MPPT – 86.
- Master David, 1992. *True Profesionalisme*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Meindar Fm, 2000. *Kamus Lengkap Praktis Inggris – Indonesia/ Indonesia – Inggris*. Surabaya. Tiga Dua Surabaya.
- Sihite,R. 2000. *Food Product*. Surabaya : SIC
- Sihite, R. 2000. *Job Description*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sihite, R. 2000. *Manajemen Hotel*. Surabaya. Sic.
- Sihite, R. 2000. *Manajemen Food and Beverage Service Hotel*. Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiarto, Endar. 2002. *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Jakarta. PT Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, Fandy. 2001. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Em Zulfajri, Ratu Aprillia Senja. *Kamus Lengkap Bahasa Indonesia*. Bandung: Difa Publisher.