

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Product knowledge

Product knowledge atau pengetahuan produk merupakan salah satu komponen penting dalam dunia kerja, khususnya dalam sektor jasa seperti industri perhotelan. Secara umum, *product knowledge* dapat diartikan sebagai pemahaman menyeluruh yang dimiliki oleh seseorang terhadap produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tempat ia bekerja. Pemahaman ini mencakup berbagai aspek seperti fitur produk, keunggulan, manfaat, hingga prosedur penggunaan atau penyajiannya kepada pelanggan. Menurut Kotler dan Keller (2016), *product knowledge* adalah informasi yang dimiliki oleh individu tentang suatu produk yang memungkinkan mereka untuk menyampaikan nilai produk tersebut secara efektif kepada konsumen. Dalam konteks hotel berbintang lima, terutama di bagian *kitchen*, *product knowledge* tidak hanya meliputi pengetahuan tentang makanan dan minuman, tetapi juga pemahaman akan standar operasional dapur, estetika penyajian, keamanan makanan, serta nilai-nilai budaya dan etika pelayanan yang relevan dengan karakter tamu dari berbagai negara. Walker (2017) dalam *Introduction to Hospitality Management* menambahkan bahwa *product knowledge* menjadi bagian dari kompetensi dasar yang harus dimiliki oleh seluruh staf hotel. Ia menjelaskan bahwa pemahaman terhadap produk membantu staf memberikan informasi yang akurat, menjawab pertanyaan tamu dengan percaya diri, serta menciptakan hubungan yang lebih bermakna antara staf dan tamu.

Dalam praktiknya, efektivitas *product knowledge* dapat diartikan sebagai sejauh mana pengetahuan produk yang dimiliki oleh karyawan mampu mendukung kinerjanya dalam memberikan pelayanan terbaik. Efektivitas ini terlihat dari kemampuan staf dalam memahami, menerapkan, dan menyampaikan nilai dari setiap produk atau layanan kepada tamu secara profesional dan sesuai standar.

Efektivitas *product knowledge* sangat berperan penting di dapur hotel berbintang lima, karena menyangkut penyajian makanan yang bukan hanya lezat, tetapi juga aman, konsisten, dan disesuaikan dengan kebutuhan serta preferensi

tamu. Karyawan yang memiliki *product knowledge* yang baik akan mampu menyesuaikan menu dengan kebutuhan diet tamu, menjelaskan bahan makanan jika dibutuhkan, serta menjaga standar kebersihan dan keamanan makanan sesuai prosedur.

Selain itu, pemahaman produk yang efektif juga memungkinkan karyawan untuk bekerja lebih efisien, menghindari kesalahan kerja, serta membangun kepercayaan tamu terhadap profesionalisme hotel. Hal ini menjadi salah satu faktor penting dalam menciptakan pengalaman tamu yang positif dan meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dengan demikian, *product knowledge* bukan hanya sekadar pemahaman teknis tentang produk yang ditawarkan, tetapi juga mencerminkan kualitas sumber daya manusia dalam industri hospitality yang mengedepankan pelayanan berstandar tinggi dan berorientasi pada pengalaman tamu.

2.2 Pengembangan Karyawan

Karyawan *kitchen* memegang peran penting dalam mendukung kualitas layanan hotel secara keseluruhan. Mereka tidak hanya bertanggung jawab dalam menyiapkan makanan, tetapi juga dalam memastikan bahwa setiap hidangan mencerminkan standar kualitas dan nilai hospitality yang diusung oleh hotel. Dalam konteks ini, *product knowledge* menjadi faktor penting dalam mengembangkan kapasitas, pemahaman, dan profesionalisme karyawan *kitchen*. Menurut Davis et al. (2020), dalam Food and Beverage Management, staf dapur yang memahami dengan baik bahan makanan, cara penyimpanan, teknik memasak, dan nilai budaya yang melekat pada hidangan akan mampu memberikan pelayanan kuliner yang lebih unggul. Pengetahuan ini juga memungkinkan staf untuk menyesuaikan menu berdasarkan kebutuhan tamu, seperti alergi, diet tertentu, atau permintaan khusus.

Selain aspek teknis, *product knowledge* juga meningkatkan pemahaman staf terhadap alur pelayanan hotel secara menyeluruh. Kandampully et al. (2018) menjelaskan bahwa pelayanan yang baik dimulai dari pemahaman internal yang kuat, termasuk bagaimana makanan disiapkan, disampaikan, dan dinikmati oleh tamu. Karyawan *kitchen* yang memahami peran ini akan lebih terlibat dan merasa menjadi bagian dari proses penciptaan pengalaman tamu yang memuaskan.

Dengan demikian, *product knowledge* bukan hanya sekadar pemahaman teknis, tetapi juga merupakan sarana untuk memperluas wawasan dan keterlibatan karyawan *kitchen* terhadap proses pelayanan yang lebih holistik.

2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas *Product knowledge*

Efektivitas secara umum dapat diartikan sebagai tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan. Menurut Robbins dan Coulter (2016), efektivitas merujuk pada kemampuan suatu organisasi atau individu dalam menyelesaikan pekerjaan dengan benar, atau "*doing the right things*". Dalam konteks penelitian ini, efektivitas *product knowledge* dapat dimaknai sebagai sejauh mana pengetahuan yang dimiliki karyawan *kitchen* mampu meningkatkan pemahaman mereka terhadap produk dan layanan yang mereka hasilkan, serta bagaimana pengetahuan tersebut diterapkan secara nyata dalam proses kerja sehari-hari.

Dalam industri perhotelan, khususnya pada bagian *kitchen*, efektivitas *product knowledge* sangat penting untuk mendukung kualitas makanan yang dihasilkan, mempercepat proses kerja, menyesuaikan layanan dengan kebutuhan tamu, dan menjaga reputasi hotel secara keseluruhan. Namun, efektivitas ini tidak muncul begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor internal maupun eksternal yang mendukung pemahaman dan penerapan pengetahuan produk secara optimal.

Faktor pertama yang sangat menentukan adalah pelatihan. Ninemeier (2005) menjelaskan bahwa pelatihan yang dilakukan secara terstruktur dan berkelanjutan dapat meningkatkan pemahaman karyawan terhadap produk, baik dari segi teknis, prosedur, maupun nilai-nilai pelayanan yang melekat di dalamnya. Pelatihan ini penting dilakukan secara rutin karena menu dan standar operasional hotel dapat berubah mengikuti tren dan preferensi tamu global. Faktor kedua adalah pengalaman kerja. Karyawan yang telah lama bekerja di dapur hotel biasanya memiliki intuisi dan pemahaman yang lebih baik terhadap bahan makanan, alur kerja, serta kebutuhan tamu yang berbeda-beda. Hemmington (2020) menyatakan bahwa pengalaman langsung memungkinkan staf untuk belajar dari praktik nyata dan membentuk kemampuan pengambilan keputusan yang cepat dan tepat di tengah

tekanan kerja dapur.

Faktor ketiga adalah dukungan manajemen. Brownell (2019) mengungkapkan bahwa lingkungan kerja yang positif, manajemen yang terbuka terhadap komunikasi, serta kebijakan yang mendorong pembelajaran berkelanjutan sangat berpengaruh terhadap motivasi dan perkembangan pengetahuan staf. Jika manajemen hotel aktif dalam menyediakan pelatihan, evaluasi kinerja, dan mentoring, maka staf akan merasa dihargai dan termotivasi untuk terus belajar. Faktor berikutnya adalah pemanfaatan teknologi. Di era digital, hotel dapat menggunakan sistem informasi internal seperti digital recipe book, learning management system, atau mobile training apps untuk mempercepat penyebaran informasi. Buhalis dan Leung (2018) menekankan bahwa teknologi mempermudah akses terhadap materi pelatihan kapan pun dan di mana pun, sehingga staf dapat belajar dengan fleksibel dan mandiri.

Faktor-faktor tersebut berperan penting dalam menentukan apakah *product knowledge* yang diajarkan dapat dipahami dan diterapkan secara maksimal oleh karyawan *kitchen*. Dengan memperhatikan faktor-faktor ini, hotel dapat membangun tim dapur yang profesional, adaptif, dan mampu menjaga standar pelayanan sesuai dengan harapan tamu internasional.