

Upaya Peningkatan Kualitas Hidangan *Buffet Lunch* di Hotel Aria Centra Surabaya

Siti Arifah Sabrina^{1*}, Lilis Sulandari², Niken Purwidiani³, Aisyah Nurin Kamiliya⁴

¹⁻⁴Program Studi Tata Boga, Universitas Negeri Surabaya, Indonesia

E-mail : siti.19018@mhs.unes.ac.id¹, lilissulandari@unesa.ac.id², nikenpurwidiani@unesa.ac.id³,
aisyahkamiliya@unesa.ac.id⁴

*Penulis Korespondensi: siti.19018@mhs.unes.ac.id

Abstract. *The purpose of this final project is to describe efforts to improve the quality of buffet lunch dishes at the Aria Centra Hotel, Surabaya. This study uses theories from experts who study the improvement of the quality of buffet lunch dishes. The method used in this study is a qualitative method with a descriptive approach. This study uses interview and documentation techniques to support the qualitative approach. This study uses many data collection techniques used interviews and documentation. The focus of this study is to determine the improvement of the quality of breakfast menu dishes. The final results of this study indicate that the Aria Centra Hotel, Surabaya, has provided the quality of breakfast menu dishes according to the wishes of guests. The improvement in the quality of breakfast menu dishes is in accordance with the quality standards set by the chef team. The hotel industry in Surabaya is currently facing very competitive competition, so the Aria Centra Hotel, Surabaya, is required to continue to innovate and improve product quality to maintain guest loyalty. One of the superior services that is a meeting point for large guest interactions is the buffet lunch dish.*

Keywords: *Buffet; Dishes; Hotel; Improvement; Quality.*

Abstrak. Tujuan penelitian tugas akhir ini adalah mendeskripsikan upaya peningkatan kualitas hidangan *buffet lunch* di Hotel Aria Centra Surabaya. Penelitian ini menggunakan teori-teori dari para ahli yang mengkaji tentang peningkatan kualitas peningkatan analisis hidangan *buffet lunch*. Metode yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian ini lebih banyak menggunakan teknik wawancara dan dokumentasi sebagai pendukung pendekatan kualitatif. Penelitian ini banyak menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan wawancara dan dokumentasi. Fokus dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peningkatan kualitas hidangan menu *breakfast*. Hasil akhir penelitian ini menunjukkan bahwa Hotel Aria Centra Surabaya sudah memberikan kualitas hidangan menu *breakfast* sesuai keinginan para tamu. Peningkatan kualitas hidangan menu *breakfast* sudah sesuai dengan standar kualitas yang sudah ditetapkan oleh tim chef. Industri perhotelan di Kota Surabaya saat ini menghadapi persaingan yang sangat kompetitif, sehingga Hotel Aria Centra Surabaya dituntut untuk terus melakukan inovasi dan peningkatan kualitas produk demi mempertahankan loyalitas tamu. Salah satu layanan unggulan yang menjadi titik temu interaksi tamu dalam jumlah besar adalah hidangan *buffet lunch*.

Kata Kunci: *Buffet; Hidangan; Hotel; Kualitas; Peningkatan.*

1. PENDAHULUAN

Menurut Sulastiyono (2011), hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan, minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus.

Hotel merupakan suatu tempat dimana para tamu dapat tinggal untuk sementara waktu dengan menyediakan fasilitas-fasilitas seperti kamar, makanan, minuman dan fasilitas penunjang lainnya untuk memenuhi kebutuhan tamu, bangunan ini didirikan dengan tujuan mendapatkan keuntungan sebesar-besarnya.

Seiring berjalannya waktu hotel tidak boleh monoton disegala aspek karena di era digital sekarang ini para tamu melihat hotel tidak hanya sekedar untuk menginap dan makan di restoran yang disediakan tetapi juga untuk mencari keunikan yang dimiliki oleh hotel tersebut, dengan demikian hotel memerlukan ciri khas yang tidak akan dimiliki oleh hotel lain.

Salah satu kegiatan hotel yang ingin dijabarkan penulis adalah *Food and Beverage Department (kitchen)*. *Food and Beverage Departmen* merupakan salah satu departmen yang memiliki fungsi ganda yaitu sebagai sumber penghasilan di suatu hotel melalui penjualan makanan, minuman dan sebagai daya tarik pengunjung atau tamu yang menginap. *Food and Beverage Department* khususnya *Product (kitchen)* bertanggung jawab penting dalam pengolahan bahan mentah menjadi makanan yang siap saji untuk mengundang selera tamu. Dalam hal ini penulis memberikan contoh di bagian kitchen department, bagaimana kitchen dalam pengaruh *standard recipe* dan presentasi menu terhadap kepuasan tamu di Hotel Aria Centra Surabaya.

Hotel Aria Centra Surabaya adalah salah satu hotel berbintang lima di Surabaya, selain menyediakan akomodasi juga menyediakan menu-menu makanan yang beragam, seperti *Indonesian food* dan *Chinese food*. Ada beberapa tipe penyajian salah satunya dengan *type a la carte* pasti memiliki rasa yang sangat lezat, namun bagaimana dengan rasa menu *buffet* yang selalu jadi incaran para tamu. Menu *buffet* sangat digemari oleh beberapa kalangan tamu karena mereka dapat memilih sendiri dan menyesuaikan porsinya sendiri. Namun dalam kenyataannya menu *buffet* dibuat dengan rasa yang tidak seperti menu *a la carte*, dengan adanya masalah tersebut, penulis mencoba untuk mencari permasalahan mengapa ada perbedaan. Dengan memperbaiki rasa pada menu *buffet*, pasti akan mendatangkan tamu lebih banyak lagi. Semakin banyak tamu makan di hotel tersebut tentu akan meningkatkan hotel itu sendiri.

Meningkatkan kualitas hidangan bukan sekedar tentang rasa yang enak, melainkan sebuah investasi pada pengalaman makan secara keseluruhan. Alasan utama mengapa peningkatan kualitas itu penting adalah kepuasan dan loyalitas, yaitu hidangan yang konsisten dan berkualitas tinggi menciptakan kesan mendalam. Pelanggan yang puas cenderung akan kembali lagi dan merekomendasikan tempat tersebut kepada orang lain. Lalu ada keamanan dan kesehatan pangan, yaitu kualitas juga mencakup aspek keamanan. Penggunaan bahan yang segar dan teknik memasak yang benar memastikan makanan tidak hanya lezat, tetapi juga aman dikonsumsi dan bergizi. Lalu ada daya saing dan nilai jual, yaitu dalam industri yang kompetitif, kualitas yang unggul menjadi pembeda utama. Hal ini memungkinkan

sebuah bisnis untuk memberikan harga yang sepadan dengan nilai (*value*) yang diterima pelanggan.

2. METODE PENELITIAN

Pada penelitian Tugas Akhir kali ini, metode yang digunakan adalah penelitian kualitatif. Menurut Rosyidah dan Rafiqah (2021:7), penelitian kualitatif berkaitan dengan fenomena kualitatif, yaitu fenomena yang berkaitan dengan atau melibatkan kualitas atau jenis. Sebagai contoh ketika kita tertarik untuk menyelidiki alasan perilaku manusia (yaitu mengapa orang berpikir atau melakukan hal-hal tertentu). Penelitian ini bertujuan untuk menemukan motif dan keinginan yang mendasarinya. Sedangkan jenis penelitian tugas akhir yang digunakan adalah jenis penelitian deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat pencandraan (deskripsi) mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian Sumadi (2003:76).

Sedangkan Menurut Sugiyono dalam buku Metode Penelitian, metode deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status sekelompok manusia, suatu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang. Tujuan dari penelitian deskriptif ini adalah untuk membuat deskripsi, gambaran, atau lukisan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang diselidiki.

Tempat Penelitian dilakukan di Hotel Aria Centra Surabaya yang terletak di Jalan TAIS Nasution No. 37 Embong Sawo, Kota Surabaya.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Tahapan penelitian dilakukan selama 6 bulan. Penelitian dilakukan dalam empat tahapan, yaitu: (1) Lembar observasi dan pembuatan *check list*, (2) Wawancara dengan pihak pihak yang terkait, (3) Membuat tabel pertanyaan. Sebagai berikut:

Pengambilan Data Wawancara

Wawancara dilakukan dengan Chef Hukik dan Chef Fian selaku Chef Hotel Aria Centra Surabaya yang dilakukan pada tanggal 05 Januari 2023. Wawancara yang dilakukan peneliti sudah mengacu kepada judul penelitian yang dibuat yaitu “Upaya Peningkatan Kualitas Hidangan Buffet Lunch di Hotel Aria Centra Surabaya”. Pertanyaan pertama tentang bagaimana peningkatan kualitas warna menu pada makanan. Pada saat proses memasak makanan, warna ada yang tidak sama, sehingga perlu memprosesnya lagi agar warna sama. Kedua tentang bagaimana tatanan makanan pada hidangan menu. Pada saat

tatanan makanan perlu adanya kebershan dan kerapian terutama adanya garnis yang membuat makanan tersebut terlihat indah. Ketiga tentang bagaimana tekstur makanan pada hidangan menu. Tekstur makanan ada yang terlalu lembak dan ada yang juga tidak terlalu lembek. Keempat tentang bagaimana rasa yang diperoleh pada makanan hidangan menu. Rasa pada hidangan makanan tersebut ada yang terlalu asin ada juga yang pas.

Pembahasan Hasil Wawancara

Dengan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Kualitas Hidangan *buffet lunch* telah melakukan sebuah proses peningkatan kualitas hidangan dari warna, tekstur, rasa hingga tatanan makanan, namun dalam proses tersebut masih ada yang belum sempurna dari makanan yang terlalu lembek, rasa pada hidangan makanan ada yang terlalu asin.

Pengambilan Data Observasi

Data ini diambil untuk mengetahui mengenai hidangan dan penyajian pada *buffet*

Tabel 1. Data Observasi.

No.	Objek Pengamatan	Keterangan		Penjabaran
		Ada	Tidak	
1.	Adanya garnish untuk mempercantik makanan	✓		
2.	Adanya makanan yang kurang matang		✓	
3.	Soal rasa Makanan yang kurang pas		✓	
4.	Adanya masakan makanan yang tidak sesuai		✓	
5.	Adanya warna makanan yang tidak sesuai		✓	
6.	Jumlah porsi tidak sesuai	✓		

Pembahasan Data Observasi

Dari data observasi dapat disimpulkan bahwa penyajian hidangan *buffet* ada yang belum memenuhi standar seperti jumlah porsi yang tidak sesuai. Yang lain seperti *garnish*, warna makanan sudah sesuai standar.

Daftar Pertanyaan

Tabel 2. Daftar Pertanyaan.

No	Pertanyaan	Keterangan
1.	Bagaimana peningkatan kualitas warna menu pada makanan?	Pada saat proses memasak makanan, warna ada yang tidak sama, sehingga perlu memprosesnya lagi agar warna sama
2.	Bagaimana tatanan makanan pada hidangan menu?	Pada saat tatanan makanan perlu adanya kebershan dan kerapian terutama adanya garnis yang membuat makanan tersebut terlihat indah
3.	Bagaimana tekstur makanan pada hidangan menu?	Tekstur makanan ada yang terlalu lembak dan ada yang juga tidak terlalu lembek
4.	Bagaimana rasa yang diperoleh pada makanan hidangan menu?	Rasa pada hidangan makanan tersebut ada yang terlalu asin ada juga yang pas

4. PENUTUP

Simpulan

Hidangan Harus memiliki rasa dan suhu yang sama baiknya bagi tamu yang datang pukul 12.00 maupun pukul 14.00. Penataan meja yang memiliki variasi ketinggian dan dekorasi yang relevan secara signifikan meningkatkan persepsi nilai (*received value*) di mata tamu. Kehadiran *live cooking station* memberikan jaminan kesegaran dan pengalaman personal bagi pengunjung.

Saran

Menerapkan *batch cooking* (memasak porsi kecil bertahap) untuk menjaga tekstur sayur dan protein tetap prima. Menggunakan peralatan modern seperti wadah keramik putih didalam *chafing dish* untuk kesan bersih dan mewah. Melakukan rotasi menu tematik mingguan agar tamu reguler (seperti pekerja kantor sekitar) tidak merasa bosan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi, S. (2003). *Pengertian peningkatan menurut ahli*.
- Akhmad, D. (2016). Mengenal lebih dekat restoran all you can eat: Analisis manajemen operasional. *Journal of Hotel & Business Management*.
- Danz. (2020). Dalam Devani, A., *Tugas akhir pelayanan buffet breakfast oleh pramusaji di hotel*.
- Elsavador, G. P. (2020). *Pengaruh food quality, service quality dan price terhadap kepuasan pelanggan di restoran*.
- Firdaus, W. A. (2023). Pelayanan lunch oleh waiter dan waitress pada Nusantara Restaurant di Ascent Premiere Hotel and Convention Malang. <https://doi.org/10.47134/pjpp.v1i1.1893>
- Gisslen, W. (2018). *Professional cooking*. John Wiley & Sons.
- Hamidah, S., & Komariah, K. (2018). *Resep & menu*. Deepublish.
- Julyanthry, J., Siagian, V., Asmeati, A., Hasibuan, A., & Simanullang, R. (2020). *Manajemen produksi dan operasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Kholifatun, I., & Nurcahyo, R. J. (2018). Sistem kerja storage dan purchasing departement terhadap kelangsungan operasional di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta. *Khasanah Ilmu - Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 9(1), 39–46. <https://doi.org/10.31294/khi.v9i1.3637>
- Marsum, W. A. (2005). *Restoran dan segala permasalahannya*. Andi Offset.
- Moleong, L. (2006). *Metodologi penelitian kualitatif*. Remaja Rosdakarya.
- Ninemeier, J. D. (2015). *Management of food and beverage operations*. American Hotel & Lodging Educational Institute.

- Nurhikmat, A., et al. (2011). Pengalengan makanan tradisional: Kajian pengalengan gudeg Wijilan Yogyakarta. Dalam *Prosiding Seminar Nasional Perteta*.
- Pandarangga, A. P., Purba, S., Purba, B., Pintauly, R. F., & Rahmadana, M. F. (2020). *Manajemen produksi dan operasi*. Yayasan Kita Menulis.
- Pemerintah Indonesia. (n.d.). *Analisis kebutuhan bahan slice fruit untuk buffet lunch di cold kitchen*.
- Rachmawati, I. (2022). *Analisis buffet service terhadap kepuasan tamu*.
- Radityana, et al. (2022). *Tugas akhir pelayanan Sunday lunch dengan buffet service*.
- Rosyidah, M., & Fijra, R. (2021). *Metode penelitian*. Deepublish.
- Sugiyono. (2014). *Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Suhardono, S. (2017). *Manajemen usaha jasa boga*.
- Walker, J. R. (2017). *The restaurant: From concept to operation*. John Wiley & Sons.