

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Tinjauan Umum

4.1.1 Sejarah *Weta International Hotel*

Pada mulanya tahun 1945, WETA merupakan nama dari suatu perusahaan meubel yang terletak di jalan Genteng Kali Surabaya dan dalam perkembangannya, usaha meubel tersebut berganti menjadi usaha kue/roti dan masih menggunakan nama WETA.

Pada tahun 1971, meubel WETA dibeli oleh Bapak Azis Marjuki dan mengubah bidang usahanya menjadi usaha bidang penginapan yang disebut dengan LOSMEN WETA.

Pada tahun 1972, berganti kepemilikannya ke Bapak H. Abdul Latif. Beliau mengadakan renovasi dari losmen menjadi HOTEL.

Kepemilikan WETA berpindah lagi ke Bapak H. K. Soetjipto pada tahun 1980. Beliau adalah pengusaha transportasi (bus) yang cukup terkenal yaitu bus Tjipto dengan PO. TJIPTO berkedudukan di Pasuruan.

Mulai Februari 1989, HOTEL WETA dibongkar secara menyeluruh, rata dengan tanah. Pembongkaran ini memerlukan waktu lebih kurang 3 bulan. Kemudian dimulai mendirikan bangunan 7 lantai diatas lahan seluas 1700 meter persegi yang terletak di Jl. Genteng Kali No. 3 – 11 Surabaya.

Pembangunan HOTEL WETA yang baru ini memerlukan waktu kurang dari 3 tahun. Dan pada tanggal 3 Maret 1991 di Bali, secara bersama-sama dengan hotel-hotel baru di Indonesia, diresmikan oleh Presiden RI Bapak Soeharto dengan nama WETA INTERNATIONAL HOTEL. Tetapi operasional soft openingnya dimulai pada tanggal 27 Maret 1991.

Dengan bangunan terdiri dari 7 lantai, WETA INTERNATIONAL HOTEL di persiapkan sebagai hotel berbintang 3 (tiga). Dan pada tanggal 17 Februari 1993 secara resmi di klasifikasikan menjadi hotel berbintang 3 (tiga) dengan Surat Keputusan Dirjen Parpostal No. 180 /PPKH/ DIRJEN/ 1993.

Sebagai salah satu perusahaan milik PT. WETA CIPTA RAMANDA, WETA INTERNATIONAL HOTEL berusaha mengembangkan hotel dengan mengadakan perubahan/ renovasi kamar yang semula bertipe Standart menjadi tipe Superior dan Deluxe. Renovasi itu dimulai pada bulan Agustus 1993.

4.1.2 Tempat dan Lokasi

Letak WETA INTERNATIONAL HOTEL sangan strategis, terletak di pusat kota Surabaya, akses mudah dijangkau dan dekat dengan pusat perbelanjaan. Dan lebih tepatnya di :

Alamat : Jl. Genteng Kali No.3 – 11 Surabaya.

Phone : (031) – 5319494

Fax : 031 – 5345512

4.1.3 Fasilitas-fasilitas hotel

FASILITAS POKOK

Fasilitas yang dimiliki oleh WETA INTERNATIONAL ini mempunyai 100 kamar yang bertipe standart dan superior, dan semuanya terletak di lantai 1 – 7, untuk lantai 1 – 6 terdiri dari 16 kamar per lantai. Sedangkan lantai 7 hanya terdapat 4 kamar untuk *Direksi Office*.

Dari 100 kamar hanya 96 kamar yang beroperasi yaitu lantai 1 – 6, terdiri dari :

- Superior twin : 70 kamar
- Superior Double : 17 kamar
- Deluxe : 9 kamar

Setiap kamar terdiri dari :

1. *Bed Room*

- Dilengkapi *AC*
- Sambungan *Telepon International*
- *Refrigerator* dan *Mini Bar*
- Radio dan *Tape music*
- TV warna

2. *Bath Room*

- Air panas dan dingin di kamar mandi
- Telepon paralel.

3. *Terrace*

FASILITAS-FASILITAS PENUNJANG

- *24 hours coffe shop (Umbulan Café)*
- *24 hours room servise*
- *Banyu Biru Convention Hall*
- *Loundry and Dry Cleaning*
- *Drug Store*
- *Taxi Service*
- *Safety Deposit Box*
- *International, Direct Dial*

Seperti hotel-hotel lainnya waktu *check out* 13.00 WIB. Bilamana masa tinggal diperpanjang sampai pukul 18.00 WIB maka akan dikenakan biaya tambahan 50% dari tarif kamar. Bila *check out* lebih atau lewat pukul 18.00 WIB, akan dikenakan biaya kamar penuh. WETA INTERNATIONAL HOTEL cukup memudahkan tamunya dalam menyelesaikan pembayaran yaitu dengan *credit card* atau *cash*, baik mata uang rupiah meupun mata uang asing, namun check pribadi tidak diterima.

4.1.4 Klasifikasi Weta International Hotel

Untuk mengetahui klasifikasi dari Weta International Hotel ada beberapa faktor yang harus diperhatikan, diantaranya adalah sebagai berikut :

1. Menurut faktor tingkat atau bintang

Weta International Hotel dapat digolongkan sebagai hotel berbintang tiga (***) karena memiliki kamar yang ada dalam persyaratan pengklasifikasian hotel berdasarkan bintang.

2. Menurut faktor tujuan pemakaian hotel

Weta International Hotel dapat digolongkan sebagai *business* hotel karena hotel ini banyak digunakan oleh para usahawan.

3. Menurut lokasi

Weta International Hotel dapat digolongkan sebagai *city* hotel karena terletak didalam kota, dimana sebagian tamu yang menginap melakukan kegiatan bisnis.

4. Menurut ukuran hotel

Weta International Hotel dapat digolongkan sebagai *small* hotel karena memiliki jumlah kamar 100 kamar.

5. Menurut faktor lamanya tamu menginap

Weta International Hotel dapat digolongkan dalam kategori *transit* hotel karena rata-rata tamu yang menginap hanya dalam waktu singkat.

6. Menurut faktor kegiatan tamu selama menginap.

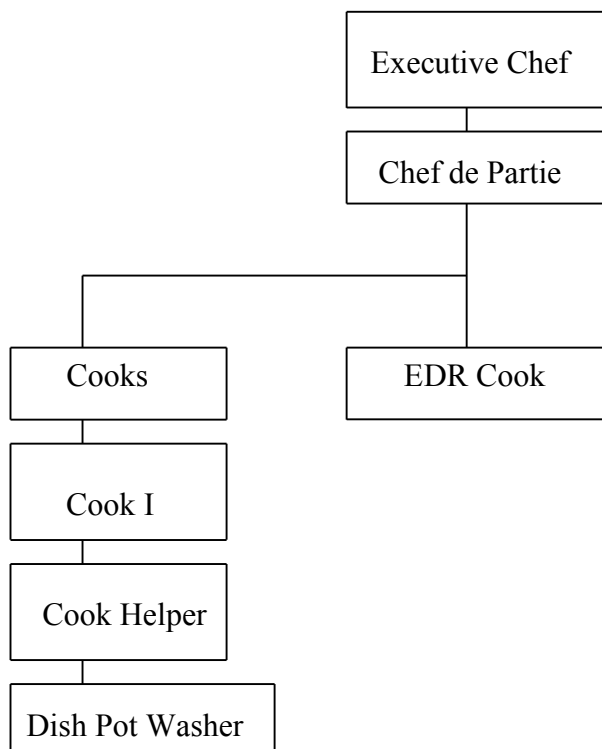
Banyak spesifikasi mengenai klasifikasi hotel berdasarkan kegiatan tamu selama menginap. Weta International Hotel dapat digolongkan dalam kegiatan bisnis.

4.1.5 Struktur Organisasi Weta International Hotel

Salah satu cara atau upaya untuk melaksanakan pengelolaan suatu hotel secara profesional adalah dengan melalui sistem pendekatan organisasi. Berkaitan dengan organisasi, maka setiap hotel akan memiliki bentuk dan struktur organisasi sesuai dengan kondisi dan kebutuhannya. Gambar struktur organisasi Weta International Hotel terdapat pada lampiran halaman 68.

4.2 Presentasi Hasil

4.2.1 Struktur Organisasi *Kitchen* Weta International Hotel



4.2.2 Job Discription

1. Executive Chef

- a. Bertanggung jawab atas semua bawahannya.
- b. Membuat daftar pembelian barang.
- c. Menyusun menu.
- d. Menjaga *food cost*.
- e. Mengawasi operasional *kitchen*.
- f. Membuat daftar pembelian alat-alat dapur.

2. Chef de Partie

- a. Memberi koordinasi dan mengawasi juru masak yang sedang bekerja.
- b. Mengecek semua persiapan *kitchen*.
- c. Mengontrol penggunaan bahan agar tidak terjadi pemborosan.

3. Cook

- a. Menangani *cooking* sesuai dengan *order slip*.
- b. Membantu penanganan *service preparation*.

4. Cook EDR

- a. Menangani *cooking* yang dihidangkan kepada karyawan.
- b. Membantu menangani *order slip*.

5. Cook Helper

- a. Membantu *cook* dalam membuat pesanan atau *order slip*.

6. Dish/Pot Washer

- a. Menciptakan lalu lintas kerja di dapur yang lancar.
- b. Memberi suasana kerja yang lancar.
- c. Menangani kebersihan / perawatan barang-barang di dapur.

4.2.3 Cakupan Hygiene dan Sanitasi di Weta International Hotel

4.2.3.1 Personal Hygiene

Kebersihan selalu dimulai dari karyawan itu sendiri, jadi setiap karyawan harus selalu menjaga kebersihan diri. Standart kebersihan karyawan sama pentingnya dengan standart kebersihan makanan dan kebersihan lingkungan.

Untuk itu karyawan harus :

1. Selalu mandi teratur dan menjaga dirinya tetap bersih dan segar.
2. Memakai seragam sesuai dengan standart hotel dan menggantinya secara teratur agar tetap terlihat bersih.
3. Selalu mencuci tangan apabila setelah menggunakan bahan-bahan kimia yang berbahaya.
4. Menghindari pemakaian make up yang berlebihan, parfum yang menyengat hidung dan perhiasan yang menyolok mata baik di tangan atau di manapun.
5. Badan selalu bersih dan terhindar dari bau badan.
6. Kuku harus terpotong rapi, dan hindari pemakaian cat kuku.

7. Menggosok gigi teratur untuk menghindari bau mulut.
8. Mencuci rambut secara tertur serta harus dalam keadaan rapi.

4.2.3.2 Public Hygiene

Tujuan dari kebersihan bukan hanya menjadikan suatu tempat terlihat rapi tetapi juga mencegah muncul dan berkembangnya bakteri yang dapat menyebabkan suatu penyakit baik pada pengunjung maupun karyawan sendiri. Langkah-langkah yang harus dilakukan untuk mencegah berkembangnya bakteri adalah :

1. Gunakan peralatan sesuai dengan tujuan karena peralatan juga dapat menyebabkan pencemaran.
2. Gunakan lap sesuai dengan tujuan. Lap yang digunakan harus dalam keadaan bersih.
3. Selalu membuang sisa bahan-bahan ke dalam sampah yang telah tersedia.

4.2.4 Kualitas Bahan Masakan

Untuk menghasilkan masakan yang berkualitas tinggi, maka diperlukan bahan-bahan yang berkualitas karena dapat mempengaruhi hasil dari suatu masakan yang diciptakan. Berikut ini hal-hal yang harus diperhatikan dalam pemilihan bahan masakan :

1. Sayuran
 - a. sayur tampak bersih tidak terselubungi kotoran.
 - b. daunnya tampak segar, tidak layu, kering atau terdapat bekas hama.

c. Sayuran daun terdiri dari bulatan yang utuh dan kompak.

d. Tulang daun cukup lembut, kuat dan tidak terlalu besar.

2. Buah-buahan

a. Buah tampak segar, kulit tampak mulus, tidak layu ataupun keriput.

b. Warna kulit buah menunjukkan bahwa buah cukup matang pada waktu dipetik.

c. Keadaan buah tidak memar atau busuk.

3. Daging

a. warnanya merah segar.

b. baunya masih segar, bau khas daging.

c. bila disentuh daging elastis dan lunak.

d. daging mempunyai tekstur yang kenyal.

4. Ikan

a. Mata ikan tampak segar dan bila di tekan akan muncul kembali.

b. Insangnya berwarna merah segar tidak berlendir.

c. Sisiknya melekat dengan kuat dan tidak rontok waktu dipegang.

d. Bau ikan tetap segar dan menunjukkan bau khas ikan.

e. Dagingnya tampak kenyal dan elastis.

4.2.5 Proses Pengolahan Bahan Masakan

Memasak merupakan suatu proses mengolah bahan mentah menjadi bahan jadi atau masakan yang mempunyai cita rasa yang enak, mudah dicerna, membunuh bibit penyakit serta mengubah bentuk asal sehingga bahan tersebut

manjadi lebih baik penampilannya. Bahan masakan seperti sayuran dan buah-buahan perlu dicuci sebelum di kupas atau dimakan. Tujuannya untuk membebaskan makanan dari bibit penyakit dan kotoran atau kontaminasi dari bahan yang bersinggungan secara langsung dengan bahan tersebut. Bahan masakan yang baru di petik dari pohon sekalipun harus dicuci sebelum disajikan karena bahan masakan dari alam terbuka masih disangsikan tingkat kebersihannya.

Proses berikutnya adalah memasak. Setelah dimasak maka bahan masakan tersebut dapat langsung di hidangkan. Dalam proses memasak ini perlu diperhatikan tingkat kematangannya. Apabila bahan tersebut dimasak terlalu matang, maka tekstur dari bahan masakan akan terlalu lunak dan kemungkinan kandungan vitamin yang ada di dalamnya akan semakin berkurang.

4.2.6 Meneliti kesegaran, kesehatan, kebersihan dan masa berlaku untuk bahan masakan

Semua bahan harus diketahui baik tentang keadaan kualitasnya ataupun tentang kadaluarsanya. Hal tersebut dilakukan untuk menghindari penyakit atau racun yang ditimbulkan oleh bahan masakan yang dapat mengganggu kesehatan. Kesegaran dari bahan sangat mempengaruhi dari rasa dan warna yang khas dari masakan.

4.2.7 Alat-alat yang digunakan di *kitchen*

Weta International Hotel memiliki berbagai macam alat-alat yang terdapat di *kitchen*. Adapun alat-alat tersebut dibagi menjadi 2 bagian, diantaranya yaitu :

1. *Kitchen Equipment*

a. *Grill*

merupakan alat yang dipergunakan untuk memanggang atau menghangatkan masakan.

b. *Water dish*

Merupakan alat yang digunakan untuk air minum panas dan dingin.

c. *Microwave*

Merupakan alat yang dipergunakan untuk menghangatkan atau mengukus masakan.

d. *Freezer*

Merupakan lemari pendingin yang berfungsi untuk menyimpan bahan baku seperti daging, ikan, udang,dll.

e. *Cooking range/stove*

Merupakan alat untuk memasak atau biasa disebut kompor.

f. *Refrigerator*

Merupakan lemari pendingin yang berfungsi untuk menyimpan bahan-bahan mentah yang sangat mudah sekali busuk.

g. *Ice cream box*

Merupakan tempat untuk menyimpan ice cream.

h. Oven

Merupakan alat untuk mengoven kue dan roti.

i. Rice cooker

Merupakan alat yang digunakan untuk menanak nasi.

2. Kitchen Utensil

Adalah alat-alat yang tergolong ringan, seperti :

a. Frying pan

Adalah alat untuk menggoreng.

b. Stainers

Adalah alat yang digunakan untuk menyaring.

c. Cutting Board

Adalah alat yang digunakan untuk memotong/mencacah.

d. Can Opeer

Adalah alat untuk membuka tutup botol atau kaleng

e. Leadle

Adalah alat untuk mengaduk

f. Sharpening stell.

g. Roastung pan.

h. Wooden Spatula.

i. Eggslifer.

j. Lemon squeeecer.

4.2.8 Pembersihan *Kitchen*

Standart pembersihan kitchen pada Weta International Hotel dilakukan pada setiap hari oleh sif ke-2. hal tersebut dilakukan secara rutin supaya kebersihan tetap terjaga. Karena lingkungan yang bersih dapat menciptakan suasana kerja yang nyaman. Langkah-langkah pembersihan kitchen adalah sebagai berikut :

1. Membersihkan *floor* yaitu dengan cara di sapu (*sweeping*) kemudian di pel (*mopping*) sehingga lantai tetap terlihat bersih.
2. Membersihkan dan merapikan *table work* agar tetap bersih dan rapi.
3. Membersihkan saluran air supaya tidak terjadi penyumbatan.
4. Bersihkan kompor setelah digunakan untuk mencegah penumpukan lemak dan karat.
5. Penyemprotan hama dilakukan pada 2 kali dalam satu minggu, untuk membasmi kecoa, semut dan serangga-serangga lainnya.

4.2.9 Pembersihan *Kitchen Utensil*

Dalam pembersihan *kitchen utensil* ini dilakukan setiap kali peralatan tersebut selesai digunakan. Pembersihannya juga harus benar-benar bersih, karena jika tidak benar-benar bersih atau masih ada sisa-sisa makanan yang tertinggal lama kelamaan akan membusuk menjadi jamur. Apabila kita menggunakan peralatan tersebut maka kemungkinan besar masakan tersebut akan terkontaminasi oleh bakteri dari jamur tersebut sehingga tidak terpenuhi standart kesehatannya.

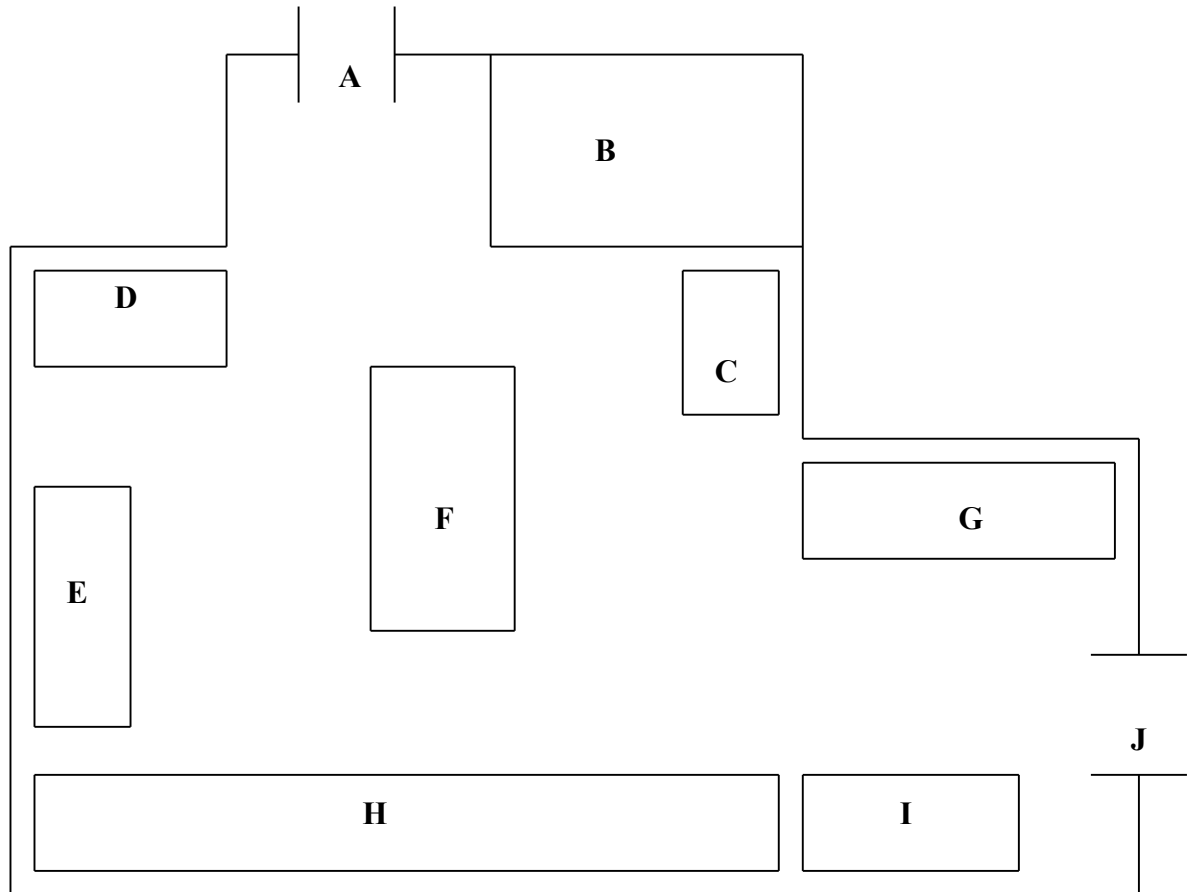
4.2.10 Pembersihan *Refrigerator*

Alat pendingin juga perlu dibersihkan untuk menjaga kualitas bahan masakan yang disimpan di dalamnya. Prosedur pembersihan *refrigerator* adalah :

1. Semua barang yang disimpan dikeluarkan.
2. Motor *refrigerator* dimatikan untuk menghentikan pendinginan.
3. Rak-rak dikeluarkan dan kisi-kisinya dibersihkan tersendiri.
4. Semua bunga es dalam *refrigerator* di semprot dengan air dingin, memakai selang karet. Seluruh bunga es di buang.
5. Penggosokan dengan spon dan detergen di seluruh bagian dalam, termasuk rentang dan karet-karet penyikat yang biasanya berlumutan.
6. Pembilasan dengan air bersih dan dilap dengan handuk.
7. Pemasangan kembali rak-rak, dan menhidupkan motornya untuk memulai proses pendinginan.
8. Memasukkan kembali bahan-bahan yang harus disimpan dan dibersihkan atau diganti tempatnya menyimpan.
9. Pencucian bagian luar *refrigerator*, lalu dibilas juga.

Proses pembersihan ini harus benar-benar sempurna karena menyangkut kualitas bahan yang disimpan.

4.2.11 Lay Out Kitchen Weta International Hotel



Keterangan :

A = Pintu menuju ke restoran

B = Office

C = Refrigerator

D = Dish washer

E = Grill

F = Table work

G = Table work pastry

H = Kitchen equipment

I = Refrigerator

J = Pintu masuk ke kitchen

4.2.12 Peranan Steward Dalam Menjaga Hygiene dan Sanitasi Dalam Meningkatkan Kualitas Masakan

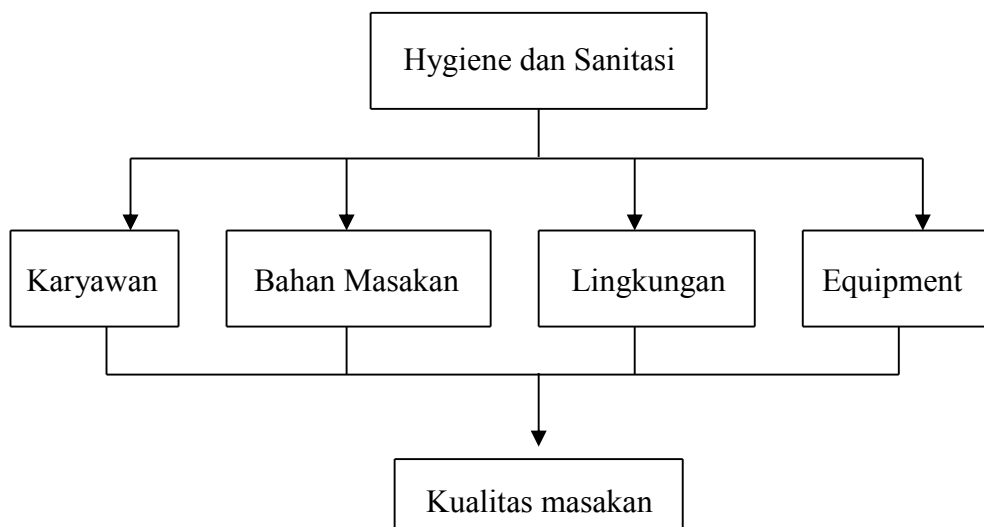
Dalam segala aktifitas di dalam *kitchen*, steward juga mempunyai pengaruh dalam proses pembuatan masakan. Tugas utama seorang *steward* adalah membersihkan segala peralatan yang dipergunakan dalam operasional *kitchen*. Dalam pembersihan ini melalui beberapa tahap, yaitu peralatan dibersihkan dengan air dan bahan pembersih, kemudian di masukkan kedalam *dish washing* dengan suhu yang tinggi dalam beberapa menit. Tujuannya agar bakteri-bakteri yang masih menempel pada peralatan (piring, gelas) bias mati. Dengan demikian sanitasi akan tetap terjaga dan kualitas masakan juga terjaga.

4.2.13 Permasalahan Yang Timbul

Dalam hal ini hygiene dan sanitasi merupakan suatu hal pokok yang harus dilaksanakan oleh para pengolah masakan agar dapat menghasilkan masakan yang berkualitas tinggi. Dengan demikian para tamu yang menikmati masakan akan merasa puas dengan masakan yang dihasilkan. Permasalahan yang timbul disini adalah menyangkut personal hygiene tenaga pengolah masakan. Banyak sekali tenaga penolah masakan yang tidak memakai topi. Sebenarnya tujuan dari memakai topi adalah agar keringat dan rambut tidak jatuh pada saat kita mengolah masakan. Apabila tidak memakai topi maka kemungkinan besar keringat dan rambut akan jatuh ke makanan dan tentunya masakan tersebut tidak akan hygiene lagi. Dengan demikian hendaknya diberikan pengarahan ataupun peraturan yang

tertulis seperti aturan memakai seragam yang benar agar para tenaga pengolah masakan dapat bekerja dengan baik sesuai dengan prosedur yang ada.

4.2.14 Rangkuman Presentasi Hasil



Dari bagan diatas dapat dijelaskan bahwa dengan adanya hygiene dan sanitasi yang baik khususnya yang mencakup hygiene karyawan, kebersihan bahan makanan, kebersihan lingkungan *kitchen*, dan kebersihan *equipment kitchen* yang baik akan dapat menghasilkan masakan yang berkualitas tinggi. Kebersihan karyawan pada saat mengolah masakan, kebersihan bahan masakan, dan kebersihan lingkungan *kitchen* adalah elemen penting yang dapat berpengaruh terhadap hasil jadi suatu masakan. Apabila dalam membuat suatu masakan kita menggunakan bahan-bahan yang baik tentunya masakan yang dihasilkan akan baik juga. Begitu pula dengan lingkungan *kitchen*, lingkungan yang bersih akan menciptakan suasana kerja yang nyaman dan sehat. Kebersihan *equipment* juga

merupakan elemen penunjang untuk menghasilkan masakan yang berkualitas. Dengan mempergunakan *equipment* yang bersih maka masakan yang dihasilkan akan terpenuhi standart kebersihan dan kesehatannya. Dengan demikian keempat elemen diatas sangat berpengaruh dalam menghasilkan masakan yang berkualitas tinggi yang pada akhirnya berdampak pada tingkat kepuasan tamu. Apabila tamu merasa puas dengan masakan tersebut, maka kemungkinan besar tamu tersebut akan kembali lagi ke restoran kita dan secara tidak langsung pendapatan hotel akan bertambah.

Untuk meningkatkan kualitas hygiene dan sanitasi di Weta International hotel, maka para *staff kitchen* hendaknya ikut bertanggung jawab menjaga kebersihan yang ada di area *kitchen*. Dan juga mentaati semua *Standart Operasional Prosedur* yang telah ditetapkan oleh hotel.