

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum

a. Sejarah Perusahaan

Crystal Jade Culinary Concepts Holding adalah perusahaan yang bergerak di bidang *Food & Beverage* , dan didirikan pada tahun 1991 di negara Singapura. Selama lebih dari 20 tahun , group ini menjadi yang terbaik dalam bidangnya (*Food & Beverage*) di negeri Singapura, dan telah melebarkan jangkauannya ke negara – negara Asia yang lain , termasuk di dalamnya Indonesia, Malaysia, Hongkong , Thailand, Vietnam, Korea, Japan dan Filipina.

Saat ini Crystal Jade Culinary Concept Holding memiliki lebih dari 18 konsep kuliner , 90 *outlet* di 16 kota besar di seluruh Asia Pasifik, dan salah satu dari konsep mereka yang ternama adalah Crystal Jade My Bread. Crystal Jade My Bread menawarkan berbagai macam roti dan pastry ala Hongkong , dan salah satu produk mereka yang sudah populer di masyarakat adalah “Hong Kong Bo Lo Bun”. Saat ini di Singapura , Crystal Jade My Bread sudah membuka lebih dari 12 outlet , 2 outlet telah dibuka di Jakarta dan 3 outlet di Surabaya (Indonesia).

Di Surabaya sendiri Crystal Jade My Bread sudah berjalan atau memproduksi selama 3 tahun dan mempunyai 3 outlet. Awalnya di Surabaya tidak hanya membuka konsep Crystal Jade dalam konsep bakery atau roti namun juga membuka konsep restoran yang bernama Crystal Jade Restoran yang berlokasi di mall Grand City jalan

Gubeng. Namun karena adanya suatu masalah, maka Crystal Jade Restoran hanya beroperasi selama kurang lebih 1 tahun dan sejak saat itu hanya berfokus pada Crystal Jade yang berkonsep pada bidang bakery atau roti dan menjadi perusahaan bakery yang terbaik dan berkualitas dalam produk – produk nya.

b. Lokasi Crystal Jade My Bread

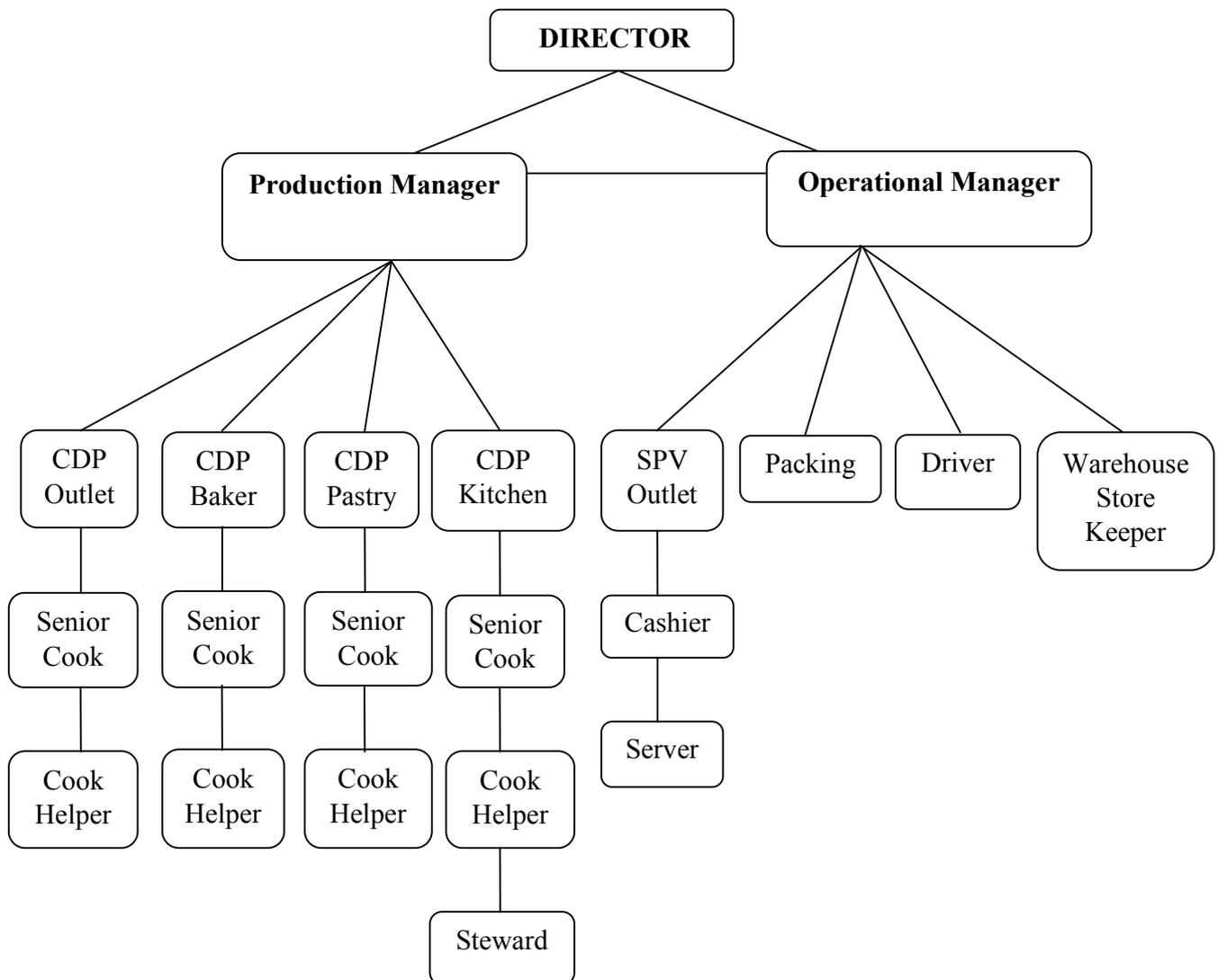
Crystal Jade My Bread mempunyai 1 (satu) Central Kitchen dan 3 outlet, dimana central kitchen ini berfungsi sebagai tempat rumah produksi utama dimana roti – roti di buat atau di produksi lalu setelah itu dikirim ke outlet –outlet untuk dijual kepada para konsumen. Central Kitchen berlokasi di jalan Dukuh Pakis Argosari F-29 No. 19 Surabaya, untuk outlet – outlet nya berlokasi di Grand City Mall Surabaya, Supermall Surabaya dan Pakuwan City mall Surabaya.

c. Produk Yang Dihasilkan

Di central kitchen terdapat 4 divisi yaitu divisi bakery, divisi pastry, divisi sheeter dan divisi kitchen. Divisi bakery bertugas untuk menangani atau membuat adonan dasar roti yang setelah itu akan diproses lagi di outlet, roti tawar dan roti – roti lainnya. Berbeda dengan divisi pastry yang bertugas untuk menangani atau membuat kue, *cake*, *cookies*, *patries*, *chocolate* dan aneka *dessert* lainnya. Di divisi sheeter bertugas untuk menangani atau membuat roti yang hanya berfokus pada *puff* yaitu roti yang memiliki adonan tanpa ragi. Untuk divisi kitchen bertugas untuk

menangani atau membuat *filling* atau isi masakan roti dan roti – roti yang seperti roti pia.

Produk yang dihasilkan divisi bakery yaitu adonan sweat bun, Butter loaf, walnut raisin toast, ciabata, French bread, wheat raisin, fresh milk, whole wheat, potato bread, oat bread. Untuk di divisi pastry antara lain macaroon, hong kong pastry, butter pudding, opera cake, mocha latte cake, chiffon cake, muffin, swiss roll, choco pie. Di divisi sheeter yaitu kaya roll, cream horn puff, croissant, cheese puff, double choco stick, honey almond. Dan untuk divisi kitchen adalah kaya puff, lao po bing, cream puff, éclair, portugise skin, fruit tartlet, blue berry cheese tart, bbq filling, tuna filling, beef teriyaki filling, curry filling, mayonnaise, lo han go, red bean pastry.

d. Struktur Organisasi

Gambar 4.1 Struktur organisasi CRYSTAL JADE MY BREAD Tahun 2012

e. Tugas dan Tanggung Jawab

Tugas dan tanggung jawab dari masing – masing jabatan adalah :

1. Director.
 - a. Memimpin perusahaan dengan menerbitkan kebijakan – kebijakan perusahaan.
 - b. Memilih, menetapkan, mengawasi tugas dari karyawan dan kepala bagian (manajer).
 - c. Menyetujui anggaran tahunan perusahaan.
2. Production manager dan operational manager.
 - a. Mengidentifikasi lowongan staf, *recruitment*, mewawancarai dan memilih pelamar.
 - b. Mengembangkan, mengelola dan mengevaluasi tes pelamar kerja.
 - c. Memberikan informasi tentang kebijakan perusahaan, detail tugas pekerjaan, kondisi kerja, upah, jenjang karir dan sebagainya pada calon karyawan saat ini.
 - d. Melakukan pemutusan kerja karyawan dan mengelola prosedur disiplin.
 - e. Mengalokasikan sumber daya manusia dengan tepat .
 - f. Membuat rencana dan melakukan orientasi kepada karyawan baru untuk menumbuhkan sifat positif terhadap tujuan perusahaan.

- g. Menyiapkan karyawan untuk bertugas dengan melakukan program pelatihan kerja atau program magang.
 - h. Menjadi penghubung antara manajemen dan karyawan.
 - i. Menjaga struktur kerja dengan memperbarui persyaratan kerja dan deskripsi pekerjaan untuk semua posisi.
 - j. Memastikan kepatuhan hukum dengan memantau karyawan.
 - k. Menyelidiki dan melaporkan jika terjadi kecelakaan pada salah satu karyawan guna kepentingan asuransi.
3. Chef De Party
- a. Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.
 - b. Mengawasi kelancaran jalannya operasional untuk memastikan kualitas produk, penyajian dan keselamatan standar yang dipenuhi.
 - c. Mengorganisasi dan membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya.
 - d. Bertanggung jawab untuk mengatasi masalah apapun yang muncul.
 - e. Membantu dalam membuat dan menyajikan produk
4. Senior Cook
- a. Membantu Chef De Party dalam menyiapkan bahan – bahan yang dibutuhkan.
 - b. Berpartisipasi dalam memilih dan melatih *staff* baru.
 - c. Mengikuti dan menegakkan standar kesehatan dan keselamatan di dapur.

d. Memastikan bahwa setiap produk harus berkualitas tinggi.

5. Cook Helper

a. Membantu pekerjaan Chef De Party dan Senior cook.

b. Membantu dalam menjaga standar masakan yang tinggi.

c. Membantu dalam menyimpan semua sisa bahan makanan.

d. Membantu dalam memastikan kesehatan dan keselamatan yang ditegakkan di dapur.

6. Supervisor

a. Cek kehadiran karyawan (*cross check* dengan jadwal kerja).

b. Cek daftar pemesanan.

c. Cek persediaan barang dan bahan.

d. Cek standart kualitas makanan dan minuman.

e. Cek standart penampilan karyawan.

f. Membuat jadwal kerja karyawan.

g. Mengusulkan penambahan dan pengurangan jumlah karyawan kepada management.

h. Menangani event atau pesanan dalam jumlah besar.

i. Handling atau penanganan terhadap complaint atau keluhan tamu atau pelanggan.

j. Mengusulkan promosi atau demosi karyawan.

k. Menangani dan bertanggung jawab sepenuhnya atas kelancaran operasional outlet.

- l. Melakukan ramah tamah kepada konsumen atau customers.
 - m. Memberikan contoh baik, pengarahan, dan motivasi tinggi kepada karyawan.
 - n. Bersama dengan Chef De Party memastikan terlaksananya program – program bulanan seperti general cleaning.
 - o. Mencatat penyimpangan dan pelanggaran dalam operasional.
 - p. Menindaklanjuti memo, ide, dan usulan baik dari management maupun karyawan.
7. Cashier
- a. Membersihkan dan merapikan area kasir yang meliputi : meja kasir, komputer kasir, printer, lantai, dan tempat sampah area kasir.
 - b. Memastikan komputer kasir dan printernya berfungsi dengan baik. Segera laporkan kepada supervisor jika ditemukan adanya error pada program kasir (POS) dan atau printernya.
 - c. Cek dan hitung ulang uang modal kasir dan uang receh atau pecahan yang berfungsi sebagai uang tukaran.
 - d. Melakukan transaksi dengan baik, ramah, cepat, dan akurat.
 - e. Menjawab telepon masuk dengan baik sesuai SOP menerima telepon.
 - f. Koordinasi dengan supervisor jika ada complaint atau keluhan dari konsumen atau pelanggan untuk segera ditindak lanjuti dengan cepat dan tepat.

8. Service

- a. Mengatur dan menyajikan makanan dan minuman secara rapi dan teratur agar memudahkan customers dalam mengambil makanan atau minuman.
- b. Melakukan tugas-tugas lain yang ditetapkan oleh kebijakan manajemen atau atasan langsung nya yang tidak tertulis disini.
- c. Penampilan selalu baik dan melakukan tugas yang menyenangkan di setiap hari.
- d. Membersihkan semua area outlet.
- e. Memperoleh item dari gudang dan memastikan penyimpanan yang benar.
- f. Mendengarkan keluhan tamu. Memperbaiki kesalahan-kesalahan dan permintaan, menginformasikan situasi pada atasannya jika serius atau tidak mampu untuk menangani dan melaporkan kepada manajemen.
- g. Berpakaian rapi dan bersih dengan memakai nama tag.
- h. Pastikan kebersihan, keamanan dan efisiensi di tempat kerja.
- i. Bekerja sesuai dengan jadwal sebagaimana ditugaskan oleh atasan.
- j. Melakukan semua tugas yang diberikan secara efisien, secara teknis, yang benar, mengikuti kebijakan manajemen, aturan dan peraturan perusahaan, perintah dari supervisor, mematuhi prosedur manual

pelatihan dan mencapai standar yang tinggi agar tercapai kepuasan customers secara total.

9. Packing

- a. Pengecekan kualitas produk.
- b. Pengemasan product secara rapi dan teliti.
- c. Memilah mana product yang layak dikirim atau tidak.

10. Driver

- a. Pengecekan jumlah barang yang dikirim.
- b. Memastikan barang yang dikirim ke outlet sampai tepat waktu.
- c. Menyiapkan surat jalan.
- d. Membersihkan mobil pengiriman secara rutin.

Tugas dan tanggung jawab penulis di *Kitchen*, adalah sebagai berikut :

1. *Pre-Opening* (pembukaan)

- a. Menyalakan panel gas.
- b. Siap dengan uniform yang lengkap.
- c. Membersihkan Area kerja dapur.
- d. Membersihkan dan mempersiapkan perlengkapan dapur dari alat kecil sampai alat besar.
- e. Membersihkan bahan – bahan yang akan diolah.
- f. Memeriksa Stock bahan yang disimpan.

2. *During Opening* (selama pembukaan)

- a. Memberikan Pelayanan masakan sesuai dengan pesanan yang tertulis di dalam *Captain Order / Print Out Order*.
- b. Memasak bahan – bahan sesuai dengan porsi, bumbu , recipe yang mengacu pada standart perusahaan (rasa, aroma , tekstur, presentasi, dan *higienis* secara konsisten).
- c. Menerima barang/bahan – bahan sesuai dengan prosedur yang diberikan.
- d. Menyiapkan seluruh *filling* untuk kebutuhan *outlet*.
- e. Membantu divisi *bakery* dalam produksi apabila dibutuhkan.
- f. Membuat order bahan – bahan (*Request Order*) untuk keperluan operasional besok.

3. *Closing* (penutup)

- a. Membereskan semua peralatan dan perlengkapan dapur untuk disusun ketempatnya semula.
- b. Membereskan bahan – bahan yang tidak terpakai , disusun dan di tempatkan pada tempat yang semestinya.
- c. Mengontrol *Par Stock* persediaan bahan – bahan olahan.
- d. Merapikan tempat penyimpanan bahan (*chiller/frezer*).
- e. Merapikan segala sesuatunya yang kurang rapi dan tertib di area dapur dan sekitarnya.
- f. Rendam dan cuci seluruh lap/ serbet/ towel dengan air panas + sabun , agar dapat digunakan besok.
- g. Meyakinkan segala sesuatunya yang berkaitan dengan api, listrik , gas dalam posisi aman / mati pada saat ditinggal pulang kerja.

B. Hasil Pengumpulan Data/Informasi

Selama praktik kerja lapangan 2, penulis telah mengumpulkan data atau informasi melalui interview dan wawancara secara langsung di Crystal Jade My Bread Surabaya tentang standar operasional prosedur, bahwa standar operasional prosedur di Crystal Jade My Bread sudah dijalankan dalam prosedur kerja oleh para karyawan untuk mengurangi kesalahan – kesalahan yang tidak di inginkan. Namun karena kurangnya pengetahuan dan penerapan dalam standar operasional prosedur

masih saja ada salah satu karyawan yang menyepelkan atau tidak menerapkan standar operasional prosedur tersebut dalam bekerja sehingga hasil produk yang diinginkan tidak bagus dan tidak berkualitas. Untuk mengatasi masalah tersebut selalu diadakannya briefing atau refreshing kembali tentang bagaimana standar operasional yang benar dan yang diinginkan oleh perusahaan.

1. Berikut ini adalah standar operasional prosedur dalam membuat :

- a. Roti kaya puff.
- b. Roti lao po bing
- c. *filling* mayonnaise

a. Standar Operasional Prosedur pembuatan Roti Kaya Puff, sebagai berikut

:

• Bahan :

- | | |
|------------------------|----------|
| 1. Butter | 175 gram |
| 2. Garam | 6 gram |
| 3. Gula | 25 gram |
| 4. Telur | 2 butir |
| 5. Tepung segitiga | 750 gram |
| 6. Air | 250 ml |
| 7. CCO (minyak jagung) | 150 ml |

- Cara Membuat

1. Campur dan aduk butter, garam dan gula ke dalam bowl mixing dengan speed 2.
2. Setelah tercampur rata, turunkan speed ke 1 lalu masukkan telur sampai menyatu dengan butter, garam dan gula lalu naikkan speed menjadi 2.
3. Masukkan tepung segitiga dengan posisi bowl mixing di speed 1, aduk hingga menjadi satu dengan bahan diatas.
4. Yang terakhir masukkan campuran air dan CCO, dan speed naikkan ke speed 3 agar adonan cepat kalis atau menyatu dengan sempurna.

- Cara pembakaran

Membakar kaya puff dengan suhu oven 185 derajat dengan polesan telur 3 kali. Setiap poles 1 sampai 3 menggunakan waktu 3 menit, setelah polesan terakhir atau polesan yang ke 3 langsung naikkan waktu ke 18 menit.



Gambar 4.2 Roti Kaya Puff

b. Standar Operasional Prosedur pembuatan Roti Lao Po Bing, sebagai berikut:

- Bahan :

1. Tepung fairy/hongkong 300 gram
2. Tepung cakra 300 gram
3. Shortening 300 gram
4. Telur 1 butir
5. Gula halus` 37 gram
6. Golden syrup 37 gram

7. Air 280 ml

- Cara membuat

1. Campur dan aduk shortening, gula halus dan golden syrup ke dalam bowl mixing dengan speed 2.
2. Setelah tercampur masukkan telur aduk kembali dengan speed 2.
3. Lalu turunkan ke speed 1 dan masukkan tepung fairy dan tepung cakra secara perlahan, aduk dengan speed 2.
4. Setelah bahan diatas menya tu turunkan lagi kecepatan ke speed 1 dan masukkan air secara perlahan sambil di aduk, lalu langsung naikkan ke speed 3 agar adonan cepat kalis dan adonan tercampur menjadi satu.

- Cara pembakaran

Membakar roti lao po bing dengan suhu oven atas 180 derajat dan suhu bawah 170 derajat dengan menggunakan polesan telur 3 kali, per 5 menit poles terus. Polesan terakhir gunakan waktu 10 menit, lalu di putar kurang lebih 3 – 5 menit hingga matang.



Gambar 4.3 Roti Lao Po Bing

c. Standar Operasional Prosedur pembuatan *filling* Mayonaisse, sebagai berikut :

- Bahan :

1. Telur 160 gram
2. CCO 1000 ml
3. Carnation 300 gram
4. Garam 6 gram
5. Cuka' 13 gram

- Cara membuat
 1. Pertama masukkan telur aduk dengan speed 3,aduk hingga telur sedikit berbuih atau setengah mengembang.
 2. Lalu masukkan CCO sedikit demi sedikit hal ini dilakukan agar telur tidak pecah dan mau menyatu dengan CCO, tetap diaduk dengan speed 3.
 3. Setelah CCO dimasukkan semua, aduk dan tunggu hingga 10 menit.
 4. 10 menit berlalu dan masukkan carnation dan garam ke dalam nya tetap dengan speed 3, aduk dan biarkan semua bahan bercampur dan menyatu menjadi satu selama 8 menit.
 5. Setelah 8 menit turunkan speed ke 1 lalu masukkan cuka' secara perlahan sambil terus di aduk. Hal ini di lakukan agar cuka' tidak membuat mayonnaise pecah, dan diaduk sebentar saja.



Gambar 4.4 *Filling* Mayonaisse

Dalam packaging atau pengemasan, roti di desain secara rapi dan ringkas agar mempermudah konsumen dalam melihat dan mengambil roti tersebut. Jika roti masih dalam keadaan panas maka di dinginkan dulu di cooling room, baru setelah itu dikemas hal ini dilakukan agar roti tidak cepat rusak. Di tata secara rapi di dalam container dan didistribusikan ke outlet – outlet.

Untuk pendistribusian container roti ditata seaman mungkin dalam mobil pengiriman hal ini dilakukan agar roti di dalam mobil masih terjaga utuh, baik dalam bentuk maupun rasa nya.

C. Pembahasan

Standar resep merupakan tahapan yang harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja. Tujuan utama dari penerapan standar resep adalah agar tidak terjadi kesalahan dalam pengerjaan suatu proses kerja yang dirancang pada standar resep.

Apabila standar resep yang telah ditetapkan tidak dilaksanakan dengan baik, maka akan timbul suatu permasalahan yang dihadapi saat bekerja. Seperti yang telah dialami seorang staff di Crystal Jade yang lalai dalam menerapkan standar resep saat mengaduk adonan lao po bing dan filling mayonnaise yang kurang kalis atau kurang menyatu mengakibatkan minyak yang ada di adonan keluar dan menjadi lembek, sehingga mengganggu proses kerja dan mengakibatkan adonan tersebut menjadi terbuang dan dibebankan ke dalam penilaian kedisiplinan nya. Bagaimana standar resep yang benar ?

Penerapan standar resep untuk mengatasi masalah diatas yang benar adalah :

1. Membaca buku resep yang telah tertera dengan jelas.
2. Menimbang atau mengukur semua bahan – bahan dengan teliti.
3. Amati langkah – langkah staff yang senior dalam mengaduk adonan tersebut.
4. Bertanya kepada salah satu staff senior apakah adonan yang di buat sudah sesuai dengan standar yang sudah ada.
5. Jangan menerapkan cara kerja cepat tapi hasil tidak maksimal, tetaplah ikuti langkah – langkah agar adonan menjadi sesuai dengan standar nya.

Dengan adanya standar resep yang benar diharapkan segala pekerjaan yang dilakukan berjalan dengan lancar dan tidak terjadi kesalahan ataupun kelalaian saat bekerja. Dari contoh kejadian di atas maka standar resep yang benar harus selalu diingat oleh semua staff di Cristal Jade dan jangan sampai lalai lagi dalam bekerja. Standar resep harus diterapkan sesuai langkah – langkah yang ada.

Selama praktik kerja lapangan 2, penulis sudah menerapkan standar resep yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Salah satunya yaitu penerapan standar resep saat akan mengaduk adonan roti lao po bing. Mulai dari membaca dan memahami buku resep yang ada. Selalu teliti dalam menimbang bahan – bahan yang akan digunakan. Saat mengalami kesulitan penulis tidak segan untuk bertanya kepada senior bahwa bagaimana standar resep dalam membuat roti lao po bing yang benar.

1. **Permasalahan yang timbul**

Dengan adanya standar resep yang ada, maka pembuatan bakery di Crystal Jade My Bread Surabaya harus sesuai, karena jika dalam membuat roti tidak sesuai, maka akan mempengaruhi kualitas dari roti yang akan disajikan dan kepuasan customers yang menikmati roti tersebut.

Agar hasil akhir yang di capai sesuai, maka seorang Chef harus bisa menyiasati kekurangan apabila ada masalah yang timbul. Seperti contoh ketika outlet ramai, maka kondisi produksi akan sibuk menangani pesanan dari outlet, dan karena kesibukan yang berkepanjangan biasanya seorang karyawan jarang memperhatikan resep yang diperlukan, bisa juga asal – asalan yang penting tugasnya bisa cepat selesai. Sebetulnya salah dalam hal ini, dan Chef jarang sekali memperhatikan, sehingga sering terjadi kesalahan dalam hasil akhir roti.

Meskipun dibilang sepele, namun hal ini merugikan karena customers yang memakan roti tersebut akan merasa dirugikan, karena adanya kesalahan dalam membuat roti yang menyebabkan hasil roti yang kurang maksimal, ketelitian seorang karyawan pembuat roti sangat diperlukan dalam memahami resep. Meskipun tidak ada pengawasan langsung dari Chef dan Cost Contro, karyawan bisa saja melakukan kecurangan karena kemungkinan besar bisa saja terjadi. Hal ini bias merusak nama baik karyawan tersebut.

2. Solusi yang dilakukan

Untuk mengatasi masalah yang timbul, maka diperlukan training atau pelatihan kepada karyawan untuk mempromosikan karyawan yang berkompeten dalam bidangnya dan dengan sepengetahuan Chef yang ada. Agar karyawan akan semakin termotivasi untuk giat dalam bekerja. Training atau pelatihan diberikan dalam jangka waktu 3 – 6 bulan. Tujuan dari pelatihan atau training tersebut adalah agar karyawan mengetahui produk dan bagaimana standart dalam resep yang ada di Crystal jade My Bread. Juga dapat memberikan pengetahuan yang lebih banyak kepada karyawan tersebut.

Sehingga kedepannya jika ada masalah seperti diatas para karyawan dapat mengatasi atau meminimalisir kesalahan – kesahan yang tidak diinginkan. Maka juga akan berpengaruh pada profit perusahaan dan kepuasan customers.