

BAB IV

PEMBAHASAN

A. Tinjauan Umum

a. Profil hotel.

Hotel Crown Prince terletak di pusat kota yang lokasinya berada di jln Basuki Rahmad 123-127 surabaya . yang mulai ber oprasi pada tgl 31 maret 2014. Hotel Crown Prince mempunyai 211 kamar dengan *165 standart room (jade)*,*13 excecutive(emerald)*,*13 excecutive(alexanderite)*, dan *20 executive (rubi)*,crown prince juga mempunyai ruang meeting ,ruang diamond,*1,2,3 coral ,saphire dan onyx*. Dan juga mempunya dua lestauran empire *lobby lounge dan castle spa lounge,adult dan kids pool ,bar ,fitnes ,dan massage* .

b. VISI DAN MISI

Visi : Menjadikan hotel dengan keramahan yang sesungguhnya

Misi : Mengutamakan pelayanan dan kenyamanan yang baik pada tamu.

Tag line : Tulus dalam melayani.

c. PELAYANAN PADA TAMU

1. Selalu bersikap ramah,sopan,dan siap membantu tamu.
2. Selalu menyapa dan mengucapkan salam dengan menatap matanya setiap bertemu dengan tamu.

3. Selalu mengucapkan terima kasih setelah melakukan pekerjaan untuk tamu.
4. Jangan pernah mengeluh dengan tamu dengan pekerjaan kita.
5. Dengarkan pembicaraan tamu dengan cermat sebelum bertindak.
6. Jangan membedakan tamu berdasarkan kebangsaan,
7. Mengucapkan terima kasih telah memilih Crown Prince Hotel.

d. STANDART GROOMING

1. Kebersihan diri sendiri

a. Bagi wanita

1. Rambut di harnet
2. Memakai *make up*
3. Tidak berbau badan, Bau mulut.
4. Sepatu di poles.
5. Memakai perhiasan seperlunya

b. Bagi Pria

1. Rambut harus rapi
2. Tidak bau badan.
3. Memakai perhiasan seperlunya,
4. Sepatu harus di poles.
5. Memakai *uniform*.

e. ***GREETING PANJALU TO EVERY ONE***

Panggil dengan nama sambil tersenyum.

Contoh :” *good morning* pak Sendi”

f. ***TELEPHONE STANDART GREETING***

Mengucapkan nama departemen dan mengucapkan nama dan salam “

“*Good morning crown prince hotel,Sendi speaking,how may I assist you.*”

g. **FASILITAS HOTEL**

1. Wifi di room dan semua area
2. 24 jam pelayanan reception
3. 24 jam pelayanan room
4. 24 jam security dan cctv
5. *Business center*
6. *Drug store*
7. *6 ruang meeting*

Diamond kapasitas 300 orang

Avaloun 250

Coral 50

Saphire 20.

8. *Restauran,lounge dan bar*
9. *Swimming pool*
10. *Fitness center*
11. *Massage dan spa*
12. Free wifi
13. AC
14. Cable tv
15. Laptop size safety deposit box
16. Coffe dan tea
17. Free mini bar

Dalam beberapa tahun ini banyak pertumbuhan dunia bisnis khususnya di bidang jasa, banyaknya perusahaan-perusahaan baru yang bermunculan. Hal inilah yang membuat persaingan semakin keras dan ketat, perusahaan yang mampu bersaing itulah yang mampu bertahan dan mengatasi masalah tersebut. Dalam hal ini di suatu perusahaan dibutuhkan pemimpin yang mampu membaca pasar dan mempunyai jiwa inovasi sehingga bisa mengimbangi perkembangan dunia bisnis. Bukan hal itu saja yang ditekankan, hal-hal yang sangat berpengaruh di perusahaan khususnya di *food and beverage product department* di hotel. Dalam mengimbangi kemajuan

pemikiran dan penekanan pengeluaran atau juga biasa disebut pengendalian biaya, dalam mengolah barang dan pemesanan barang selalu dipertimbangkan dan selalu dihitung ketepatan jumlah yang ada dan jumlah barang yang habis. Jika dalam pemakaian barang dan pembelian bisa terkontrol dan bisa diminimalis maka akan berdampak pada pendapatan perusahaan. Di suatu *department food and beverage product* harus mempunyai kreatifitas yang tinggi untuk menciptakan suatu barang yang berkualitas dan bisa memberikan kepuasan pada konsumen yang menikmati menu-menu yang di sajikan dalam mengolah barang mentah menjadi barang yang siap dijual, bukan hanya enak tapi juga berkualitas.

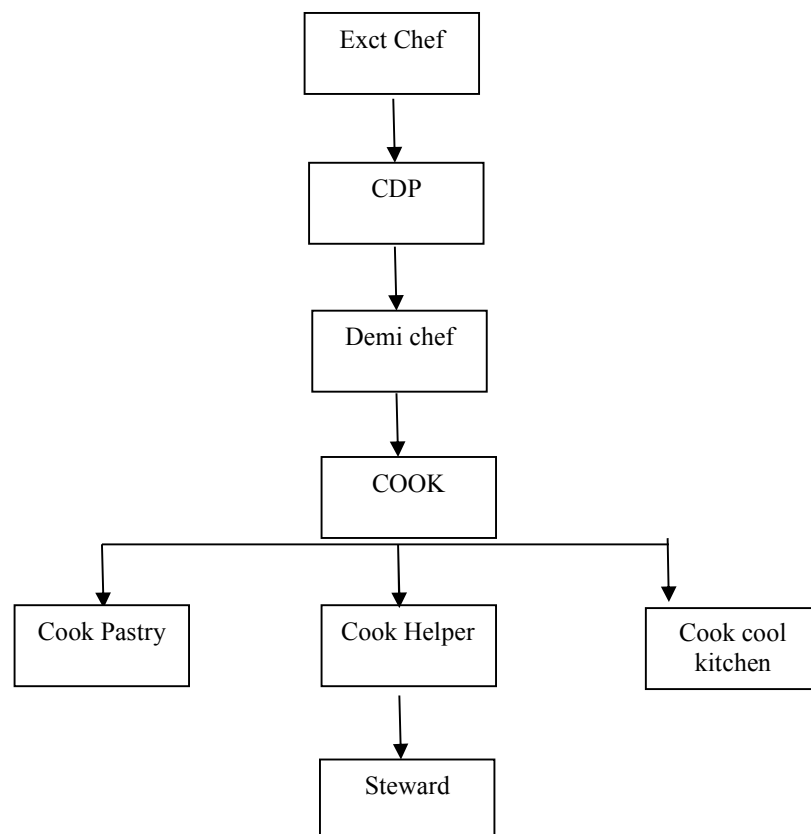
Food And Beverage Product (Fb Product) yaitu salah satu departemen yang bergerak di bagian produksi dan merupakan salah satu departemen yang ada didalam suatu hotel, khususnya di hotel Crown Prince Surabaya ini. *Fb Product* di hotel Crown Prince sudah berstandar bintang empat. Secara teoritis dalam menyandang gelar hotel berbintang, tentunya dalam pelaksanaan produksi dan *hygiene* sanitasinya selalu dijaga kualitasnya. *Fb Product* sangat berpengaruh dalam suatu hotel. Contoh setiap manusia memerlukan makanan untuk melakukan aktifitas sehari-hari, dan di hotel ada *Fb Product*. Hal ini diberikan karena menginginkan agar tamu yang menginap betah didalam hotel karena tak harus keluar untuk mendapatkan makanan. Bukan hanya makanan yang bisa diberikan, ada hal lain yang diberikan oleh hotel kepada tamu yaitu pelayanan yang memuaskan diberikan pada tamu. Untuk melaksanakan itu semua dibutuhkan suatu keterampilan dan suatu keahlian di bidangnya untuk mencapai itu semua. Hal lain yang diberikan yaitu kualitas yang

sesuai hotel berbintang. Dalam pelaksanaan produktifitas di dalam *Fb Product* harus dilaksanakan sesuai *standart* menu yang diproduksi di hotel Crown Prince Surabaya, ada beberapa menu yang diproduksi yaitu Asian, Indonesia dan Eropa. Hal ini yang selalu diterapkan agar tidak terjadi pembengkakan biaya dalam produksi. Jika penekanan biaya dapat ditekan dan kualitas bisa dijaga akan memberikan dampak yang baik pula pada perusahaan.

Hotel Crown Prince merupakan hotel yang berdiri sendiri, dalam hal ini diperlukan suatu kreatifitas yang tinggi dalam mengolah menu baik secara tampilan dan rasa yang bertujuan untuk menarik tamu agar merasa puas dan ingin datang lagi. Hotel Crown Prince baru satu tahun berdiri, untuk mengenalkan dilakukan promosi yang secara terus menerus tentang hotel Crown Prince di masyarakat, *Fb Product* melakukan promosi *lunch* dan *dinner* yang dilaksanakan setiap hari selain hari minggu.

Untuk memperlancar operasional di dalam dapur Hotel Crown Prince disusun suatu organisasi yang sesuai dengan bagiannya masing-masing agar lancar dan sesuai apa yang diinginkan. Struktur organisasi di dalam dapur adalah sebagai berikut:

STRUKTUR ORGANISASI DAPUR
HOTEL CROWN PRINCE SURABAYA



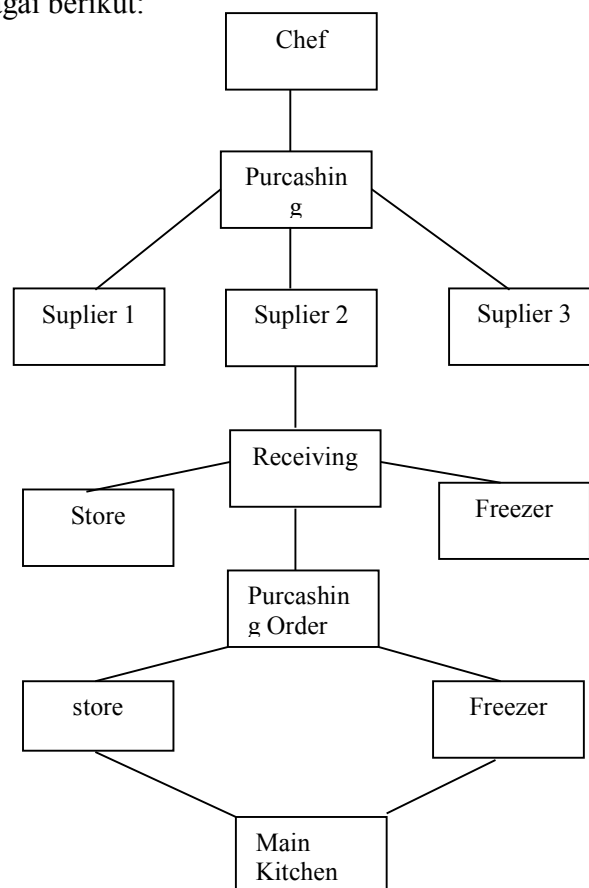
Gambar Struktur organisasi

Tabel 1

Tugas dan tanggung jawab setiap posisi adalah sebagai berikut:

1. *Executif Chef* : yaitu seseorang yang bertanggung jawab penuh didalam organisasi, seseorang yang mengatur jalannya operasional dan mengurus tentang biaya dan menu-menu yang akan dijual, dan bertugas mengatur bawahannya.
2. *Chef De Party*: yaitu asisten *Executif Chef*, membantu tugas *Executif Chef*, dan mengatur bawahannya dan membuat menu.
3. *Demi Chef*: yaitu orang ketiga yang bertanggung jawab ke bawahannya, tugasnya memberi sosialisasi kepada bawahannya dan membuat menu, memasak dan mempersiapkan masakan buat besok .
4. *Cook*: yaitu seseorang yang bertanggung jawab untuk memasak, jika ada pesanan dari tamu dan acara yang ada di dalam hotel dan mempersiapkan bahan untuk masakan besok .
5. *Cook helper*: yaitu seseorang yang bertugas membantu kerja *cook* dan *preparation menu* untuk besok atau sekarang.
6. *Cook pastry*: yaitu seseorang yang bertugas membuat kue atau masakan untuk penutup .
7. *Cook cool kitchen*: yaitu seseorang yang bertanggung jawab membuat makan pembuka, baik untuk *event* atau yang lain.
8. *Steward* : yaitu seseorang yang bertugas membersihkan area *kitchen* agar tetap bersih.

Setelah *job description* dijabarkan, maka setiap posisi akan bekerja sesuai dengan posisinya masing-masing. Di sini tanggung jawab seorang *chef* yaitu pembelian barang dan pemakaian barang, dari pembelian barang, baik barang kering maupun basah yang mudah rusak, dari sini kualitas dan harga barang diperhatikan. Biasanya seorang *chef* akan melihat dan memilih *supplier* bukan satu tetapi dari beberapa *supplier*. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan barang yang murah tetapi kualitasnya bagus. Kerangka pemesanan barang di Hotel Crown Prince Surabaya digambarkan sebagai berikut:



Gambar Kerangka pemesanan bahan dan pemakaian

Tabel 2

Setelah barang dipesan melalui perantara *purchasing* barang, yang basah akan langsung disimpan didalam *freezer* dan *chiller*, barang yang kering akan disimpan di *store*. Karena kurangnya SDM, maka tanggung jawab *freezer* dan *store* adalah tanggung jawab seorang *receiving dan purchasing*. Jika *staff* dapur ingin mengambil barang harus menggunakan *form* pemesanan barang, hal ini bertujuan agar biaya perhari bisa dihitung secara jelas, dalam memasukkan barang selalu dilakukan system FIFO (*first in first out*) agar tidak terjadi kerusakan barang, jadi barang yang lama dipakai terlebih dahulu dan barang yang baru disimpan, setelah barang dipesan barang akan langsung dipindah di *main kitchen* untuk digunakan.

Kendala kendala yang pernah terjadi yaitu kurangnya FIFO barang, sehingga banyak barang-barang yang rusak dan tidak dapat dipakai lagi. Dalam mengatasi masalah ini dalam penanganan barang-barang yang mudah rusak harus dilakukan secara benar, dalam pemakaian barang harus memperhatikan, barang mana yang masuk terlebih dahulu barang itu yang harus dipakai terlebih dahulu. Sehingga barang tidak terlalu lama dan rusak dan tidak bisa dipakai lagi. Dan tidak terjadi pembengkakan biaya.

Hubungan pengendalian biaya dengan kualitas makanan sangat berhubungan, dalam pengendalian bahan yang benar akan menjadikan kualitas bahan itu lebih baik. Contoh: Dalam membeli bahan yang berlebihan akan mengakibatkan menumpuknya bahan yang sama. Dan jika tidak digunakan segera akan berdampak pada kualitas makanan yang dihasilkan, karena bahan yang tidak segar . dan jika dalam pembelian bahan diperhatikan dan sesuai kebutuhan, barang tidak terlalu banyak dan teksturnya

atau kondisinya masih baik. Maka jika diolah akan menghasilkan makanan yang berkualitas baik.

B. Hasil Pengumpulan Data dan Informasi

Dalam pengumpulan informasi dan data yang akurat maka disini dilakukan pengumpulan data, ada 3 jenis pengumpulan data, data yang pertama yaitu wawancara, yang kedua adalah *guest comment* dan yang ketiga adalah *observasi*, penjelasannya sebagai berikut:

1. Wawancara.

Dari beberapa pertanyaan yang diajukan ada beberapa jawaban yang bisa di ambil inti dari jawaban tersebut:

a. Masalah pengendalian biaya

Masalah pengendalian biaya adalah hal yang sangat penting untuk diperbaiki, oleh karena itu setiap pemimpin dalam organisasi harus melakukan sebuah tindakan cepat untuk menghindari kerugian, seperti yang dilakukan di hotel Crown Prince, biaya pengeluaran yang tak terkendali dikarenakan kurangnya kontrol barang yang tidak terkendali, sehingga mengakibatkan penghitungan biaya yang sulit dihitung. Pengeluaran tidak bisa terkontrol, karena ada 2 aspek yang berperan dalam hal ini, yaitu:

1) Kurangnya SDM

SDM yang dimaksud adalah seseorang yang bertugas khusus mengurus barang yang ada didalam gudang, sehingga barang yang datang dan barang yang

keluar bisa dihitung secara jelas dan tidak membingungkan. Hal inilah yang membuat biaya sulit untuk dihitung.

Seorang *chef* dalam menyikapi masalah ini melakukan tindakan yaitu melakukan *meeting* bersama departemen yang lain, yaitu *accounting*, *purchasing* dan lainnya, sehingga dalam *meeting* itu diambil sebuah tindakan untuk mengontrol barang, dari pihak manajemen menyepakati, kunci *store* dipegang oleh *accounting*, dan pengambilan barang dilakukan oleh *purchasing*, dalam hal ini *purchasing* bisa menulis barang yang datang dan barang yang keluar, sehingga biaya bisa dihitung secara jelas.

2) Kontrol Barang

Kontrol barang sangat penting didalam dapur, oleh karena itu kurangnya kontrol barang mengakibatkan biaya membengkak. Sebelum ada pihak lain yang ikut dalam masalah ini, kontrol barang tidak diperhatikan, dalam pengambilan barang tidak ditulis sehingga tidak bisa diketahui barang apa saja yang telah dipakai dan yang diambil dari gudang. Dalam hal ini biaya tidak bisa dihitung per harinya habis berapa rupiah, inilah yang mempengaruhi pengendalian biaya yang tidak terkendali.

b. Kualitas makanan .

Kualitas makanan merupakan hal yang pokok untuk dibahas dalam hal ini, pemilihan barang yang baik dan sesuai standar bintang 4 selalu diperhatikan, ada beberapa aspek yang mempengaruhi kualitas makanan baik rasa, dan yang lainnya, yaitu:

1) Pemilihan Bahan

Pemilihan bahan yang tepat akan berdampak pula pada kualitas makanan yang dihasilkan, untuk memperoleh kualitas yang baik, pemilihan bahan yang baik mutlak dilakukan, sehingga seorang *chef* sangat memperhatikan kualitas tersebut. Bahan yang baik akan mendapatkan hasil yang baik, dan begitu sebaliknya.

2) Cara Memasak

Semua orang bisa memasak, tapi tidak semua orang tahu tentang cara yang tepat untuk memasak. Dalam hal ini di dalam *kitchen* ada sebuah buku panduan atau standar *recipe* dengan mengikuti standar itu akan dihasilkan masakan yang sesuai dengan yang diharapkan, yaitu dengan mengolah bahan dari awal sampai akhir dengan mengikuti standar tersebut.

3) Ketenangan Hati *Cook*

Sesuai apa yang dibahas dalam memasak, sebuah kemauan dan fikiran yang kacau akan mempengaruhi kualitas masakan. Jika dalam memasak sudah mengikuti semua standar yang ditentukan tapi tidak sesuai dengan apa yang di harapkan, ini disebabkan oleh pikiran dan hati yang sedang tidak baik.

2. *Guest Comment*

Guest Comment merupakan tujuan dari pengendalian biaya untuk meningkatkan kualitas makanan. Hal ini yang membuat tolak ukur, apakah sudah berhasilkah tindakan yang kita lakukan untuk menjaga kualitas dan biaya. Dalam hal ini, *Food And Beverage Service Department* membagikan sebuah *Guest Comment*

Card kepada tamu. Hasil dari 30 *guest comment* yang telah dibagikan kepada tamu adalah sebagai berikut:

Tabel 1. HASIL DARI GUEST COMMENT

	Excellent	Good	Fair	Poor
1. <i>Quality of food</i>	7 orang (23,33%)	22 orang (73,33 %)	1 orang (3,33 %)	-
2. <i>Quality Of beverage</i>	7 orang (23,33 %)	20 orang (66,67%)	3 orang (10%)	-
3. <i>Menu Variety</i>	8 orang (26,67%)	21 orang (70%)	1 orang (3,33%)	-
4. <i>Taste Of Food</i>	6 orang (20%)	24 orang (80%)	1 orang (3,33%)	-
5. <i>Quality of Service</i>	8 orang (26,67%)	22 orang (73,33%)	-	-
6. <i>Delivery Timing</i>	7 orang (23,33%)	21 orang (70%)	2 orang (6,67%)	-
7. <i>Hygiene & Cleanliness</i>	7 orang (23,33%)	22 orang (73,33%)	1 orang (3,33%)	-
Total	50 orang	152 orang	9 orang	
Average	7 orang (23,33%)	22 orang (73,33%)	1 orang (3,33%)	

Dari daftar *comment* yang didapat dari tamu yang menginap, maupun yang tidak menginap dapat disimpulkan bahwa kualitas makanan dan minuman serta pelayanan yang diberikan kepada tamu sudah cukup baik, hal tersebut dapat dilihat pada tabel di atas bahwa 23,33% tamu merasa *excellent*, 73,33 % tamu merasa *good*, dan hanya 3,33% tamu merasa *fair*. Oleh sebab itu, dalam pengendalian biaya yang dilakukan didalam dapur sudah cukup baik sehingga tidak mengurangi kualitas makanan yang diberikan kepada tamu. Dalam hal ini bisa menjadi tolak ukur agar selalu berinovasi agar tamu tidak merasa bosan dan bisa memberikan yang lebih baik.

3. Observasi

Dengan melakukan observasi secara langsung di dalam Fb Product, bisa di jelaskan sebagai berikut:

a) Pengendalian biaya

Sebelum adanya *report* barang, masalah biaya pengeluaran sangat tinggi, dan setelah ada *report* biaya pengeluaran sudah menurun dan bisa dihitung per hariannya, sehingga tidak membingungkan lagi. Contoh kasus: Seorang *staff* dapur mengambil barang di dalam *store*, dan *freezer*, di *store* dia mengambil gula, beras, minyak, dan bumbu lainnya. Sedangkan di *freezer* dia mengambil daging, ayam dan ikan. Dan dia tidak menulis ke daftar laporan pengambilan barang, sehingga barang yang dipakai tidak bisa dihitung, sehingga terjadi pembengkakan biaya. Dalam masalah ini seorang *chef* melakukan sebuah tindakan yang tegas yaitu dengan memberikan

sosialisasi kepada bawahannya, agar dalam pengambilan barang harus ditulis di daftar laporan barang keluar, sehingga barang yang keluar bisa dihitung dengan jelas.

b) Kualitas makanan.

Untuk menjaga kualitas makanan, hotel Crown Prince sudah mengikuti *standart* yang di tentukan sehingga menghasilkan masakan yang baik, dalam pemilihan bahan dan penyimpanan, sudah sesuai dengan standar bintang 4, sehingga kualitas makanan cukup baik.

C. Pembahasan

Hotel Crown Prince Surabaya berada di pusat kota yang berada di jalan Basuki Rahmad no 123-127 Surabaya, salah satu hotel bintang empat dan cocok untuk pebisnis dan untuk beristirahat. Di lantai 21 ada kamar yang bisa melihat *icon* Surabaya yaitu jembatan suramadu yang cantik. Bukan hanya pemandangan itu saja, *service* yang memuaskan akan memberikan suasana seperti di rumah sendiri. Inti dari ini yaitu memberikan makanan yang memuaskan dan bisa dinikmati bersama keluarga atau dengan yang lain, dapur yang cukup bersih, karena tanggung jawab semua staff untuk selalu menjaga kebersihan *kitchen*, dan kualitas makanan yang selalu dijaga . Di dalam Fb *Product* hotel Crown Prince ada beberapa menu yang di berikan yaitu Indonesia, Asia dan masakan Eropa, sehingga tamu bisa memesan masakan yang diinginkan.

Untuk menekan pengeluaran yang ada didalam dapur yang bertujuan agar

tidak terjadi pembengkakan biaya maka dilakukan sebuah tindakan sebagai berikut:

1) Pengendalian biaya

Untuk menekan pengeluaran di dalam operasional seorang *chef* akan berfikir keras agar biaya tidak tinggi. Seperti yang di bahas sebelumnya, untuk pengendalian biaya dilakukan dengan membuat *report* setiap pengambilan barang di gudang. Sedangkan untuk menjaga kualitas harus mengikuti standar *recipe* yang telah di tentukan. Ini semua bertujuan untuk memberikan dampak yang baik untuk perusahaan dan memberikan kepuasan sendiri kepada tamu. Jika tamu merasa puas, maka akan berdampak pula pada pendapatan perusahaan.

Maksud membuat *report* yaitu setiap pengambilan barang, baik barang kering ataupun barang basah harus memberikan laporan dan menulis ke daftar belanja. Barang kering yaitu barang yang berada di dalam gudang contohnya minyak, gula, garam dan lain sebagainya. Sedangkan barang basah dan mudah rusak yaitu yang di simpan di dalam *freezer*, contohnya daging, ikan, ayam dan lain sebagainya. Agar semua berjalan dengan baik, maka dibutuhkan campur tangan seorang yang ada didalam *kitchen* .

Dalam pengendalian biaya, sebenarnya bukan hanya tanggung jawab seorang pimpinan yang berada di suatu *department*, tapi dalam pengendalian biaya harus dilakukan semua orang yang berada didalamnya tersebut. Semua orang itulah yang bisa mengontrol itu semua karena berada di operasional, dan seorang *chef* mengawasi ke bawahan apakah sudah berjalan dan terkontrol dengan baik apa belum. Jika belum, maka akan dilakukan *meeting* bersama anggota crew *kitchen* dan

membahas kendala apa yang ada di lapangan, dan mencari jalan bersama untuk memecahkan masalah tersebut. Dalam sebuah hotel berbintang empat biaya operasional di dalam *kitchen* antara 25%-35% itulah yang menjadi patokan agar tidak terjadi pembengkakan biaya. Sebenarnya biaya itu bisa rendah dengan cara, antara lain:

- a) Membuat menu *buffet* dengan mengurangi beberapa masakan yang menggunakan bahan baku daging, karena daging sangat berpengaruh pada pengeluaran biaya. Daging yang mahal dipasar, jika bisa dikontrol dengan baik, maka biaya bisa ditekan dengan baik. Contoh: Dalam setiap *set up* menu *main course* ada 7 masakan yang diberikan. Ada 2 masakan nasi, 1 masakan mie atau pasta, 1 masakan sayur, 3 masakan yang terdiri dari masakan daging, ikan dan ayam. Untuk mengurangi bahan daging, dalam melakukan *set up menu* ada pengurangan bahan pokok yang menggunakan daging, dan diganti dengan sayur. Sehingga menu masih 7 tapi ada pengurangan dan penambahan menu yaitu menu yang ada daging diganti dengan sayuran. Menu daging tidak dihilangkan tapi ada perputaran menu dalam satu minggu, sehingga kadang menu daging dikeluarkan tapi tidak sering, kadang dua kali sampai tiga kali dalam seminggu.
- b) Memilih dan tidak membuang bahan-bahan yang bisa dipakai, contoh daun sawi daging yang atasnya tidak dipakai, maka bisa digunakan untuk membuat mie dan lain sebagainya. Sedangkan serat daging yang keras, serat daging ini teksturnya sangat keras dan dibutuhkan proses memasak yang lama, oleh karena itu tidak dipakai untuk masakan yang prosesnya cepat, dan karena itu serat ini

bisa dimanfaatkan menjadi masakan yang enak, yaitu masakan Indonesia seperti soto Madura, bakso kasar, tahu campur, rawon dan lain sebagainya.

Jika semua bahan-bahan di atas ini bisa dimanfaatkan dengan baik, maka akan memperkecil pengeluaran yang ada didalam *kitchen*. Dan hal inilah yang membuat perhatian seorang *chef* untuk mengatasi masalah yang ada didalam *kitchen*.

2) Kualitas makanan

Seperti yang dibahas sebelumnya di atas, kualitas makanan bisa dijaga asalkan bisa memilih barang-barang yang kualitasnya baik, contohnya sayur, daging, ikan, maupun barang-barang yang ada di dalam dapur. Barang bisa dipesan melalui beberapa *supplier*. Seorang *chef* akan memilih beberapa *supplier* dan mencari mana barang yang kualitasnya baik dan harganya tidak terlalu mahal. Barang-barang ini akan dibuat beberapa masakan yang sudah ditentukan oleh *chef*, yaitu masakan Asia, Eropa dan masakan Indonesia.

Disini kita membahas kualitas makanan yang ada didalam *Kitchen* Hotel Crown Prince Surabaya. Kualitas masakan itu sangat berpengaruh pada pendapatan perusahaan, oleh karena itu dari tempat kebersihan yang harus selalu di jaga dan pemisahan tempat untuk memotong daging, sayur dan buah, agar tidak tercampur aroma yang menyengat. Ada beberapa perlakuan dari bahan-bahan sebagai berikut:

a) Daging

Dari *supplier*, daging dalam keadaan beku dan langsung disimpan kedalam lemari pendingin agar tidak rusak. Dalam pemakaian yang baik seharusnya daging tidak boleh direndam didalam air, karena jika direndam didalam air akan

menghilangkan darah dan daging akan menjadi pucat dan menghilangkan rasa dan kualitas daging tersebut. Cara yang benar yaitu daging harus di taruh di tempat yang tidak basah, untuk melunakkan teksturnya tersebut membutuhkan waktu yang lama, oleh karena itu harus disiapkan sebelumnya dan menaruh daging pada tempat yang sesuai.

b) Sayur

Sayur merupakan bahan yang mudah rusak dalam hal ini perlakuan dan penyimpanan yang baik perlu dilakukan, dalam perlakuan terhadap sayur, jika dari *supplier* sayur belum bersih maka harus dicuci terlebih dahulu menggunakan air agar bersih. Setelah itu, ditaruh keranjang agar airnya turun, sesudah kering baru dimasukkan ke dalam lemari penyimpanan sayur. Di dalam lemari penyimpanan sayur harus dalam keadaan bersih dan siap untuk dipakai.

c) Buah

Buah biasanya dihidangkan dalam keadaan dingin dan segar dalam penyimpanan agar bertahan lama, buah seharusnya ditaruh didalam lemari penyimpanan yaitu *chiller* agar bertahan lama dan tidak rusak sehingga membuat buah selalu segar dan enak saat dimakan.

Di dalam dapur dipisahkan mana area yang digunakan untuk memasak olahan yang panas dan area yang digunakan untuk membuat olahan dingin. Ada 4 tempat untuk pengolahan makanan, yaitu:

a) Masakan Asia

Masakan Asia menggunakan tempat pengolahan yang besar sehingga

dibutuhkan tempat yang khusus, karena untuk mengolah makanan yang berat. Contoh: Cap Cay, dalam memasak cap cay dalam jumlah yang banyak maka akan membutuhkan tempat untuk memasak atau mengolah makanan yang besar, sehingga membutuhkan tempat yang besar.

b) Masakan Eropa

Masakan Eropa tidak memakan banyak tempat karena masakan Eropa yang *simple*, sehingga tidak memakan banyak tempat dan pengolahan makanan yang tidak terlalu berat. Contohnya masakan Eropa yaitu masakan steak daging, dalam mengolah hanya menggunakan *grill*. Sehingga hanya menggunakan tempat yang sedikit.

c) Tempat pengolahan salad

Tempat ini bersuhu sejuk karena mengolah makanan yang dingin, tempatnya tidak terlalu luas dan cukup untuk mengolah makanan pembuka. Contoh: Makanan yang sudah populer didalam masyarakat perkotaan yaitu salad buah, dalam mengolah makanan ini tidak memakan tempat yang banyak hanya meja yang sedang dan *cutting board*. Sehingga dalam hal ini pembuatan salad hanya butuh tempat yang kecil.

d) *Pastry*

Tempatnya yang agak luas karena untuk tempat oven dan lain-lain, tempat pengolahan kue dan tempat untuk mendekorasi kue terpisah. Tempat dekorasi berada di tempat yang dingin, sedangkan tempat pembuatan bahan setengah jadi terpisah. Contoh: Dalam membuat bahan mentah menggunakan alat penggiling

dan ada juga menu yang di *roll* disini menggunakan tempat untuk membuat menu itu, dan tempat untuk menaruh *oven* dan menghias kue yang butuh di dekorasi, contoh kue ulang tahun dan sebagainya.

Dalam pemisahan ini bertujuan agar tidak tercampur dan akan berjalan dengan baik dalam proses memasak. Untuk meningkatkan kualitas hal ini sangat perlu. Hal lain yang berpengaruh yaitu seseorang yang mengolah, dan kebersihan, dalam kesempatan ini di Hotel Crown Prince Surabaya, dalam memasak sudah di standarkan sehingga rasa tidak jauh berbeda dengan standar yang ditentukan. Hal ini semua bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada tamu yang menginap.