

## Persepsi *F&B Product* Terhadap Pengawasan Mutu Makanan dan Minuman di Hotel Alam KulKul *Boutique Resort* Kuta-Bali

Margaretta Andini Nugroho

*margarettaandinugraha@yahoo.co.id*

### **Abstract**

*This study aimed at finding food and beverages quality control procedures in purchasing, receiving, and stores section and find out the F & B's perception of the quality control of food and beverages products by purchasing, receiving, and stores section. The result of the research shows that the quality control procedures are carried out by purchasing and receiving is quite appropriate with the operational standards specified, as for the food control procedures by the store the result was good. Solution based is the purchasing must do more quality control on groceries, the receiving must do increase knowledge of the quality standards of food, and the store must do repair of storage space to keep the temperature and humidity.*

**Keywords :** *Perception, F & B Product, Food and Beverages Quality Control*

### **Abstrak**

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui prosedur pengawasan mutu makanan dan minuman di *purchasing, receiving, dan store section* serta mengetahui persepsi *F&B product* terhadap pengawasan mutu makanan oleh *purchasing, receiving, dan store section*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengawasan mutu yang dilakukan oleh *purchasing* dan *receiving* adalah cukup sesuai dengan standar operasional yang ditentukan. Sedangkan untuk prosedur pengawasan makanan oleh *store* hasilnya adalah baik. Berdasarkan hasil penelitian maka pihak *purchasing* harus lebih sering melakukan *quality control* pada bahan makanan, sedangkan pada *receiving* lebih ditingkatkan pengetahuannya terhadap standar kualitas tentang makanan, dan pada *store* harus memperbaiki ruang penyimpanan untuk menjaga suhu dan kelembabannya.

**Kata Kunci :** *Persepsi, F&B Product, Pengawasan Mutu Makanan*

### **Pendahuluan**

Perkembangan pariwisata yang pesat diiringi dengan berkembangnya industri sarana dan prasarana. Industri sarana akomodasi perhotelan dipandang sebagai sarana pokok kepariwisataan yang terpesat perkembangannya, hal ini karena hotel merupakan salah satu sarana penting

yang menunjang aktifitas kepariwisataan secara langsung dalam penyediaan jasa penginapan, makan dan minum serta fasilitas lain yang memberikan kepuasan bagi setiap wisatawan yang akan berkunjung ke Bali. Kuta adalah salah satu daerah yang terkenal di Bali sebagai daerah pariwisata nasional dan internasional,

dimana sarana perhotelannya sangat banyak baik dari hotel melati hingga hotel berbintang, mereka bersaing untuk menjangkau wisatawan. Salah satunya adalah Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* Kuta - Bali yang merupakan hotel berbintang 4 (empat) di kawasan Jalan Pantai Kuta – Legian - Bali. Hotel ini mampu bersaing dalam memberikan pelayanan terhadap wisatawan yang berkunjung ke kawasan pariwisata Kuta, salah satu cara yang dilakukan adalah memenuhi kebutuhan tamu dengan memberikan produk – produk yang berkualitas.

*Purchasing* adalah salah satu *section* dalam *Accounting departement* di Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* Kuta – Bali yang memiliki fungsi pembelian yang dianggap sebagai bagian yang paling penting dan berpengaruh karena mempunyai tanggung jawab untuk memenuhi semua kebutuhan yang dibutuhkan oleh tamu, oleh karena itu menurut Revino (2006) menjelaskan bahwa: ” *purchasing* harus mampu memberikan produk dengan kuantitas dan kualitas yang tepat”. Fungsi pembelian ini

tidak hanya untuk pengadaan material saja tetapi juga termasuk dalam pengadaan bahan makanan dan minuman, dimana produk – produk makanan dan minuman merupakan hal utama yang dikonsumsi oleh tamu, oleh karena itu *purchasing* harus mampu mendapatkan bahan makanan dan minuman dengan kualitas terbaik agar *F&B departement* dapat mengolah bahan makanan dan minuman dengan baik pula. Untuk mendapatkan bahan yang terbaik, *purchasing* harus mampu membeli produk dengan mutu dan kualitas bagus sesuai standar spesifikasi yang ditentukan hotel. Pada kenyataannya seringkali *receiving* sebagai *section* penerimaan barang, menerima barang dengan mutu dan kualitas tidak sesuai standar dan spesifikasi hotel, terutama untuk bahan makanan. Hal ini mengharuskan *purchasing* harus keluar hotel untuk membeli bahan makanan yang tidak sesuai standar. Pada Tabel berikut terlihat jumlah *purchasing* melakukan pembelian bahan makanan keluar hotel yang dapat dilihat sebagai berikut :

**Tabel 1. Jumlah Pembelian Bahan Makanan keluar oleh Staf *Purchasing* Pada Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* Kuta Bali Periode Bulan November 2011 – April 2012**

Periode	Jumlah pembelian keluar	Total
November	32	35
Desember	51	67
Januari	45	49
Februari	47	50
Maret	41	49
April	49	54

Sumber : *Receiving Section* Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* Kuta - Bali, Bulan November 2011 – April 2012

Berdasarkan tabel dapat dilihat bahwa *purchasing* sering melakukan pembelian bahan makanan. Hal ini disebabkan karena keluhan pihak *kitchen*, terutama *sous chef* ke *receiving section* kemudian dilaporkan ke *purchasing section* yang disebabkan karena bahan makanan seperti, sayuran, buah, daging, dan makanan dalam kemasan tidak sesuai dengan standar hotel dengan kata lain tidak layak pakai seperti busuk, jangka waktu makanan kemasan sudah berlalu, warna tidak segar, selain itu jangka waktu pemakaian produk yang dibeli pun kurang diperhatikan, sehingga ada produk-produk yang dibeli padahal jangka waktu pemakaiannya hanya tiga bulan atau bahkan sudah mendekati tanggal kadaluarsa. Adanya permasalahan tersebut mengakibatkan proses pengolahan makanan terlambat apalagi jika stok makanan yang dibutuhkan habis sehingga harus menunggu *purchasing* untuk membelikan makanan yang rusak, hal ini tentu menyebabkan proses penyajian makanan oleh *kitchen* pada tamu pun juga berpengaruh. Selain permasalahan tersebut, juga ditemukan masalah pada bagian *store* dikarenakan terdapat bahan makanan yang rusak, hal ini karena adanya tikus di bagian penyimpanan sehingga banyak kemasan bahan makanan yang rusak dan terbuka sehingga tidak layak pakai lagi ditambah kondisi ruangan penyimpanan yang lembab tanpa ventilasi, sehingga ada kemasan makanan yang basah dan berjamur.

Hal ini menyebabkan pihak *kitchen* tidak mau menggunakan bahan makanan yang rusak tersebut.

Berdasarkan permasalahan yang terjadi di *purchasing*, *receiving*, dan *store section*, maka dilakukan suatu penelitian tentang persepsi *F&B product* terhadap pengawasan mutu yang dilakukan oleh *purchasing*, *receiving* dan *store section*, yang diharapkan nantinya dapat diketahui apa saja kekurangan yang terjadi dalam pelaksanaan pengawasan mutu. Selanjutnya data tersebut akan dijadikan bahan perbaikan untuk melakukan pelaksanaan pengawasan mutu yang lebih baik lagi oleh *purchasing*, *receiving* dan *store section*.

## Metode

Penelitian ini dilaksanakan di Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* yang berlokasi di Jalan Pantai Kuta - Legian - Bali yang merupakan salah satu hotel bintang 4 di kawasan wisata Kuta. Alasan dipilihnya Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* Kuta - Bali ini sebagai lokasi penelitian dikarenakan adanya keluhan dari *F&B departement* kepada *purchasing*, *receiving*, dan *store section* di Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* Kuta Bali akan seringnya bahan makanan dan minuman yang datang dalam kondisi rusak atau tidak sesuai standar.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif yang meliputi sejarah Alam Kulkul *Boutique Resort* Kuta - Bali, tentang *F&B departement*, tahapan

pelaksanaan, fungsi, tujuan dan tugas *purchasing*, *receiving* dan *store section*, dan data kuantitati yang meliputi jumlah wisatawan yang datang ke Pulau bali dan jumlah wisatawan yang menginap di Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* Kuta – Bali. Sumber data yang digunakan berasal dari data primer yang bersumber dari staf *purchasing*, staf *receiving*, staf *store* dan *food and beverages departement*. Sedangkan data sekunder terdiri dari penjelasan hotel dan sistem pengawasan mutu makanan dan minuman. Untuk melengkapi data dalam penelitian ini digunakan metode observasi, wawancara berstruktur, kuisioner dan studi kepustakaan.

Observasi dilakukan dengan mengetahui gambaran umum lokasi Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort*, Aksesibilitas, Fasilitas dan juga pengelolaannya. Kemudian wawancara dilakukan kepada *purchasing staff*, *receiving staff*, *store staff* dan *F&B Manager* untuk mengetahui proses pengelolaan makanan, dimana kegiatan wawancara

ini ditunjang dengan menggunakan alat kuisioner untuk mendapatkan persepsi dari section tersebut. Menurut John M. Echols dan Shadly dalam Sri Widari (2001) mengemukakan bahwa : “Persepsi adalah penglihatan, tanggapan, daya memahami atau menanggapi sesuatu”. Oleh karena itu kuisioner dibagikan kepada Informan atau sampel dari seluruh staf di *F&B product* yang berjumlah 18 orang, terdiri dari *eksekutif chef* 1 orang, *sous chef* 1 orang, *main kitchen* 8 orang, *gardemanger* 3 orang, *pastry & bakery* 2 orang, dan *steward* 3 orang, tujuan dari kuisioner ini adalah untuk mengetahui Persepsi atau pandangan atau penilaian seluruh staf *F&B product* yang menggunakan bahan makanan dan minuman yang diadakan oleh *purchasing*, diterima oleh *receiving*, dan disimpan oleh *store*. Adapun parameter yang digunakan untuk menilai pengawasan mutu makanan dan minuman melalui persepsi yang diberikan F&B department yakni melalui variabel dan indikator yang meliputi:

**Tabel 2. Variabel dan Indikator Persepsi F&B Product terhadap Pengawasan Mutu Makanan dan Minuman oleh Purchasing, Receiving, dan Store Section di Hotel Alam Kulkul Boutique Resort Kuta Bali**

No	Section	Variabel	Indikator
A	<i>Purchasing</i>	1. Membeli barang dengan label yang jelas	a. tercantum merek produk dan tanggal kadaluarsa
			b. terdaftar dalam departemen kesehatan
		2. Membeli barang dengan kemasan yang baik	a. tidak terdapat bau yang tidak sedap
			b. tidak terjadi perubahan warna, rasa, dan bentuk
		3. Membeli barang dengan	a. masih bersegel atau tidak bocor atau

		bentuk fisik yang baik	tidak sobek
			b. tidak berkarat
		4. Membeli barang dengan ukuran produk yang sesuai	a. berat produk sesuai
			b. spesifikasi kualitas produk sesuai
		5. Membeli produk dengan keaslian yang terjamin	a. tercantum kode MD untuk label ekspor
			b. tercantum kode ML untuk label impor
		6. Membeli sayuran dengan kualitas yang baik	a. daun masih segar dan tidak sobek (utuh)
			b. dalam keadaan bersih dari kotoran
		7. Membeli buah dengan kualitas yang baik	a. dalam keadaan baik (tidak berlubang dan busuk)
			b. dalam keadaan bersih dan segar
		8. Membeli daging dengan kualitas yang baik	a. daging dalam kondisi yang bingkas
			b. daging mempunyai bau yang segar dan khas
B.	<i>Receiving</i>	1. Prosedur penerimaan barang	a. Mencocokkan data dalam surat jalan dengan barang yang diterima
			b. Memeriksa standar kualitas produk sesuai dengan standar kitchen
			c. Memeriksa kuantitas produk sesuai kebutuhan kitchen
			d. Mengembalikan barang yang tidak sesuai kualitas dan kuantitas pada supplier
			e. Memindahkan barang yang datang langsung ke ruang penyimpanan
C.	<i>Store</i>	1. Prosedur penyimpanan dan penggunaan barang	a. Melakukan perputaran produk agar barang yang disimpan terjaga kualitasnya
			b. Memperhatikan suhu, ventilasi dan kelembapan tempat penyimpanan untuk menjaga kualitas barang
			c. Menjaga kebersihan tempat penyimpanan barang
			d. Melakukan penyimpanan yang tepat dengan jenis barangnya
			e. Melakukan inventaris barang

Teknik analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dan analisa skala likert. Dimana skala likert digunakan untuk menilai kuisioner

yang dibagikan berdasarkan table diatas, dengan criteria sangat baik dengan skor 5 (4,21-5,00), baik dengan skor 4(3,41-4,20), cukup baik

dengan skor 3 (2,61 – 3,40), kurang baik dengan skor 2 (1,81 – 2,60) dan sangat kurang baik dengan skor 1 (1,00 – 1,80). (Kusmayadi & Endar, 2000)

### Hasil dan Pembahasan

Hotel Alam Kulkul Boutique Resort Kuta Bali selain menjual jasa penyediaan kamar juga memiliki restoran untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang menginap, restoran yang ada di hotel ini berjumlah 3 buah yaitu Bunga Kelapa *Restaurant*, Veranda Bar & Pool Bar, dan Papa's Café *Restaurant*. Bunga Kelapa *Restaurant* merupakan restoran berkapasitas 50 yang menyajikan *buffet breakfast, a'la carte menu, Indonesia food, Balinese food, Mediterranean, Mexican food* dan *Melayu food*. Veranda Bar & Pool Bar terletak di lantai 2 *lobby* hotel sehingga pelanggan bisa menyantap makanan dengan menikmati keindahan pantai Legian, restoran ini menyajikan berbagai macam minuman dan *snack*. Sedangkan Papa's Café *Restaurant* menyediakan khusus *Italian Food* dan berbagai macam minuman dan makanan ringan lainnya.

Bagian yang bertugas dalam menyediakan makanan dan minuman di restoran tersebut adalah *F&B Product* yang merupakan bagian dari *F&B departement*. Menurut Sihite (2000) *food and beverage product* adalah "salah satu *section* yang bertanggung jawab menyiapkan, membuat, dan mengolah makanan sesuai dengan pesanan tamu". *F&B product* harus sangat teliti dalam

menyediakan makanan dan minuman bagi tamu agar tidak mengecewakan, oleh karena itu bahan makanan dan minuman yang diolah harus memiliki kualitas yang baik sesuai standar yang diberikan oleh hotel, yaitu dengan cara melakukan pengawasan mutu makanan dan minuman sesuai SOP (standar operasional pelayanan). Pengawasan mutu menurut Supriyanto (2000) adalah: "suatu aktifitas pengendalian material yang bertujuan untuk mengetahui secara actual agar sesuai dengan kondisi yang ditetapkan pada saat perencanaan. Proses kontrol mencakup proses penerimaan dan inspeksi penerimaan". Pelaksanaan pengawasan mutu makanan dan minuman ini dimulai dari proses pembelian (*purchasing*), penerimaan (*receiving*), dan penyimpanan (*store*). Briggs (2000) mengatakan bahwa: "*purchasing* di dalam sebuah industri *catering* dikenal sebagai *engine room* (ruang mesin) sebuah dapur, dan seperti julukannya memiliki peran yang sangat vital dalam sebuah dapur". Pemesanan dan penyediaan barang yang tepat berjalan seiring dengan pengadaan konsistensi dan layanan yang berkualitas tinggi dalam sebuah industri *catering*, dimana berarti sebuah bisnis yang menguntungkan. Menurut Supriyanto (2000) *receiving* adalah: "*section* yang berada didalam departemen *purchasing*, yang bertugas untuk menerima material-material yang dibeli oleh departemen *purchasing*". Sedangkan Bernard Davis & Sally Stone (2001) mengatakan bahwa *store* atau ruang penyimpanan adalah

tempat menyimpan barang – barang persediaan keperluan operasional atau hotel.

Pelaksanaan SOP pengawasan mutu makanan dan minuman oleh *purchasing* dimulai dari pemberian *market list* yang berisi tentang jenis dan jumlah bahan makanan dan minuman yang akan di order, pembuatan *market list* dilakukan oleh *executive chef*, kemudian *purchasing* memesan barang dengan standar kualitas barang yang sudah ditetapkan sebelumnya oleh *kitchen* dan hotel. Standar Kualitas barang untuk *Groceries* yaitu harus membeli barang dengan label yang jelas (tercantum merek produk, tanggal kadaluarsa dan terdaftar dalam departemen kesehatan), kemasannya baik (tidak terdapat bau yang tidak sedap dan tidak terjadi perubahan warna, rasa, dan bentuk), bentuk fisiknya baik (masih bersegel atau tidak bocor atau tidak sobek dan tidak berkarat), ukuran yang sesuai standar (berat produk sesuai dan spesifikasi kualitas produk sesuai standar), keaslian barang terjamin (tercantum kode MD untuk label ekspor dan kode ML untuk label impor). Untuk standar kualitas barang *Perishable* yaitu harus membeli sayuran dengan kualitas yang baik (daun masih segar, utuh, dan bersih dari kotoran), buah berkualitas baik (segar, tidak busuk dan bersih), daging berkualitas baik (bingkas dan mempunyai bau yang segar dan khas). Selanjutnya *purchasing* menentukan harga berdasarkan kuantitas yang sudah ditentukan sesuai *market list*, lalu menghubungi *supplier* melalui

telepon dengan menyebutkan kualitas dan kuantitas dari tiap – tiap barang yang dipesan.

Pelaksanaan SOP pengawasan mutu makanan dan minuman oleh *receiving* dimulai dari penerimaan barang yang sudah dipesan *purchasing* oleh *receiving section* di area penerimaan barang, kemudian *receiving* meminta kelengkapan dokumen pada *supplier* seperti nota pembelian dan surat jalan untuk dilakukan pengecekan kesesuaian barang yang datang dengan pemesanan pembelian atau *purchase order* oleh *purchasing section*. Sesudah itu diperiksa kuantitas dan kualitas barang, untuk disesuaikan apakah sesuai dengan jumlah kebutuhan yang standar *purchasing section* atau tidak. Jika tidak sesuai baik secara kuantitas maupun kualitas, *receiving* mengembalikan barang tersebut pada *supplier* yang mendatangkan. Dalam hal ini harus *receiving* bersikap tegas pada prosedur dan memperlakukan semua *supplier* sama rata. Agar barang yang masuk ke hotel benar – benar memiliki kualitas dan kuantitas yang tepat. Jika barang sesuai maka barang segera di pindahkan ke ruang penyimpanan untuk tetap menjaga kualitas dan mencegah kurangnya kuantitas barang.

Pelaksanaan SOP pengawasan mutu makanan dan minuman oleh *receiving* dimulai dari penerimaan barang yang sudah diperiksa kualitas dan kuantitasnya kepada *storekeeper*, kemudian *Storekeeper* memeriksa kembali barang yang sudah diberikan *receiving* untuk menghindari

kesalahan terkecil yang mungkin terlewat oleh *receiving*. Sesudah itu dilakukan pemilahan barang yang masuk menjadi dua bagian sebelum disimpan dalam tempat penyimpanan. Bagian pertama adalah jenis makanan, sedangkan yang kedua adalah jenis minuman. Bahan makanan dibedakan kembali menurut kelompoknya yaitu kelompok *perishable* (buah – buahan, sayuran, daging, dan semua bahan makanan yang terbuat dari susu) dan kelompok *groceries* (bahan makanan dalam kemasan). Untuk minuman dibedakan menjadi tiga kelompok, yaitu *Soft drink* (minuman botol dan kalengan), *Hard liqeur* (minuman keras), *wine / champagne* (minuman yang bahan bakunya dari buah anggur). Tempat penyimpanan harus memperhatikan suhu, ventilasi dan kelembapan agar makanan dan minuman terjaga kualitasnya selama dalam penyimpanan. Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* terdapat tiga tempat penyimpanan, yaitu *Dry storage* (tempat penyimpanan untuk jenis bahan makanan *groceries* dan jenis minuman *soft drink* dengan temperatur 12°C s/d 18°C), *Chiller storage* (tempat penyimpanan untuk jenis minuman *hard liqeur* dan jenis bahan makanan *perishable* yang berbahan daging, yang terbuat dari susu dan segala jenis buah – buahan

dengan temperatur 1 dengan temperatur 1°C s/d -6°C), dan *Frozen storage* (tempat penyimpanan untuk segala jenis bahan makanan yang dibekukan dengan temperatur dengan temperatur -18°C s/d -26°C). Hal yang juga penting untuk dilakukan oleh *storekeeper* untuk menjaga barang yang disimpan terjaga kualitasnya yaitu melakukan perputaran produk sesuai standar FIFO (*first in first out*), menjaga kebersihan *store* (melakukan pembersihan pada akhir jam kerja, pengontrolan tikus dan hama seminggu sekali), dan melakukan inventaris berdasarkan sistem LIFO (*last in first out*) yang berarti penghitungan nilai inventaris berdasarkan harga yang terakhir.

SOP pengawasan mutu makanan dan minuman yang sudah dijabarkan diatas harus ditaati oleh semua *purchasing*, *receiving*, dan *store section* agar bahan makanan dan minuman terjaga kualitasnya sehingga ketika bahan makanan dan minuman tersebut diolah oleh *F&B product* bisa menghasilkan makanan dan minuman yang berkualitas dan bercita rasa tinggi. Namun berdasarkan penelitian dilapangan, SOP tersebut tidak dilakukan dengan baik dan benar oleh semua *section*, hal tersebut dapat dilihat dari tabel hasil penelitian berikut ini:



**Tabel 3. Hasil Penelitian Persepsi *F&B Product* terhadap Pengawasan Mutu Makanan dan Minuman oleh *Purchasing, Receiving, dan Store Section* di Hotel Alam Kulkul *Boutique Resort* Kuta Bali**

No	Section	Variabel	Indikator	Hasil Penelitian (Orang)				
				SB	B	CB	KB	SKB
A	Purchasing	1 Membeli barang dengan label yang jelas	a. tercantum merek produk dan tanggal kadaluarsa	7	11	0	0	0
			b. terdaftar dalam departemen kesehatan	17	1	0	0	0
		2 Membeli barang dengan kemasan yang baik	a. tidak terdapat bau yang tidak sedap	2	15	1	0	0
			b. tidak terjadi perubahan warna, rasa, dan bentuk	2	13	3	0	0
		3 Membeli barang dengan bentuk fisik yang baik	a. masih bersegel atau tidak bocor atau tidak sobek	13	5	0	0	0
			b. tidak berkarat	12	6	0	0	0
		4 Membeli barang dengan ukuran produk yang sesuai	a. berat produk sesuai	0	0	7	11	0
			b. spesifikasi kualitas produk sesuai	0	0	8	10	0
		5 Membeli produk dengan keaslian yang terjamin	a. tercantum kode MD untuk label ekspor	7	11	0	0	0
			b. tercantum kode ML untuk label impor	0	7	10	1	0
		6 Membeli sayuran dengan kualitas yang baik	a. daun masih segar dan tidak sobek (utuh)	0	1	7	10	0
			b. dalam keadaan bersih dari kotoran	0	0	9	9	0
		7 Membeli buah dengan kualitas yang baik	a. dalam keadaan baik (tidak berlubang dan busuk)	0	1	10	7	0
			b. dalam keadaan bersih dan segar	0	3	12	3	0
		8 Membeli daging dengan kualitas yang baik	a. daging dalam kondisi yang bingkas	12	6	0	0	0
			b. daging mempunyai bau yang segar dan khas	12	6	0	0	0

No	Section	Variabel	Indikator					
B.	Receiving	2. Prosedur penerimaan barang	a. Mencocokkan data dalam surat jalan dengan barang yang diterima	6	10	2	0	0
			b. Memeriksa standar kualitas produk sesuai dengan standar kitchen	0	2	6	10	0
			c. Memeriksa kuantitas produk sesuai kebutuhan kitchen	1	6	8	3	0
			d. Mengembalikan barang yang tidak sesuai kualitas dan kuantitas pada supplier	8	9	1	0	0
			e. Memindahkan barang yang datang langsung ke ruang penyimpanan	0	0	5	11	2
No	Section	Variabel	Indikator					
C.	Store	1. Prosedur penyimpanan dan penggunaan barang	f. Melakukan perputaran produk agar barang yang disimpan terjaga kualitasnya	0	0	8	10	0
			g. Memperhatikan suhu, ventilasi dan kelembapan tempat penyimpanan untuk menjaga kualitas barang	0	0	7	11	0
			h. Menjaga kebersihan tempat penyimpanan barang	8	10	0	0	0
			i. Melakukan penyimpanan yang tepat dengan jenis barangnya	11	7	0	0	0
			j. Melakukan inventaris barang	11	7	0	0	0

Sumber : Data diolah dari hasil penelitian, 2012

Tabel diatas merupakan hasil kuisioner yang menunjukkan berapa jumlah orang yang mengatakan Sangat Baik (SB), Baik (B), Cukup Baik (CB), Kurang Baik (KB), dan Sangat Kurang Baik (SKB) terhadap pelaksanaan SOP yang dilakukan *purchasing*, *receiving*, dan *store section* sehari – hari. Kemudian Sesudah dilakukan penghitungan kuisioner dengan menggunakan skala likert, dihasilkan data sebagai berikut.

Persepsi *F&B Product* terhadap pengawasan mutu makanan oleh *purchasing section* di Hotel Alam Kulkul Boutique Resort Kuta Bali secara keseluruhan dinilai baik dengan rata – rata 3,7. Meliputi pencantuman merek dan tanggal kadaluarsa mendapat skor 4,4 / sangat baik, pencantuman nomer merek daftar departemen kesehatan mendapat skor 4,9 / sangat baik, bau yang tidak sedap pada kemasan mendapat skor 4,9 / sangat baik, tidak terjadinya perubahan warna, rasa, dan bentuk mendapat skor 3,9 / kriteria baik, bentuk fisik yang masih bersegel atau tidak sobek atau tidak bocor mendapat skor 4,7 / sangat baik, bentuk fisik yang tidak berkarat mendapat skor 4,6 / sangat baik, berat produk yang sesuai standar mendapat skor 2,3 / kurang baik, spesifikasi kualitas produk yang sesuai standar mendapat skor 2,4 / kurang baik, pencantuman kode MD untuk label ekspor pada mendapat skor 4,4 / sangat baik, pencantuman kode ML untuk label impor pada barang mendapat skor 3,3 / cukup baik, kualitas sayuran yang masih segar dan utuh pada barang mendapat

skor 2,6 / kurang baik, kondisi sayuran yang bersih dari kotoran pada barang *perishable* mendapat skor 2,5 / kurang baik, kondisi buah yang baik (segar dan tidak busuk) pada barang *perishable* mendapat skor 2,7 / cukup baik, kondisi buah yang baik (segar dan tidak busuk) pada barang *perishable* mendapat skor 4,6 / cukup baik, dan kondisi daging yang bingkas pada barang *perishable* mendapat skor 4,7 / sangat baik.

Selanjutnya persepsi *F&B Product* terhadap pengawasan mutu makanan oleh *receiving section* di Hotel Alam Kulkul Boutique Resort Kuta Bali secara keseluruhan dinilai cukup baik dengan rata – rata 2,7. Meliputi prosedur *receiving* yang mencocokkan data dalam surat jalan dengan barang yang diterima mendapat skor 3,2 / cukup baik, prosedur *receiving* dalam memeriksa standar kualitas produk sesuai standar *kitchen* mendapat skor 2,5 / kurang baik, prosedur *receiving* yang memeriksa kuantitas produk sesuai standar *kitchen* mendapat skor 3,3 / cukup baik, dan prosedur *receiving* dalam mengembalikan barang tidak sesuai kualitas dan kuantitas kebutuhan *kitchen* pada *supplier* mendapat skor 2,4 / kurang baik.

Kemudian persepsi *F&B Product* terhadap pengawasan mutu makanan oleh *store section* di Hotel Alam Kulkul Boutique Resort Kuta Bali secara keseluruhan baik dengan rata – rata 3,7. Meliputi prosedur *receiving* yang memindahkan barang datang langsung ke ruang penyimpanan mendapat skor 2,2 /

kurang baik, prosedur *store* yang melakukan perputaran produk agar barang yang disimpan terjaga kualitasnya mendapat skor 2,4 / kurang baik, prosedur *store* yang memperhatikan suhu, ventilasi, dan kelembapan tempat penyimpanan untuk menjaga kualitas barang mendapat skor 2,3 / kurang baik, prosedur *store* yang menjaga kebersihan tempat penyimpanan barang mendapat skor 4,4 / sangat baik, prosedur *store* yang melakukan penyimpanan yang tepat dengan jenis barangnya mendapat skor 4,6 / sangat baik, dan prosedur *store* yang melakukan penyimpanan yang tepat dengan jenis barangnya mendapat skor 4,6 / sangat baik.

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan dapat diambil kesimpulan bahwa *purchasing section* sudah melakukan SOP pengawasan mutu bahan makanan dan minuman dengan baik, sedangkan *receiving section* sudah melakukan SOP pengawasan mutu bahan makanan dan minuman dengan cukup baik dan *store section* sudah melakukan SOP pengawasan mutu bahan makanan dan minuman dengan baik. Namun jika dilihat secara mendalam terdapat beberapa penilaian yang mendapatkan nilai kurang baik, yaitu :

#### 1. Bagian *Purchasing*

- a. Berat produk yang sesuai standar mendapat skor 2,3 / kurang baik
- b. kualitas sayuran yang masih segar dan utuh pada barang

mendapat skor 2,6 / kurang baik

- c. kondisi sayuran yang bersih dari kotoran pada barang *perishable* mendapat skor 2,5 / kurang baik

#### 2. Bagian *Receiving*

- a. prosedur *receiving* dalam memeriksa standar kualitas produk sesuai standar *kitchen* mendapat skor 2,5 / kurang baik
- b. prosedur *receiving* dalam memeriksa standar kuantitas kebutuhan *kitchen* pada *supplier* mendapat skor 2,4 / kurang baik
- c. prosedur *receiving* yang memindahkan barang datang langsung ke ruang penyimpanan mendapat skor 2,2 / kurang baik

#### 3. Bagian *Store*

- a. prosedur *store* yang melakukan perputaran produk agar barang yang disimpan terjaga kualitasnya mendapat skor 2,4 / kurang baik
- b. prosedur *store* yang memperhatikan suhu, ventilasi, dan kelembapan tempat penyimpanan untuk menjaga kualitas barang mendapat skor 2,3 / kurang baik

Melihat hasil penelitian yang dijabarkan diatas, maka pada bagian – bagian yang mendapatkan hasil penelitian kurang baik harus diperbaiki, saran yang dapat diusulkan adalah sebagai berikut:

1. Staf *purchasing* sebaiknya memesan atau mengorder barang

secara terperinci tentang spesifikasi atau standar yang diinginkan pada *supplier*, agar barang yang datang benar – benar berkualitas, selain itu *purchasing* harus selalu mengontrol kualitas bahan makanan yang datang ke tempat *receiving* secara rutin karena *receiving* di bawah pimpinan *purchasing*, dan disarankan agar *purchasing* meningkatkan kerja sama dan komunikasi dengan pihak *kitchen* untuk membahas tentang kualitas barang yang datang.

2. Staf *receiving* disarankan untuk lebih teliti lagi dalam memeriksa setiap barang yang datang dan diharapkan selalu ada standar makanan yang bisa dipakai sebagai acuan dalam menerima barang yang datang, selain itu jangan segan untuk mengembalikan barang yang tidak bagus atau tidak sesuai kualitas dan kuantitas pada *supplier*, serta diharapkan *receiving* juga bekerja sama dan berkomunikasi dengan pihak *kitchen* ketika barang datang. Terakhir perlu ditingkatkannya tanggung jawab staf *receiving* terhadap penyimpanan barang ketika barang datang.
3. Staf *store* disarankan untuk memperbaiki metode FIFO yang saat ini masih kurang diterapkan dengan baik, hal ini untuk menghindari penyimpanan barang yang sudah kadaluarsa, perlunya perbaikan ruangan penyimpanan terutama untuk *dry store*, di sarankan adanya perbaikan AC

dan penambahan ventilasi agar suhu dan kelembapan dapat diatur dengan baik sesuai temperatur yang dibutuhkan.

### Daftar Pustaka

- Adi Sri Widari, Ni Luth. 2001. *Persepsi Wisatawan Terhadap Kegiatan Entertainment Sebagai Sarana Rekreasi Pada Hotel Melia Benoa*. Denpasar : Laporan Akhir Mahasiswa Program Studi Pariwisata Universitas Udayana.
- Briggs, R. 2000. *Food purchasing and preparation*. London : Kopschevar.
- Davis, Bernard and Sally Stone. 2001. *Food and Beverages Management*. Buuter Worth. Oxfort.
- Kusumayadi, Endar Sugiarto. 2000. *Metodologi Penelitian Dalam Bidang Kepariwisataaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Revino. 2006. *Purchasing suatu pengantar praktis*. Jakarta : Djambatan
- Sihite, Richard. 2000. *Tourism Industry (Kepariwisataaan)*. Surabaya : SIC
- Supriyanto, A. 2000. *Manajemen Purchasing : strategi pengadaan dan pengelolaan material untuk perusahaan manufacturing*. Jakarta : Elex Media

