

SUMBER DAYA UNTUK MENJAGA KUALITAS HIDANGAN BANQUET PADA PRODUKSI MAKANAN DI GRIYA PERSADA HOTEL & RESORT BANDUNGAN

Nurul Inayah¹, Aura Rafa Hastin Azaria², Dewi Amalia Azzahra³, Aliya Fathi Madina⁴, Pande Made Natasha Lubna Zahra⁵, H. Bambang Sugeng Suryatna⁶
inayahnurul199@students.unnes.ac.id¹, aurfhazai4@students.unnes.ac.id²,
dewiamaliaazzahra05@students.unnes.ac.id³, aliyafathim@students.unnes.ac.id⁴,
natashalubna575@students.unnes.ac.id⁵, sugengs@mail.unnes.ac.id⁶

Universitas Negeri Semarang

ABSTRAK

Keberhasilan operasional produk Makanan dan Minuman (F&B) di hotel bintang 4 sangat bergantung pada manajemen produksi, khususnya saat menangani acara berskala besar (banquet). Studi ini bertujuan untuk menganalisis implementasi manajemen pengendalian mutu untuk hidangan perjamuan di Griya Persada Convention Hotel and Resort Bandungan menggunakan pendekatan 5M (People, Materials, Machines, Methods, dan Measurement). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan teknik pengumpulan data termasuk observasi partisipatif selama program magang (PRIGEL), wawancara dengan staf dapur, dan tinjauan dokumen (SOP Hotel). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sinergi antar stasiun (Hot Kitchen, Cold Kitchen, and Pastry) dikelola melalui struktur Banquet Event Order (BEO). Penggunaan bahan baku lokal dari Bandungan diintegrasikan dengan sistem rotasi First In First Out (FIFO). Kesimpulannya, manajemen 5M di Griya Persada Hotel telah terbukti efektif dalam mengurangi limbah makanan, menjaga akurasi rasa sesuai dengan Resep Standar, dan menjaga higiene makanan untuk kapasitas hingga 800 tamu.

Kata Kunci: Manajemen Produksi Makanan, Kualitas Makanan, Banquet, Pendekatan 5m, Hotel Griya Persada.

ABSTRACT

The operational success of Food and Beverage (F&B) products in a 4-star hotel depends heavily on production management, particularly when handling large-scale events (banquets). This study aims to analyze the implementation of quality control management for banquet dishes at the Griya Persada Convention Hotel and Resort Bandungan using the 5M approach (People, Materials, Machines, Methods, and Measurement). The research method used was descriptive qualitative, with data collection techniques including participatory observation during the internship program (PRIGEL), interviews with kitchen staff, and document review (Hotel SOP). The results show that synergy between stations (Hot Kitchen, Cold Kitchen, and Pastry) is managed through the Banquet Event Order Structure (BEO). The use of local raw materials from Bandungan is integrated with the First In First Out (FIFO) rotation system. In conclusion, the 5M management at the Griya Persada Hotel has proven effective in reducing food waste, maintaining taste accuracy according to the Standard Recipe, and maintaining food hygiene for a capacity of up to 800 guests.

Keywords: Food Production Management, Food Quality, Banquet, 5m Approach, Griya Persada Hotel.

PENDAHULUAN

Industri perhotelan modern saat ini telah mengalami pergeseran paradigma yang sangat signifikan. Fokus layanan perhotelan tidak lagi hanya terpaku pada penyediaan fasilitas akomodasi atau penyewaan kamar semata, melainkan telah berekspansi secara masif pada departemen Food and Beverage (F&B). Dalam struktur finansial hotel, departemen F&B seringkali mengambil peran krusial sebagai sumber pendapatan utama kedua. Bahkan, pada beberapa kasus hotel berfasilitas lengkap, pendapatan dari sektor kuliner ini dapat menyamai pendapatan dari room division. Terutama pada hotel berskala

bintang empat yang menawarkan dan mengelola fasilitas MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition), ekspektasi dan tuntutan tamu terhadap kualitas hidangan berada pada tingkat yang sangat tinggi. Tamu MICE umumnya merepresentasikan sebuah instansi, perusahaan besar, atau kelompok sosial tertentu. Oleh karena itu, kesalahan sekecil apa pun yang terjadi di dapur produksi (F&B Product)—baik berupa rasa yang hambar, suhu makanan yang tidak sesuai, hingga masalah higienitas—tidak hanya berdampak pada satu atau dua orang saja. Insiden tersebut dapat memengaruhi kepuasan ratusan tamu secara serentak dan pada akhirnya berujung pada komplain massal serta penurunan reputasi hotel secara drastis (Rahmawati & Susanto, 2023).

Sebagai salah satu representasi industri perhotelan bintang empat terkemuka di wilayah Kabupaten Semarang, Griya Persada Convention Hotel and Resort Bandungan memegang peranan penting sebagai destinasi utama penyelenggaraan berbagai acara berskala besar. Hotel ini secara konsisten menjadi pilihan tempat (venue) favorit untuk mengeliat kegiatan korporat, rapat instansi pemerintahan, hingga perayaan pernikahan bergengsi. Skala operasional hotel ini sangat masif, didukung oleh kapasitas akomodasi sebanyak 208 kamar dan fasilitas pendukung berupa 12 ruang pertemuan. Di antara ruang pertemuan tersebut, terdapat fasilitas unggulan seperti Argasoka Garden dan Maliawan Room yang dirancang untuk menampung tamu dengan kapasitas maksimal hingga 800 orang. Mengelola tamu dalam jumlah sebesar ini secara otomatis menuntut volume produksi makanan harian yang luar biasa besar. Proses pengolahan dan penyajian hidangan dalam porsi masif untuk waktu yang bersamaan ini dikenal dengan sistem banquet. Karakteristik operasional banquet memiliki perbedaan yang fundamental jika dibandingkan dengan pelayanan restoran bergaya *a la carte*, seperti yang diterapkan di Ramashinta Resto milik hotel. Pada sistem *a la carte*, makanan dimasak satu per satu (*cook to order*) berdasarkan pesanan tamu. Sebaliknya, operasional banquet menuntut tingkat presisi yang jauh lebih ketat; mencakup kecepatan layanan secara serentak, keseragaman cita rasa pada ratusan porsi, ketepatan retensi suhu agar makanan tetap prima, serta kerja sama tim lintas divisi yang sangat solid (Wibowo et al., 2024).

Namun, tingginya intensitas dan kompleksitas layanan banquet ini tidak terlepas dari berbagai risiko di lapangan. Kendala utama yang paling sering dialami dalam operasional banquet kitchen meliputi inkonsistensi rasa hidangan ketika diproduksi dalam kapasitas ratusan porsi. Selain itu, terdapat masalah fluktuasi biaya makanan (*food cost*) yang membengkak akibat tingginya tingkat limbah makanan (*food waste*) dari sisa pemotongan atau *over-production*. Ancaman krusial lainnya adalah risiko kontaminasi silang (*cross-contamination*) pada bahan pangan yang dipicu oleh padatnya lalu lintas staf dapur di tengah tekanan tenggat waktu penyajian (Hidayat & Sugiarto, 2022). Menyikapi tantangan-tantangan teknis tersebut, manajemen hotel diwajibkan untuk mengimplementasikan sistem pengendalian mutu yang sangat ketat. Pengawasan ini harus mencakup seluruh alur kerja kuliner secara komprehensif, dimulai dari tahap penerimaan bahan baku (*receiving*), proses penyimpanan, pengolahan di atas tungku, hingga tahap pendistribusian akhir saat hidangan disajikan di meja prasmanan.

Untuk membedah dan mengevaluasi efektivitas manajemen dapur tersebut, penelitian ini mengadopsi pendekatan analitis 5M, yakni Man (Manusia), Material (Bahan Baku), Machine (Mesin dan Peralatan), Method (Metode/SOP), dan Measurement (Pengukuran/Evaluasi Mutu). Kerangka kerja 5M pada awalnya merupakan pilar utama dalam pengendalian mutu industri manufaktur, namun kini telah diadaptasi secara luas ke dalam industri kuliner dan perhotelan. Pendekatan ini dipilih secara spesifik karena kemampuannya dalam menganalisis kinerja operasional secara detail. Unsur Man menyoroti kompetensi staf. Material berfokus pada kualitas dan rotasi bahan (*First In First*

Out). Machine mengevaluasi kesiapan alat masak industri. Method mencakup kepatuhan terhadap Standard Recipe dan Banquet Event Order (BEO). Terakhir, Measurement berkaitan dengan pengawasan akhir seperti food tasting. Kerangka ini diaplikasikan di seluruh stasiun inti Griya Persada, yaitu Hot Kitchen, Cold Kitchen, dan Pastry. Artikel ini bertujuan untuk mendeskripsikan serta menganalisis bagaimana Griya Persada Bandungan mengimplementasikan manajemen 5M dalam mempertahankan kualitas produk F&B-nya. Tulisan ini merupakan luaran akademik dari hasil observasi pada Praktik Kerja Lapangan (PRIGEL) mahasiswa Pendidikan Tata Boga Universitas Negeri Semarang.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen produksi dalam industri perhotelan modern, khususnya pada departemen Food and Beverage (F&B) Product, memiliki orientasi utama pada pencapaian tingkat efisiensi operasional tertinggi tanpa sedikit pun mengesampingkan atau mengorbankan konsistensi kualitas hidangan yang disajikan kepada tamu. Tantangan operasional yang paling krusial sering kali ditemukan dalam penyelenggaraan layanan banquet, di mana area dapur diwajibkan untuk mengakomodasi skala produksi yang sangat masif dalam satu waktu yang bersamaan. Menurut kajian empiris yang dilakukan oleh Wibowo et al. (2024), penyelenggaraan banquet berkapasitas besar menuntut lebih dari sekadar keahlian dasar memasak; ia memerlukan koordinasi tim lintas hierarki yang sangat presisi, ketepatan manajemen suhu retensi penyajian, serta jaminan mutlak terhadap keseragaman cita rasa pada ratusan porsi yang dihidangkan. Untuk mengurai dan mengelola kompleksitas operasional tingkat tinggi tersebut, kerangka kerja 5M (Man, Material, Machine, Method, Measurement) diadaptasi secara komprehensif. Pada mulanya, sistem 5M merupakan tulang punggung pengendalian mutu di sektor industri manufaktur berat. Namun, penerapannya kini direplikasi ke dalam industri perhotelan karena terbukti sangat efektif sebagai pisau analisis dalam membedah alur kerja dapur secara menyeluruh, memastikan setiap tahapan dari prapersediaan bahan hingga hidangan tersaji di meja tamu berjalan tanpa cacat.

Dalam membedah pilar pertama, yakni aspek Manusia (Man), operasional dapur hotel bintang empat sangat menekankan pada pembagian kerja terstruktur atau spesialisasi tugas harian. Sistem spesialisasi ini diwujudkan melalui fragmentasi area dapur ke dalam beberapa stasiun kerja yang independen namun saling terhubung, seperti hot kitchen (menangani pengolahan protein dan hidangan utama panas), cold kitchen (berfokus pada pengolahan makanan segar siap santap dan hidangan pembuka), serta pastry (bertanggung jawab atas presisi pembuatan hidangan penutup dan roti). Pembagian ini mutlak diperlukan untuk mencegah tumpang tindih beban kerja (workload) saat acara berlangsung. Hal ini selaras dengan temuan Ariyanti dan Supriadi (2022) yang menegaskan bahwa kepatuhan terhadap Standard Operating Procedure (SOP) oleh Sumber Daya Manusia (SDM) yang terampil dan terspesialisasi berbanding lurus dengan peningkatan rasio kepuasan tamu. Selanjutnya, pada pilar Bahan Baku (Material), efisiensi gudang penyimpanan sangat mengandalkan kedisiplinan sistem rotasi First In First Out (FIFO). Sistem ini memastikan bahan baku yang masuk lebih dulu wajib diproses lebih awal demi mencegah pembusukan biologis (spoilage). Di ranah pengadaan, Purwanti dan Kusuma (2023) memperluas wacana ini dengan menyatakan bahwa integrasi bahan pangan lokal ke dalam menu banquet memberikan dampak ganda: tidak hanya menstimulasi perputaran ekonomi agrikultur wilayah sekitar, tetapi juga secara teknis menjamin tingkat kesegaran bahan (freshness) yang optimal berkat terpankasnya panjang rantai pasok (supply chain) ekspedisi logistik.

Beralih pada pilar Peralatan (Machine), intervensi teknologi mutlak dibutuhkan. Penggunaan alat masak berskala industri, seperti combi oven, tilting pan, atau ruang pendingin raksasa (walk-in chiller), menjadi sangat krusial untuk mempertahankan pemerataan suhu saat mengeksekusi hidangan bervolume ratusan liter. Standar keamanan pangan dijaga secara ketat melalui kalibrasi mesin pendingin secara periodik, yang mengadopsi prinsip dasar Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) guna mengeluarkan makanan dari zona bahaya suhu (temperature danger zone) dan menghambat laju pertumbuhan bakteri mematikan. Konsep ini diperkuat oleh literatur Yuliana (2021) yang merumuskan bahwa penanganan mesin dan bahan baku bersertifikasi HACCP adalah fondasi fundamental keamanan pangan di hotel berskala resor. Sementara itu, sinkronisasi antara mesin dan manusia dikendalikan oleh pilar Metode (Method). Metode kerja dapur banquet dipandu oleh kepatuhan mutlak pada dokumen Standard Recipe (Resep Standar) dan Banquet Event Order (BEO). Rahmawati dan Susanto (2023) membuktikan secara statistik bahwa kedisiplinan staf dalam menerapkan standarisasi resep berkorelasi kuat dengan keberhasilan pengendalian biaya makanan (food cost control), meminimalisasi pemborosan porsi, dan menambal potensi kebocoran anggaran pada operasional yang kompleks.

Terakhir, sebagai benteng pertahanan kelayakan mutu, pilar Pengukuran (Measurement) memegang peran sebagai tahapan validasi final. Proses evaluasi ini dilakukan melalui serangkaian quality control (QC) berbasis pengujian organoleptik, yang diwujudkan dalam prosedur food tasting (uji cicip) oleh Executive Chef tepat sebelum armada pramusaji mendistribusikan hidangan ke banquet hall. Pemeriksaan ini tidak terbatas pada koreksi rasa, tetapi juga validasi tekstur dan estetika presentasi. Kajian Hidayat dan Sugiarto (2022) mengonfirmasi bahwa pengawasan mutu berkesinambungan melalui instrumen 5M ini terbukti efektif dalam mereduksi risiko insiden kontaminasi silang (cross-contamination) serta menekan lonjakan fluktuasi biaya operasional akibat limbah makanan (food waste). Berpijak pada sintesis berbagai literatur terdahulu tersebut, penelitian ini memposisikan diri untuk menguji dan memperkuat teori manajemen dapur melalui studi kasus mendalam di Griya Persada Hotel and Resort Bandung. Fokus pembeda dari penelitian ini diarahkan pada analisis detail mengenai sinkronisasi interaksi kelima elemen 5M dalam merespons tekanan ritme kerja bervolume ekstrem, khususnya ketika fasilitas banquet hotel dituntut menjaga kesempurnaan hidangan bagi 800 tamu secara serentak.

METODE PENELITIAN

a. Jenis Penelitian

Penelitian ini dirancang dengan menerapkan metode kualitatif deskriptif. Pemilihan pendekatan kualitatif didasarkan pada karakteristik permasalahan yang diteliti, di mana peneliti berupaya memahami fenomena manajerial dan operasional di dapur perhotelan secara mendalam, holistik, dan natural tanpa melakukan manipulasi variabel. Sesuai dengan pandangan Sugiyono (2022), metode kualitatif deskriptif merupakan instrumen yang sangat relevan untuk membedah fakta empiris di lapangan, memetakan interaksi sosial antarstaf, serta mengevaluasi efektivitas implementasi instruksi kerja. Dalam konteks operasional industri hospitality, pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk tidak sekadar melihat hasil akhir kualitas hidangan, melainkan menelusuri proses "bagaimana" dan "mengapa" sebuah keputusan teknis diambil ketika dapur berada di bawah tekanan produksi pesanan banquet berskala raksasa (Sari & Putra, 2023).

Untuk memperoleh data yang komprehensif, valid, dan kredibel, pengumpulan data dilakukan melalui proses triangulasi teknik yang mencakup tiga metode utama. Pertama, Observasi Partisipatif. Dalam tahap ini, peneliti tidak bertindak sebagai pengamat pasif dari

luar, melainkan melebur secara langsung ke dalam ritme produksi harian dengan kapasitas sebagai mahasiswa magang (Praktik Kerja Lapangan/PRIGEL). Keterlibatan aktif ini memungkinkan peneliti untuk mengamati secara nyata dinamika persiapan awal (*mise en place*), metode masak, alur plating, hingga kedisiplinan staf dalam menjaga standar sanitasi. Kedua, Wawancara Semi-Terstruktur. Metode ini dinilai paling efektif bagi praktisi kuliner yang memiliki mobilitas tinggi. Peneliti melakukan dialog mendalam (*in-depth interview*) dengan Executive Chef, Chef de Partie (CDP), staf (Commis), hingga daily worker. Topik wawancara difokuskan pada kendala operasional harian, manajemen stres saat melayani ratusan tamu, dan strategi meminimalisasi limbah makanan. Ketiga, Studi Dokumen. Peneliti melakukan telaah kritis terhadap instrumen manajerial tertulis milik hotel, mencakup dokumen Banquet Event Order (BEO), formulir Standard Recipe, logbook mutasi bahan baku (Sistem FIFO), dan buku catatan kendali suhu chiller/freezer harian. Seluruh instrumen data tersebut kemudian dianalisis menggunakan model analisis interaktif (reduksi data, penyajian data berdasarkan kerangka 5M, dan penarikan kesimpulan) untuk menjamin keabsahan evaluasi pengendalian mutu hidangan banquet hotel.

b. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini mengambil lokus di Departemen Food and Beverage (F&B) Product pada Griya Persada Convention Hotel and Resort Bandungan, Kabupaten Semarang. Penentuan lokasi ini bersifat purposif dan sangat representatif karena Griya Persada berstatus sebagai hotel resor bintang empat unggulan yang dilengkapi fasilitas MICE (Meeting, Incentive, Convention, and Exhibition) berskala masif, dengan daya tampung maksimal mencapai 800 tamu dalam satu waktu. Tingginya frekuensi penyelenggaraan acara korporat, instansi pemerintahan, hingga perayaan pernikahan di lokasi ini menjadikannya laboratorium observasi yang sempurna untuk menguji ketahanan manajemen pengolahan makanan dalam porsi besar. Waktu pelaksanaan penelitian diintegrasikan secara penuh dengan jadwal program PRIGEL mahasiswa program studi Pendidikan Tata Boga Universitas Negeri Semarang. Durasi pelaksanaan observasi lapangan yang berlangsung selama beberapa bulan ini memberikan keuntungan strategis, karena peneliti dapat merekam fluktuasi kinerja dan dinamika koordinasi dapur baik pada situasi normal (*low season*) maupun saat hotel menghadapi lonjakan okupansi di akhir pekan (*peak season*). Pengamatan spesifik dibatasi pada tiga stasiun penggerak sentral, yaitu Hot Kitchen, Cold Kitchen (Garde Manger), dan area Pastry and Bakery.

c. Subjek Objek Penelitian

Penentuan informan dalam studi kualitatif ini menggunakan teknik purposive sampling, di mana subjek dipilih berdasarkan otoritas dan keterlibatan langsung mereka terhadap fenomena manajerial yang dikaji. Subjek utama meliputi personel kunci dalam struktur dapur F&B, yakni Executive Chef selaku pemegang otoritas tertinggi pengawas mutu dan biaya makanan, Chef de Partie (CDP) sebagai kepala stasiun yang memimpin jalannya eksekusi resep di areanya masing-masing, staf dapur reguler, hingga tenaga perbantuan (*daily worker*) yang memegang peranan vital dalam percepatan produksi fisik. Sementara itu, yang menjadi objek penelitian atau fokus material kajian adalah keseluruhan alur proses manajemen produksi makanan dan efektivitas implementasi pengendalian mutu hidangan banquet. Objek operasional ini dibedah secara komprehensif menggunakan parameter kerangka manajemen 5M, yang mencakup manajemen SDM dapur (Man), kelancaran rantai pasok dan rotasi bahan baku (Material), pemanfaatan dan sanitasi perangkat masak industri (Machine), kepatuhan terhadap dokumen SOP dan BEO (Method), serta standar kalibrasi kualitas hidangan sebelum disajikan ke hadapan tamu (Measurement).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi manajemen produksi di Griya Persada Hotel & Resort Bandungan berfokus pada sinkronisasi antara volume produksi yang besar dengan standar kualitas bintang 4. Berikut adalah analisis mendalam menggunakan pendekatan 5M:

1) Man (Manusia)

Faktor manusia merupakan penggerak utama dalam operasional dapur. Di Griya Persada sendiri, pengelolaan SDM dilakukan melalui:

a) Pembagian Stasiun Kerja Operasional banquet kitchen dibagi menjadi empat bagian spesifik, yaitu:

1. Hot kitchen, menangani hidangan utama seperti bubur opak (kuliner khas Bandungan), nasi glewo (nasi tradisional Jawa dengan sambal goreng khas), lontong tetelan yang kaya rempah, dll.
2. Cold kitchen, mengelola hidangan segar dan minuman tradisional salah satunya wedang tahu yang terdiri dari kembang tahu lembut, potongan roti tawar, kacang tanah oven, dan kuah jahe manis yang menghangatkan.
3. Pastry kitchen, dan bertanggung jawab atas bread, assorted cake, kudapan tradisional seperti carabikang, bubur manis (bubur kacang hijau, bubur ketan hitam, bubur sumsum, dan bubur mutiara yang disajikan dengan santan serta kuah kinca), gandos (versi Jawa dari kue bandros), dll.
4. Butcher, penyiapan dan pemotongan bahan baku protein hewani seperti daging sapi, tetelan, ayam, ikan, atau olahannya (sisis).

b) Komunikasi Lintas Bagian

Koordinasi antar staf (mulai dari executive chef hingga daily worker) dipandu oleh dokumen Banquet Event Order (BEO) agar seluruh tim memahami target jumlah tamu dan waktu penyajian.

c) Pelibatan On the Job Training (OJT)

Program OJT ini diikuti oleh peserta dari berbagai jenjang pendidikan, mulai dari SMK, LKP, hingga perguruan tinggi. Kehadiran mereka dapat membantu pemenuhan kuota tenaga kerja saat hotel menghadapi peak season atau acara besar hingga 800 tamu.

2) Material (Bahan Baku)

Pengendalian bahan baku sangat krusial untuk mencegah fluktuasi biaya dan menjaga kesegaran hidangan.

a. Pemanfaatan Bahan Lokal

Hotel mengintegrasikan bahan pangan lokal dari wilayah Bandungan. Hal ini tidak hanya mendukung ekonomi lokal tetapi juga menjamin rantai pasok yang lebih pendek sehingga bahan tetap segar. Contohnya penggunaan produk khas Bandungan seperti tahu serasi, kerupuk opak untuk kondimen utama bubur opak, serabi Bandungan, getuk crispy, gemblong cotot, dll.

b. Sistem Rotasi FIFO

Dalam menjaga kualitasnya, hotel ini menerapkan sistem First In First Out (FIFO) pada area penyimpanan. Bahan yang masuk lebih awal harus digunakan terlebih dahulu untuk menghindari risiko pembusukan atau kadaluwarsa seperti santan dan kelapa parut yang banyak digunakan dalam menu gandos dan lontong tetelan.

3) Machine (Mesin dan Peralatan)

Peralatan yang memadai mendukung efisiensi produksi dalam jumlah besar (banquet).

a. Kapasitas Produksi

Penggunaan alat masak skala industri di kitchen memungkinkan pengolahan nasi glewo dan lontong tetelan dalam porsi besar tanpa mengurangi konsistensi suhu penyajian.

b. Pemantauan Suhu

Kualitas bahan baku sensitif dijaga melalui pengecekan secara rutin suhu chiller dan freezer untuk mencegah pertumbuhan bakteri sesuai standar HACCP. Hal ini sangat penting untuk bahan baku sensitif seperti kembang tahu pada wedang tahu agar tidak mudah asam serta santan yang digunakan pada bubur manis, gandos, dan lontong tetelan agar tetap segar dan tidak pecah sebelum disajikan.

4) Method (Metode)

Metode kerja yang terstandarisasi menjadi kunci keseragaman rasa hidangan banquet.

a. Standard Recipe

Penggunaan resep standar di setiap stasiun (terutama di Pastry dan Hot Kitchen) memastikan bahwa rasa makanan tetap konsisten meskipun dimasak oleh orang yang berbeda atau dalam waktu yang berbeda. Resep standar memastikan rasa carabikang tetap otentik, memiliki gradasi warna yang cerah, berbentuk mekar serta menjaga cita rasa rempah pada sambal glewo di menu nasi glewo agar tetap memiliki sensasi pedas nikmat meskipun dimasak dalam jumlah ratusan porsi.

b. Alur Kerja BEO

Dokumen BEO berfungsi sebagai instruksi kerja operasional yang merinci menu, jumlah porsi, hingga permintaan khusus tamu, sehingga meminimalisir kesalahan komunikasi antar stasiun.

5) Measurement (Pengukuran dan Pengendalian)

Tahap akhir manajemen adalah memastikan output sesuai dengan ekspektasi kualitas.

a. Quality Control

Dilakukan pengecekan rasa (food tasting) oleh Chef de Partie atau Executive Chef sebelum hidangan seperti lontong tetelan atau hidangan lainnya dikirim ke area banquet untuk memastikan akurasi bumbu rasa dan menjamin kelembutan daging.

b. Pengendalian Limbah

Dengan manajemen 5M yang ketat, hotel berhasil mengurangi tingkat food waste atau limbah makanan yang sering menjadi masalah pada layanan banquet.

c. Standar Higiene

Penerapan standar CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment) memastikan menu seperti bubur opak yang disajikan dengan sayuran tetap aman dari risiko kontaminasi silang.

Berdasarkan hasil penelitian, kegiatan produksi dalam jumlah besar hingga ratusan porsi dalam satu waktu membutuhkan koordinasi yang sangat terstruktur antar bagian. Pada saat peak season, tingginya beban kerja dapat memengaruhi kinerja tenaga kerja sekaligus konsistensi kualitas produk, sehingga diperlukan sistem pengendalian yang lebih fleksibel dan mampu menyesuaikan dengan kondisi operasional. Pengawasan optimal dari setiap penganggung jawab stasiun diperlukan agar distribusi makanan seperti bubur manis atau gandos tetap berjalan sesuai standar operasional.

Di samping itu, tingginya kompleksitas produksi dalam skala besar juga menuntut kesiapan sumber daya manusia yang tidak hanya memiliki keterampilan teknis, tetapi juga mampu bekerja secara efektif di bawah tekanan. Kurangnya koordinasi, terutama ketika waktu penyajian berlangsung bersamaan, berpotensi menyebabkan keterlambatan distribusi makanan serta ketidaksesuaian dalam standar penyajian. Oleh karena itu, diperlukan pengawasan yang lebih optimal dari setiap penanggung jawab di masing-masing stasiun agar seluruh proses produksi tetap berjalan sesuai dengan standar operasional yang telah ditetapkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis penerapan pendekatan 5M (Man, Material, Machine, Method, Measurement) di Departemen Food and Beverage Product Griya Persada Convention Hotel and Resort Bandung, dapat disimpulkan bahwa hotel bintang 4 ini berhasil mengelola produksi makanan skala besar (banquet) untuk mendukung fasilitas MICE dengan volume tamu mencapai 800 orang. Keberhasilan tersebut didukung oleh:

- 1) Faktor Manusia (Man): Pembagian stasiun kerja yang spesifik (hot kitchen, cold kitchen, pastry, butcher), koordinasi lintas bagian melalui dokumen Banquet Event Order (BEO), serta pemanfaatan program On the Job Training untuk memenuhi kebutuhan tenaga kerja saat puncak acara.
- 2) Faktor Material: Penggunaan bahan baku lokal segar dari Bandung yang memperpendek rantai pasok, serta penerapan sistem First In First Out (FIFO) untuk mencegah pembusukan dan mengurangi limbah makanan.
- 3) Faktor Mesin (Machine): Pemanfaatan alat masak skala industri dan pemantauan suhu chiller/freezer secara rutin sesuai standar HACCP untuk menjaga kualitas dan keamanan pangan.
- 4) Faktor Metode (Method): Standarisasi resep (standard recipe) di setiap stasiun serta alur kerja berbasis BEO yang meminimalkan kesalahan komunikasi dan memastikan keseragaman rasa.
- 5) Faktor Pengukuran (Measurement): Pelaksanaan quality control melalui food tasting oleh chef sebelum hidangan disajikan, pengendalian limbah makanan, serta penerapan standar CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment) untuk mencegah kontaminasi silang.

Secara keseluruhan, implementasi manajemen 5M yang terintegrasi mampu mengatasi masalah umum banquet seperti inkonsistensi rasa, fluktuasi biaya akibat limbah, serta risiko kontaminasi. Dengan demikian, Griya Persada Convention Hotel and Resort Bandung dapat mempertahankan kualitas produk Food and Beverage sesuai standar bintang 4, sekaligus mendukung reputasi hotel di tengah volume produksi harian yang sangat besar.

DAFTAR PUSTAKA

- Ariyanti, N., & Supriadi, B. (2022). Penerapan Standard Operational Procedure (SOP) Food & Beverage Product untuk Meningkatkan Kepuasan Tamu di Hotel Berbintang. *Jurnal Inovasi Pariwisata dan Hospitality*, 2(1), 45-56.
- Hidayat, R., & Sugiarto, A. (2022). Analisis Pengendalian Mutu Makanan Menggunakan Pendekatan 5M pada Departemen Food and Beverage di Industri Perhotelan. *Jurnal Manajemen Perhotelan Indonesia*, 5(2), 112-120.
- Kementerian Pariwisata dan Ekonomi Kreatif RI. (2021). *Standar Usaha Hotel Bintang 4 dan CHSE (Cleanliness, Health, Safety, and Environment Sustainability)*. Jakarta: Kemenparekraf.
- Purwanti, S., & Kusuma, A. R. (2023). Integrasi Bahan Pangan Lokal dalam Menu Table D'Hote dan Banquet: Studi Kasus di Hotel Wilayah Jawa Tengah. *Food Science and Culinary Education Journal (FSCEJ)*, 12(1), 22-30.
- Rahmawati, E., & Susanto, D. (2023). Pengaruh Standardisasi Resep (Standard Recipe) terhadap Food Cost Control pada Departemen Pastry Hotel Bintang Empat. *Jurnal Vokasi Ilmu Pariwisata (JUVIP)*, 3(1), 18-27.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wibowo, T., Santoso, B., & Setiawan, H. (2024). Optimalisasi Banquet Event Order (BEO) sebagai Alat Komunikasi Lintas Departemen dalam Menunjang Kesuksesan Event MICE. *Jurnal Pariwisata Terapan*, 8(1), 99-110.
- Yuliana, A. (2021). Penerapan Sistem Hazard Analysis Critical Control Point (HACCP) pada Penanganan Bahan Baku Dapur di Hotel Resort. *Jurnal Gizi dan Kuliner*, 4(2), 67-75.