BAB IV

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum

1. Profil Perusahaan

Hotel Shangri-La Surabaya merupakan salah satu hotel terbesar di Surabaya. Hotel ini berada di bawah naungan perusahaan besar yang bernama Shangri-La Internasional,yaitu bagian dari kelompok usaha milik Kuok Brother Company. Pada tahun 1971 Kuok Group mendirikan perusahaan yang bergerak dalam bidang perhotelan yang di namakan Kuok Hotel. Berawal hanya 5 properti yang di miliki Singapura, Malaysia, dan Fiji. Pada tahun 1983, perusahaan berkembang pesat dan mengubah namanya menjadi Shangri-La Internasional yaitu sebuah nama yang di ambil dari sebuah novel karya James Tillton yang berjudul Lost Horizon, sebagai sebuah peristirahatan yang hening dan nyaman di pegunungan Tibet.

Dari novel tersebut dikutip satu kalimat yang berbunyi " *He felt an extra ordinary sence of physical and mental settlement". It was perfectly true, he just like being Shangrila* yang artinya :

a) Elegan yang tak lekang dimakan waktu (*timeless elegancy*)

b) Kesenangan dan kesentosaan (*tranquility*)

c) Pelayanan yang ramah dan menyenangkan (*gracious service*)

d) Ketenangan dan kenikmatan hidup *(comfort)*

Dan selain itu, kata Shangrila dapat di artikan kurang lebih artinya adalah surga, nirwana atau paradise. Berawal dari tujuan kelompok usaha tersebut yaitu memberikan akomodasi yang mewah dan di sertai dengan standart pelayanan yang istimewa, selanjutnya filosofi yang di anut adalah " *Shangri-La Hospitality from carina family* " yang berarti Shangri-La memberikan pelayanan bagi orang-orang yang peduli. Kelompok usaha ini, kini mengelola hotel di kota-kota besar serta di daerah-daerah wisata di kawasan asia pasifik. Hotel-hotel tersebut senantiasa berusaha mewujudkan suasana tenang dan harmonis dengan sarana akomodasi yang lengkap dan fasilitas yang memadai. Saat ini perusahaan Shangri-La Internasional telah memiliki 66 cabang di berbagai negara.

Di Indonesia Shangri-La Group memiliki 2 tempat, yaitu :

– Shangri-La hotel Jakarta (668) kamar

– Shangri-La hotel Surabaya (385) kamar

Visi Shangri-la Hotel Surabaya adalah "*To be the first choice for guests, colleagues, shareholders and business partners*" yaitu menjadi pilihan pertama bagi para tamu, karyawan, pemegang saham, mitra kerja dalam jangka panjang.

`

Misi Shangri-La Hotel Surabaya adalah *"To delight our guests every time by creating engaging experience straight from our hearts"* yang memiliki arti membahagiakan para tamu setiap saat dengan memberikan perhatikan langsung secara tulus yang keluar dari hati kita.

2. Fasilitas yang Dimiliki Shangri-La Hotel Surabaya

Sebagai salah satu hotel berbintang lima yang terkemuka di Jawa Timur, hotel Shangri-La Surabaya menyediakan berbagai fasilitas guna memuaskan dan memenuhi kebutuhan para *customer*. Fasilitas-fasilitas tersebut, meliputi :

a. Convention Room

Ruangan ini dapat di gunakan oleh tamu untuk berbagai acara, misalnya : seminar, rapat, pesta, dan lain-lain. Lokasi ruang serba guna Shangri-La ini berada di lantai 1, 2 dan 3. Setiap lantai mempunyai ruang serba guna yang berbeda - beda, yakni :

1) Shangri-La *Ballroom*

Sebuah ruangan besar untuk resepsi pernikahan atau *launching product* dengan kapasitas 4000 orang. *Ballroom* ini di bagi menjadi tiga ruangan serba guna (A, B dan C) dan di ruangan ini pula di lengkapi dengan *audio visual*, *lighting* yang menarik dan *portable stage*.

2) Nirwana

Ruangan ini terletak di lantai dua serta bisa di gunakan untuk acara resepsi, *banquet* dan *classroom teater*. Ruangan ini bisa memuat sekitar 230 orang untuk acara resepsi, *banquet* 140 orang, dan *classroom theater* mempunyai kapasitas 130 orang. Di Nirwana ini juga di bagi menjadi 3 ruangan, yaitu : Nirwana 1, 2 dan 3.

3) Pelangi

Ruangan serba guna ini berada di lantai dua dekat Nirwana. Kapasitas ruangan pelangi lebih besar dari Nirwana. Pelangi di bagi menjadi 3 ruangan yaitu : Pelangi 1, 2 dan 3.

4) Kalimantan, Madura dan Sulawesi

Ruangan ini terletak di lantai tiga dan biasanya di gunakan untuk seminar / meeting.

b. Guest Room Features

Hotel Shangri-La Surabaya terdiri dari 17 lantai dengan 385 kamar yang terdiri dari :

103 *deluxe twin*, 141 *deluxe king* (termasuk 2 handicapped rooms), *15 executive twin*, 32 *executive king*, 14 *horizon deluxe twin*, 51 *horizon deluxe king*, 11 *horizon executive king*, 5 *horizon suite*, 5 *junior suite*, 6 *resident suite*, 1 Bali *suite*, 1 Surabaya *suite*.

c. *HORIZON CLUB LOUNGE*

Horizon Club Lounge terletak dilantai 11, 12, dan 14, Loungenya dilantai 12. Horizon Club lounge merupakan Club untuk tamu VIP ataupun GC (*Golden Circle*). Dengan jumlah kamar mencapai 81 kamar. Club ini menawarkan *High Level Of Personalized Service*. Waktu operasionalnya mulai pukul 06.00 – 23.00 WIB. Adapun keistimewaan dari Horizon Club Lounge antara lain :

- *Free - register check in* dan *express check out*.
- Gratis breakfast pukul 06.00 – 10.00
- Hi-tea gratis mulai pukul 14.00 – 17.00 (kopi, teh, jus, cake tiramisu)
- Coctail gratis pukul 17.00 - 20.00 (minuman alkohol dan non alkohol).
- Gratis freshing 1 *sheat*.
- Gratis penggunaan meeting room pada 2 jam pertama.
- Gratis menggunakan *small bussines centre*.

d. *Restaurant*

Shangri-La Hotel Surabaya memiliki 8 Restaurant yang didalamnya memiliki *cuisine* yang berbeda-beda yaitu :

a) *Jamoo Restaurant* (*International Restaurant/Buffet*)

Restaurant ini menyediakan berbagai macam masakan dan menu pilihan *International* dengan *design* khusus untuk *buffet*. *Jamoo Restaurant* terletak dilantai 1 yang berdekatan dengan *swimming pool*. Staff Jamoo biasanya tidak hanya menangani tamu yang ada didalam restoran saja, tetapi juga menangani tamu dari *pool* yang memesan makanan.

Open Hours :

Breakfast : 06.00 – 10.00

Lunch : 11.30 – 15.00

Dinner : 18.00 – 23.00

b) *Shang Palace Restaurant* (*Chinese Restaurant*)

Shang Palace adalah *Restaurant* China yang berada di lantai 1 tepat bersebelahan dengan *Jamoo Restaurant*. Shang Palace berkapasitas 220 *seats*, 6 ruang VIP yang digunakan untuk *meeting room*, *private dinning* atau perayaan hari spesial.

Open Hours :

11.30 – 14.30 : *(Monday – Saturday)*

08.00 – 14.30 : *(Dim Sum, lunch, Sunday and Public Holiday)*

18.30 – 22.30 : *(Dinner)*

c) *Portofino Restaurant (Italian Restaurant)*

Portofino adalah *restaurant* Italia yang berada dilantai 2. Restoran ini menyediakan makanan dan minuman Italia. Portofino juga menyediakan *Wine* lengkap mulai dari *Red Wine, White Wine, Rose Wine dan Champagne.*

Open Hours :

18.00 – 23.00 : *(Daily)*

11.30 – 14.30 : *(Sunday Brunch)*

18.00 – 23.00 : *(Dinner)*

d) *Nishimura Restaurant (Japanese Restaurant)*

Nishimura adalah *restaurant* Jepang yang lokasinya berada di lantai 2. Restoran ini menyediakan berbagai macam makanan dan minuman Jepang seperti Sushi, Teppanyaki conter, dll. Kapasitas restoran ini 137 *seats* dan terdapat *private room*.

Open Hours :

11.30 – 14.30 : *(Lunch Daily)*

18.30 – 22.30 : *(Dinner Daily)*

e) *Desparado (Bar & Pup)*

Desparado merupakan Bar dan Cafe yang menyediakan aneka makanan dan minuman *International* khas Mexico, disini juga menyediakan minumam non alkohol. Setiap harinya juga menampilkan group band secara live.

Open Hours :

18.00 – 02.00

21.30 – 01.00 : *(Ready Live Music)*

f) *Lobby Lounge*

Lobby Lounge merupakan salah satu tempat dimana para tamu dapat duduk dan bersantai ataupun melakukan aktivitas seperti : membaca Koran sambil menunggu relasi bisnis, menunggu antrian proses pemesanan kamar, dll. Lobby ini terletak dilantai 2 tepat didepan pintu masuk hotel, disini kita dapat mendengarkan alunan musik klasik atau alunan musik piano yang dimulai pukul 09.00 pagi, selain itu *Lobby Lounge* juga menyediakan layanan makanan dan minuman yang dipesan tamu seperti jus, tea, kopi, nasi goreng, dll.

Open Hours :

07.00 – 00.00 : *(Daily)*

g) *Cake Shop*

Cake Shop menyediakan dan menjual berbagai jenis kue yang dibuat oleh *Pastry Departement*. Jenis kue yang dijual seperti : *Cookies, Chocolate, Croissant, Sandwich, Pie, Muffin* dengan beraneka pilihan rasa maupun kreasi yang menarik. Selain menjual aneka *cake* juga menjual permen dan*ice cream. Cake Shop* juga menyediakan fasilitas layanan antar sehingga pemesanan dapat dilakukan melalui via *telephone* atau *hot line service*. *Cake Shop* di hotel Shangri-La juga membuka cabang di Galaxi Mall yang melayani pembelian dan pelayanan *Cake*.

Open Hours: 08.00 – 22.00

e. ***CONCIERGE AND BELL DESK***

Diantara *Concierge* dan *Bell Desk* memiliki tugas yang berbeda yaitu :

- *Concierge* berperan dalam hal memberikan informasi tentang hotel maupun yang ada diluar hotel, pengurusan tiket perjalanan, tour, dan informasi penerbangan.
- *Bell Desk* berperan dalam pengurusan tranportasi bagi tamu hingga masalah pengantaran atau penjemputan dari airport-hotel maupun hotel-airport. Selain itu juga mengurusi penitipan barang tamu.

f. ***LAUNDRY AND DRY CLEANING SERVICE***

Fasilitas ini disediakan hotel bagi para tamu yang ingin mencucikan pakaian dan *pressing* pakaian. Untuk *pick up laundry*. Pelayanannya 24 jam, sedangkan operasionalnya mulai pagi hingga pukul 22.00 WIB.

g. ***ROOM SERVICE***

Fasilitas ini disediakan hotel untuk menerima dan melayani pesanan makanan dan minuman ke kamar tamu. Pelayanannya 24 jam.

h. ***MEDICAL CLINIC***

Fasilitas ini terletak di lantai basement, di tempat ini menyediakan bermacam-macam obat-obatan yang dikelola dokter-dokter berpengalaman. Pelayanan ini dibuka 24 jam. Apabila tamu butuh *medical service* dapat menghubungi petugas medis yang nantinya akan memberikan *medical treatment* (pelayanan kesehatan).

i. ***DRUG STORE (LOBBY SHOP)***

Drug Store terletak dilantai 2, menawarkan berbagai macam barang mulai dari obat-obatan, majalah luar negeri, kerajinan tangan, souvenir, koran lokal/internasional, *voucher handphone*, T-shirt, kosmetik, rokok, dll.

Open Hour : 07.00 – 23.00 WIB

j. ***Wi-Fi SUPPORT***

Merupakan fasilitas yang disediakan bagi tamu yang membutuhkan layanan *internet conection* secara gratis dan tamu hanya perlu membawa *personel computer* atau *note book*. Fasilitas ini dapat digunakan ditempat tertentu yakni *Lobby lounge, Jamoo restaurant, Pool side*, dan *Horizon lounge*.

k. ***FOREIGN EXCHANGE***

Fasilitas ini disediakan hotel bagi tamu yang merupakan atau membeli mata uang asing yang biasa disebut *Money Changer*. Penukaran tersebut dapat melalui *front office receptionist* hotel.

l. ***CAR RENTAL and VALLET SERVICE***

Fasilitas ini disediakan untuk para tamu yang ingin menyewa kendaraan seperti mengantar tamu ke dalam (*transfer in*), mengantar tamu ke luar (*transfer out*), pemakaian dalam kota (*city use*), dan pemakain keluar kota (*out of town*).

m. ***CAR PARK***

Dengan kemegahan hotel yang sedemikian rupa, Shangri-La Hotel Surabaya juga didukung dengan tempat parkir yang luas untuk kendaraan, bahkan terluas di Surabaya.

n. ***HEALTH CLUB and SPA***

Fasilitas ini disediakan hotel bagi tamu yang ingin melakukan perawatan kecantikan dan tampil menarik. *Health club & spa* terletak dilantai 3, merupakan salah satu fasilitas relaksasi yang ada di Shangri-La yang menyediakan alat-alat fitnes yang handal, lapangan tennis *out door*, dan *pool side*. Selain itu health club & spa juga menyediakan spa berbagai treatmennya dan tradisional *massages*.

Waktu Operasionalnya : Pukul 06.00 – 22.00 WIB.

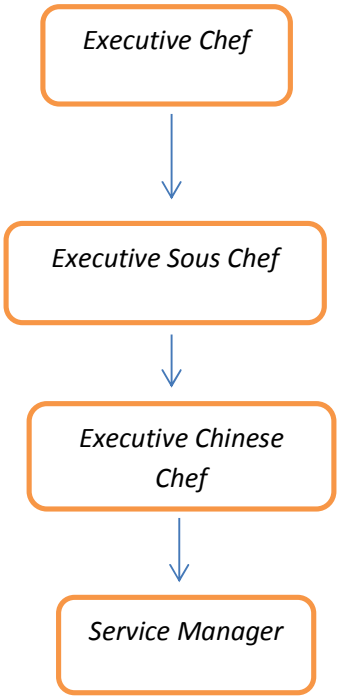
o. ***SWIMMING POOL***

Fasilitas yang disediakan hotel untuk tamu yang ingin berenang. Fasilitas ini dibagi menjadi 2 tempat yaitu kolam untuk orang dewasa dengan kedalaman 2,4 meter, dan kolam untuk anak-anak dengan kedalaman 50 – 60 cm.

p. ***TAXI SERVICE***

Merupakan fasilitas pelayanan 24 jam untuk para tamu hotel yang membutuhkan transportasi.

3. STRUKTUR ORGANISASI*KITCHEN* HOTEL SHANGRILA



Sumber : Hotel Shangri-La Surabaya

JOB DESCRIPTION

a. Executive Chef

Executive chef atau Chef adalah salah satu jabatan yang terpenting di struktur organisasi dapur, yang dimana memiliki tugas dan tanggung jawab yang besar kepada dapur.

Uraian tugas dan tanggung jawabnya, sebagai berikut :

- Membuat *menu* beserta *standart recipe* dan *food cost*nya.
- Mengatur & mengawasi seluruh tugas-tugas *kitchen*, khususnya dalam proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan.
- Mengawasi pelaksanaan tata kerja , keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman.
- Menjaga kestabilan *food cost* (biaya pengelolaan bahan makanan)
- Berkreasi dalam menciptakan *menu – menu* baru.
- Mengatur pekerjaan dan menentukan uraian tugas masing-masing jabatan dan menyusun jadwal kerja di dapur.

b. Executive Sous Chef

Executive Sous Chef atau *Sous* Chef adalah wakil dari *Executive chef* yang dimana langsung terjun di dapur, atau yang berada langsung di dapur.

Uraian tugas dan tanggung jawabnya, sebagai berikut :

- Menyusun daftar menu sesuai dengan intruksi dari *Executive Chef.*
- Membuat daftar pembelian barang yang dibutuhkan untuk kelancaran operasional *kitchen*.
- Membantu *Executive Chef* dalam melaksanakan perhitungan *food cost* setiap bulannya.
- Mengontrol kebersihan areal dapur dan sekitarnya.
- Mengawasi proses pengolahan makanan di dapur.
- Mengawasi kelancaran kerja di dapur secara keseluruhan.

c. Executive Chinese Chef

Executive Chinese Chef atau *Chinese Chef* adalah Executive chef masakan china yang dimana langsung terjun di dapur, atau yang berada langsung di dapur.

Uraian tugas dan tanggung jawabnya, sebagai berikut :

- Menyusun daftar *menu*.
- Membuat daftar pembelian barang yang dibutuhkan untuk kelancaran operasional *kitchen*.

- Membantu *Executive Chef* dalam melaksanakan perhitungan *food cost* setiap bulannya.
- Mengontrol kebersihan areal dapur dan sekitarnya.
- Mengawasi proses pengolahan makanan di dapur.
- Mengawasi kelancaran kerja di dapur secara keseluruhan.

d. Service Manager

Service Manager atau *Chef De Partie* adalah kepala atau *leader* dari suatu *section* di bagian dapur.

Uraian tugas dan tanggung jawabnya sebagai berikut:

- Mengawasi kelancaran kerja sehari-hari pada setiap *section*.
- Memberikan tugas-tugas harian kepada setiap *cook* yang dibawahinya.
- Mengawasi operasional *kitchen* kepada tiap shift.
- Menyelesaikan segala persoalan yang ditimbulkan pada saat operasional.
- Memberikan operasional *briefing* pada tiap harinya.

B. Hasil Pengumpulan Data / Informasi

Pada bab ini peneliti akan menguraikan data dan hasil penelitian tentang permasalahan yang telah dirumuskan pada Bab 1, yaitu "Penerapan Hygiene dan Sanitasi pada *Kitchen Utensil* guna kelancaran operasional di Restoran JAMOO Hotel Shangri-La Surabaya". Hasil pengumpulan data / informasi ini diperoleh dengan teknik Observasi langsung dilapangan, Wawancara dan Dokumentasi ketika penulis melakukan penelitian ini.

Dari hasil observasi langsung di lapangan, penulis melihat sendiri bagaimana *prosedure* membersihkan *kitchen utensil* serta Personal Hygiene di hotel Shangri-La. Observasi ini penulis lakukan selama 6 bulan magang di hotel Shangri-La Surabaya.

Untuk teknik wawancara yang penulis lakukan di hotel Shangri-La Surabaya, dengan mewawancarai staf bagian *steward* di hotel Shangri-La Surabaya yang bernama Bapak Kusnan dan Ibu Yuniar selaku *Service Manager dan Assistant Manager Steward* hotel Shangri-La Surabaya.

Untuk Dokumentasi yang penulis gunakan adalah dokumentasi gambar atau foto selama penulis magang di hotel Shangri-La Surabaya, sebagai bahan penunjang dalam penelitian ini.

C. Pembahasan

Di dalam area *kitchen,* kebersihan merupakan hal yang utama dalam menjalankan operasionalnya. Oleh karena itu, Hygiene dan Sanitasi merupakan salah satu faktor juga yang berperan dalam terciptanya makanan yang bersih, sehat dan bergizi.

Kitchen utensil merupakan peralatan dapur yang mudah dan dapat dipindahkan. *Kitchen utensil* sering dan bahkan selalu digunakan hampir di setiap dapur, seperti halnya memotong, menaruh bahan makan yang habis dipotong dan lain sebagainya. Dari seringnya penggunaan *kitchen utensil*, bisa saja meninggalkan bekas makanan atau kotoran yang menempel pada peralatan yang menyebabkan kurang bersihnya peralatan yang akan dipakai. Karena kebersihan dari *kitchen utensil* atau peralatan dapur, berpengaruh terhadap makanan yang nantinya akan diolah supaya *kitchen utensil* yang hendak di gunakan lagi bersih dan steril dari sisa atau bekas kotoran sewaktu di pakai sebelumnya.

Personal hygiene merupakan kegiatan atau tindakan membersihkan seluruh anggota tubuh yang bertujuan untuk memelihara kebersihan dan kesehatan seseorang.

Prosedure pembersihan *kitchen utensil* di hotel Shangri-La ini sesuai dengan yang diajarkan di bangku perkuliahan dan sesuai dengan pendapat Purnawijayanti (2001:35-36), yang mana menggunakan 3 *sink* atau 3 tempat untuk mencuci, membilas dan sanitasi. Selain itu *prosedure* pembersihan tersebut sesuai juga dengan

Depkes RI, (2011:8) yang menjelaskan bahwa pencucian harus menggunakan bahan pembersih atau deterjen serta, peralatan dan bahan makanan yang telah dibersihkan disimpan dalam tempat yang terlindungi dari pencemaran serangga, tikus dan hewan lainnya.

Adapun *prosedure* atau cara membersihkan *kitchen utensil* yang ada di hotel Shangri-La sebagai berikut:

a. Pembuangan sisa makanan dan pembilasan

   Sisa makanan di buang kemudian peralatan dibilas dan disemprot dengan air yang mengalir, tujuan tahap ini adalah agar air dalam bak-bak pencuci efisien penggunaanya.

b. Pencucian

   Pencucian dilakukan dalam bak pertama yang berisi larutan deterjen hangat, suhu yang digunakan berkisar antara 43°C - 49°C. Pada tahap ini diperlukan alat bantu sikat dan spons untuk membersihkan semua kotoran sisa makanan atau lemak. Hal yang penting untuk di perhatikan pada tahap ini adalah dosis penggunaan deterjen untuk mencegah pemborosan dan terdapatnya residu deterjen pada peralatan akibat penggunaan deterjen.

c. Pembilasan

Pembilasan dilakukan dalam bak kedua dengan menggunakan air hangat. Pembilasan dimaksudkan untuk menghilangkan deterjen dan kotoran. Air bilasan harus sering diganti, akan lebih baik jika digunakan air mengalir.

d. Sanitasi atau desinfeksi

Sanitasi atau desinfeksi peralatan setelah pembilasan dapat dilakukan dengan beberapa metode, metode yang pertama adalah meletakan alat pada suatu keranjang kemudian merendamnya dalam bak ketiga yang berisi air hangat bersuhu 77°C, paling lambat 30 detik, cara lainnya adalah dengan menggunakan bahan sanitaser seperti klorin dengan dosis 50 Ppm dalam air bersuhu kamar 24°C selama paling sedikit 1 menit, disarankan untuk sering mengganti air atau cairan pada bak ketiga yang digunakan.

e. Penirisan / Pengeringan

Pengeringan peralatan dengan cara ditiriskan dan dikeringkan atau dianginkan. Tidak diperkenankan mengeringkan peralatan, terutama alat saji dengan menggunakan peralatan lap atau serbet. Karena mungkin justru akan menyebabkan kontaminasi ulang. Peralatan yang sudah disanitasi juga tidak boleh dipegang sebelum digunakan.

Adapun hasil wawancara, untuk jenis *sanitizer* yang digunakan hotel Shangri-La Surabaya adalah Suma Sol D4 serta untuk sabun pencucinya menggunakan *Nobla Diswashing Liquid*. Untuk *prosedure* pencuciannya, menggunakan 3 *sink* sebagai

media untuk membersihkan *kitchen utensil.* Langkah pertama adalah pembuangan sisa - sisa makanan yang menempel atau berada pada *kitchen utensil*, kemudian barulah *kitchen utensil* dicuci hingga bersih. Setelah dicuci hingga bersih, *kitchen utensil* tersebut di bilas dan kemudian di rendam serta di sanitasi pada *sink* ke 3. Karena *sink* ke 3 merupakan tempat khusus untuk sanitasi, dan tidak boleh dibuat mencuci atau pembilasan. Setelah di sanitasi, dan dibiarkan beberapa menit barulah *kitchen utensil* tersebut di tiriskan atau di keringkan dengan di pindahkan ke rak penyimpanan *kitchen utensil*.

Untuk rak penyimpanan di hotel Shangri-La Surabaya, menggunakan rak yang berbahan dasar dari *stainless steel*, karena rak dari bahan *stainless steel* kuat dan tidak mudah lapuk.

Gambar 2.2

Yang harus diperhatikan dalam penyimpanan *kitchen utensil* pada rak penyimpanan adalah kondisi *kitchen utensil* yang kering dan tidak basah. Karena kondisi *kitchen utensil* yang basah dapat menyebabkan timbulnya karat pada rak penyimpanan yang nantinya akan menjadi sumber kontaminasi terhadap *kitchen utensil* yang disimpan pada rak tersebut.

Selain pada rak penyimpanan, untuk tempat pencucian atau *sink* di Hotel Shangri-La Surabaya selalu bersih dan bebas dari bekas atau sisa – sisa makanan sehabis mencuci.

Gambar 2.3

Karena sisa atau bekas makanan yang tertinggal atau menempel pada tempat pencucian atau *sink* sehabis mencuci, akan menjadi penyebab kontaminasi pada *kitchen utensil*. Dan selain dari kebersihan *sink* atau tempat pencucian, kelancaran pipa saluran pembuangan air untuk sisa atau bekas makanan sehabis mencuci juga perlu di perhatikan. Agar tidak adanya sisa atau bekas makanan yang menghambat

pipa saluran pembuangan air yang mana dapat menyumbat air sewaktu pencucian *kitchen utensil*.

Area pencucian di dapur hotel Shangri-La Surabaya mempunyai dua tempat cuci yang mana fungsi dan cara penggunaanya berbeda.

Gambar 2.4

Adapun cara pencuciannya sebagai berikut :

1. *Washing by machine*

Gambar 2.5

Proses pencucian untuk semua jenis peralatan yang dicuci menggunakan mesin. Mesin yang dapat dipergunakan untuk membersihkan hampir semua jenis peralatan baik itu *china ware*, *glass ware*, *silver ware* maupun peralatan dari bahan yang lain yang mana mesin pencuciannya dinamakan *diswashing machine*.

2. *Washing by Hand*

Gambar 2.6

Proses pencucian untuk semua peralatan yang dicuci dengan mempergunakan tangan (secara manual). Sistem kerja ini tidak kalah pentingnya namun lebih sederhana dibandingkan dengan sistem kerja *washing by machine*, asalkan tetap memperhatikan prinsip-prinsip pokok dalam proses pencucian yaitu cepat bersih dan juga sanitasi tetap dilaksanakan.

Adapun kendala yang di alami penulis selama melakukan penelitian ini adalah kurangnya kepedulian staf *steward* dalam membersihkan *kitchen utensil* yang ada ditempat pencucian sehingga dapat memperlambat operasional restoran. Serta solusi yang penulis dapat dalam melakukan penelitian ini adalah adanya kerjasama antara karyawan dapur dengan

karyawan *steward* untuk saling mengingatkan, sehingga operasional dapur restoran dapat berjalan dengan lancar.