

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **A. Tinjauan Umum**

##### 1. Profil Perusahaan

Grand City Surabaya adalah sebuah pusat pembelajaran terbesar di Surabaya, sekaligus Mall terbaru di kota Surabaya. Pada tahun 2009 bulan Maret berdiri Grand City Convention Hall dan Exhibition Hall seluas 21 meter persegi. *Convention hall* ini letaknya bersebelahan dengan Grand City Mall. Ada jalan penghubung (*connection*) sepanjang 30 meter untuk pengunjung mall yang ingin ke area pameran melalui tiap lantai mall. Grand City Surabaya terletak di kawasan Gubeng tepatnya antara Jalan Walikota Mustajab dan Jalan Kusuma Bangsa berdekatan dengan Stasiun Gubeng Surabaya.

Grand City Surabaya berada dibawah naungan PT. Harda Widya Graha ini terinspirasi dari Suntec Singapura yang direncanakan akan menjadi *venue* paling referentif untuk kegiatan-kegiatan berskala besar dan Internasional. Setelah selama tiga tahun pengelola melakukan riset pasar, tercetuslah gagasan menghadirkan gaya hidup lebih dari *one stop shopping* (semua barang maupun peralatan yang dicari atau diperlukan sudah tersedia), tetapi juga *one stop MICE* (semua kebutuhan MICE yang dibutuhkan sudah tersedia).

Selain *convention hall*, di atas lahan 4,5 hektare ini akan berdiri mall, area perkantoran, hotel bintang lima dan *apartment* yang saling terintergasi. Pengunjung yang dibidik pun adalah kalangan atas yang ingin serba praktis, cepat, mudah dan nyaman. Untuk lalu lintas pengunjung, pengelola telah menyiapkan lahan parkir tiap lantai mall yang terhubung dengan *convention*. Total kapasitas parkir dalam ini mampu menampung sekitar 2.500 kendaraan.

Grand City Surabaya terdiri 6 lantai dengan penyewa-penyewa yang sudah terkenal sebagai perusahaan besar baik skala nasional maupun berskala internasional antara lain: Sleep Center, Hero Supermarket, The Grand Palace, Best Denki, Gramedia, Bread Talk, Optik Melawai, Optik Seis dan sebagainya.



Gambar 4.1 Gedung Convention & Exhibition

## 2. Visi dan Misi

### a. Visi

Menjadi perusahaan atau pengelola MICE yang berstandar internasional

### b. Misi

- 1) Memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kepuasan pelanggan secara menyeluruh
- 2) Mengutamakan kualitas serta kenyamanan pelanggan sebagai suatu keharusan



### 3. *Job Description* (Tugas dan tanggung jawab)

#### a. *Executive Chef*

Biasanya disebut juga *Chef de Cuisin* atau dipanggil dengan “*Chef*” saja. Pekerjaan seorang *Chef* lebih bersifat administratif. Pada tempat yang dipimpinnya. Terkadang *Chef* masih dituntut untuk mengolah makanan. Tugas dan tanggung jawab dari seorang *Chef* antara lain sebagai berikut:

- 1) Mengolah dapur yang menjadi tanggung jawabnya
- 2) Menyusun menu
- 3) Membuat *standard receipe* beserta *food cost*
- 4) Membuat atau menandatangani *purchase order* (bahan-bahan yang diperlukan untuk memasak)
- 5) Membuat perkiraan (*forecast*) yang akan dicapai
- 6) Memimpin staff dan bawasanya
- 7) Mengawasi jalannya operasional *kitchen* di *restaurant* dan *conventional hall*

#### b. *Assistant Chief Cook*

Tugas dan tanggung jawabnya adalah menggantikan kedudukan *Chef* apabila berhalangan atau sedang libur, sekaligus sebagai kepala pada setiap *section*.

c. *Pastry chef*

*Pastry Chef* bertugas menyiapkan berbagai hidangan seperti *pastries* ataupun aneka *dessert* lainnya. Terkadang *pastry chef* mempunyai dapur sendiri yang terpisah dari dapur utama dan langsung melapor langsung pada *Executive Chef*.

d. *Butcher chef*

*Butcher chef* bertugas dan bertanggung jawab untuk urusan seluruh daging, meliputi daging dan unggas. Biasanya merangkap sebagai *poissonner*. *Poissonner (Fish Chef)* itu sendiri bertugas menyiapkan hidangan berjenis ikan mulai dari pemotongan hingga menyiapkan saus yang pas.

e. *Chef de Partie*

*Chef de Partie* (CDP) bertugas mengawasi kelancaran jalannya operasional pada salah satu seksi yang menjadi tanggung jawabnya. Mengorganisasi dan membagi tugas dan pekerjaan pada bawahannya, dan ikut secara langsung turun mengolah makanan.

f. *Demi Chef*

*Demi chef* adalah wakil dari *Chef de Partie*, tugas dan tanggung jawabnya sama dengan *Chef de Partie*, yaitu membagi tugas

kepada *cook* 1, 2 dan 3 dan ikut serta secara langsung dalam mengolah makanan.

g. *Cook/Commis*

Setiap *Chef de Partie* dibantu oleh juru masak (*Cook*) dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya jumlahnya tergantung pada *volume* pekerjaan masing-masing. *Commis 1* atau *First Cook (Senior Cook)* adalah pangkat yang biasanya diberikan kepada seorang *Cook* yang dianggap mampu untuk mengalih tanggung jawab atasannya dan beberapa hal dia beri wewenang untuk bertindak sebagai “*Chef de Partie /Demi Chef*” apabila yang bersangkutan berhalangan, misalnya sakit, cuti, libur. Sedangkan *Commis 2, Commis 3/ Cook Helper* adalah sebagai pelaksana yang bekerja atas perintah atasannya. Kepangkatan mereka dinilai berdasarkan kecakapan atau kemampuan dan lamanya bekerja.

Pada saat Praktik Kerja Lapangan penulis memiliki tugas dan tanggung jawab seperti *Cook 3*, yaitu membantu setiap *Section* dalam menyiapkan, mengolah dan pelaksana sesuai dengan perintah senior ataupun atasan.

## **B. Hasil Pengumpulan Data/Informasi**

Dari data yang penulis kumpulkan melalui *interview* dan Praktik Kerja Lapangan di Grand City Convex Surabaya, menunjukkan bahwa standarisasi makanan sangat diperlukan, dikarenakan dengan banyaknya menu yang ada serta

seorang juru masak yang banyak dan berbeda-beda, maka standarisasi makanan sangat diperlukan demi menjaga kualitas makanan tersebut.

Dari mulai nama resep, hasil (termasuk porsi dan ukuran), bahan makanan dan jumlah, alat yang di butuhkan, petunjuk dalam persiapan dan memasak (dibuat sederhana), waktu yang dibutuhkan untuk persiapan dan memasak, cara menghidangkan (porsi, alat, garnis), hingga petunjuk untuk menyimpan semua perlu standarisasi.

Standarisasi sendiri mempunyai fungsi tersendiri, antara lain: pengawasan mutu: Hasil sama siapapun yang menggunakan, pengawasan jumlah: Jumlah bahan makanan dan porsi dan hasil yang tepat. Standarisasi sangat perlu karena dapat digunakan sebagai petunjuk, dengan memiliki fungsi sebagai berikut:

1. Menjadi petunjuk yang seragam bagi siapa saja yang bertugas pada pengolahan makanan
2. Dapat memudahkan dalam pembelian bahan
3. Memudahkan dalam pelaksanaan persiapan memasak
4. Dapat menentukan jumlah serta mutu makanan
5. Memudahkan dalam penyusunan menu
6. Memudahkan dalam pengontrolan porsi makanan

Pada Grand City Convex Surabaya, setiap makanan mempunyai standar sendiri mulai dari *appetizer*, *soup*, *main course*, hingga *dessert*. *Appetizer* merupakan hidangan yang disajikan pada giliran pertama yang berfungsi untuk



membangkitkan selera makan, dan hidangan pembuka ini mempunyai ciri khas yaitu penampilan yang menarik (*dainty*), ukuran porsi yang ringan (*light*) dan tidak mengenyangkan, rasa hidangan pada umumnya menjurus pada rasa asin dan gurih. Untuk *appetizer* di Grand City Convex Surabaya mempunyai dua jenis makanan pembuka (*appetizer*), hidangan pembuka dingin (*cold appetizer*) dan hidangan pembuka panas (*hot appetizer*). *Cold appetizer* dihidangkan pada suhu 10° C, sedangkan *Hot appetizer* dihidangkan dengan temperatur 50°C–60°C.

Standar penyajian *appetizer*:

1. Alas atau dasar

Pada umumnya terbuat dari sayuran hijau yang masih segar, tidak berwarna kuning dan tidak layu, biasanya yang dipergunakan adalah selada, fungsi alas adalah agar *appetizer* terlihat lebih segar.

2. Isi (*body*)

Bagian ini adalah bagian paling penting atau bagian utama, memiliki berat 50-75 gram.

3. Saus (*dressing*)

*Dressing* adalah cairan yang dikentalkan (*semi liquid*) yang mempunyai rasa asam dan tajam. Rasa *dressing* sebaiknya lebih menonjol dari bahan utama.

4. Hiasan (*garnish*)

Bagian isi yang diatur kembali diatas hidangan sebagai hiasan atau dapat menggunakan bahan makanann lain.

Menu *appetizer* di Grand City Convex Surabaya:

1. *Cold Appetizer*

a. *Assorted fruit in mayonnaise*

Bahan-bahan *assorted fruit in mayonnaise*:

1. *Rock melon*
2. *Honeydew melon*
3. *Pineapple* (nanas)
4. *Grape* (anggur)
5. *Dragon fruit* (buah naga)
6. *Cherry*
7. *Mayonnaise*
8. *Cheddar cheese* (keju cheddar)

2. *Hot appetizer*:

- a. *Roast duck*
- b. *Fried wonton*
- c. *Chicken soya*
- d. *Spring roll*
- e. *Prawn ball*
- f. *Fish finger*

Bahan-bahan *fish finger*:

1. *Dori fish* (ikan dori)
2. *Bread crumbs* (tepung panir)
3. *Tapioca flour* (tepung tapioka)

4. *Egg* (telur)
5. *Cooking oil* (minyak goreng)
6. *Garlic* (bawang putih)



Gambar 4.3 *Cold Appetizer (assorted fruit in mayonnaise)*



Gambar 4.4 *Hot Appetizer (fish finger)*

*Soup* adalah bermacam-macam bahan makanan ditambah ke dalam kaldu atau cairan yang terbuat dari kaldu (*stock*) daging, ayam atau ikan dalam keadaan bening atau kental. Biasanya dihidangkan setelah *appetizer*, *soup* sendiri memiliki fungsi sebagai pembangkit selera makan (rasa harus lezat, rupa menarik dan bernilai gizi tinggi), pada jamuan makan untuk menetralkan rasa tajam dari *appetizer*.

Standar penyajian *soup*:

1. Suhu penyajian *soup*

*Soup* disajikan pada suhu antara 70°C - 80°C,

2. Porsi penyajian *soup*

Porsi *soup* adalah 100–150 gram, penyajian menggunakan *soup cup*, *soup saucer*, dan *soup spoon*

3. *Garnish soup*

b. *Garnish* yang ada dalam *soup* atau *garnish* yang digunakan sebagai bahan isi

c. *Garnish* yang ditabur kan diatas *soup* atau sebagai *topping*

d. *Garnish* yang berupa pelengkap atau disajikan sebagai penyerta

Menu *soup* di Grand City Convex Surabaya:

1. *Shark fin soup*

2. *Sea food beancurd soup*

3. *Fish lip soup*

4. *Clear soup tim pauhi*

5. *Milky shark bone soup*

Bahan-bahan *shark fin soup*:

1. *Hisit* (sirip hiu)

2. *Ginger* (jahe)

3. *Garlic* (bawang putih)

4. *Sangfen flour* (tepung sangfen)

5. *Chicken stock* (kaldu ayam)

6. *Sesame oil* (minyak wijen)



Gambar 4.5 *soup (shark fin soup)*

*Main course* adalah hidangan pokok dari suatu susunan menu lengkap yang dihidangkan pada waktu *lunch* maupun *dinner*, ukuran porsinya lebih besar dari *appetizer*. Makanan yang dihidangkan terdiri dari lauk pauk hewani yang disertai kentang dan sayuran. Lauk pauk hewani yang dihidangkan pada main course seperti daging, ikan, unggas, dan *sea food* yang diolah dengan bermacam-macam cara dan menghidangkannya dengan saus dan besar porsinya berkisar 175-225 gram.

Sayur yang dihidangkan pada *main course* adalah sayuran *continental*. Pada umumnya seperti buncis, bunga kol, lobak putih, brocoli, dan lainnya, dan porsinya adalah 75 gram. Kentang maupun penggantinya seperti macam-macam pasta yang dihidangkan dengan roti yang besar porsinya 75 gram. Untuk nasi kadang juga menggantikan kentang dengan lauk-pauk yang sesuai. Penyajian *main course* menggunakan *dinner plate*, *dinner fork*, dan *dinner knife*. Kombinasi *main course* dengan kentang ataupun sayur sebagai lauk pauknya harus serasi dari rasa, warna, dan bahan lauk pauk yang dihidangkan disertai dengan sausnya.

Menu *main course* di Grand City Convex Surabaya:

1. *Deep fried fish fillet*
2. *American roasted chicken*
3. *Shanghai noodle*
4. *Braised shitake mushroom japanese tofu and vegetables*
5. *Beef steak*
6. *Cantonese style steamed garoupa fish*

Bahan-bahan *beef steak*:

1. *Tenderloin beef* (daging sapi bagian dalam, diantara bahu dan tulang panggul)
2. *Salt* (garam)
3. *Sugar* (gula)
4. *Garlic* (bawang putih)
5. *Cooking oil* (minyak goreng)
6. *Carrot* (wortel)
7. *Potato* (kentang)
8. *Broccoli* (brokoli)



Gambar 4.6 *main course (beef steak)*

*Dessert* adalah sajian yang disajikan diakhir hidangan dalam suatu set menu yang gunanya untuk menghilangkan kesan rasa hidangan yang terdahulu dan menutup babak penyajian makanan. Sajian *dessert* sering dinamakan *The final course* atau *The last course* dan berasa manis. Hidangan penutup (*dessert*) adalah hidangan yang disajikan setelah hidangan utama (*main course*) sebagai hidangan penutup atau biasa disebut dengan istilah pencuci mulut.

*Dessert* biasanya mempunyai rasa manis dan menyegarkan, terkadang ada yang berasa asin atau kombinasinya. Fungsi *dessert* dalam giliran hidangan (*courses*) adalah sebagai hidangan yang menyegarkan setelah menyantap hidangan utama (*main course*) yang terkadang mempunyai aroma atau rasa yang amis. Porsi untuk *dessert* adalah 100–120 gram.

Menu *dessert* di Grand City Convex Surabaya:

1. *Assorted pudding*
2. *Blueberry cold cheese cake*
3. *Pandan and sacher cake*
4. *Cappucino with fruit cocktail*
5. *Bird nest ice with strawberry cake and cocktail*

Bahan-bahan *Bird nest ice with strawberry cake and cocktail*:

1. *Bird nest* (sarang burung)
2. *Sugar* (gula)
3. *Fruit Cocktail* (buah dalam kaleng)
4. *Water* (air)
5. *Flour* (tepung)
6. *Strawberry*



7. *Pineapple* (nanas)

8. *Egg* (telur)



Gambar 4.7 *dessert (Bird nest ice with strawberry cake and cocktail)*

### C. Pembahasan

Standarisasi makanan dapat diartikan sebagai banyaknya makanan yang disajikan dan ukuran porsi untuk setiap individu. Dalam suatu penyediaan makanan, standarisasi sangat berkaitan dengan perhitungan kebutuhan bahan makanan dan perencanaan standar porsi. Standarisasi sendiri merupakan sejenis tertulis yang dipergunakan sebagai dasar atau patokan dalam pengolahan makanan untuk menciptakan rasa yang sama meskipun waktu pengolahannya tidak bersamaan.

Standarisasi dan kualitas sangat berhubungan erat jika bisa mengolahnya dengan baik, karena kualitas merupakan suatu ukuran seberapa mampu suatu makanan dapat memenuhi kebutuhan konsumen. sehingga dapat

diketahui bila kualitas makanan meningkat, maka keputusan pembelian akan meningkat juga

Selama melaksanakan Praktik Kerja Lapangan di Grand City Convex Surabaya penulis mengalami beberapa kendala atau masalah sebagai *butcher* antara lain:

1. Bahan untuk *event* yang akan datang mengalami keterlambatan kedatangan
2. Bahan untuk *event* yang akan datang tidak sesuai dengan *purchase order* (salah ukuran)
3. Bahan untuk *event* yang akan datang mengalami kerusakan atau tidak bagus
4. Bahan rusak akibat penempatan bahan yang kurang benar

Untuk menyelesaikan kendala atau masalah diatas, maka penulis melakukan beberapa hal, antara lain:

1. Menginformasikan kepada *receiving department* agar menghubungi *supplier*, supaya segera mengirim bahan yang sudah di pesan
2. Jika kebutuhan bahan mendesak, maka akan dipilah bahan yang bagus dan bahan yang kurang bagus kemudian dikembalikan kepada *supplier*
3. Jika ada bahan yang rusak atau tidak sesuai dengan *purchase order* ataupun kebutuhan perusahaan, maka segera dikembalikan

kepada *supplier* agar dikirim kembali bahan yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan

4. Menempatkan bahan secara tepat dan rapi agar tidak terjadi kesalahan yang tidak diinginkan, seperti tumpahnya saus, bahan yang menumpuk terlalu tinggi, dan lain-lain.

Dengan penerapan standar pada resep *Chinese Food*, maka akan menghasilkan kualitas makanan yang baik dan sama dalam hal rasa dan penyajian, sehingga tamu akan merasa puas dan ingin datang kembali.