

**STUDI STANDAR GROOMING KARYAWAN DI KITCHEN DEPARTEMEN
FLAMINGO HOTEL BY THE BEACH PENANG, MALAYSIA**

Syahrial Sitorus¹, Danil Fajar Syahputra²
Akademi Pariwisata Nusantara

ARTICLE INFO

Article history:

Received : 19 November 2021

Revised : 20 Desember 2021

Accepted : 01 Januari 2022

Keywords:

kitchen, grooming,
pelaksanaan dan
pengawasan.

ABSTRACT

Juru masak maupun chef sebagai penanggungjawab khusus dalam hal masakan pada bisnis perhotelan memiliki peranan yang penting dalam menentukan keberhasilan, kepopuleran dan reputasi pada bisnis yang bersifat hospitality tersebut. Melihat betapa pentingnya standard grooming seorang juru masak diuntut untuk dapat menjaga penampilan dan memberikan yang terbaik pada hotel tempatnya bekerja.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui secara mendalam tentang apa yang menjadi latar belakang dan masalah dari studi standart grooming seorang juru masak pada bagian kitchen. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, dimana pengumpulan datanya dilakukan dengan wawancara, sehingga mampu menggali lebih dalam pentingnya standard grooming seorang juru masak. Sebagai objek dalam penelitian ini adalah seorang juru masak yang telah bekerja selama lima tahun lebih di Flamingo Hotel By The Beach Penang, Malaysia.

This is an open access article under the [CC BY-NC](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/) license.



Corresponding Author:

Danil Fajar Syahputra
Akademi Pariwisata Nusantara
Email: danilfajarsyah@gmail.com

Pendahuluan

Pariwisata atau dalam istilah internasional dikenal dengan sebutan tourism merupakan suatu lahan bisnis yang sangat potensial sekali untuk dikembangkan, dimana berbagai jenis produk baik itu yang terlihat (tangible) atau pun yang tidak terlihat (intangibile) atau yang lebih kita kenal dengan jasa atau service dapat kita tawarkan kepada para wisatawan yang nantinya akan mendatangkan keuntungan tidak hanya kepada pelaku bisnis pariwisata tersebut tetapi juga terhadap pemerintah dan masyarakatnya. Namun diantara produk-produk pariwisata tersebut bisnis penginapan yang merupakan kebutuhan mendasar selama wisatawan tersebut melakukan wisata di daerah tersebut. Tetapi produk pariwisata yang akan kita bahas dalam permasalahan ini berkaitan dengan hotel dan kitchen.

Hotel yang baik secara umum dapat kita nilai dari kenyamanan, kebersihan, dan kualitas

pelayanan dari hotel tersebut. Sedangkan dapur hotel adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. Dalam mengolah makanan, seorang karyawan dapur atau juru masak harus mengerti tentang kesehatan dan kebersihan. Masalah yang akan kita bicarakan saat ini berkenaan dengan studi standart grooming karyawan di Kitchen Departemen Flamingo Hotel By The Beach Penang, Malaysia.

Flamingo Hotel By The Beach Penang, Malaysia mempunyai standar operasional prosedur tersendiri yang ditekankan kepada setiap karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan dan menjalankan tanggungjawab serta tugas masing-masing karyawan di hotel tersebut, khususnya pada bagian kitchen department. Flamingo Hotel By The Beach Penang, Malaysia sebagai salah satu industri penyedia jasa. Khususnya penyedia jasa layanan makanan sudah berupaya semaksimal mungkin untuk menyajikan dan mempertanggungjawabkan makanan yang telah diolah dan akan di perjualkan kepada tamu dengan kualitas yang baik. Hal ini dibuktikan dengan adanya dukungan fasilitas dapur, tenaga pengolah makanan yang terampil di bidangnya serta peralatan yang sesuai dengan standar industri dalam pengolahan makanan.

Sumber daya manusia merupakan bagian terpenting dalam hotel, karena berhasil atau tidaknya tujuan hotel sangat di tentukan oleh karyawannya. Oleh karena itu, penanganan masalah tugas dan tanggung jawab karyawan harus lebih di perhatikan oleh department masing-masing dimana karyawan di tempatkan untuk bekerja.

Permasalahan yang di hadapi pada kitchen department adalah cara seorang juru masak dalam mempertanggungjawabkan penampilan. Hal ini sering sekali di anggap masalah yang kecil terhadap juru masak. Karena Personal grooming erat hubungannya dengan keadaan fisik seseorang, oleh sebab itu setiap bagian tubuh kita perlu diperhatikan kebersihannya secara seksama dan terus menerus. Bila fisik seseorang tidak bersih dan terjangkit penyakit, maka akan dapat mengakibatkan hilangnya gairah untuk bekerja dengan baik. Hal itu dapat mengakibatkan tidak amannya makanan untuk dikonsumsi, karena itu setiap bagian tubuh kita perlu diperhatikan kebersihannya secara seksama dan terus menerus.

Dengan melihat arti pentingnya standar grooming seorang juru masak, penulis merasa tertarik untuk mengambil judul “Studi Standart Grooming Karyawan Di Kitchen Departemen Flamingo Hotel By The Beach Penang, Malaysia”.

Metode

Kitchen

Dapur Merupakan salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. Dapur hotel memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian-bagian lain yang ada di hotel. Dapur hotel dibagi menjadi beberapa bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai dengan jenis makanan yang harus disiapkan, seperti soup, vegetable, sauce, pastry, pantry, dan butcher.

Grooming

Kata grooming berarti penampilan yang rapi, serasi, dan harmonis. Dalam kata penampilan tercakup aspek keadaan fisik tubuh, tata rias, sedemikian rupa sehingga menghasilkan penampilan yang serasi dan rapi. Tidak ada wisatawan yang senang dilayani dengan karyawan yang kurang rapi. Penampilan yang rapi, serasi, dan bersih dapat menyenangkan orang yang diajak berbicara atau dilayani. Grooming, adalah serangkaian proses yang meliputi bagaimana cara seseorang membawa diri, berinteraksi dan berpenampilan dalam berbagai kesempatan sehingga dapat meningkatkan rasa percaya diri dan memberikan kesan profesional.

Pengawasan

Pengawasan adalah proses dalam menetapkan ukuran kinerja dan pengambilan tindakan yang dapat mendukung pencapaian hasil yang diharapkan sesuai dengan kinerja yang telah

ditetapkan tersebut. Controlling is the process of measuring performance and taking action to ensure desired results. Pengawasan adalah proses untuk memastikan bahwa segala aktifitas yang terlaksana sesuai dengan apa yang telah direncanakan.

Hasil dan Pembahasan

Juru masak/ koki mempunyai hak untuk bertanggung jawab khusus dalam hal masakan pada bisnis perhotelan, memiliki peran untuk menjalankan tugas dan tanggung jawab sebagai penentu keberhasilan mereka dalam menjalankan tugas yang telah diperintahkan. Melihat betapa pentingnya peran dan tanggung jawab itu, chef maupun juru masak dituntut untuk dapat memberikan yang terbaik pada hotel tempatnya bekerja. Oleh karena itu, penampilan seorang juru masak juga penting dalam meningkatkan kesadaran seorang karyawan yang bekerja di dapur harus rapi, bersih dan bisa mempertanggungjawabkan tugas-tugas mereka dengan baik.

Berikut ini adalah beberapa tabel yang mendukung analisa peranan seorang juru masak terhadap grooming di Flamingo Hotel By The Beach Penang, Malaysia.

Tabel 3.1 tanggapan juru masak terhadap pengetahuan dalam menjaga penampilan seorang juru masak.

N=5

| NO. | Jawaban | Jumlah | Persentase |
|-----|----------|--------|------------|
| 1. | a. Ya | 2 | 40% |
| | b. Tidak | 3 | 60% |
| | Total | 5 | 100% |

Sumber: Hasil Olahan Kuisisioner 2022

Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat dilihat bahwa 2 orang (40%) mengatakan mengetahui tentang tugas dan tanggung jawab seorang juru masak dalam menjaga penampilan, dan terdapat 3 orang (60%) mengatakan tidak mengetahuinya.

Dari jawaban analisis diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar juru masak mengatakan bahwa tidak penting menggunakan name tag. Akibatnya akan menimbulkan beberapa masalah, karena dengan adanya pelat nama komunikasi antara sesama pekerja, antara juru masak dan tamu. Dengan adanya name tag orang-orang yang tidak mengenal nama dan jabatan akan mudah mengetahui nama dan jabatannya.

Tabel 3.2 tanggapan *chef* terhadap juru masak yang mengetahui fungsi tentang *grooming*.

N=3

| NO. | Jawaban | Jumlah | Persentase |
|-----|---------------------|--------|------------|
| 20. | a. Mengetahui | 1 | 33,33% |
| | b. Tidak mengetahui | 2 | 66,66% |
| | Total | 3 | 100% |

Sumber: Hasil Olahan Kuisisioner 2022

Berdasarkan tanggapan responden diatas dapat dilihat bahwa 1 orang (33,33%) mengatakan mengetahui fungsi tentang *grooming*, dan terdapat 2 orang (66,66%) mengatakan tidak mengetahuinya.

Dari jawaban analisis diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar *chef* mengatakan bahwa juru masak tidak mengetahui fungsi tentang *grooming*. Akibatnya banyak juru masak yang tidak rapi dan disiplin.

Kesimpulan

Setelah melakukan analisis pada Bab 4, penulis menemukan beberapa kesimpulan terhadap rumusan permasalahan yang diambil, yaitu:

1. Dari data *grooming* pada Bab IV, juru masak masih banyak yang tidak mengetahui SOP *grooming* serta manfaatnya. Penampilan juru masak yang tidak memakai pakaian seragam dengan lengkap akibatnya banyak yang tidak peduli dengan penampilan, hal itu sangat tidak sesuai dengan peraturan yang ada.
2. Dalam penanganan tugas dan tanggung jawab, juru masak tidak menjalankannya sesuai dengan prosedur yang telah diterapkan pada hotel, juru masak tidak bertanggung jawab atas kebersihan perorangan yang bisa mengakibatkan pengaruh bakteri pada makanan yang diolah.
3. Penampilan juru masak yang membiarkan kumis, janggut tetap tumbuh. Akibatnya akan menimbulkan dampak tidak hygiene bagi yang melihatnya. Oleh karena itu juru masak harus lebih memperhatikan kebersihan diri agar operasional kerja berjalan dengan lancar.
4. Personal Hygiene lebih menitikberatkan pada aspek kesehatan dan kesan sehat, sedangkan personal *grooming* lebih menitik beratkan pada aspek kerapian penampilan seseorang. Ada juga karyawan yang sama sekali.
5. Tidak memperhatikan keduanya. Sangat buruk sekali jika personal hygiene dan personal *grooming* tidak dilaksanakan.
6. Ruang lingkup personal *grooming* meliputi pakaian seragam, name tag, kebersihan badan, tangan, rambut, kaki, perhiasan dan lain-lain. Ada beberapa karyawan yang menggunakan perhiasan dan make-up yang berlebihan. Itu sangat tidak sesuai dengan SOP yang berlaku.

Daftar Pustaka

- [1.] Bartono dan Ruffino Food Product Management di Hotel dan Restoran, Penerbit Andi, Yogyakarta, 2005.
- [2.] Bagyono, Pariwisata dan Perhotelan, Penerbit Alfabeta, Bandung, 2005. Putu Bagus, Tata Boga, penerbit Drs. J. Pakpahan, Jakarta Februari 1996. Soenarno Adi Front Office Management, Penerbit Andi Yogyakarta, 2006.