

# **LAPORAN FINAL PROJECT**

**ANALISIS OPERASIONAL DAPUR DALAM  
PENYAJIAN SET MENU ENGAGEMENT EVENT DI  
XIANG FU HAI KITCHEN VASA HOTEL SURABAYA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**



**Disusun oleh:  
SHIERIN HIZKIA  
NIM 22110053**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA SENI KULINER  
AKADEMI SAGES  
2025**

**LEMBAR PENGESAHAN**

***FINAL PROJECT***

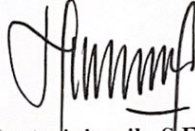
Nama : Shierin Hizkia  
NIM : 22110053  
Judul : Analisis Operasional Dapur Dalam Penyajian Set Menu  
Engagement Event Di Xiang Fu Hai Vasa Hotel Surabaya  
terhadap Kepuasan Pelanggan.

Telah disetujui dan disahkan sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku,  
melalui ujian *Final Project* , pada hari Selasa, tanggal 24  
Juni 2025.

Pasuruan, 24 Juni 2025

Disetujui oleh :

Dosen Pembimbing,



**Titin Lestariningsih. S.E., M.M.**

NIDN 071107705

Disahkan oleh :

Ketua Program Studi,



**Ivy Dian P. Prabowo., S.TP., M.P.**  
NIDN 0703049302

Diuji oleh:

Ketua Penguji



**Drs. Bawa Mulyono Hadi., M.M**

NIDN 0725126601

## SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Shierin Hizkia  
NIM : 22110053  
Program Studi : Diploma III Seni Kuliner  
Judul : Analisis Operasional Dapur Dalam Penyajian Set Menu  
*Engagement Event* Di Xiang Fu Hai Vasa Hotel Surabaya terhadap  
Kepuasan Pelanggan.

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan *Final Project* yang telah disusun sebagai syarat untuk memenuhi mata kuliah *Final Project* pada Program Studi Diploma III Seni Kuliner Akademi Sages merupakan karya ilmiah sendiri.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya indikasi plagiat dalam karya ilmiah ini, saya bersedia menerima hukuman/sangsi sesuai ketentuan dan peraturan yang berlaku, yaitu mengulang pelaksanaan tugas akhir.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penug tanggung jawab dan kesadaran, serta tidak dipaksakan oleh pihak manapun.

Pasuruan, 24 Juni 2025

Yang menvatakan,



Shierin Hizkia

22110053

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena rahmat dan karunia-Nya sehingga kami bisa menyelesaikan karya ilmiah yang berjudul “**analisis operasional dapur dalam penyajian set menu engagement event di *xiang fu hai kitchen* vasa hotel surabaya terhadap kepuasan pelanggan**”. Sebelumnya, penulis juga ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak yang berkontribusi dalam penyelesaian dan penyusunan karya ilmiah, mulai dari pihak luar hingga kerabat terdekat.

Penulis mengakui bahwa ada banyak kekurangan pada karya ilmiah ini. Oleh karena itu, kritik dan saran dari seluruh pihak senantiasa kami harapkan demi kesempurnaan karya kami. Semoga karya ilmiah ini dapat membawa pemahaman dan pengetahuan bagi kita semua tentang topik karya ilmiah.

Semoga Karya Tulis Ilmiah ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca agar dapat dipergunakan dengan sebaik-baiknya, serta penulis menyadari bahwa Karya Tulis Ilmiah ini kemungkinan masih banyak kekurangan, baik dari penulisan, pemahaman materi, pemakaian bahasa, penyampaian materi, dan lain-lain. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Karya Tulis Ilmiah ini.

Penulisan Laporan Akhir tidak akan terwujud tanpa adanya dorongan dari berbagai pihak, karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Titin Lestariningsih. S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing.
2. Drs. Bawa Mulyono Hadi., M.M selaku Dosen Penguji.
3. Daniel Putra Pandu selaku Dosen Penguji.
4. Lim Kim Loong selaku Executive Chef Vasa Hotel Surabaya.
5. Anies Budi Nugroho selaku asisten Dimsum Chef dan seluruh staf Vasa Hotel Surabaya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
6. Rekan-rekan Akademi Sages dan Vasa.
7. Serta keluarga tercinta yang memberikan dukungan dan doa agar semua berjalan dengan lancar.

Penulis menyadari bahwa karya ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga karya ilmiah ini dapat memberikan manfaat dan menjadi referensi yang berguna bagi pembaca serta pihak-pihak yang berkepentingan di bidang kuliner dan manajemen perhotelan.

Pasuruan, 23 Juni 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

JUDUL .....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
DAFTAR LAMPIRAN .....	iv
ABSTRAK .....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
BAB 1 PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	2
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA .....	4
2.1. Manajemen Operasional .....	4
2.2. Komunikasi Organisasi .....	5
2.3. Kualitas Pelayanan .....	6
2.4. Kepuasan Pelanggan .....	7
BAB 3 RANCANGAN PENELITIAN .....	9
3.1. Waktu dan Tempat .....	9
3.2. Metode Penelitian .....	11
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN .....	12
4.1. Hasil Penelitian .....	12
4.2. Pembahasan .....	18
BAB 5 PENUTUP .....	22
5.1. Kesimpulan .....	22
5.2. Saran .....	22

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1. Kondisi Hot Kitchen .....	19
Lampiran 2. Membantu Proses Event Engagement (Appetizer) .....	19
Lampiran 3. Draft Menu .....	20
Lampiran 4. Pengambilan Data melalui Google Form .....	22

## **ABSTRAK**

Seiring dengan berkembangnya industri kuliner, penting bagi setiap hotel untuk meningkatkan kualitas hidangan terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses operasional pengolahan hidangan set menu dalam acara tunangan di Xiang Fu Hai Kitchen, Vasa Hotel Surabaya. Fokus utama penelitian adalah meningkatkan kepuasan pelanggan serta mengetahui tahapan sejak perencanaan menu, persiapan bahan, pelaksanaan, hingga evaluasi pasca acara. Jenis penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus melalui wawancara mendalam dan observasi langsung. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara kepada Chef Eksekutif, Kepala Pelayan, Pembantu Chef Dimsum, dan Kepala Makanan Penutup. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan penyajian hidangan sangat dipengaruhi oleh perencanaan yang matang, koordinasi antar tim yang efektif, serta kesiapan bahan dan sumber daya manusia yang kompeten. Selain itu, faktor tantangan seperti kendala waktu dan teknis mampu diatasi dengan strategi komunikasi yang baik dan kerja sama tim yang solid. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas layanan pada acara tunangan di industri perhotelan.

**Kata Kunci** : Acara Tunangan; Operasional Hidangan; Set Menu, Vasa Hotel.

## **ABSTRACT**

*As the culinary industry continues to grow, it is crucial for every hotel to improve the quality of its dishes to ensure customer satisfaction. This study aims to analyze the operational process of preparing set menu meals for an engagement event at Xiang Fu Hai Kitchen, Vasa Hotel Surabaya. The primary focus of the study was to improve customer satisfaction and understand the stages involved, from menu planning and ingredient preparation to execution and post-event evaluation. This research employed a qualitative method with a case study approach through in-depth interviews and direct observation. Data collection included interviews with the Executive Chef, F&B Service, Asst. Chef Dimsum, Captain Dessert. The results indicate that successful presentation is significantly influenced by thorough planning, effective team coordination, and the availability of ingredients and competent human resources. Furthermore, challenges such as time and technical constraints can be overcome through effective communication strategies and strong teamwork. This research is expected to improve operational effectiveness and service quality at engagement events in the hospitality industry.*

**Keywords:** *Engagement Event; Operational; Set Menu, Vasa Hotel.*

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Vasa Hotel Surabaya merupakan salah satu hotel bintang lima yang berada di kota Surabaya. Vasa Hotel Surabaya sendiri berdiri sejak tahun 2016 dibawah naungan Tanly Hospitality yang merupakan salah satu *Core Business* dari TANCORP. Vasa Hotel Surabaya didirikan oleh sekelompok pengusaha visionaer yang memiliki impian untuk menciptakan hotel mewah yang menjadi ikon kota Surabaya. Melihat potensi besar dalam industri perhotelan di surabaya dan berkomitmen untuk memberikan pengalaman menginap yang tidak terlupakan bagi para tamu. Vasa Hotel Surabaya yang berdiri sejak 2016 ini telah mengalami perkembangan yang sangat pesat, walaupun sempat diterpa pandemi namun tetap bisa eksis dan tetap konsisten dibidangnya (Tanika, 2019). Menurut CNBC, saat ini Vasa Hotel Surabaya telah mendapat banyak penghargaan yaitu masuk menjadi salah satu dari 5 Top Hotel of ASEAN Mice Venue Standard pada tahun 2022.

Seiring dengan berkembangnya industri perhotelan, khususnya dalam hal *food and beverages*, penting bagi setiap hotel untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan dan pengalaman yang diberikan kepada tamu. *Xiang Fu Hai Kitchen*, sebagai salah satu restoran di Vasa Hotel Surabaya, memiliki peran penting dalam memberikan layanan kuliner berkualitas tinggi dan dapat menciptakan suasana yang mendalam dan berkesan dalam setiap acara agar setiap tamu menerima kepuasan tersendiri dalam setiap kunjungan.

Menurut Sarwendah (2000), *engagement event* merupakan sebuah tradisi yang lazim dilakukan oleh pasangan yang akan menuju pernikahan. *Engagement* sendiri merupakan sebuah komitmen kedua pasangan untuk melanjutkan hubungan ke tahap yang lebih serius. Sering kali masyarakat Indonesia menganggap jika tunangan sama artinya dengan lamaran. Secara garis besarnya, tunangan adalah momen kesepakatan pasangan untuk menjadi suami istri, biasa dilakukan di gedung dengan mengundang keluarga inti dari pihak perempuan dan pihak laki-laki.

Dikutip melalui perpustakaan fisib (2023), operasional pengolahan hidangan set menu memiliki tantangan tersendiri, seperti koordinasi antara tim

dapur, kelancaran berkomunikasi, serta kepuasan tamu yang harus dijaga secara konsisten. Setiap kegiatan dalam persiapan, penyajian, dan pelaksanaan acara harus direncanakan dengan matang, termasuk dalam pemilihan menu, penyajian yang tepat waktu, serta menjaga kualitas makanan agar tetap optimal. Penelitian ini bertujuan untuk membahas bagaimana proses operasional pengolahan hidangan set menu di Xiang Fu Hai Kitchen Vasa Hotel Surabaya dapat dijalankan dengan baik dalam *engagement event* terhadap kepuasan pelanggan, serta mengevaluasi faktor-faktor yang berkontribusi pada kesuksesan operasional tersebut, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan acara.

## **1.2 Rumusan Masalah**

- 1) Bagaimana proses operasional pengolahan hidangan set menu di Xiang Fu Hai Kitchen Vasa Hotel Surabaya dalam *engagement event*?
- 2) Apa saja tantangan yang dihadapi dalam pengolahan hidangan set menu pada *engagement event* di Xiang Fu Hai Kitchen Vasa Hotel Surabaya?
- 3) Bagaimana strategi koordinasi antara tim dapur dan tim lainnya dalam menjaga kelancaran operasional hidangan set menu selama *engagement event*?
- 4) Faktor-faktor apa saja yang berkontribusi terhadap keberhasilan penyajian hidangan set menu dalam *engagement event* di Xiang Fu Hai Kitchen Vasa Hotel Surabaya?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian dimaksudkan untuk :

- 1) Untuk mengetahui Operasional Pengolahan Hidangan Set Menu mulai dari Penetapan Menu, Kebutuhan dan Pengadaan Bahan di Vasa Hotel Surabaya Dalam *Engagement Event*.
- 2) Untuk mengetahui tantangan yang dihadapi dalam pengolahan hidangan set menu pada *engagement event* di xiang fu hai kitchen Vasa Hotel Surabaya.

- 3) Untuk mengetahui strategi koordinasi antara tim dapur dan tim lainnya dalam menjaga kelancaran operasional hidangan set menu selama *engagement event*.
- 4) Untuk mengetahui faktor kontribusi terhadap keberhasilan penyajian hidangan set menu dalam *engagement event* di xiang fu hai kitchen Vasa Hotel Surabaya.

#### **1.4 Manfaat**

Manfaat penelitian dimaksudkan untuk :

- 1) Dapat meningkatkan pengetahuan penulis tentang operasional pengolahan hidangan set menu mulai dari penetapan menu, kebutuhan dan pengadaan bahan, tantangan, strategi, faktor kontribusi di Vasa Hotel Surabaya dalam *engagement event*.
- 2) Menjadi referensi tambahan bagi : mahasiswa, akademisi, dan peneliti di bidang manajemen kuliner, perhotelan, dan pelayanan makanan dalam mendukung kepuasan pelanggan.
- 3) Menjadi acuan bagi pelaku industri jasa boga dan perhotelan lainnya dalam menyusun strategi pelayanan makanan pada acara khusus, dengan menekankan pada pentingnya sinergi antara kualitas menu dan kecepatan pelayanan sebagai faktor penentu kepuasan pelanggan.
- 4) Meningkatkan kualitas operasional yang berbasis pada hasil penelitian ini dan diharapkan dapat merasakan pengalaman bersantap yang lebih optimal, baik dari segi kualitas hidangan maupun kelancaran pelayanan selama acara.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Manajemen Operasional**

Manajemen operasional merupakan suatu proses yang sistematis dan terstruktur dalam mengelola seluruh aktivitas produksi dan layanan yang melibatkan transformasi input menjadi output yang bernilai bagi konsumen. Dalam konteks industri perhotelan, terutama pada divisi food and beverage seperti Xiang Fu Hai Kitchen di Vasa Hotel Surabaya, manajemen operasional mencakup berbagai aspek mulai dari perencanaan menu, pengadaan bahan baku berkualitas, proses pengolahan makanan, hingga pengaturan penyajian yang sesuai dengan standar pelayanan hotel bintang lima. Efektivitas manajemen operasional tidak hanya menentukan kualitas hidangan, tetapi juga berdampak langsung pada kepuasan tamu dan citra hotel secara keseluruhan. Menurut Yuliana dan Putra (2023), pengelolaan operasional yang baik dalam layanan kuliner sangat bergantung pada ketepatan waktu, efisiensi penggunaan bahan baku, serta kemampuan dalam menyusun alur kerja yang sinkron antara tim dapur dan tim pelayanan. Oleh karena itu, dalam event engagement yang melibatkan penyajian set menu, dibutuhkan strategi operasional yang mampu menjamin konsistensi rasa, estetika penyajian, dan kecepatan pelayanan secara simultan.

Penerapan manajemen operasional yang baik juga menuntut adanya sistem evaluasi dan pengawasan yang ketat agar kualitas layanan tetap terjaga. Hal ini berkaitan erat dengan konsep *continuous improvement* atau perbaikan berkelanjutan, yang memungkinkan setiap lini produksi dan pelayanan terus berkembang melalui proses evaluasi dan inovasi. Prasetyo dan Rachmawati (2022) menyatakan bahwa dalam sektor perhotelan, siklus operasional yang berulang dan padat selama event berlangsung menuntut adanya sistem operasional yang adaptif dan tangguh, terutama dalam hal pengaturan waktu kerja, pengelolaan stres kerja staf dapur, serta distribusi beban kerja yang adil. Sementara itu, Hidayat dan Arumsari (2023) menambahkan bahwa kemampuan manajer operasional dalam mengidentifikasi potensi masalah, serta mengambil keputusan taktis dengan cepat

dan tepat, menjadi indikator utama keberhasilan manajemen operasional di sektor *hospitality*. Dengan demikian, teori manajemen operasional menjadi fondasi utama dalam menjalankan proses pengolahan hidangan set menu yang tidak hanya efisien dan terstruktur, tetapi juga mampu menghasilkan kepuasan pelanggan secara maksimal.

## **2.2 Komunikasi Organisasi**

Komunikasi organisasi menyoroti pentingnya arus informasi yang efektif di dalam struktur organisasi untuk mencapai tujuan bersama secara efisien dan harmonis. Dalam konteks industri perhotelan, khususnya pada operasional dapur seperti di Xiang Fu Hai Kitchen Vasa Hotel Surabaya, komunikasi yang terjalin antara chef, staf dapur, manajer acara, dan tim layanan memiliki peran krusial dalam memastikan setiap bagian dari proses penyajian hidangan set menu berjalan dengan lancar. Komunikasi organisasi mencakup penyampaian pesan secara vertikal, horizontal, maupun diagonal yang bersifat formal maupun informal. Kejelasan dalam instruksi, ketepatan dalam penyampaian waktu, dan pemahaman yang seragam atas tugas-tugas spesifik menjadi syarat utama bagi keberhasilan kerja tim, terutama dalam suasana kerja yang dinamis dan penuh tekanan seperti saat *engagement event* berlangsung. Menurut Ningsih dan Hartono (2022), komunikasi yang efektif dalam lingkungan kerja akan meningkatkan koordinasi antarunit kerja, mengurangi risiko miskomunikasi, dan mendukung efisiensi dalam pengambilan keputusan yang cepat dan akurat. Hal ini menjadi sangat penting ketika sebuah event berlangsung dan seluruh tim harus bekerja dalam ritme yang serempak serta minim kesalahan.

Kualitas komunikasi dalam organisasi juga sangat bergantung pada budaya organisasi, gaya kepemimpinan, dan sistem komunikasi yang diterapkan oleh manajemen. Budaya komunikasi yang terbuka dan partisipatif memungkinkan setiap anggota tim menyampaikan ide, mengemukakan kendala, dan menerima umpan balik secara konstruktif tanpa rasa takut atau tekanan. Lingkungan seperti ini dapat menciptakan atmosfer kerja yang sehat dan produktif. Menurut Wahyuni dan Kusuma (2023), keberhasilan dalam pelaksanaan suatu acara yang melibatkan

banyak personel sangat ditentukan oleh adanya keterbukaan informasi, kepercayaan antarindividu, serta keterampilan komunikasi interpersonal yang kuat. Selain itu, penyesuaian gaya komunikasi dengan karakteristik individu dan situasi kerja juga menjadi aspek penting dalam mendukung kelancaran kerja tim dapur. Iskandar dan Lestari (2022) menjelaskan bahwa kemampuan untuk menyampaikan instruksi secara singkat, jelas, dan langsung dalam suasana kerja yang sibuk akan menghindarkan dari kesalahan teknis yang dapat mempengaruhi kualitas hasil kerja. Oleh karena itu, teori komunikasi organisasi tidak hanya menjadi landasan konseptual, tetapi juga menjadi pedoman praktis yang sangat relevan dalam memastikan operasional pengolahan hidangan berjalan secara terkoordinasi dan profesional.

### **2.3 Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)**

Kualitas pelayanan (*service quality*) merupakan landasan penting dalam dunia industri jasa, termasuk sektor perhotelan yang sangat mengandalkan kepuasan pelanggan sebagai indikator keberhasilan layanan. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari hasil akhir yang diterima tamu, tetapi juga dari keseluruhan proses pelayanan yang melibatkan interaksi antara penyedia jasa dan pelanggan. Dalam konteks penyajian hidangan set menu di Xiang Fu Hai Kitchen Vasa Hotel Surabaya, kualitas pelayanan menjadi kunci utama dalam menciptakan pengalaman kuliner yang berkesan dan membedakan layanan hotel bintang lima dengan kompetitornya. Lima dimensi utama kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* masih relevan digunakan hingga saat ini sebagai alat ukur pelayanan. Menurut Anggraini dan Suryanto (2022), dimensi-dimensi tersebut harus diimplementasikan secara menyeluruh mulai dari tampilan fisik makanan dan tempat, ketepatan waktu penyajian, kemampuan staf dalam merespons kebutuhan tamu, hingga sikap profesional dan ramah yang mencerminkan empati terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan yang diberikan selama *engagement event* harus dilakukan dengan perhatian terhadap detail karena kesan yang ditinggalkan sangat mempengaruhi citra hotel secara keseluruhan.

Konsistensi dalam menjaga kualitas pelayanan menjadi tantangan besar dalam dunia perhotelan karena melibatkan banyak variabel yang bergerak secara dinamis selama acara berlangsung. Faktor-faktor seperti kesiapan staf, ketersediaan bahan baku, kondisi dapur, hingga atmosfer kerja mempengaruhi bagaimana layanan diberikan kepada tamu. Dalam pelayanan set menu yang menuntut ketepatan waktu dan presentasi yang estetik, kualitas pelayanan menjadi semakin kompleks dan perlu dikelola dengan strategi yang terukur. Penelitian oleh Ramadhani dan Prakoso (2023) menunjukkan bahwa pelayanan berkualitas tinggi pada sektor perhotelan tidak hanya meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga menciptakan loyalitas tamu yang kembali menggunakan jasa hotel dalam waktu mendatang. Hal ini sejalan dengan temuan oleh Lestari dan Nugroho (2022) yang menekankan bahwa aspek kepercayaan dan kepuasan emosional yang ditimbulkan dari interaksi pelayanan secara langsung berkontribusi pada persepsi positif terhadap brand hotel. Di Xiang Fu Hai Kitchen, keberhasilan penyajian set menu tidak hanya terletak pada rasa makanan, tetapi juga bagaimana makanan tersebut disajikan dengan penuh perhatian, keramahan, dan ketepatan, menciptakan pengalaman bersantap yang menyatu antara cita rasa dan layanan. Oleh karena itu, teori kualitas pelayanan menjadi kerangka utama dalam menilai dan meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan, terutama dalam momen-momen penting seperti event engagement yang menjadi tolok ukur profesionalisme suatu institusi perhotelan.

#### **2.4 Teori Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*)**

Teori Kepuasan pelanggan merupakan pendekatan konseptual yang menekankan pentingnya persepsi pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka terima dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka (Suriyo, 2020). Dalam ranah perhotelan, khususnya pada divisi food and beverage seperti Xiang Fu Hai Kitchen di Vasa Hotel Surabaya, kepuasan pelanggan tidak hanya ditentukan oleh kualitas rasa makanan atau estetika penyajian semata, melainkan oleh keseluruhan pengalaman bersantap yang dimulai sejak interaksi awal dengan staf hingga kesan yang dibawa pulang oleh tamu setelah acara selesai. Model *disconfirmation of*

*expectations* yang dikemukakan oleh Oliver (1980) menjadi salah satu pendekatan teoritis paling dikenal dalam mengukur kepuasan pelanggan. Model ini menyatakan bahwa kepuasan tercapai ketika persepsi pelanggan terhadap kinerja layanan melebihi atau setidaknya setara dengan ekspektasi mereka. Dalam konteks penyajian set menu pada *engagement event*, apabila pelanggan menerima pelayanan yang melebihi harapan mereka—baik dalam hal kecepatan, ketepatan penyajian, keramahan staf, maupun atmosfer keseluruhan—maka tingkat kepuasan yang tinggi dapat dicapai dan berdampak langsung pada loyalitas pelanggan terhadap hotel.

Kepuasan pelanggan juga erat kaitannya dengan *emotional response* atau respons emosional pelanggan yang muncul setelah mereka menerima layanan. Emosi positif seperti rasa dihargai, nyaman, dan puas, akan membentuk citra merek (brand image) yang kuat di benak pelanggan. Menurut penelitian oleh Sari dan Waluyo (2022), dalam industri jasa seperti perhotelan, penciptaan momen emosional yang menyenangkan memiliki pengaruh jangka panjang terhadap keputusan pembelian ulang dan penyebaran rekomendasi secara *word of mouth*. Di sisi lain, jika pelanggan merasa kecewa atau tidak puas akibat pelayanan yang tidak konsisten, keterlambatan penyajian, atau komunikasi yang kurang efektif antarstaf, maka bukan hanya peluang mereka untuk kembali yang menurun, tetapi juga potensi terciptanya ulasan negatif yang dapat mempengaruhi reputasi hotel. Oleh karena itu, penting bagi manajemen Xiang Fu Hai Kitchen untuk senantiasa mengevaluasi dan memperbaiki titik-titik krusial dalam pengalaman bersantap tamu agar mampu menciptakan kesan yang mendalam dan positif.

## **BAB III**

### **RANCANGAN PENELITIAN**

#### **3.1 Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dimulai pada bulan Maret - Juni 2025. Pemilihan waktu ini didasarkan pada pertimbangan ketersediaan narasumber, kesesuaian dengan jadwal *event engagement* yang berlangsung di Xiang Fu Hai Kitchen Vasa Hotel Surabaya, serta memperhatikan siklus operasional hotel yang memungkinkan observasi secara menyeluruh tanpa mengganggu aktivitas utama operasional hotel.

Tempat penelitian dilakukan di Xiang Fu Hai Kitchen, yang merupakan salah satu divisi dapur di Vasa Hotel Surabaya, sebuah hotel bintang lima yang terkenal dengan pelayanan kuliner eksklusifnya. Pemilihan lokasi ini bukan tanpa alasan. Xiang Fu Hai Kitchen dikenal sebagai dapur yang menangani berbagai jenis *engagement event*, termasuk pernikahan, *gathering* perusahaan, hingga *private dining* dengan penyajian set menu yang kompleks dan memerlukan koordinasi tingkat tinggi. Lokasi ini dinilai sangat relevan dengan fokus penelitian yang ingin mengeksplorasi bagaimana operasional pengolahan hidangan set menu dirancang, diorganisasi, dan dijalankan dalam konteks manajemen hotel berbintang. Kondisi lingkungan kerja di Xiang Fu Hai Kitchen memberikan ruang yang luas bagi peneliti untuk memahami dinamika kerja tim dapur, interaksi lintas departemen, dan implementasi teori manajemen operasional dalam praktik nyata.

#### **3.2 Metode Penelitian**

##### **3.2.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan tujuan untuk mengungkap makna dan proses secara mendalam di balik kegiatan operasional pengolahan hidangan set menu dalam konteks *engagement event*. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi berbagai fenomena yang berkaitan dengan komunikasi, manajemen, dan kualitas layanan dalam situasi nyata tanpa intervensi statistik atau kuantifikasi data. Peneliti lebih menekankan pada pemahaman subjektif dari para pelaku yang terlibat dalam aktivitas dapur, seperti *chef*, *cook helper*, *manajer food and beverage*, dan staf pelayan, untuk

menggali bagaimana pengalaman, nilai, dan strategi mereka dalam menyelenggarakan penyajian makanan secara professional (Budiyono, 2020).

Jenis penelitian yang digunakan adalah studi kasus dan survei. Studi kasus dipilih karena memberikan kesempatan kepada peneliti untuk mendalami satu unit kasus secara intensif, yaitu proses pengolahan hidangan set menu pada *engagement event* di Xiang Fu Hai Kitchen. Studi kasus ini bersifat eksploratif dan berfokus pada pemahaman proses operasional dari awal hingga akhir, termasuk bagaimana manajemen merancang alur kerja, melakukan pengawasan, serta mengevaluasi kinerja tim selama acara berlangsung. Menurut Yin (2018), studi kasus sangat efektif digunakan ketika peneliti ingin menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” suatu proses terjadi dalam suatu sistem sosial yang kompleks. Oleh karena itu, studi kasus dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif dan mendalam tentang praktik operasional di dunia nyata yang tidak dapat direduksi hanya melalui data numerik. Sedangkan survei dipilih karena memberikan fleksibilitasnya dalam mengumpulkan data dan kemampuannya untuk memberikan gambaran umum tentang suatu yang ingin diteliti. Menurut Sugiyono (2018) metode survei adalah metode penelitian kualitatif yang digunakan untuk mendapatkan data yang valid secara benar dan terstruktur. Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti ialah melalui survei menggunakan *google form*.

Pendekatan dan jenis penelitian ini juga memungkinkan fleksibilitas dalam pemilihan teknik pengumpulan data dan metode analisis. Peneliti tidak hanya mengandalkan satu jenis data, tetapi menggabungkan data observasi, wawancara, dan dokumen untuk menciptakan triangulasi yang kuat. Pendekatan kualitatif juga memfasilitasi keterlibatan emosional dan reflektif dari peneliti selama berinteraksi dengan subjek penelitian, sehingga interpretasi yang dihasilkan mampu menangkap nuansa yang seringkali luput dalam metode kuantitatif. Dengan demikian, pendekatan kualitatif dan jenis studi kasus ini sangat sesuai dengan tujuan penelitian yang ingin menggali praktik operasional dapur secara mendalam dan kontekstual.

### **3.2.2 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui dua metode utama, yaitu observasi partisipatif dan wawancara. Observasi dilakukan secara langsung di lingkungan kerja Xiang Fu Hai Kitchen selama event engagement berlangsung. Peneliti mengamati dan membantu aktivitas staf dapur dalam menyiapkan dan menyajikan hidangan set menu, memperhatikan bagaimana alur kerja berlangsung, sistem koordinasi yang dijalankan, serta respons terhadap kendala operasional. Observasi memungkinkan peneliti menangkap perilaku spontan, komunikasi antarstaf, serta pengambilan keputusan dalam situasi yang penuh tekanan.

Selain observasi, wawancara juga menjadi teknik utama untuk menggali perspektif para pelaku dalam dapur. Wawancara dilakukan terhadap 4 narasumber, yaitu *executive chef*, *asst. chef dimsum*, *dessert captain*, dan *fnb service*. Wawancara bersifat terstruktur dengan daftar pertanyaan terbuka, sehingga narasumber bebas mengungkapkan pandangan dan pengalaman mereka. Pertanyaan-pertanyaan dirancang untuk menggali informasi tentang strategi manajemen operasional, hambatan selama pelaksanaan event, pola komunikasi tim, dan persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan.

### **3.2.3 Penyajian Data & Analisis**

Setelah data terkumpul, data yang tidak digunakan direduksi. Lalu dilanjutkan dengan membuat narasi deskriptif, kemudian di analisis. Analisis deskriptif merupakan metode statistik yang digunakan untuk menggambarkan, meringkas, dan menyajikan data sehingga lebih mudah untuk dipahami. Metode ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas tentang data yang telah dikumpulkan.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Proses Operasional Pengolahan Hidangan Set Menu**

Berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada berbagai pihak di Xiang Fu Hai Kitchen, dapat disimpulkan bahwa proses operasional pengolahan hidangan set menu dalam *engagement event* memerlukan tahapan yang sistematis dan terstruktur, yaitu meliputi: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, hingga evaluasi. Menurut Sunaryo (2022), perencanaan operasional dalam industri jasa boga harus memperhatikan kebutuhan pelanggan, tema acara, anggaran, dan regulasi makanan seperti halal, vegetarian, dan alergi makanan. Hal ini selaras dengan pelaksanaan di Xiang Fu Hai Kitchen, di mana penentuan menu tidak hanya mempertimbangkan rasa dan estetika, tetapi juga mengutamakan preferensi dan kebutuhan konsumen yang sangat beragam. Proses perencanaan ini didukung oleh komunikasi tim yang efektif untuk menjamin kesiapan bahan dan perlengkapan. Komunikasi lintas divisi dalam manajemen dapur sangat menentukan keberhasilan pelayanan makanan, seperti ditegaskan oleh Rahman dan Yulia (2023), yang menyatakan bahwa koordinasi antartim dapur dan pelayanan merupakan faktor kunci dalam menjaga konsistensi kualitas makanan selama penyelenggaraan acara besar.

Persiapan bahan dan peralatan dilakukan jauh hari sebelum pelaksanaan acara. Proses ini dimulai dari pengajuan permintaan bahan melalui *purchase request*, pengelompokan bahan sesuai menu, hingga penataan alat dapur secara sistematis. Ketelitian dalam tahapan ini penting untuk menghindari kekurangan bahan atau ketidaksesuaian alat saat pelaksanaan. Dalam konteks ini, Ghozali (2023) menekankan pentingnya manajemen logistik dalam dapur hotel sebagai fondasi operasional yang menentukan efisiensi dan efektivitas pelayanan hidangan. Pelaksanaan pengolahan makanan pada saat *engagement event* melibatkan kolaborasi lintas bagian, mulai dari tim *butcher* (pemotongan bahan mentah), *cook* (memasak hidangan), hingga *server* (penyajian makanan kepada tamu). Setiap tahap memerlukan koordinasi ketat dan implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk menjamin kualitas, kebersihan, dan keamanan makanan.

Dengan demikian, keberhasilan proses pengolahan hidangan set menu di Xiang Fu Hai Kitchen pada acara *engagement event* sangat dipengaruhi oleh sinergi antar tim, perencanaan yang matang, dan kontrol mutu yang ketat. Evaluasi dilakukan sebagai tahap akhir guna menilai keberhasilan dan menentukan perbaikan untuk pelayanan selanjutnya.

#### **4.2 Tantangan Yang Dihadapi Dalam Pengolahan Hidangan.**

Dalam pelaksanaan pengolahan hidangan set menu selama *engagement event* di Xiang Fu Hai Kitchen, sejumlah tantangan utama sering dihadapi oleh tim dapur dan *service*. Tantangan tersebut meliputi kendala waktu, teknis, serta dinamika tak terduga dari pelanggan. Salah satu kendala utama adalah masalah waktu penyajian, di mana ketepatan waktu menjadi faktor kritis dalam memastikan hidangan tersaji sesuai jadwal dan dalam kondisi optimal. Kendala teknis seperti kerusakan alat masak atau alat pendukung lain, serta ketidaklengkapan bahan baku, dapat menghambat kelancaran proses produksi dan penyajian menu. Selain itu, tantangan lain muncul dari perubahan mendadak kebutuhan tamu, seperti adanya penambahan item menu secara mendadak maupun kebutuhan khusus dari tamu yang tidak diprediksi sebelumnya. Kondisi ini menuntut tim dapur untuk mampu beradaptasi secara cepat dan efektif guna memenuhi ekspektasi pelanggan tanpa mengorbankan standar kualitas. Permasalahan lain yang umum muncul adalah kondisi piring atau tampilan makanan yang tidak sempurna, termasuk keberadaan piring kotor, kekurangan garnish, maupun kendala suhu makanan yang tidak tepat. Semua aspek ini dapat berdampak langsung terhadap pengalaman tamu dan citra layanan dari restoran.

Secara keseluruhan, tantangan utama dalam pengolahan hidangan set menu selama event *engagement* di Xiang Fu Hai Kitchen dapat diatasi dengan persiapan matang, komunikasi yang efektif, serta kerjasama tim yang solid. Pelatihan sumber daya manusia dan kesiapsiagaan menghadapi berbagai kemungkinan tak terduga juga menjadi faktor penentu untuk meminimalisir dampak dari tantangan tersebut dan memastikan keberhasilan operasional.

### **4.3 Strategi Koordinasi Antara Tim Dapur Dan Tim Lainnya.**

Pelaksanaan hidangan set menu selama *engagement event* sangat bergantung pada efektivitas strategi koordinasi antar tim di lingkungan restoran, terutama antara tim dapur, tim *service*, dan tim pendukung lainnya. Dalam konteks ini, beberapa strategi utama yang diterapkan meliputi komunikasi yang intensif dan sistematis, perencanaan yang matang, dan pelaksanaan yang fleksibel sesuai kebutuhan situasi. Pertama, komunikasi sebelum dan selama acara menjadi fondasi utama. Melalui *briefing* awal, semua tim mendapatkan informasi lengkap mengenai menu, jadwal, tugas masing-masing, dan potensi kendala yang mungkin terjadi. Penggunaan alat komunikasi seperti *walkie-talkie* dan sistem pelaporan secara langsung memastikan koordinasi yang cepat dan tepat sehingga setiap pihak sadar akan peran dan tanggung jawabnya. Kedua, perencanaan yang matang meliputi pembuatan *rundown* kegiatan, penentuan alur kerja, dan pembagian tugas yang jelas. Hal ini memungkinkan setiap tim mengetahui tahapan kerja dan waktu pelaksanaan, sehingga mampu mengantisipasi serta menangani perubahan mendadak secara efektif. Kerjasama ini juga didukung oleh latihan dan pelatihan rutin agar semua anggota tim memahami SOP dan mampu bekerja secara sinkron. Ketiga, pelaksanaan yang fleksibel dan tanggap terhadap dinamika di lapangan menjadi kunci untuk menjaga lancarnya operasional. Tim dapur dan tim *service* harus saling mendukung dan berkoordinasi secara aktif, mulai dari penyiapan bahan, proses memasak, *plating*, hingga pengantaran makanan ke tamu. Selain itu, adanya komunikasi langsung selama acara memudahkan penanganan kendala seperti keterlambatan, perubahan jumlah tamu, atau kendala teknis lainnya.

### **4.4 Faktor Kontribusi Terhadap Keberhasilan Penyajian Hidangan.**

Keberhasilan penyajian hidangan set menu selama *engagement event* di Xiang Fu Hai Kitchen sangat dipengaruhi oleh sejumlah faktor kunci yang saling bersinergi. Faktor-faktor tersebut meliputi kualitas perencanaan, koordinasi tim, kesiapan bahan dan perlengkapan, serta kompetensi sumber daya manusia. Pertama, perencanaan matang dari pihak dapur dan layanan menjadi fondasi utama. Penentuan menu, penghitungan bahan, serta pengaturan waktu yang tepat

memastikan bahwa semua aspek operasional sudah siap sebelum hari H dan mampu mendukung kelancaran selama acara berlangsung. Kedua, koordinasi yang efektif antar tim meliputi dapur, service, dan pendukung lainnya merupakan faktor penting. Komunikasi yang terbuka dan sistematis, baik sebelum maupun selama acara, memungkinkan penanganan kendala secara cepat dan responsif, serta menjaga sinkronisasi dalam setiap tahapan proses. Ketiga, kesiapan bahan baku dan perlengkapan secara optimal, termasuk pengadaan yang tepat waktu dan pengelolaan bahan yang efisien, turut berkontribusi besar. Keadaan bahan dan perlengkapan yang lengkap dan sesuai standar mendukung kualitas dan kecepatan penyajian. Selain itu, kompetensi dan pengalaman tim yang terlatih dan profesional berperan dalam menjaga standar kualitas produk dan layanan. Pelatihan rutin, pengalaman dalam penanganan situasi tak terduga, serta kerjasama yang harmonis meningkatkan kemampuan tim dalam memenuhi ekspektasi tamu.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang dilakukan terhadap proses Operasional Pengolahan Hidangan Set Menu Dalam *Engagement Event* di Xiang Fu Hai Kitchen Vasa Hotel Surabaya, dapat disimpulkan bahwa keberhasilan proses tersebut sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor utama. Dari proses perencanaan yang matang hingga waktu pelaksanaan yang berjalan lancar. Pada akhirnya, faktor-faktor tersebut saling bersinergi untuk menciptakan proses penyajian hidangan yang berkualitas, tepat waktu, dan memuaskan tamu. Dalam pelaksanaan penelitian dan praktiknya, penulis menghadapi berbagai kendala pikiran, seperti kekhawatiran terhadap validitas data, kekhawatiran tentang keterbatasan waktu, tenaga, pikiran, serta kendala wawancara. Kendala ini mempengaruhi proses penulisan dan analisis, sehingga membutuhkan upaya ekstra untuk menjaga fokus dan objektivitas. Kendala tersebut menjadi tantangan tersendiri dalam menyusun kesimpulan yang komprehensif dan menarik.

#### 5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian ini, ada beberapa saran yang diharapkan bisa membantu meningkatkan operasional penyajian hidangan set menu selama *engagement event* di Xiang Fu Hai Kitchen Vasa Hotel Surabaya.

- 1) Perketat pengawasan dan pemilihan bahan baku untuk proses perencanaan yang matang.
- 2) Penggunaan teknologi komunikasi seperti aplikasi *chat* atau *walkie-talkie* lebih dioptimalkan agar memperkecil risiko *miss* komunikasi selama acara.
- 3) Untuk mengatasi masalah teknis dan kebutuhan mendadak dari tamu, sebaiknya tim menyiapkan prosedur cadangan.
- 4) Terkait evaluasi pasca acara, sebaiknya sistem pengumpulan *feedback* dari semua pihak, termasuk tamu dan *staff*, dibuat lebih terstruktur.

Dengan demikian, hasil penelitian dapat menjadi lebih akurat serta mampu memberikan gambaran yang lebih lengkap mengenai operasional pengolahan hidangan set menu dalam *engagement event* di Vasa Hotel Surabaya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amanah, L., & Kuntari, E. D. (2023). Kualitas makanan dan pelayanan berdasarkan persepsi kepuasan pelanggan di Restoran Kangen Boutique Hotel Yogyakarta. *Ebbank*, 13(1), 91–98.
- Anugrah, S. (2023). Analisis komunikasi organisasi pada PT Indaco Warna Dunia cabang Tanjungpinang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 5(2), 45–58.
- Anggraini, V. D., & Suryanto, B. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dan loyalitas pengunjung dalam menggunakan jasa hotel Rizen Kedaton Bogor. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 10(2), 150–160.
- Dieby, R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap minat berkunjung kembali melalui kepuasan konsumen Hotel Comercial Bizpark. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 8(1), 75–85.
- Hamdi, N., Arif, T. M., Ramadhan, I., & Prakoso, M. A. (2025). Manajemen operasional pelayanan untuk mengurangi waktu tunggu di Angke Heritage Restoran PIK 2. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*, 2(1), 29–37.
- Iskandar, D. (2021). Strategi komunikasi organisasi dalam membangun loyalitas kerja pegawai. *PERSEPSI: Communication Journal*, 4(1), 31–42.
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan domestik objek wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*, 5(3), 306–312.
- Kholifatun, Indri dan Jati Nurcahyo. 2018. Sistem Kerja Storage dan Purchasing Department terhadap Kelangsungan Operasional di Hotel Jambuluwuk Malioboro Yogyakarta. *Jurnal Khasanah (Akademi Pariwisata BSI Yogyakarta)*.
- Mamesah, S. N., Dotulong, L. O., & Pandowo, M. H. C. (2022). Pengaruh komunikasi, gaya kepemimpinan dan lingkungan kerja terhadap kinerja karyawan pada Hotel Sahid Kawanua di Kota Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(1), 1729–1739.
- Rachmawati, D., Nugroho, H., & Prasetyo, R. (2022). Strategi kemitraan dalam KEK untuk meningkatkan dampak ekonomi lokal. *Jurnal Manajemen Strategis*, 11(4), 300–315.
- Rahmadina, R., & Millanyani, H. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada Hotel Tebu. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi, & Akuntansi (MEA)*, 6(3), 857–877.

## LAMPIRAN

### Lampiran 1. Kondisi Hot Kitchen



### Lampiran 2. Membantu Proses Event Engagement (Appetizer)



## Lampiran 3. Draft Menu



**VASA**  
HOTEL  
SURABAYA

**DRAFT MENU**

**EVENT ENGAGEMENT  
AT XIANG FU HAI**

**CREW MEALS PAGI – 24 Pax (Complimentary)**

*Menu : Steamed Rice, Ikan Baku Dabu-Dabu, Orak Arik Sayuran, Bread of The Day, Sambal, Acar, Kerupuk, Mineral Water Bottle*

**CREW MEALS SORE – 112 Pax ( 6 pax complimentary & 106 pax berbayar )**

*Menu : Steamed Rice, Chicken Kungpao, Tumis Buncis Teri Medan, Bread of The Day, Sambal, Acar, Kerupuk, Mineral Water Bottle*

**KIDS BENTO MENU – 16 Pax**

*Menu : Steamed Rice, Chicken Teriyaki, Fried Noodle with Chicken, Mini Beef Burger, Mini Chocolate Pudding*

**INDIVIDUAL SET MENU**

*Assorted French Pastries*

**Appetizer :**  
*Special Combination Platters:  
Swans Layer Puff with Minced Chicken  
Crispy Salmon Skin with Spicy Chicken Floss  
Tempura Dumpling with Mango Mayo  
Pork Bacon Roll BBQ Sauce*

**Soup :**  
*Braised Shark's Fin Soup in Superior Broth*

**Main Course :**  
*Baked Salmon, Truffle Mashed Potato, Caramelized Onion, Asparagus with Teriyaki Sauce  
\*\*\*  
Wok Fried Hong Kong Noodle with Seafood  
\*\*\**



Jl. HR. Muhammad No. 31, Surabaya 60189  
t 6231 730 1888 | reservation@vasahotelsurabaya.com

Managed by: 



*Pan Seared Beef Steak, French Bean, Carrot, Wild Mushroom with Red Wine Sauce*

\*\*\*

*Whole Abalone (F10) & Sea Cucumber Braised with Broccoli in Soon Tek Sauce*

**Dessert :**

*Chilled Osmanthus Jelly with Lemon Sorbet Combined with Crunchy Lychee Ball*

\*\*\*\*\*

**INDIVIDUAL SET MENU VEGETARIAN (Garansi 3 Pax, Tanpa Cadangan) :**

*Assorted French Pastries*

**Appetizer :**

*Vegetarian Three Combination :*

*Teochew Crystal Dumpling*

*Deep Fried Chinese Guci Puff*

*Stir Fry Vegan Ham with Chasnew Nut*

**Soup :**

*Braised Eight Treasure Golden Mushroom Soup*

**Main Course :**

*Deep Fried Mock Ribs with Pineapple Sauce*

\*\*\*

*Braised Inari Sushi Treasure Bag with Broccoli In Mushroom Sauce*

\*\*\*

*Wok Fried Hong Kong Noodle with Assorted Vegetable*

**Dessert :**

*Chiled Lemongrass Jelly with Longan Combined with Crunchy Lychee Ball*

\*\*\*\*\*

*1 Nasi Goreng 209 untuk Suster*

\*\*\*\*\*

**Minuman :**

*Free Flow Mineral Water*

*Free Flow Chinese Tea*

*Free Flow Soft Drink*

**Bar Counter :**

*Pihak pengantin membawa 36 botol red wine dan akan dikenakan corkage charge tiap botol nya.*

*(garansi botol yang dibuka saat acara 20 botol)*

*Hotel menyediakan meja bar, person incharge as server, glass wine*



Jl. HR. Muhammad No. 31, Surabaya 60189  
t. 6231 730 1888 | reservation@vasahotelsurabaya.com

Managed by: **TANLY**  
HOSPITALITY

## Lampiran 4. Pengambilan Data melalui Google Form

Dapatkah Anda menjelaskan bagaimana proses perencanaan menu dilakukan sebelum event engagement diselenggarakan?

4 jawaban

Sebelum event diselenggarakan, kita perlu cek menu dan bahan masakannya apakah sudah cukup dan ready. Harus dicek sebelum acara dimulai dan planning semua masakan sesuai jam dan step ya.

Menyiapkan menu pembuka, makanan inti, kemudian makanan penutup. Memisahkan makanan yang khusus vegetarian, alergen, dan halal.

Biasanya tamu akan mengadakan tes food menu terlebih dahulu dan menentukan menu yang akan disajikan sebelum event diselenggarakan.

Perencanaan menu dilakukan sesuai budget si pemilik acara, pihak resto dapat menawarkan pilihan yang sesuai dengan budget tersebut. Pemilik acara juga bisa memilih menu karena akan disediakan pilihan A dan B, setelah menyetujui menu, pemilik acara bebas ingin melakukan test food ataupun tidak.

Apa saja bentuk persiapan bahan dan perlengkapan dapur yang biasanya dilakukan sebelum hari H event?

4 jawaban

Semua food dan menu di hari H, harus lengkap di dapur sebelum hari event ya. Sebelum event harus prepare semua item yang perlu disediakan .. seperti, sayur, daging, saos dan kondiment serta edible yang perlu dipakai.

Menyiapkan alat2 seperti chinaware dan silverware sesuai kebutuhan. Untuk bahan yang di siapkan perlu mengutamakan memilah, mengelompokkan dan mengurutkan menggunakan nomor jika perlu sesuai menu yang di pesan

Melakukan purchase request food material menu dan peralatan 3 hari sebelum hari H event dilaksanakan.

Order barang melalui receiving, setelah barang datang baru bisa di olah untuk event serta menentukan piring untuk plating

Tantangan apa saja yang sering muncul dalam proses pengolahan hidangan set menu selama event engagement?

4 jawaban

Tantangan dari waktu hidang ke tamu, example... harus selalu berinformasi sama team service, supaya makanan yang dihidang tidak terlalu cepat dan lama.. sehingga semua makanan dihandle dengan suhu yang tepat. Harus selalu jaga standart makanan serta kebersihan food handle waktu di engagement.. supaya tidak terjadi hal hal yang tidak bagus, seperti kompalain dan incident.

Tantangan yang sering terjadi yaitu overtimanya waktu memasak dengan berbagai kendala seperti tiba tiba kompor woknya mati. Adanya customer yang baru datang ketika acara ada di pertengahan acara. Sehingga membuat ulang menu pertama untuk beberapa customer saja

Adanya penambahan makanan secara mendadak dari tamu.

1. makanan yg harusnya sudah ready di hidangkan tapi masih di masak
2. piring kotor
3. piring blm selesai di garnish

Bagaimana tahapan alur kerja tim dapur saat proses pengolahan set menu berlangsung selama event engagement?

4 jawaban

Di dalam tim dapur selama event berjalan, kita perlu ada yang nama ya team food handle. Team plating handle, team menghantar food ke tempat plating, service handle, person incharge di setiap section yang sudah di bagi. Serta selalu bersih dan rapi di setiap section . Mau pun platingan sampai ke tamu.. semua harus teliti, bersih, rapi dan sesuai standart SOP serta suhu makanan.

Pertama bagian cutter menyiapkan bahan sesuai kebutuhan sesuai urutan, kedua bagian taho mengambil bahan makanan dari cutter kemudian menambahkan bumbu bumbu yang kemudian akan di berikan kepada bagian cook, menjadikan bahan setengah jadi tersebut menjadikan masak atau matang. Setelah menyelesaikan masakan yang sudah matang bagian cook Helper yang mengambil alih untuk menyiapkan piring dan tugas lainnya guna di serahkan bagian department service hingga sampai di meja customer

Semua tim dapur akan masuk lebih awal dan akan ada tambahan bantuan tim casual supaya proses pengolahan makanan tidak ada kendala.

appetizer di siapkan setelah aba aba dari tim service setelah appetizer keluar pihak kitchen memasak soup agar jalannya makanan tidak perlu menunggu lama begitu terus sampai dessert

Bagaimana biasanya tim dapur mengatasi tekanan waktu atau kendala teknis saat pelaksanaan event berlangsung?

4 jawaban

Harus diplanningkan sebelum acara mulai, briefing ke team dan training kan menu ke team sebelum acara mulai. Kita harus selalu menjaga quality makanan, food handle yang pas dengan waktu, masakan harus sesuai standart SOP serta mencontrol team dengan bagus.. supaya acara berjalan dengan lancar dan bagus.

Menjaga komunikasi dengan department service dan engineering perihal yang terjadi. Sehingga menjadikan tambahan waktu yang di butuhkan tidak menghalangi acara event tidak terganggu

perencanaan yang matang, komunikasi yang baik, dan kemampuan untuk beradaptasi. Persiapan awal, termasuk membuat rundown yang detail dan memiliki rencana cadangan

bergotong royong saling membantu agar semua bisa berjalan dengan baik

Bagaimana bentuk kerja sama antara tim dapur dengan tim dessert dengan tim service dalam memastikan penyajian hidangan berjalan lancar?

4 jawaban

Tim dapur harus mengendalikan menu makanan dengan sesuai waktu dan SOP, Tim desert harus preparekan sebelum acara mulai.. sehingga desert ya sesuai suhu dingin ke dingin, panas ke panas sesuai standart SOP. Tim service harus menhandle dan menghantar makanan ke tamu dengan bagus, bersih, rapi serta sesuai standart SOP.. Jadi semua ini harus selalu ada teamwork, supaya memastikan setiap penyajian, hidangan berjalan dengan lancar.

Mengecek kembali setiap department yang bersangkutan terutama menjaga komunikasi, sehingga customer menerima pesanan dengan benar

Saling berkomunikasi..dan membuat alur penyajian makanan.

ketika sudah waktunya dessert tim service akan memberikan aba aba biasanya aba aba ini muncul ketika mie selesai di hidangkan lalu tim kitchen membantu mengoreng gorengan untuk deesert sementara tim deesert menyiapkan puding dan lain lainnya  
ex: ketika set menu terdapat puding kelapa dan lecy ball  
saat aba aba sudah di beri tahukan tim kitchen bantu emnggireng lecy ball sementara tim deesert menata piring lalu menempelkan lem agar gelas tidak licin lalu lem tersebut di timpa gelas puding kelapa lalu meletakkan ice cream serta granola sebagai garnish setelah itu lecy ball di letakkan bersama dgn puding kelapa tdk lupa di tancapkan in narslev sebagai garnish lecy ball

Apa saja strategi komunikasi yang digunakan agar koordinasi antar tim tetap efektif selama event berlangsung?

4 jawaban

Selalu berkomunikasi sebelum acara atau waktu acara.. seperti short briefing, planning job ya, team yang harus incharge selama event , pakai head set walkie talkie dan selalu berkomunikasi sama team berkenaan seperti team service, pic event, kitchen incharge .

Menggunakan alat komunikasi yang universal dan terhubung pada setiap department sehingga setiap department mengetahui langkah, antisipasi, estimasi waktu yang di perlukan jika menemukan kendala guna menyukseskan acara event tersebut

Menggunakan handy talkie

harus saling bekerja sama agar semua berjalan dengan baik

Menurut Anda, apa saja faktor utama yang menentukan keberhasilan dalam penyajian set menu pada event engagement?

4 jawaban

Pertama dari harga menu, costing menu, perbelanjaan barang. Terus dari acara belum mulai sampai ke acara selesai... supaya client kita happy, acara sukses, tidak ada komplain, tamu yang selalu bilang makanan enak dan mempunyai team work yang bagus ... sehingga acara mau pun semua kerjaan berjalan dengan lancar...

Pertama mengetahui pesanan customer, kedua yaitu menyiapkan bahan2 dan alat2 beberapa hari sebelum event di mulai. Yang terakhir ketika acara di mulai setiap department menjaga ritme supaya ontime pada setiap section. Ketika acara selesai, membahas kendala2 yang terjadi agar tidak terjadi lagi pada event berikutnya.

memastikan kualitas bahan baku, menjaga kebersihan dan higienitas, serta memiliki teknik plating yang baik dan menarik

1. tamu puas atas hidangan yg kita sajikan
2. tamu datang kembali untung merayakan momen bahagia lainnya
3. makin banyaknya tamu baru yg tertarik mencoba makanan di xiang fu hai

Bagaimana pengalaman kerja atau pelatihan staf dapur berpengaruh terhadap keberhasilan operasional selama event?

4 jawaban

Harus selalu training kan job ke team, supaya semua menu dan job tidak salah. Harus selalu kerja kompak sama tim serta selalu kasi positive thingking ke team . Mengajarin team cara handle prepareration, food, quality serta SOP yang bagus. Sehingga standart SOP semua berjalan dengan sama serta lancar.

Pengalaman dan pelatihan staff dapur sangat di perlukan untuk mengatasi setiap kendala dan membuat jalan alternatif untuk menutup peluang kesalahan dan mengurangi kesalahan selama event berlangsung

Keterampilan dan pengetahuan yang diperoleh dari pengalaman, seperti persiapan makanan, memasak, menjaga kebersihan, dan manajemen inventaris, akan membantu mereka bekerja dengan lebih efisien dan menghasilkan hidangan berkualitas tinggi.

pengalaman sangat penting sekali tapi yg untuk berhasilnya sebuah event terletak pada kerja sama.

Apakah ada proses evaluasi setelah event? Jika ada, bagaimana evaluasi tersebut dilakukan dan ditindaklanjuti?

4 jawaban

Sebelum event mau selesai... kita harus selalu cek ulang, makanan yang disediakan apa cukup untuk tamu. Simpan semua bahan yang sisa dengan bagus, bersihkan kitchen dan rapikan semua area dengan bagus . Tanya ke pic atau client acara untuk event hari h apa berjalan dengan lancar . Selalu menjaga hubungan dekat dan bagus dengan client, pic mau pun team sendiri.

Iya, ada. Evaluasi wajib di lakukan meskipun itu hal kecil. Evaluasi di lakukan dengan mengumpulkan semua perwakilan dari setiap department yang bersangkutan. Membahas kendala dan membuat jalan keluar dari masalah tersebut dan kemudian hasil dari evaluasi tersebut di sampaikan kepada anggotanya masing-masing.

memberikan umpan balik, dan merancang aktivitas pembelajaran yang lebih baik

evaluasi dilakukan untuk mengulas kembali event biasanya shifu akan memberitahu apakah tamu puas ataupun tdk dengan makanan yg dihidangkan



# AKADEMI SAGES

A Noble and Excellent Academy

Jl. Puncak Permai II no. 28 Surabaya;  
Jl. Desa Duren Sewu Km. 03 Pandaan – Pasuruan  
Website: [www.sages.ac.id](http://www.sages.ac.id)

## KARTU BIMBINGAN TUGAS AKHIR/ MAGANG\*

Nama : Shierin Hizkia  
NIM : 22110053  
PROGRAM STUDI : Diploma Tiga Seni Kuliner  
JUDUL : Analisis Operasional Dapur Dalam Penyajian Set Menu *Engagement Event* Di Xiang Fu Hai  
Wasa Hotel Surabaya terhadap Kepuasan Pelanggan  
DOSEN PEMBIMBING : Titin Lestariningsih S.E., M.M

No	Tanggal	Catatan	TTD Dosen
1	8 April 2025	Mengerjakan Bab 1&2	
2	13 April 2025	Revisi Bab 1&2	
3	20 April 2025	Mengerjakan Bab 3	
4	4 Mei 2025	Revisi Bab 3	
5	21 Mei 2025	Mengerjakan Bab 4	
6	26 Mei 2025	Revisi Bab 4	
7	5 Juni 2025	Mengerjakan Bab 5	
8	16 Juni 2025	Revisi Bab 5 dan Konsultasi Keseluruhan	
9			
10			
11			
12			
13			
14			

\*) Minimal jumlah bimbingan sebagai syarat untuk ujian adalah 7x

Makalah di disetujui pada 24 Juni 2025 dan Mahasiswa telah layak untuk diujikan pada sidang Tugas akhir.

Dosen Pembimbing