

Sous Chef Efforts to Improve Hot Kitchen Product Quality

Upaya *Sous Chef* dalam Meningkatkan Kualitas Produk *Hot Kitchen*

Ni Kadek Nanik Setiari^{1*}, I Made Sunata², Ida Ayu Karina Putri³

^{1,2,3}Program Studi Diploma III Perhotelan, Fakultas Bisnis, Pariwisata dan Pendidikan, Universitas Triatma Mulya, Bali, Indonesia

(*) Corresponding Author: naniksetiari8@gmail.com

Article info

Keywords:

Sous Chef, Hot Kitchen, Food Quality, Restaurant, Quality Control

Abstract

Product quality is a critical determinant of restaurant competitiveness because it shapes guest satisfaction, repeat visits, and the reputation of food and beverage operations. This study analyzes the efforts of the sous chef to improve hot kitchen product quality at The Barn Restaurant Canggu Bali. The research used a qualitative descriptive approach with data collected through observation, interviews, documentation, and review of guest comments. The analysis focused on three aspects: the role of the sous chef in improving hot kitchen products, operational constraints affecting product quality, and corrective efforts implemented to overcome those constraints. The results show that the sous chef's role is reflected in the supervision of raw material selection, control of cooking processes, coordination of hot kitchen personnel, and evaluation of the final product before service. The main constraints were inconsistent raw material quality, weak teamwork during peak operational hours, uneven cooking skills, and guest comments related to menu variety and taste consistency. Corrective efforts included stricter raw material checking, daily briefing, clearer work allocation, control of seasoning and cooking methods, informal staff coaching, improved hygiene and sanitation discipline, and staff appreciation. The study concludes that sous chef leadership is not only technical but also managerial because product quality depends on continuous coordination, standardization, staff development, and final product evaluation in daily kitchen operations.

Kata kunci:

Sous Chef, Hot Kitchen, Kualitas Makanan, Restoran, Pengendalian Mutu

Abstrak

Kualitas produk merupakan faktor penting dalam daya saing restoran karena memengaruhi kepuasan tamu, kunjungan ulang, dan reputasi operasional *food and beverage*. Penelitian ini bertujuan menganalisis upaya *sous chef* dalam meningkatkan kualitas produk *hot kitchen* di The Barn Restaurant Canggu Bali. Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan telaah komentar tamu. Analisis diarahkan pada tiga aspek, yaitu peran *sous chef* dalam meningkatkan kualitas produk *hot kitchen*, kendala operasional yang memengaruhi kualitas produk, dan upaya perbaikan yang dilakukan untuk mengatasi kendala tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran *sous chef* tampak pada pengawasan pemilihan bahan baku, pengendalian proses memasak, koordinasi tenaga kerja *hot kitchen*, dan evaluasi produk akhir sebelum

disajikan kepada tamu. Kendala utama yang ditemukan meliputi kualitas bahan makanan yang belum konsisten, kerja sama tim yang belum optimal saat jam operasional sibuk, kemampuan juru masak yang belum merata, serta komentar tamu terkait variasi menu dan konsistensi rasa. Upaya perbaikan dilakukan melalui pemeriksaan bahan yang lebih ketat, briefing harian, pembagian kerja yang lebih jelas, pengendalian bumbu dan teknik memasak, pembinaan informal kepada staf, peningkatan disiplin hygiene dan sanitasi, serta pemberian apresiasi kepada staf. Penelitian menyimpulkan bahwa kepemimpinan *sous chef* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga manajerial karena kualitas produk bergantung pada koordinasi, standardisasi, pengembangan staf, dan evaluasi produk akhir secara berkelanjutan.

PENDAHULUAN

Tabel 1. Indikator Kualitas Produk Hot Kitchen

No	Indikator	Makna Operasional	Implikasi Pengendalian
1	Rasa	Kesesuaian bumbu, tingkat asin, gurih, pedas, dan keseimbangan cita rasa	Sous chef melakukan <i>tasting</i> , koreksi bumbu, dan evaluasi standar resep
2	Kesegaran	Kondisi bahan sebelum diolah dan kualitas bahan setelah proses persiapan	Pemeriksaan bahan saat datang dan penyimpanan sesuai karakter bahan
3	Tampilan	Kerapian plating, warna makanan, porsi, dan daya tarik visual	Standar plating dan pengecekan visual sebelum makanan keluar dari kitchen
4	Konsistensi	Kesamaan rasa, porsi, dan kualitas antarwaktu pelayanan	Penggunaan resep standar, briefing, dan pengawasan saat jam sibuk
5	Keamanan pangan	Kebersihan bahan, alat, area kerja, serta suhu pemasakan dan penyajian	Penerapan hygiene, sanitasi, dan kontrol bahan berisiko

Sumber: Diolah dari Potter dan Hotchkiss (2012); WHO (2006); dan Sari (2024).

Industri restoran dan *food and beverage* di Bali berkembang sejalan dengan pemulihan dan peningkatan aktivitas pariwisata. Data BPS Provinsi Bali menunjukkan bahwa wisatawan mancanegara yang datang langsung ke Bali pada September 2025 mencapai 635.149 kunjungan, sedangkan tingkat penghunian kamar hotel berbintang pada bulan yang sama mencapai 68,17 persen (Badan Pusat Statistik Provinsi Bali, 2025). Kondisi ini menegaskan bahwa aktivitas pariwisata masih menjadi penggerak utama kebutuhan layanan akomodasi dan kuliner. Dalam konteks tersebut, restoran tidak hanya dituntut menyediakan makanan, tetapi juga memberikan pengalaman kuliner yang konsisten, aman, dan sesuai harapan tamu. Restoran merupakan bagian penting dari sistem *hospitality* karena produk makanan yang disajikan berhubungan langsung dengan kepuasan tamu, keputusan pembelian ulang, dan citra operasional *food and beverage* (Anwar *et al.*, 2023; Sari *et al.*, 2024; Sondakh, 2025). Kualitas makanan dalam restoran umumnya dipahami melalui rasa, kesegaran, suhu, presentasi, variasi menu, kebersihan, dan konsistensi produk (Sari *et al.*, 2024; Sondakh, 2025). Dimensi tersebut menjadi semakin penting pada restoran yang berada di destinasi wisata, sebab tamu datang dengan harapan pengalaman makan yang bukan hanya memenuhi kebutuhan konsumsi, tetapi juga memberikan nilai pengalaman.

Oleh karena itu, pengelolaan kualitas makanan harus dilakukan secara sistematis dari pemilihan bahan, proses persiapan, pengolahan, sampai penyajian. The Barn Restaurant Canggü Bali merupakan restoran bergaya *gastropub* yang beroperasi di kawasan Canggü, Kabupaten Badung. Restoran ini memiliki hot kitchen yang menghasilkan berbagai produk makanan seperti bubur ayam, nasi goreng, mie goreng, *chicken cordon bleu*, *calamari fritter*, sate ayam, sup buntut, *fish and chips*, *chicken wings*, soto ayam ambengan, *mushroom soup*, *tom yam soup*, *beef rendang*, *crispy duck*, *beef lasagna*, dan *spaghetti carbonara*.

Data praobservasi penelitian ini menunjukkan adanya komentar tamu yang relevan dengan kualitas produk *hot kitchen*, antara lain kebutuhan peningkatan variasi menu *breakfast*, rasa *chicken wings* yang dinilai terlalu asin, dan komentar positif terhadap *fettucine carbonara*. Temuan ini sejalan dengan Anwar *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa *food quality* dan *service quality* memengaruhi kepuasan serta *behavioral intention* konsumen restoran. Sari *et al.* (2024) juga menegaskan bahwa *food quality* tidak hanya ditentukan oleh rasa, tetapi juga oleh *freshness*, *presentation*, *temperature*, dan menu *variety*. Selain itu, Sondakh (2025) menunjukkan bahwa kualitas makanan, harga, dan variasi produk berperan dalam keputusan pembelian pelanggan. Penelitian terkait hygiene restoran juga menunjukkan bahwa aspek kebersihan, praktik *food handler*, dan sanitasi area kerja perlu dikendalikan karena berpengaruh terhadap keamanan serta persepsi kualitas makanan (Aulia *et al.*, 2024; Rahmatullah *et al.*, 2023; Zakharia & Dhoni, 2025). Dengan demikian, temuan awal di The Barn Restaurant Canggü Bali memperlihatkan bahwa kualitas produk *hot kitchen* pada dasarnya telah memiliki sisi positif, tetapi masih membutuhkan penguatan pada konsistensi rasa, variasi menu, pengawasan bahan, kebersihan proses, dan evaluasi produk akhir. *Hot kitchen* adalah bagian dapur yang bertanggung jawab memproduksi makanan panas, sehingga pengendalian mutu produk pada bagian ini harus dilakukan secara ketat mulai dari pemilihan bahan, proses pengolahan, pemanasan, hingga penyajian. Kualitas makanan dalam industri restoran umumnya dinilai melalui beberapa dimensi utama, yaitu rasa, aroma, tekstur, tampilan, kesegaran, suhu makanan, variasi menu, dan keamanan pangan, karena seluruh dimensi tersebut memengaruhi penerimaan serta kepuasan konsumen (Anwar *et al.*, 2023; Sari *et al.*, 2024; Sondakh, 2025). Produk *hot kitchen* memiliki risiko mutu yang cukup tinggi karena dipengaruhi oleh kualitas bahan, teknik pemanasan, waktu memasak, suhu makanan, komposisi bumbu, dan ketepatan penyajian. Dalam prinsip keamanan pangan, makanan harus dimasak secara menyeluruh, dijaga pada suhu aman, dipisahkan dari bahan mentah, serta diolah dengan bahan baku yang aman untuk mencegah kontaminasi dan penurunan mutu makanan (World Health Organization, 2006). Selain itu, standar pengendalian suhu makanan menegaskan bahwa makanan panas yang disajikan atau ditahan sebelum disajikan perlu dijaga pada suhu aman agar tidak berada terlalu lama pada zona bahaya suhu yang memungkinkan pertumbuhan mikroorganisme (U.S. Food and Drug Administration, 2025). *Sous chef* merupakan posisi manajerial menengah dalam brigade dapur. Ia membantu *executive chef* mengelola kegiatan dapur, mengarahkan juru masak, mengawasi standar kerja, mengontrol bahan, dan memastikan proses produksi berjalan sesuai standar. Triana dan Darsana (2022) menunjukkan bahwa *sous chef* bertanggung jawab dalam persiapan, koordinasi, pengaktifan, dan pengendalian proses produksi makanan di dapur. Dalam struktur dapur profesional, *sous chef* memegang posisi strategis sebagai penghubung antara *executive chef* dan tim operasional karena *sous chef*

berperan menerjemahkan standar manajemen dapur ke dalam pelaksanaan kerja harian (Triana & Darsana, 2022; Yulianto et al., 2020). Artinya, *sous chef* bukan hanya pelaksana teknis, tetapi juga pengendali mutu yang harus mampu menjaga ritme kerja, mengoreksi kesalahan, membina staf, dan memastikan produk akhir layak disajikan kepada tamu. Beberapa penelitian terdahulu dalam lima tahun terakhir mendukung pentingnya variabel penelitian ini. Anwar et al. (2023) menegaskan bahwa *food quality* berpengaruh terhadap kepuasan dan niat perilaku konsumen restoran. Sari et al. (2024) menguraikan dimensi *food quality* yang meliputi menu *variety*, *taste*, *presentation*, *temperature*, dan *freshness*. Sondakh (2025) menunjukkan bahwa *food quality*, *price*, dan *variety* berperan dalam keputusan pembelian pelanggan. Triana dan Darsana (2022) menegaskan peran *sous chef* dalam meningkatkan kinerja juru masak melalui koordinasi dan pengendalian kerja dapur. Rahmatullah et al. (2023), Aulia et al. (2024), serta Zakharia dan Dhone (2025) menegaskan bahwa higiene, sanitasi, dan praktik kerja bersih di restoran perlu dikendalikan untuk menjaga kualitas makanan dan keamanan konsumen. Dengan demikian, penelitian terdahulu telah banyak membahas kualitas makanan, kepuasan pelanggan, higiene sanitasi, dan peran *sous chef*, tetapi masih terbatas penelitian yang secara spesifik mengaitkan praktik manajerial *sous chef* dengan pengendalian mutu produk *hot kitchen* pada restoran wisata di Canggü. Kebaruan artikel ini terletak pada fokus praktik manajerial *sous chef* dalam konteks *hot kitchen* restoran wisata di Canggü. Banyak kajian kualitas restoran lebih menekankan kepuasan pelanggan, harga, kualitas pelayanan, atau keputusan pembelian, sedangkan artikel ini menempatkan *sous chef* sebagai aktor operasional yang menghubungkan standar kualitas makanan dengan pelaksanaan kerja harian (Anwar et al., 2023; Sari et al., 2024; Sondakh, 2025; Triana & Darsana, 2022). Penelitian ini penting dilakukan karena kualitas produk *hot kitchen* tidak hanya ditentukan oleh resep, tetapi juga oleh pengawasan bahan, koordinasi staf, teknik memasak, *tasting*, higiene sanitasi, dan evaluasi produk sebelum disajikan. Kontribusi penelitian ini adalah memberikan gambaran empiris mengenai upaya *sous chef* dalam mengendalikan kualitas produk *hot kitchen*, mengidentifikasi kendala operasional yang memengaruhi kualitas makanan, serta merumuskan strategi perbaikan praktis yang dapat digunakan oleh restoran dalam memperkuat konsistensi rasa, keamanan pangan, kerja sama tim, dan kepuasan tamu. Dengan demikian, artikel ini bertujuan untuk menganalisis upaya *sous chef* dalam meningkatkan kualitas produk *hot kitchen*, mengidentifikasi kendala yang dihadapi, serta merumuskan strategi perbaikan yang dapat diterapkan di The Barn Restaurant Canggü Bali.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena tujuan penelitian bukan menguji hubungan antarvariabel secara statistik, melainkan menggambarkan secara mendalam peran *sous chef*, kendala operasional, dan upaya peningkatan kualitas produk *hot kitchen* di The Barn Restaurant Canggü Bali. Objek penelitian adalah aktivitas *hot kitchen* dan peran *sous chef* dalam menjaga kualitas produk makanan. Penelitian ini dilakukan di The Barn Restaurant, Jalan Lingkar Nelayan, Canggü, Kecamatan Kuta Utara, Kabupaten Badung, Bali. Waktu penelitian berlangsung dari Desember 2023 sampai Juni 2024.

Pemilihan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan keterlibatan langsung informan dalam proses produksi makanan *hot kitchen* dan pengendalian kualitas

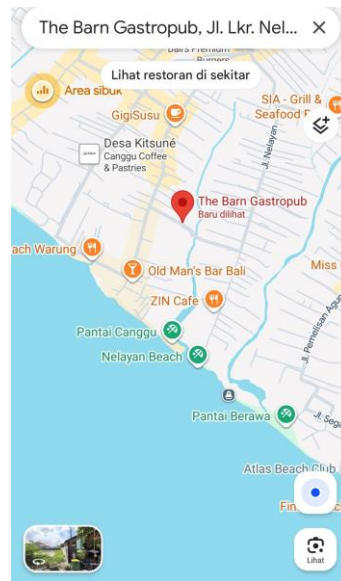
produk. Informan penelitian terdiri atas satu *sous chef* sebagai informan utama, satu *executive chef* sebagai informan pendukung manajerial, dua *cook* atau juru masak *hot kitchen* sebagai informan operasional, dan satu staf service atau pihak yang menerima komentar tamu sebagai informan pendukung. Pemilihan informan tersebut dilakukan karena mereka memahami proses penerimaan bahan, persiapan, pengolahan, *plating*, penyajian, kendala operasional, dan tindak lanjut terhadap komentar tamu.

Sumber data terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap aktivitas *hot kitchen*, wawancara dengan informan, dan pengamatan proses kerja dapur. Observasi dilakukan terhadap beberapa aspek, yaitu pemilihan dan pemeriksaan bahan makanan, *mise en place*, kebersihan area kerja, penggunaan alat, proses memasak, kontrol rasa, koordinasi antar staf, *plating*, dan pengecekan produk sebelum disajikan kepada tamu. Observasi dilakukan secara berulang selama periode penelitian, terutama pada saat persiapan bahan, proses produksi, dan jam operasional ramai. Wawancara dilakukan untuk menggali informasi mengenai peran *sous chef*, kendala kualitas produk, koordinasi kerja, standar resep, pengawasan bahan, serta upaya perbaikan yang dilakukan.

Data sekunder diperoleh dari dokumen restoran, struktur organisasi, daftar menu, dokumentasi fasilitas dapur, catatan atau komentar tamu, serta literatur yang relevan. Komentar tamu diperoleh dari catatan internal restoran dan/atau ulasan tamu yang relevan dengan produk makanan. Komentar yang dianalisis dipilih berdasarkan kesesuaiannya dengan fokus penelitian, yaitu komentar yang berkaitan dengan variasi menu, rasa, kualitas hidangan, kebersihan, dan konsistensi produk *hot kitchen*. Untuk menjaga kerahasiaan identitas tamu, komentar tamu disajikan menggunakan kode, bukan nama asli.

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan telaah komentar tamu. Observasi digunakan untuk memahami praktik kerja *hot kitchen* secara langsung. Wawancara digunakan untuk memperoleh penjelasan dari *sous chef*, *executive chef*, juru masak, dan staf terkait mengenai kendala serta upaya peningkatan kualitas produk. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat data lapangan berupa foto lokasi, fasilitas dapur, menu, struktur organisasi, dan catatan pendukung. Telaah komentar tamu digunakan untuk mengetahui persepsi tamu terhadap kualitas produk *hot kitchen*.

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahap utama, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari observasi, wawancara, komentar tamu, dan dokumentasi dipilih sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi dan tabel. Untuk memperkuat keterbacaan artikel, hasil penelitian disusun berdasarkan tiga pertanyaan utama, yaitu upaya *sous chef* dalam meningkatkan kualitas produk *hot kitchen*, kendala yang dihadapi, dan usaha perbaikan untuk mengatasi kendala tersebut. Penyajian hasil dilakukan secara informal melalui uraian naratif dan secara formal melalui tabel serta gambar.



Gambar 1. Lokasi The Barn Restaurant Canggu Bali
Sumber: Google Maps, 2024

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas produk hot kitchen di The Barn Restaurant Canggu Bali dipengaruhi oleh tiga kelompok faktor utama, yaitu kualitas bahan makanan, kerja sama tim dapur, dan kemampuan juru masak. Ketiga faktor tersebut saling berkaitan. Bahan makanan yang kurang baik dapat menurunkan kualitas rasa dan tampilan, kerja sama tim yang kurang optimal dapat menghambat koordinasi saat pesanan ramai, sedangkan kemampuan juru masak yang belum merata dapat menyebabkan perbedaan kualitas antar produk.

Hasil observasi dan telaah komentar tamu menunjukkan bahwa sebagian produk telah diterima dengan baik, misalnya *fettucine carbonara* yang memperoleh komentar positif. Namun, terdapat pula komentar yang menunjukkan kebutuhan perbaikan, seperti pilihan menu *breakfast* yang perlu ditingkatkan dan *chicken wings* yang dinilai terlalu asin. Komentar tersebut memberi sinyal bahwa isu utama bukan hanya keamanan pangan, tetapi juga konsistensi rasa, variasi menu, dan kemampuan *kitchen* menjaga standar pada berbagai jenis hidangan.

Tabel 2. Representasi Komentar Tamu dan Makna Kualitas Produk *Hot Kitchen*

No	Kode Komentar	Waktu Komentar	Jumlah Komentar	Kategori	Ringkasan Komentar Tamu	Makna Kualitas	Tindak Lanjut yang Relevan
1	K1-2024-Neg.Variety	Periode penelitian 2024	1 komentar utama	Negatif-Variasi menu	Menu breakfast perlu ditingkatkan dan pilihannya kurang banyak	Variasi menu belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu	Evaluasi menu breakfast, penambahan pilihan menu, dan penyesuaian dengan segmen tamu
2	K2-2024-Neg.Taste	Periode penelitian 2024	1 komentar utama	Negatif-Rasa	Chicken wings perlu dikurangi rasa asinnya dan variasi saus ditambah	Kontrol rasa dan variasi pelengkap perlu diperbaiki	Tasting, standarisasi takaran bumbu, recipe card, dan pengembangan variasi saus
3	K3-2024-Pos.Taste	Periode penelitian 2024	1 komentar utama	Positif-Rasa	Fettucine carbonara dinilai enak	Produk tertentu telah memenuhi ekspektasi rasa tamu	Mempertahankan standar resep, teknik memasak, dan konsistensi penyajian

Sumber: Data penelitian, 2024.

Peran *sous chef* dalam meningkatkan kualitas produk terlihat pada kegiatan pengawasan bahan, pengarahan staf, koreksi proses memasak, dan evaluasi produk akhir. *Sous chef* bertindak sebagai pengendali mutu sebelum makanan keluar dari dapur. Dalam kondisi operasional yang sibuk, *sous chef* harus memastikan bahwa setiap juru masak bekerja sesuai urutan kerja, menggunakan bahan yang layak, mengikuti standar rasa, menjaga kebersihan area kerja, serta menyajikan produk sesuai standar restoran.

Berdasarkan penelitian, kendala yang dihadapi meliputi kualitas bahan makanan yang belum konsisten, kurangnya kerja sama tim di *hot kitchen*, dan kemampuan juru masak yang masih perlu ditingkatkan. Kendala kualitas bahan berhubungan dengan proses pemeriksaan bahan, kesegaran, dan kelayakan bahan sebelum digunakan. Kendala kerja sama tim berhubungan dengan komunikasi antar bagiannya, terutama ketika pesanan tinggi. Sementara itu, kendala kemampuan juru masak berkaitan dengan penguasaan teknik, ketelitian bumbu, dan keseragaman standar kerja.

Tabel 3. Kendala, Dampak, Bukti Lapangan, dan Upaya *Sous Chef* dalam Peningkatan Kualitas Produk

No	Kendala Utama	Bukti Lapangan/Indikasi	Dampak terhadap Produk	Upaya <i>Sous Chef</i>	Output yang Diharapkan
1	Kualitas bahan makanan kurang konsisten	Bahan yang diterima tidak selalu memiliki tingkat kesegaran yang sama	Rasa, aroma, tekstur, warna, dan tampilan produk dapat menurun	Memperketat pemeriksaan bahan, memilih bahan yang layak, menolak bahan yang tidak sesuai, dan memastikan penyimpanan sesuai karakter bahan	Bahan yang digunakan lebih layak, segar, dan konsisten

2	Kerja sama tim hot <i>kitchen</i> belum optimal	Koordinasi kurang stabil saat jam operasional ramai	Alur kerja lambat, potensi kesalahan pesanan meningkat, dan <i>plating</i> dapat kurang rapi	Briefing harian, pembagian tugas jelas, koordinasi antar <i>station</i> , dan pengawasan saat <i>peak hour</i>	Alur kerja lebih tertib, cepat, dan terkendali
3	Kemampuan juru masak belum merata	Teknik memasak, ketelitian bumbu, dan kecepatan kerja berbeda antar staf	Konsistensi rasa, tekstur, dan tampilan produk berbeda antarwaktu pelayanan	Pembinaan langsung, demonstrasi kerja, pelatihan internal, koreksi saat produksi, dan evaluasi hasil masakan	Keterampilan staf meningkat dan standar produk lebih seragam
4	Kontrol rasa belum selalu konsisten	Terdapat komentar tamu terkait <i>chicken wings</i> yang terlalu asin	Produk dapat kurang sesuai dengan ekspektasi tamu	<i>Tasting</i> berkala, penggunaan <i>recipe card</i> , standarisasi takaran bumbu, dan koreksi rasa sebelum penyajian	Rasa lebih konsisten dan keluhan tamu berkurang
5	Variasi menu belum sepenuhnya memenuhi harapan tamu	Terdapat komentar tentang pilihan <i>breakfast</i> yang kurang banyak	Persepsi tamu terhadap kelengkapan dan daya tarik menu dapat menurun	Evaluasi menu, diskusi dengan <i>executive chef</i> , penambahan item yang sesuai konsep restoran, dan pemantauan menu favorit	Variasi menu lebih sesuai dengan kebutuhan tamu
6	Higiene dan sanitasi memerlukan disiplin berkelanjutan	Area kerja, alat, bahan, dan penggunaan minyak memerlukan kontrol rutin	Risiko kontaminasi dan penurunan kepercayaan tamu dapat meningkat	Pembersihan area kerja, kontrol alat, pemisahan bahan mentah dan matang, pengawasan minyak, serta penguatan kebiasaan kerja bersih	Produk lebih aman, bersih, dan sesuai prinsip <i>food safety</i>

Model Peningkatan Kualitas Hot Kitchen



Gambar 2. Kerangka Konseptual Peningkatan Kualitas Produk *Hot Kitchen*

Sumber: Diolah dari hasil penelitian, 2024.

Pembahasan

Temuan penelitian memperlihatkan bahwa kualitas produk *hot kitchen* tidak dapat dilepaskan dari fungsi pengawasan *sous chef*. Dalam praktik dapur, *sous chef* berada pada posisi strategis karena berhadapan langsung dengan proses produksi makanan, pengendalian staf, dan evaluasi produk sebelum disajikan kepada tamu. Temuan ini sejalan dengan Triana dan Darsana (2022) yang menempatkan *sous chef* sebagai *middle manager* yang bertanggung jawab mengoordinasikan, mengaktifkan, dan mengendalikan juru masak. Temuan ini juga didukung oleh Yulianto *et al.* (2020) yang menegaskan bahwa pengendalian higiene, sanitasi, dan keselamatan kerja dalam produksi makanan membutuhkan pengawasan yang konsisten. Dengan demikian, keberhasilan peningkatan kualitas produk tidak cukup hanya dengan memiliki resep, tetapi juga memerlukan pengawasan aktif terhadap penerapan standar bahan, teknik memasak, kebersihan, dan penyajian.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas bahan makanan yang kurang konsisten menjadi salah satu kendala utama dalam produksi *hot kitchen*. Dalam *food production*, bahan baku menjadi dasar kualitas produk akhir karena bahan yang tidak segar dapat memengaruhi rasa, aroma, warna, tekstur, tampilan, dan keamanan pangan. Temuan ini sejalan dengan Sari *et al.* (2024) yang menjelaskan bahwa kualitas makanan dipengaruhi oleh dimensi *taste*, *freshness*, *presentation*, *temperature*, dan menu *variety*. Anwar *et al.* (2023) juga menunjukkan bahwa *food quality* berpengaruh terhadap kepuasan dan niat perilaku konsumen restoran. Namun, temuan ini sedikit berbeda dengan kondisi ideal dalam kajian kualitas makanan yang mengasumsikan bahwa restoran mampu menjaga standar bahan secara konsisten. Pada kenyataannya, The Barn Restaurant masih menghadapi variasi kualitas bahan sehingga *sous chef* perlu memperkuat pemeriksaan bahan sejak penerimaan, penyimpanan, persiapan, sampai sebelum bahan digunakan dalam proses memasak.

Kendala berikutnya adalah kerja sama tim *hot kitchen* yang belum optimal, terutama pada saat jam operasional sibuk. *Hot kitchen* bekerja dalam tekanan waktu karena pesanan tamu harus diproses cepat tanpa mengorbankan kualitas. Dalam situasi seperti ini, komunikasi yang lemah dapat menimbulkan keterlambatan, kesalahan urutan kerja, pengulangan pekerjaan, bahkan produk yang tidak sesuai standar. Temuan ini mendukung Triana dan Darsana (2022) yang menekankan bahwa *sous chef* memiliki peran dalam mengoordinasikan juru masak agar pelaksanaan kerja dapur berjalan efektif. Temuan ini juga selaras dengan konsep pengendalian operasional dapur yang menempatkan pembagian kerja, koordinasi, dan pengawasan sebagai bagian penting dari kualitas hasil produksi (Yulianto *et al.*, 2020). Dengan demikian, briefing harian menjadi instrumen sederhana tetapi penting untuk menyamakan informasi tentang menu, bahan, stok, prioritas pekerjaan, standar rasa, dan pembagian tanggung jawab.

Kemampuan juru masak yang belum merata juga menjadi kendala dalam menjaga kualitas produk. Kualitas produk restoran sering kali turun bukan karena tidak ada standar, tetapi karena standar tidak dipahami dan diterapkan secara sama oleh seluruh staf. Juru masak yang belum menguasai teknik dasar, takaran bumbu, penggunaan alat, atau waktu memasak dapat menghasilkan produk yang berbeda dari standar. Temuan ini mendukung Triana dan Darsana (2022) yang menunjukkan bahwa peran *sous chef* tidak hanya mengatur pekerjaan, tetapi juga membantu meningkatkan kinerja juru masak. Pada sisi lain, temuan ini memperlihatkan bahwa standar resep saja belum cukup apabila tidak disertai pembinaan, demonstrasi langsung, koreksi saat proses berjalan, dan evaluasi setelah pelayanan. Oleh sebab itu, pembinaan informal oleh *sous chef* perlu dilakukan secara berkelanjutan agar kemampuan staf menjadi lebih merata dan kualitas produk lebih konsisten.

Komentar tamu tentang *chicken wings* yang terlalu asin menunjukkan pentingnya standardisasi rasa. Rasa merupakan salah satu indikator kualitas makanan yang paling mudah dikenali oleh tamu. Produk yang terlalu asin dapat menurunkan kepuasan meskipun bahan dan penyajiannya baik. Temuan ini sejalan dengan Sari *et al.* (2024) yang menempatkan *taste* sebagai dimensi utama *food quality*. Anwar *et al.* (2023) juga menemukan bahwa kualitas makanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan restoran. Namun, temuan ini bertentangan dengan kondisi produk yang telah diterima positif, seperti *fettucine carbonara* yang dinilai enak oleh tamu. Perbedaan tersebut menunjukkan bahwa kualitas produk di The Barn Restaurant tidak sepenuhnya bermasalah, tetapi belum merata antarjenis hidangan. Untuk mengatasi hal ini, *sous chef* perlu memastikan penggunaan *recipe card*, takaran bumbu yang jelas, *tasting* sebelum service, serta pencatatan koreksi rasa agar kesalahan serupa tidak berulang.

Komentar tentang variasi *breakfast* menunjukkan bahwa kualitas produk tidak hanya berhubungan dengan satu hidangan, tetapi juga dengan persepsi pilihan. Menu yang terlalu terbatas dapat dianggap kurang memuaskan meskipun hidangan yang tersedia dibuat dengan baik. Hal ini sejalan dengan Sari *et al.* (2024) yang memasukkan menu *variety* sebagai salah satu dimensi penting dalam *food quality*. Sondakh (2025) juga menunjukkan bahwa variasi produk berperan dalam keputusan pembelian pelanggan. Namun, temuan ini memperlihatkan bahwa variasi menu perlu disesuaikan dengan konsep restoran dan kemampuan operasional dapur. Penambahan variasi menu tidak boleh hanya memperbanyak pilihan, tetapi juga harus mempertimbangkan ketersediaan bahan, kemampuan staf, waktu produksi, dan konsistensi kualitas. Oleh karena itu, *sous chef* dapat berperan dalam menyusun masukan menu bersama executive chef melalui evaluasi menu

yang paling diminati, bahan yang mudah dikontrol, dan kemungkinan penambahan item yang sesuai dengan konsep restoran. Aspek higiene dan sanitasi juga menjadi bagian utama dari kualitas produk *hot kitchen*. World Health Organization (2006) menekankan pentingnya menjaga kebersihan, memisahkan bahan mentah dan matang, memasak secara menyeluruh, menjaga suhu aman, serta menggunakan air dan bahan baku yang aman. U.S. Food and Drug Administration (2025) juga menegaskan bahwa pengendalian suhu makanan penting agar makanan tidak berada terlalu lama pada zona bahaya yang memungkinkan pertumbuhan mikroorganisme. Temuan ini sejalan dengan Rahmatullah *et al.* (2023) yang menunjukkan bahwa higiene sanitasi restoran perlu diperhatikan melalui fasilitas, kebersihan, dan praktik *food handler*. Aulia *et al.* (2024) juga menunjukkan bahwa pengetahuan dan praktik *food handler* berkaitan dengan skor higiene sanitasi yang sesuai. Selain itu, Zakharia dan Dhone (2025) menegaskan bahwa praktik kebersihan dan higiene dapur berperan dalam membentuk kualitas makanan dan kepuasan tamu pada restoran berbasis pariwisata. Dengan demikian, kebersihan area, alat, bahan, personal hygiene, penggunaan minyak, dan pemisahan bahan mentah-matang harus menjadi bagian dari pengawasan rutin *sous chef*. Pemberian penghargaan kepada staf dapat dipahami sebagai strategi motivasional dalam menjaga perilaku kerja positif. Staf dapur bekerja dalam ritme padat dan sering kali menghadapi tekanan tinggi. Apresiasi terhadap staf yang disiplin, mampu menjaga standar, dan bekerja sama dengan baik dapat memperkuat motivasi kerja dan kedisiplinan. Namun, penghargaan perlu dilengkapi dengan evaluasi kinerja yang objektif agar tidak bersifat seremonial semata. Indikator sederhana yang dapat digunakan adalah ketepatan waktu persiapan, kebersihan *station*, kepatuhan terhadap *recipe card*, kesalahan produk, dan komentar tamu. Dengan cara ini, apresiasi staf tidak hanya menjadi bentuk penghargaan, tetapi juga menjadi instrumen pembentukan budaya kualitas di *hot kitchen*. Secara keseluruhan, hasil penelitian menunjukkan bahwa upaya *sous chef* dalam meningkatkan kualitas produk *hot kitchen* harus dilakukan melalui pendekatan terpadu. Pendekatan tersebut mencakup kontrol bahan, kontrol proses, kontrol manusia, dan kontrol hasil akhir. Kontrol bahan memastikan bahan yang digunakan layak dan segar. Kontrol proses memastikan teknik memasak, bumbu, suhu, dan waktu produksi sesuai standar. Kontrol manusia memastikan juru masak bekerja disiplin, terkoordinasi, dan saling mendukung. Kontrol hasil akhir memastikan makanan yang keluar dari *hot kitchen* sudah sesuai standar rasa, tampilan, porsi, suhu, dan kebersihan. Dengan demikian, peran *sous chef* tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga manajerial karena kualitas produk *hot kitchen* bergantung pada koordinasi, standardisasi, pengembangan staf, pengawasan higiene, dan evaluasi produk akhir secara berkelanjutan.

Tabel 4. Rekomendasi Model Pengendalian Mutu Hot Kitchen

Tahap	Aktivitas Kontrol	Penanggung Jawab	Alat/Bukti Kontrol	Output yang Diharapkan
Pra-produksi	Pemeriksaan bahan, kebersihan alat, <i>mise en place</i> , pengecekan stok, dan briefing menu	<i>Sous chef</i> dan CDP	<i>Checklist</i> bahan, catatan stok, <i>briefing sheet</i>	Bahan layak, alat siap, staf memahami tugas
Produksi	Pengawasan teknik memasak, <i>tasting</i> , pengaturan bumbu, pengendalian suhu, dan koordinasi <i>station</i>	<i>Sous chef</i> dan juru masak	Recipe card, catatan koreksi rasa, pengawasan langsung	Rasa, tekstur, dan proses produksi lebih konsisten
Pra-penyajian	Pengecekan <i>plating</i> , porsi, suhu, kebersihan plate, dan kesesuaian pesanan	<i>Sous chef</i>	Final check sebelum makanan keluar dari <i>kitchen</i>	Produk siap saji sesuai standar restoran
Pasca-layanan	Evaluasi komentar tamu, kesalahan produk, menu yang sering dikeluhkan, dan kebutuhan pelatihan	<i>Sous chef</i> dan <i>executive chef</i>	Catatan komentar tamu, evaluasi harian, daftar kebutuhan training	Perbaikan SOP, menu, kualitas staf, dan konsistensi produk

Sumber: Diolah dari data penelitian, 2024.

SIMPULAN

1. Upaya *sous chef* dalam meningkatkan kualitas produk *hot kitchen* di The Barn Restaurant Canggü Bali dilakukan melalui pengawasan bahan makanan, pengendalian proses memasak, koordinasi kerja tim *hot kitchen*, pengecekan hasil akhir, dan pembinaan juru masak. Peran *sous chef* tidak hanya bersifat teknis sebagai pelaku produksi, tetapi juga manajerial sebagai pengendali mutu harian di dapur.
2. Kendala yang dihadapi *sous chef* meliputi kualitas bahan makanan yang kurang konsisten, kerja sama tim yang belum optimal saat jam operasional sibuk, kemampuan juru masak yang belum merata, konsistensi rasa yang masih perlu diperkuat, serta kebutuhan peningkatan disiplin hygiene dan sanitasi. Kendala tersebut dapat memengaruhi rasa, tampilan, keamanan pangan, dan kepuasan tamu.
3. Usaha yang dilakukan untuk mengatasi kendala meliputi pemilihan dan pemeriksaan bahan yang lebih ketat, briefing harian, pembagian kerja yang lebih jelas, penggunaan standar resep, *tasting* sebelum penyajian, pembinaan juru masak, peningkatan kebersihan area kerja, dan pemberian apresiasi kepada staf. Penelitian ini memiliki keterbatasan karena dilakukan pada satu restoran dan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, sehingga penelitian berikutnya disarankan menggunakan data observasi lebih rinci, *checklist* kualitas produk, dan dokumentasi komentar tamu yang lebih luas.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada Universitas Triatma Mulya, Program Studi DIII Perhotelan, dosen pembimbing, manajemen The Barn Restaurant Canggü Bali, *executive chef*, *sous chef*, serta seluruh staf *hot kitchen* yang telah memberikan dukungan, informasi, dan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, C., Rosnani, T., Purmono, B. B., Fitriana, A., & Jaya, A. (2023). The influence of food quality and service quality towards customer satisfaction and behavioral intention at Kimukatsu Restaurant in Indonesia. *Himalayan Journal of Economics and Business Management*, 4(1), 27–36. <https://doi.org/10.47310/hjebm.2023.v04i01.004>.
- Aulia, N., Budiningsari, D., & Lestari, L. A. (2024). Food handlers' knowledge and practices and the relationship with appropriate sanitation hygiene scores in Malang City. *Jurnal Gizi Indonesia*. <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/jgi/article/download/62153/27543>.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Bali. (2025, November 3). Perkembangan pariwisata Provinsi Bali, September 2025. <https://bali.bps.go.id/id/pressrelease/2025/11/03/717994/perkembangan-pariwisata-provinsi-bali--september-2025.html>.
- Potter, N. N., & Hotchkiss, J. H. (2012). *Ilmu pangan (Edisi ke-5)*. Chapman & Hall.
- Rahmatullah, I., Apriyani, A., & Lani, M. D. (2023). Analysis of restaurant sanitation hygiene in the working area of Sempaja Community Health Center, Samarinda City. *Jurnal EduHealth*, 14(4), 734–742. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/health/article/view/3629>.
- Sari, N. T. P., Yulianto, E., & Sunarti. (2024). A literature review: Unraveling the dimensions of food quality and its influence on consumer satisfaction. *KnE Social Sciences*, 9(13), 453–467. <https://doi.org/10.18502/kss.v9i11.15835>.
- Sondakh, O. (2025). The role of food quality, price, and variety on customer buying decisions. *Proceedings of the International Conference on Entrepreneurship*. <https://ojs.uph.edu/index.php/IConEnt/article/view/10629>.
- Triana, D. S., & Darsana, I. M. (2022). Peranan sous chef dalam meningkatkan kinerja juru masak di Padi Kitchen Ayana Resort and Spa Bali. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 1(10), 2744–2752. <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/view/192>.
- U.S. Food and Drug Administration. (2025). FDA Food Code. U.S. Department of Health and Human Services. <https://www.fda.gov/food/retail-food-protection/fda-food-code>.
- World Health Organization. (2006). *Five keys to safer food manual*. World Health Organization. <https://www.who.int/publications/i/item/9789241594639>.
- Yulianto, H., W., H., & Nurcahyo, R. J. (2020). *Hygiene, sanitasi dan K3*. Graha Ilmu.
- Zakharia, F., & Dhone, M. (2025). The importance of cleanliness and hygiene in the kitchen at Tree Top Restaurant Labuan Bajo. *Management Studies Journal*, 4(1), 55–67. <https://jurnalhafasy.com/index.php/msj/article/view/474>.



Jurnal Ekonomika, Bisnis, dan Humaniora

Vol. 5, No. 1 April 2026

Available online at <https://jurnal.undhirabali.ac.id/index.php/jakadara/index>

Research Article

e-ISSN: 2963-0924