# BAB III

# PEMBAHASAN

## A. TINJAUAN UMUM

### 1. SEJARAH HOTEL

Rich Palace Hotel adalah jenis hotel terbaru bintang 4 (empat ) yang berada di jantung kota Surabaya Barat. Lokasi hotel hanya berjarak 30 menit dari Bandara Juanda, 5 menit dari pusat bisnis, dan TOL. Hotel ini menawarkan 205 kamar dengan dekorasi yang mewah dengan sebaik mungkin dan dilengkapi dengan fasilitas internasional hotel bintang 4 (TV satelit 24 jam, *mini bar, save deposit box*, dan akses wifi gratis), kamar sangat luas dan memiliki pemandangan kota yang indah, ruang *meeting* seluas 367,2 m² dan ballroom "Grand Palace" seluas 768 m², yang bisa mengakomodasi hingga 1000 orang dengan akses internet yang cepat. Terdapat juga "Gold Dragon Sky Lounge" yaitu ruang multifungsi baru yang berada di lantai atas, dapat mengakomodasi mulai dari 250-600 pax.

Para tamu dapat memanjakan diri di Rich Palace Hotel dengan berenang di *swimming pool* dan *Aquamarine Pool& Bar*. Tamu juga dapat berolahraga di pusat kebugaran kami "Energy Gym" atau menikmati spa santai di "Rich Spa & Sauna", kemudian para tamu dapat memeriahkan malam dengan hiburanyang disediakan di "Veneno Klub". Para tamu dapat juga memanjakan lidah dengan

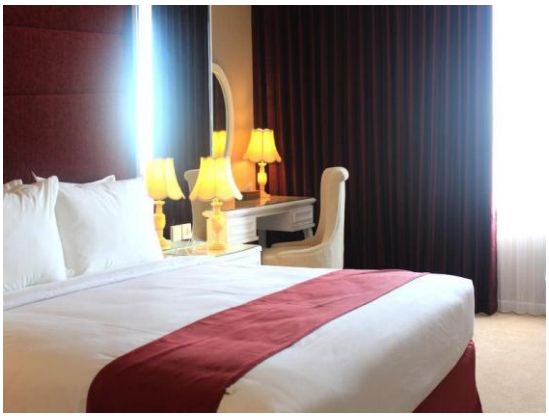
menikmati makanan internasional di "*Emerald Restaurant*" dan "*Grand Ocean Restaurant*" yang menyajikan makanan *chinese seafood.*

2. FASILITAS HOTEL

a) 24 jam layanan kamar

Tamu yang menginap akan mendapatkan layanan kamar 24 jam seperti *room service*. Di Rich Palace Hotel terdapat 4 tipe kamar yaitu :

1) *Deluxe room*.



Gambar 3.1 kamar tipe *deluxe*

Tersedia 154 kamar dengan 2 macam *bed*, ada *king bed* dan *twin bed* dan dilengkapi dengan fasilitas lainnya.

2) *Executive room.*

Gambar 3.2 kamar tipe *executive*

Tersedia 43 kamar dengan 2 macam *bed*, ada *king bed* dan *twin bed* dan dilengkapi dengan fasiltas lainnya.

3) *Diamond executive suite*.

Gambar 3.3 kamar tipe *Diamond executive suite*

Tersedia 6 kamar dengan *king bed*dan dilengkapi dengan fasilitas lainnya. Untuk kamar dengan tipe *suite* terdapat *bath up.*

4) *Platinum president suite*.

Gambar 3.4 kamar tipe *Platinum president suite*

Kamar ini terbatas hanya tersedia 2 kamar dengan *king bed* dan fasilitas yang tersedia pun juga lebih mewah dan banyak dari pada kamar lainnya. Untuk kamar dengan tipe *suite* terdapat *bath up.*

b) 24 jam sistem *securities*

Tamu akan merasa aman karena terdapat pelayanan 24 jam sistem penjagaan.

c) 60 Nasional & International Saluran TV

Gambar 3.5 fasilitas TV di dalam kamar

Membuat tamu merasa nyaman dan tidak bosan berada di kamar dengan layanan saluran TV Nasional dan Internasional.

d) *Buffet breakfast*

Gambar 3.6 meja *buffet* di Rich Palace Hotel

Setiap tamu yang menginap di hotel sudah termasuk mendapatkan fasilitas *breakfast buffet* di restoran hotel dengan menu yang disediakan tamu dapat menikmati makanannya. Ada banyak macam makanan yang disajikan yaitu *Western food, Indonesian food, Stall* (makanan tradisional), bubur beserta kondimennya, roti dan selai, omelet, buah, salad dan 3 macam keju, dan minuman (aneka macam jus, *fresh milk*, air mineral).

e) Sewa jasa mobil ( IDR )

Dapat mempermudah tamu untuk melakukan perjalanan *traveling* jika tidak membawa kendaraan sendiri.

f) Kamera CCTV

Selain penjagaan *security* ada kamera CCTV yang 24 jam menyimpan video aktivitas yang terjadi.

g) Dokter panggilan ( IDR )

Rich Palace menyediakan fasilitas dokter panggilan jika tamu hotel membutuhkan perawatan dokter.

h) Energy Gym

Terdapat pusat kebugaran yang bisa digunakan bagi tamu hotel untuk berolahraga dengan fasilitas dan peralatan yang disediakan.

i) Wifi gratis di semua bidang

Baik tamu atau karyawan hotel dapat menikmati wifi gratis yang disediaakan oleh pihak hotel.

j) *Safety deposit box*

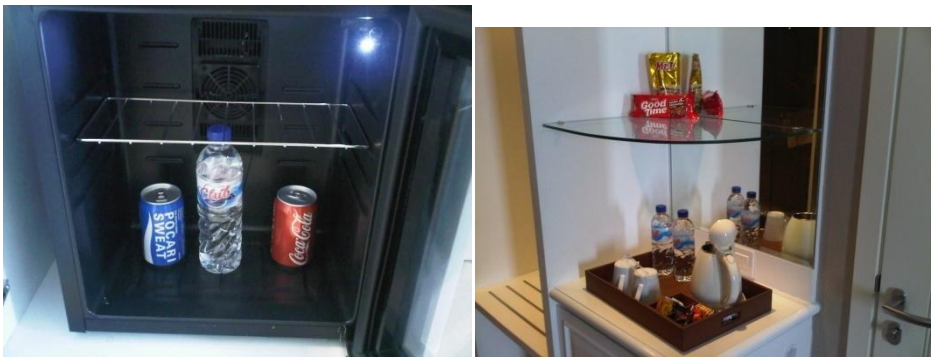
Gambar 3.7 *Safety deposit box*

Bagi tamu yang membawa barang berharga dapat menyimpannya di *safety deposit box* yang disediakan di tiap kamar hotel yang bisa diberi pasword sendiri oleh tamu.

k) *Laundry & Wet cleaning* ( IDR )

Mempermudah tamu untuk mencuci pakaian kotor dengan adanya fasilitas *laundry* di hotel.

l) Mini kulkas




Gambar 3.8 mini kulkas dan *snack*

Terdapat mini kulkas dan *snack* di tiap kamar yang disediakan untuk kenyamanan tamu menyimpan makanan dingin agar tidak mudah basi. Di dalam kulkas pun disediakan beberapa minuman gratis, yang setiap tipe kamar berbeda minuman dan *snack* nya.

m) Rich Spa and Sauna ( IDR)

Para tamu dapat memanjakan tubuhnya di Spa yang telah disediakan hotel.

n) Layanan *Taxi*

Membantu tamu untuk mendapatkan alat transportasi umum dengan mudah .

o) *Money Changer*

Membantu tamu asing dalam penukaran uang untuk melakukan transaksi dengan nilai rupiah.

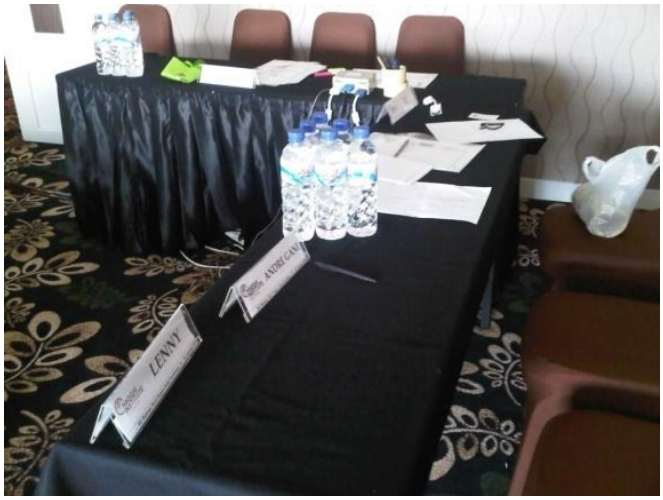
p) *Meeting Room*

Menyediakan ruangan pertemuan dengan kapasitas berbeda – beda tiap ruangannya. Terdapat 3 jenis ruangan yang berbeda luas dan kapasitasnya dengan perbedaan nama, berikut nama – nama dari ruangan pertemuan yang ada di Rich Palace :

*1) Jade*

Ruangan *meeting* berukuran kecil yang hanya bisa mengakomodasi 20 *pax*.

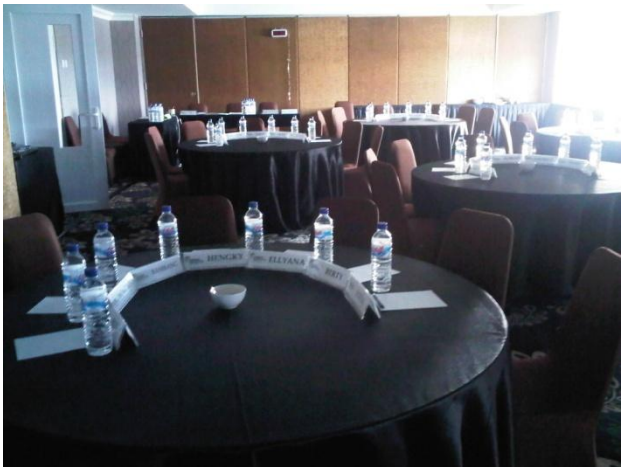
*2) Onyx*




Gambar 3.9 ruang pertemuan *onyx*

Ruangan *meeting* berukuran sedang dapat dibagi menjadi 3 ruangan yang mampu mengakomodasi seluruhnya 200 *pax*.

*3) Shappire*



Gambar 3.10 ruang pertemuan *Shappire*

Ruangan *meeting* berukuran besar dan disekat menjadi 3 ruangan. Yang mampu mengakomodasi seluruhnya 300 *pax*.

q) Veneno klub

Gambar 3.11 Veneno club

Terdapat juga tempat hiburan malam yang berlokasi di lantai 1 untuk para tamu yang menyukai hiburan malam.

r) Grand Palace *Ballroom*.

*Ballroom* seluas 768 m², yang disewakan ini berada di lantai 2 dari bangunan hotel. Biasa digunakan untuk acara *wedding* atau konvensi besar lainnya dikarenakan ruangan ini bisa mengakomodasi hingga 1000 orang dengan akses internet yang cepat.

s) *Restaurant*

Gambar 3.12 *Emerald* restoran

Para tamu dapat juga memanjakan lidah dengan menikmati makanan internasional di '*Emerald Restaurant*' yang menyajikan beberapa menu yaitu Indonesia, Asian, *Western*, Eropa dan '*Grand Ocean Restaurant*' yang menyajikan makanan *chinese seafood*.

t) *Gold Dragon Sky Lounge*

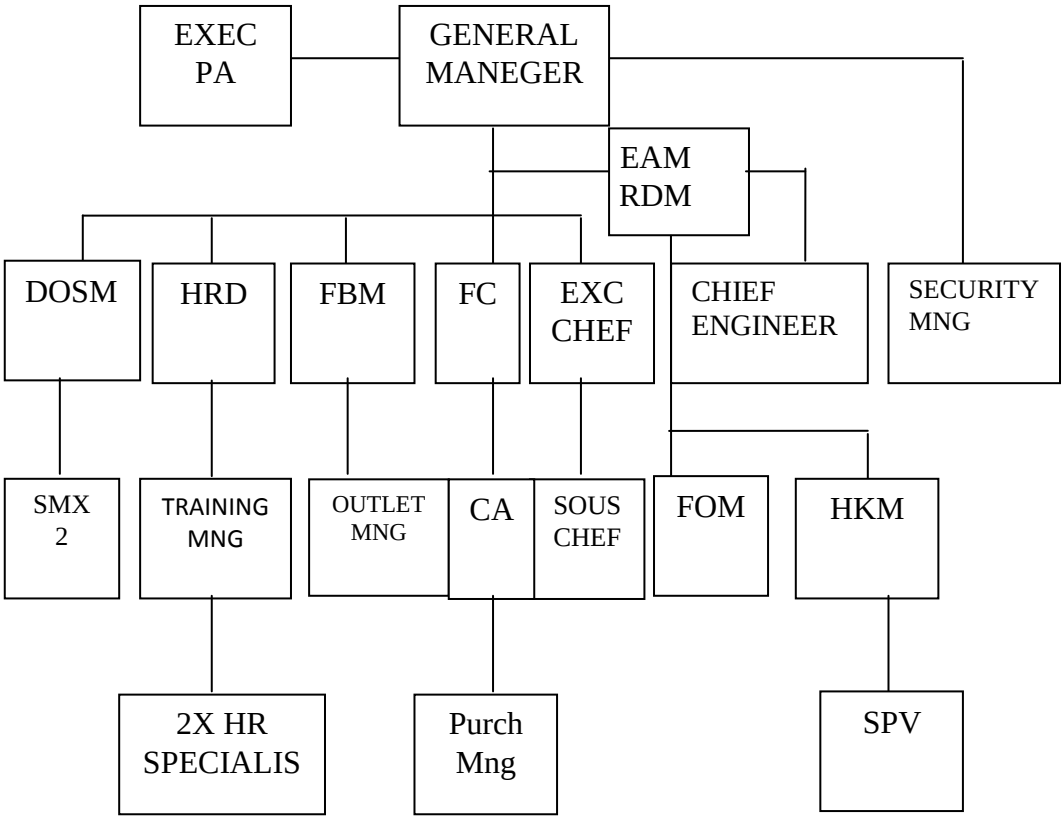
'*Gold Dragon Sky Lounge*' yaitu ruang multifungsi baru kami yang berada di lantai atas, dapat mengakomodasi mulai dari 250-600 *pax* dan memiliki pemandangan kota yang indah pada saat malam hari.

u) *Aquamarine pool and bar*

Gambar 3.13 kolam renang *Aquamarine*

Para tamu dapat bersantai dan berenang di kolam renang juga dapat memesan *snack* / makanan ringan dari *Aquamarine pool bar*.

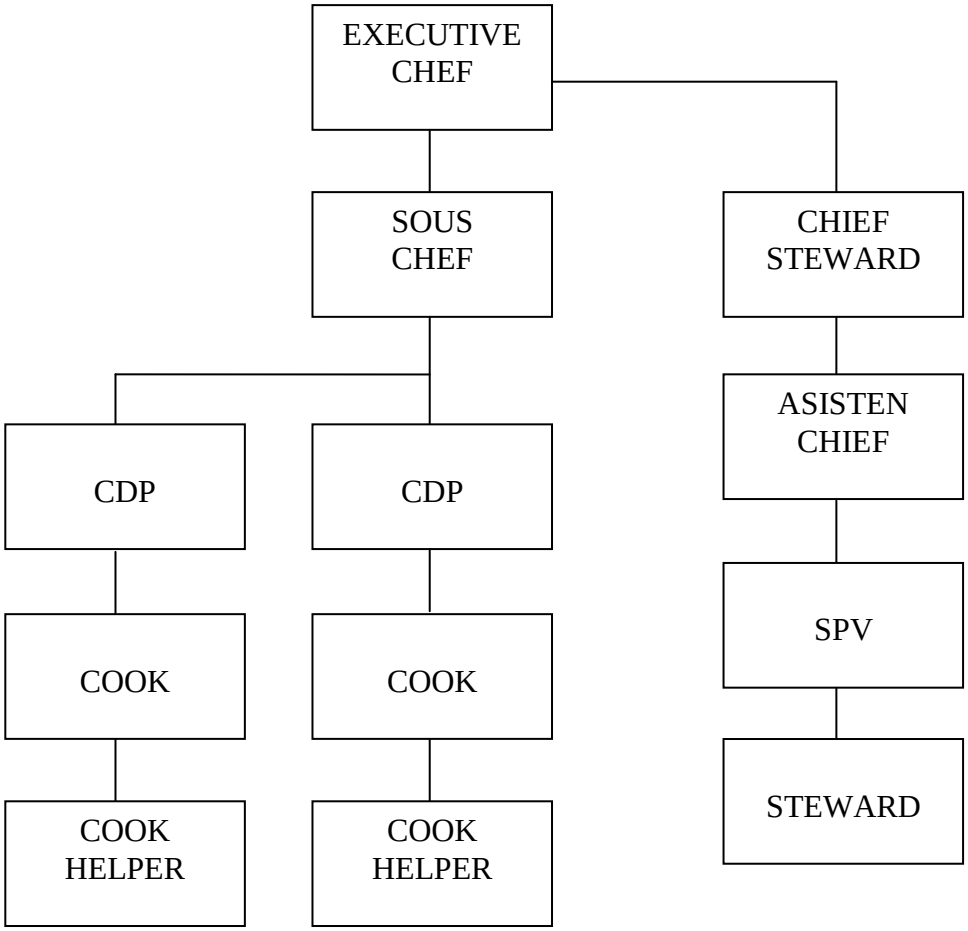
3. STRUKTUR ORGANISASI HOTEL




Gambar 3.14 Struktur Organisasi Rich Palace Hotel

4. STRUKTUR ORGANISASI *F&B PRODUCT*

Untuk memperlancar operasional di dalam dapur Rich Palace Hotel maka disusun suatu struktur organisasi yang sesuai dengan jabatannya masing – masing.




Gambar 3.15 Struktur Organisasi dapur Rich Palace Hotel

5. JOB DESCRIPTION

Setelah tersusun struktur organisasi maka berikut tugas & tanggung jawab sesuai dengan posisi masing – masing jabatan

a. Tugas & tanggung jawab *Executive Chef* :

1) Merencanakan dan mengawasi persiapan makanan dan minuman.
2) Memodifikasi menu dan menciptakan menu baru yang memenuhi standart kualitas makanan hotel.
3) Estimasi pengadaan bahan makanan dan menghitung *food cost*.
4) Mengawasi kegiatan karyawan.
5) Pengadaan pembelian peralatan.
6) Merekrut dan mengelola karyawan dapur.
7) Menampung adanya masalah dan complain dari tamu atau karyawan lalu memberikan solusinya.
8) Menjadi *food controler* "*final touch"* sebelum makanan disajikan sehingga makanan yang dijual dapat dipertanggung jawabkan..
9) Melakukan tugas administrasi.
10) Memantau catatan gaji karyawan.
11) Merencanakan tata letak / *layout* dapur baik ruang ataupun letak peralatan.

12) Meningkatkan kemampuan bawahan melalui pelatihan / *training*.

13) Menjalin pendekatan yang positif dan professional dengan bawahan dan tamu.

b. Tugas & tanggung jawab *Sous Chef* :

1) Membantu dalam menyiapkan dan mendesign semua makanan dan minuman yang ada di menu.

2) Menciptakan menu kualitas yang baikantara *design* dan rasa.

3) Memastikan bahwa operasional *kitchen* dalam keadaan baik dan karyawan menyelesaikan pekerjaan tepat waktu.

4) Menggantikan posisi *Executive chef* dalam merencanakan dan mengatur persiapan makanan ketika dibutuhkan.

5) Memberikan *solving problem* dalam memecahkan beberapa persoalan.

6) Mengatur dan mentraining karyawan dapur, menyusun jadwal kerja dan menilai kinerja karyawan.

7) Mengorder kebutuhan dapur untuk stok inventory yang sewajarnya.

8) Memenuhi dan menjalankan peraturan kebersihan dan standart keselamatan kerja.

9) Menjalin pendekatan yang positif dan professional dengan bawahan dan tamu.

c. Tugas & tanggung jawab *Chef de Partie* (CDP) :

1) Menyiapkan menu-menu dan bekerjasama dengan rekan kerja.
2) Memastikan kecukupan persediaan bahan di dapur.
3) Menyiapkan bahan – bahan yang sangat sering dipakai. (sayuran, rempah – rempah )
4) Mengikuti perintah dari *Executive chef* atau *sous chef* dan memiliki masukan dalam persentasi atau hidangan baru.
5) Berusaha dalam mengoptimalkan proses memasak dengan memperhatikan kecepatan dan kualitas makanan.
6) Memastikan kesehatan dan standart kebersihan makanan.
7) Mempertahankan suasana kerja dalam keadaan tenang dan kerjasama tim yang baik.

d. Tugas & tanggung jawab *Cook* :

1) Menyiapkan tempat kerja dengan semua bahan – bahan yang dibutuhkan dan peralatan memasak.
2) Menyiapkan bahan – bahan untuk digunakan memasak. (memotong dan mengupas sayuran,memotong daging, dll )
3) Mengecek makanan saat memasak

4) Memastikan persentasi yang bagus menggunakan hiasan sebelum disajikan.
5) Menjaga kebersihan dan kerapian lingkungan kerja.
6) Memastikan semua makanan dan barang lainnya disimpan sewajarnya.
7) Mengecek kualitas bahan – bahan.
8) Memantau persediaan bahan bilamana kekurangan.

e. Tugas & tanggung jawab *Cook Helper* :
1) Membantu operasional di dapur.
2) Bertanggung jawab menjaga dan merawat peralatan dan prasarana di dapur
3) Menggantikan *cook* jika berhalangan.
4) Membantu menyiapkan kebutuhan bahan – bahan, membantu penyajian produk.

f. Tugas & tanggung jawab *Steward* :
1) Membersihkan seluruh area dapur, meliputi lantai, tembok, dinding, dll.

## B. PEMBAHASAN

Rich Palace Hotel Surabaya berada di jantung kota Surabaya barat adalah jenis hotel terbaru bintang 4 (empat ) yang cocok untuk pembisnis dan untuk beristirahat. Di lantai atas terdapat *lounge* yang menyajikan

pemandangan kota Surabaya dengan indah. Bukan hanya pemandangan itu saja, pelayanan yang memuaskan akan membuat para tamu merasa betah karena mendapatkan suasana seperti berada di rumah sendiri. Inti dari ini yaitu dengan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif maka karyawan akan memberikan pelayanan yang memuaskan pada tamu, agar tamu merasa nyaman dengan pelayanan kami sehingga tamu akan kembali lagi ke hotel.

Dalam penelitian yang penulis lakukan selama 3 bulan dengan posisi sebagai *cook helper* di Rich Palace Hotel Surabaya terdapat beberapa informasi yang penulis dapatkan disana melalui pengamatan dan wawancara terhadap para karyawaan,salah satunya yaitu tentang lingkungan kerja di dapur. Lingkungan kerja adalah salah satu hal penting untuk memotivasi karyawan dalam bekerja. Seperti yang telah dijabarkan dalam materi diatas,di Rich Palace Hotel terdapat dua jenis dapur yaitu *main kitchen* (dapur utama) dan *cool kitchen* (dapur yang mengolah salad dan makanan penutup).

1. Lingkungan kerja fisik di Rich Palace Hotel

   Berikut hasil pengamatan oleh penulis dan hasil wawancara dengan 8 karyawan meliputi seorang Executive chef selaku pimpinan di dapur hotel, seorang Sous chef, 2 orang Chef de partie, 2 orang Cook, 2 orang Cook helper yaitu mengenai kondisi secara umum dapur Rich Palace Hotel. Dapat dilihat dari segi luas dapur masih terlihat sangat sempit dan peralatan dapur yang belum lengkap, tetapi dengan struktur organisasi yang tersusun dengan jelas dan tugas dan

tanggung jawab masing – masing jabatan tersusun dengan rapi dapat menunjang setiap pekerjaan di dapur Rich Palace. Kebersihan dan kerapian dapur yang terjaga, *personal hygiene sanitasi* yang selalu diterapkan juga menunjang pekerjaan di dapur Rich Palace. Terdapat juga kekurangan di dapur Rich Palace Hotel yaitu peralatan *pastry* yang kurang menunjang dalam pembuatan kue contonya pada saat pembuatan *sponge cake* atau Bronis karena tidak ada *pastry kitchen* maka untuk mengocok adonan menggunakan *ballon wisk* / pengocok manual. Namun saat ini pimpinan dapur sudah berusaha untuk membenahi secara perlahan baik itu peralatan dan kondisi fisik di dapur yang kurang lebihnya sudah terpenuhi 80 %. Pimpinan dapur juga mengatakan akan segera dibangun dapur khusus yang berada di area *lobby* yaitu special untuk *pastry & bakery*.

Satu karyawan kurang termotivasi dengan kondisi dapur dengan luas dapur yang sempit sehingga ruang gerak menjadi terbatas dan peralatan yang kurang lengkap, namun karyawan tersebut berusaha untuk menyesuaikan dengan keadaan saat ini agar dapat bekerja dengan hasil yang baik. Sedangkan tujuh karyawan lainnya justru termotivasi dengan kondisi dapur saat ini walaupun dengan peralatan yang terbatas tetap dapat menghasilkan kreasi makanan baru dan berusaha untuk dapat menguasai medan atau kondisi dapur. Karyawan merasa termotivasi karena mendapat sebuah tantangan untuk

melaksanakan pekerjaan saat ini dengan kapasitas yang terbatas yang dipunyai oleh dapur Rich Palace Hotel.

Dapat juga dilihat dari kondisi dapur secara khusus yaitu berdasarkan hasil kuesioner dan penjelasan dari para karyawan dapur Rich Palace Hotel mengenai kondisi fisik dapur secara khusus.

| | 1 (sangat kurang) | 2 (kurang) | 3 ( baik ) | 4 (sangat baik) |
|---|---|---|---|---|
| *Exhaust* | | 3 | 5 | |
| Penerangan | | 2 | 6 | |
| Lantai | | 1 | 5 | 2 |
| Dinding | | 1 | 6 | 1 |
| *Ceiling* | | 2 | 6 | |
| Pintu dan jendela | | 6 | 2 | |
| Saluran air | | 1 | 7 | |
| Toilet | 5 | 3 | | |

Tabel 3.1 Hasil Kuesioner Responden Mengenai Lingkungan Fisik Dapur

| | 1 (sangat kurang) | 2 (kurang) | 3 ( baik ) | 4 (sangat baik) |
|---|---|---|---|---|
| *Exhaust* | | 37,5% | 62,5% | |
| Penerangan | | 25% | 75% | |
| Lantai | | 12,5% | 62,5% | 25% |
| Dinding | | 12,5% | 75% | 12,5% |
| *Ceiling* | | 25% | 75% | |
| Pintu dan jendela | | 75% | 25% | |
| Saluran air | | 12,5% | 87,5% | |
| Toilet | 62,5% | 37,5% | | |

Tabel 3.1 Hasil Persentase Mengenai Lingkungan Fisik Dapur

Perhitungannya : $P = \frac{\text{Frekuensi}}{\text{Jumlah}} \times 100\%$

Exhaust : P = 3/8 x 100% = 37,5% (kurang baik)

P = 5/8 x 100% = 62,5% (baik)

Penerangan : P = 2/8 x 100% = 25% (kurang baik)

P = 6/8 x 100% = 75% (baik)

Lantai : P = 1/8 x 100% = 12,5% (kurang baik)

P = 5/8 x 100% = 62,5% (baik)

P = 2/8 x 100% = 25,5% (sangat baik)

Dinding : P = 1/8 x 100% = 12,5% (kurang baik)

P = 6/8 x 100% = 75% (baik)

P = 1/8 x 100% = 12,5% (sangat baik)

*Ceiling :* P = 2/8 x 100% = 25% (kurang baik)

P = 6/8 x 100% = 75% (baik)

Pintu dan jendela : P = 6/8 x 100% = 75% (kurang baik)

P = 2/8 x 100% = 25% (baik)

Saluran air : P = 1/8 x 100% = 12,5% (kurang baik)

P = 7/8 x 100% = 87,5% (baik)

Toilet : P = 5/8 x 100% = 62,5% (sangat kurang baik)

P = 3/8 x 100% = 37,5% (kurang baik)

1. *Exhaust.*

   Hasil kuesioner sebanyak 5 responden menjelaskan bahwa *exhaust* berfungsi kurang baik sedangkan 3 responden menerangkan bahwa e*xhaust* berfungsi cukup baik. Berdasrkan hasil pengamatan penulis *exhaust* di dapur berjumlah 6 dan berfungsi sangat baik karena dapat menarik udara dari dalam ruangan ke luar dengan lancar. Oleh sebab itu, dalam keadaan memasak tidak akan terasa panas.

Gambar 3.16 *Exhaust*, lantai, langit-langit

2. Penerangan

   Hasil kuesioner sebanyak 2 responden mengatakan bahwa penerangannya kurang baik, sedangkan 6 responden

menjelaskan bahwa penerangannya cukup baik. Berdasarkan pengamatan penulis penerangan di *main kitchen* cukup baik dengan dibantu oleh cahaya lampu yang terang sehingga segala sesuatunya dapat dilihat dengan jelas sedangkan di *cool kitchen* penerangannya sangat baik karena berhadapan langsung dengan restoran dan terkena cahaya matahari.

Gambar 3.17 penerangan di *main kitchen*

Gambar 3.18 penerangan di *cool kitchen*

3. Lantai

Berdasarkan kuesioner sebanyak 1 responden mengatakan kurang baik, 5 responden berpendapat cukup baik, sedangkan 2 responden menjelaskan sangat baik. Hasil pengamatan penulis bahwa lantai di dapur Rich Palace menggunakan ubin yang tidak lentur dan tidak licin juga kedap air sehingga tidak membahayakan karyawan sewaktu berjalan.

4. Dinding

Hasil kuesioner sebanyak 1 responden mengatakan kurang baik, 6 responden menjelaskan cukup baik, sedangkan 1 responden mengatakan sangat baik. Berdasarkan penelitian penulis dinding dapur Rich Palace Hotel diberi keramik setinggi 2 meter dari lantai, oleh sebab itu dinding tersebut kuat, tidak mudah retak, tidak lembab, kedap air dan menggunakan warna yang cerah sehingga mudah untuk dibersihkan.

5. *Ceiling* atau langit-langit

Hasil kuesioner sebanyak 2 responden menyatakan kurang baik, sedangkan 6 responden berpendapat cukup baik. Berdasarkan pengamatan penulis bahwa langit-langit dapur cukup bersih dari asap dan sarang laba-laba atau kotoran lainnya karena karyawan dapur secara rutin membersihkan area tersebut.

6. Pintu dan jendela

Berdasarkan hasil kuesioner 6 responden mengatakan kurang baik, sedangkan 2 responden menyatakan cukup baik. Menurut pengamatan penulis di *main kitchen* tidak terdapat jendela hanya ada pintu yang menghubungkan dengan *cool kitchen*. Pintu yang berada di dapur kurang lebar sehingga jika ada 2 orang yang berpapasan tidak dapat melewati pintu secara bersamaan. Pintu atau pun jendela yang ada selalu dibersihkan setiap hari sehingga terlihat rapi dan bersih.

7. Saluran air

Hasil kuesioner sebanyak 1 responden menjelaskan kurang baik, sedangkan 7 responden menyatakan cukup baik. Berdasarkan pengamatan penulis pembuangan air kotor dibagian lantai dibuat dengan keramik dan ada yang masih menggunakan pipa atau paralon yang berada di atas lantai sehingga menghambat karyawan dalam pekerjaannya. Bisa saja karyawan tersandung pipa karena penataannya yang kurang efektif, sedangkan kondisi saat ini menurut karyawan dapur sudah dirapikan tidak ada lagi pipa-pipa di atas lantai sehingga aman bagi karyawan.

Gambar 3.19 saluran air, dinding dan pintu

8. Toilet

Hasil kuesioner sebanyak 5 menyatakan sangat kurang, sedangkan 3 mengatakan kurang baik. Menurut pengamatan penulis ketika karyawan ingin pergi ke toilet harus turun ke loker dulu karena meskipun disediakan toilet di dekat dapur itu hanya diperuntukkan pada tamu hotel. Jadi ketika karyawan ingin pergi ke toilet itu sangat membuang waktu pada saat jam kerja sehingga pada jam istirahat biasanya karyawan akan pergi ke toilet

Dengan penjelasan diatas yang merupakan pengamatan dari penulis dan kuesioner karyawan terhadap kondisi dapur dapat disimpulkan bahwa kondisi fisik dapur ada beberapa yang sudah sejalan dengan teori Sihite (2000) dan ada yang belum sejalan dengan teori Sihite (2000). Berdasarkan hasil kuesioner diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi ventilasi, penerangan, lantai, dinding, *ceiling*, saluran air sudah baik. Sedangkan, pintu dapur kondisinya kurang baik karena lebar pintunya yang kurang sehingga jika ada dua orang yang berpapasan melalui pintu itu maka akan kurang leluasa. Untuk keadaan toilet sangat kurang baik karena letaknya yang jauh dari area dapur sehingga sangat menghabiskan waktu yang banyak jika ingin pergi ke toilet.

2. Lingkungan kerja non fisik di Rich Palace

Berikut penjelasan menurut penulis tentang kondisi non fisik yaitu mengenai hubungan kerja antar karyawan. Hubungan kerja yang terdapat di dapur Rich Palace Hotel cukup baik karena dengan adanya kerja sama tim yang kompak maka karyawan termotivasi dalam bekerja. Saling membantu dan menyemangati selalu dilakukan oleh karyawan dapur kepada sesama rekan kerja ketika salah satu karyawan memiliki masalah dalam bekerja. Terkadang ada kecemburuan tentang pekerjaan ataupun jabatan yang sering terjadi di dapur Rich Palace Hotel, seperti contohnya salah satu karyawan iri

dengan pekerjaan sesama rekan kerjanya yang jabatannya sama hanya karena karyawan tersebut melakukan pekerjaannya secara malas-malasan dan akhirnya pekerjaan tersebut dilimpahkan pada karyawan lainnya. Hal tersebut juga tidak mempengaruhi menurunnya motivasi kerja karyawan karena karyawan yang sedang bermalas-malasan bekerja akan segera ditegur oleh atasan.

Sedangkan jawaban hasil wawancara dari 8 karyawan dapur Rich Palace Hotel oleh penulis telah dijabarkan sebagai berikut. Menurut pimpinan dapur setiap karyawan atau bawahan memiliki kemampuan dan ilmu yang berbeda karena rata–rata karyawan di dapur memiliki pengalaman di restoran bukan di dunia perhotelan yang notabene belum paham betul tentang alur kerja dapur hotel karena alur kerja di hotel berbeda dengan di restoran. Di restoran hanya menjual atau membuat menu makanan yang tetap, tetapi di hotel lebih sering menangani *banquet, meeting, coffee break,* perayaan ulang tahun, perayaan pernikahan dan lainnya. Disinilah pemimpin dapur termotivasi untuk menjembatani karyawan untuk saling memberi dukungan dan ilmu serta legowo menerima pendapat dan nasihat karyawan lain yang memiliki ilmu lebih dari apa yang dimiliki oleh karyawan tersebut.

Berikut penjelasan menurut tujuh karyawan dapur lainnya mengenai hubungan kerja yang terjalin di dapur Rich Palace Hotel. Hubungan kerja dengan atasan yang memang seharusnya sebagai

bawahan harus bisa menerima seorang atasan dengan kondisi apapun dan mengikuti standar aturan yang diterapkan oleh pimpinan dapur karena seorang pemimpin ditunjuk oleh perusahaan sebagai orang yang mampu membimbing bawahannya. Sedangkan hubungan kerja sesama karyawan dapat dilihat dari adanya komunikasi yang terjalin dengan baik antar karyawan maka akan tercipta hubungan kerja yang harmonis sehingga dapat memotivasi karyawan dalam bekerja. Dalam kondisi apapun ketika karyawan mengalami masalah harus tetap profesional dalam bekerja sama dengan baik demi tercapainya tujuan yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Penjelasan lain yang disampaikan oleh karyawan dapur yaitu dengan adanya kerja sama tim yang baik sehingga karyawan juga bisa saling tukar pengalaman dan ilmu yang dimilikinya walau ada beberapa karyawan yang saling cemburu dan tidak mau bertukar pengalaman, hal tersebut tidak menjadi gangguan mengenai hubungan kerja yang terjalin di dapur Rich Palace Hotel.

Hubungan kerja yang terjalin saat ini di Rich Palace Hotel memotivasi semua karyawan termasuk pimpinan dapur dalam bekerja, akan tetapi ada beberapa hal yang perlu diperhatikan terutama cara untuk dapat mempertahankan suasana kerja yang baik antara bawahan dan atasan sehingga karyawan dapat termotivasi dalam bekerja lebih baik lagi.

Dari penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa kondisi hubungan kerja antar karyawan di dapur Rich Palace cukup baik dengan saling membantu dan memahami karakter dari rekan kerja sehingga dapat terjalin komunikasi yang harmonis, suasana kerja yang kondusif walaupun terdapat kecemburuan mengenai pekerjaan atau jabatan antar karyawan.