



Analisis Peran Tenaga Casual dalam Operasional Produksi Hidangan Asia di Verwood Hotel & Service Residence Surabaya

Anisa Nur Wahyuni^{1*}, Lilis Sulandari², Niken Purwidiani³, Ita Fatkhur Romadhoni⁴

¹ Program Studi Sarjana Terapan Tata Boga, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

² Program Studi Sarjana Terapan Tata Boga, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

³ Program Studi Sarjana Terapan Tata Boga, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

⁴ Program Studi Sarjana Terapan Tata Boga, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

*Penulis Korespondensi: anisa.20019@mhs.unesa.ac.id

Abstract. *This research was conducted at Verwood Hotel & Service Residence Surabaya which aims to answer the questions: What is the role of casual workers at Verwood Hotel & Service Residence Surabaya which includes: preparation of ingredients to clear up? What are the benefits of casual workers for Verwood Hotel & Service Residence Surabaya? This research uses a descriptive qualitative method. Data obtained through observation and interviews. Researchers used 4 people as respondents with details of 2 respondents Head Chef and Sous Chef, and 2 respondents casual workers. From the results of this study it can be seen that: 1.) Casual workers at Verwood Hotel & Service Residence Surabaya have a role like permanent staff starting from operational activities from handling ingredients, preparation, processing ingredients, serving, to clear up buffet, dan 2.) The presence of this casual worker also has benefits that are very helpful in production operations that occur in the kitchen.*

Keywords: *Role; Casual Workers; Food Production; Asian Cuisine*

Abstrak. Penelitian ini dilakukan di Verwood Hotel & Service Residence Surabaya yang bertujuan untuk menjawab pertanyaan: Bagaimana peran tenaga casual di Verwood Hotel & Service Residence Surabaya yang meliputi: persiapan bahan hingga *clear up*? Apakah manfaat tenaga casual bagi Verwood Hotel & Service Residence Surabaya? Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Data yang diperoleh melalui observasi dan wawancara. Peneliti menggunakan 4 orang sebagai responden dengan rincian 2 responden *Head Chef* dan *Sous Chef*, dan 2 responden tenaga casual. Dari hasil penelitian ini dapat diketahui bahwa: 1.) Tenaga casual di Verwood Hotel & Service Residence Surabaya memiliki peran yang seperti staf tetap dimulai dari kegiatan operasional dari penanganan bahan, *preparation*, pengolahan bahan, penyajian, hingga *clear up buffet*, dan 2.) Adanya tenaga casual ini juga memiliki manfaat yang sangat membantu dalam operasional produksi yang terjadi di dapur.

Kata kunci: Peran; Tenaga Casual; Produksi Hidangan; Hidangan Asia

1. LATAR BELAKANG

Food & Beverage (F&B) merupakan salah satu departemen yang ada di dunia perhotelan dan departemen *F&B* ini terdiri dari dua departemen lagi, yaitu: *F&B Product* dan *F&B Service*. *F&B Product* departemen ini berkaitan dengan pengelolaan makanan

dan minuman dari bahan mentah sampai menjadi hidangan siap saji, di departemen ini *F&B Product* harus memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam mengelola makanan dan minuman dengan standart operasional yang ada. dan *F&B Service*. Sedangkan *F&B Service* memiliki tugas untuk menyajikan hidangan kepada *customer*.

Verwood Hotel & Service Residence Surabaya ini merupakan hotel bintang empat yang ada di Surabaya Barat yang memiliki tiga gedung yaitu: satu gedung hotel dan dua gedung apartemen. Di *Verwood Hotel & Service Residence* ini seringkali mengadakan *event dinner* yang diadakan setiap minggunya, dan tidak hanya itu *Verwood Hotel & Service Residence* ini juga sering menerima event-event lain yang dibooking oleh pengunjung seperti: *wedding, engagement, meeting, class table manner*, dll. Dengan adanya *booking event* seperti itu maka *Verwood Hotel & Service Residence* memutuskan untuk mengambil tenaga kerja tambahan seperti tenaga *casual*, yang akan dipekerjakan atau digunakan jasa nya pada saat ada *booking event* saja.

Tenaga casual di *food and baverage* merupakan karyawan yang bekerja dalam industry makanan dan minuman tanpa memiliki kontrak kerja dalam industri *F&B*. Mereka dipekerjakan dalam waktu singkat, seperti saat musim libur atau pada saat ada *event* yang harus membutuhkan tenaga kerja tambahan. Tenaga casual merupakan seseorang pekerja yang dipekerjakan untuk waktu yang singkat dan tidak bersifat permanen, biasanya tenaga casual ini dipekerjakan harian dangaji *casual* akan dihitung dan dibayar perharinya. Hari dan jam kerja tenaga casual tidak tetap, seperti shift malam, akhir pekan, dan hari libur. Meskipun pekerjaan ini bisa memberikan fleksibilitas waktu bagi tenaga casual, mereka juga sering kali tidak memiliki jaminan akan jam kerja dan penghasilan yang stabil. Tenaga casual dibutuhkan apabila hotel sedang menyelenggarakan atau sedang mendapatkan *booking event* besar yang banyak membutuhkan karyawan. Hal ini juga dilakukan di hotel-hotel yang ada di Surabaya seperti di *Verwood Hotel & Service Residence*. Tenaga *casual* di *kitchen* ini sama halnya dengan *cook helper* yaitu membantu *staff* lain seperti *executive chef, chef de party* dan *cook*.

Tugas tenaga *casual* di *kitchen* yaitu mengikuti operasional mulai dari awal hingga akhir seperti: persiapan bahan mentah, pengolahan bahan mentah sampai menjadi hidangan matang siap dihidangkan, *set up* hidangan di tempat yang sudah di *booking* seperti restoran atau *ballroom*, membantu *staff* tetap dalam melayani tamu, ikut menjaga

hidangan seperti *refill* makanan, dan *clear up*. Saat bekerja tenaga *casual* akan diberikan tugas dan tanggung jawab yang sama dengan pegawai tetap.

Verwood Hotel & Service Residence lebih dominan ke hidangan Asia. Hidangan Asia merupakan hidangan yang berasal dari benua Asia, benua Asia merupakan benua dengan wilayah yang paling luas dan beragam secara budaya, geografis, dan termasuk juga kuliner di dunia. Masakan Asia mencerminkan sejarah, kepercayaan, bahan lokal, dan filosofi dari hidup masyarakatnya. Masakan Asia dibagi menjadi beberapa wilayah seperti: Asia Timur, Asia Tenggara, Asia Selatan, Asia Tengah, dan Asia Barat (Timur Tengah). Hidangan Asia merupakan representasi dari keberagaman budaya, tradisi, dan bahan makanan lokal di benua terbesar di dunia, dari makanan jalanan yang sederhana hingga masakan istana yang rumit dan sudah turun temurun. Masakan Asia terus berkembang dan mendunia karena kekayaan rasa dan rempah-rempah, teknik memasak yang khas, dan identitas budaya yang kuat.

Kesimpulannya adalah departemen Food & Beverage (F&B) dalam perhotelan terdiri dari dua bagian utama, yaitu F&B Product yang menangani pengolahan makanan dan minuman, serta F&B Service yang bertugas menyajikan hidangan kepada tamu. Dalam operasionalnya, terutama saat menghadapi lonjakan kegiatan seperti event atau musim liburan, hotel seperti *Verwood Hotel & Service Residence* Surabaya memanfaatkan tenaga *casual* sebagai solusi fleksibel dan efisien. Tenaga *casual* adalah pekerja harian tanpa kontrak tetap yang dipilih karena keterampilan dasar mereka di dapur, seperti food preparation, plating, serta pengetahuan tentang higienitas dan sanitasi.

Penggunaan tenaga *casual* memberikan banyak keuntungan, antara lain efisiensi biaya, fleksibilitas penjadwalan, penanganan kebutuhan mendesak, dan kesempatan evaluasi sebelum perekrutan tetap. Dari segi skill, tenaga *casual* dinilai mampu langsung bekerja tanpa pelatihan intensif dan dapat mengisi posisi khusus secara temporer. Umumnya, tenaga *casual* adalah siswa atau mahasiswa yang telah magang di hotel, dengan mahasiswa memiliki jam terbang dan keterampilan yang lebih luas.

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis dan menerapkan ruang lingkup operasional kitchen dan uraian tentang peran tenaga *casual* pada kegiatan operasional kitchen pada saat ada event-event yang diselenggarakan untuk mengetahui peran dan tugas dari tenaga *casual*. Penulis memperhatikan peran tenaga *casual* pada saat ada event yang diselenggarakan di *Verwood Hotel & Service Residence* Surabaya memuat

informasi yang kurang jelas sehingga tidak berisi rincian penjelasan yang jelas mengenai peran tenaga casual dalam operasional produksi hidangan di *kitchen Verwood Hotel & Service Residence* Surabaya. Oleh karena itu penulis perlu menganalisis mulai dari peran tenaga casual dimulai dari persiapan hingga penutupan restoran, dan manfaat tenaga casual di *Verwood Hotel & Service Residence* Surabaya.

Berdasarkan latar belakang diatas penulis tertarik mengambil judul penelitian “Analisis Peran Tenaga Casual Dalam Operasional Produksi Hidangan Di *Verwood Hotel & Service Residence* Surabaya.

2. KAJIAN TEORITIS

A. Kajian Tentang Tenaga Casual

Istilah tenaga casual atau tenaga tambahan adalah kata nomina untuk seseorang yang melakukan pekerjaan. Tenaga casual merupakan pekerja yang tidak memiliki kontak kerja tetap atau keterikatan dalam jangka panjang dengan suatu perusahaan. Tenaga casual biasanya dipekerjakan dalam jangka waktu yang singkat atau dipekerjakan pada saat ada acara tertentu seperti *booking event* yang terlalu banyak. Konsep ini mengacu pada perubahan dalam suatu pekerjaan dan hubungan kerja yang dimana fleksibilitas menjadi nilai utama bagi organisasi dan pekerja (Alfaro, 2019).

Untuk tenaga casual ini tidak memiliki jumlah jam kerja tetap perminggu, namun pada umumnya tenaga casual memiliki batas umum untuk jam kerja yaitu 40 jam per minggu, hal ini sudah tercantum pada undang- undang tentang Ketenagakerjaan Indonesia. Jadwal kerja tenaga casual bisa disesuaikan dengan kebutuhan perusahaan, dan jika mereka bekerja lebih dari 21 hari dalam tiga bulan berturut-turut, mereka dapat memperoleh status sebagai pekerja tetap. Hal ini sudah sesuai dengan Keputusan Menteri Tenaga Kerja No. KEP.100/MEN/VI/2004 (Kementerian Ketenagaaan Kerjaan RI, 2004). Persaingan kerja yang ketat memaksa sebagian besar angkatan kerja yang mengganguur ini mengambil pekerjaan lepas dan di saat bersamaan, sebagian angkatan kerja yang sudah bekerja pun sering menggunakan waktu luang untuk mencari pekerjaan lepas dalam rangka menambah pendapatan mereka. Tenaga casual biasa melakukan pekerjaan berdasarkan kontrak tertulis, sementara yang lain dapat melakukan pekerjaan berdasarkan perjanjian lisan, yang mungkin dilaksanakan melalui sifat pekerjaan tersebut. Selain itu pembayaran untuk pekerjaan lepas juga bervariasi, tenaga casual mungkin mendapatkan bayaran mereka dalam hitungan per minggu, per hari, atau perjam. Pengaturan

pembayaran dapat dimuka, presentase dimuka, atau setelah penyelesaian pekerjaan/kontrak. Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat disimpulkan bahwa tenaga casual adalah seseorang yang bekerja sendiri dan tidak berkomitmen kepada majikan untuk jangka panjang, dan tenaga casual juga tidak terikat dengan kontrak kerja.

B. Kajian Tentang Operasional Produksi Hidangan

Operasional produksi hidangan adalah seluruh proses kerja yang melibatkan kegiatan perencanaan, persiapan, pengolahan, penyajian, dan pengendalian makanan dalam suatu sistem dapur untuk menghasilkan hidangan yang sesuai dengan kualitas, kuantitas, waktu dan biaya. Menurut departemen pendidikan nasional pada tahun 2008 operasional produksi adalah penerapan kegiatan teknis dan manajerial dalam proses menciptakan barang atau jasa.

Menurut Yasa & Suryadarma (2021) produksi hidangan di dapur hotel mencakup seluruh proses operasional dari perencanaan menu, pengadaan bahan, persiapan, pemasakan, hingga pelayanan makanan kepada tamu. Jadi operasional produksi hidangan adalah bagian inti dari sistem dapur hotel yang melibatkan serangkaian tahapan mulai dari persiapan bahan baku hingga penyajian makanan kepada tamu, yang seluruhnya harus sesuai standar kebersihan, waktu, dan kualitas pelayanan.

Dalam operasional hotel diharuskan setiap orang memiliki pengetahuan (knowledge) dan keterampilan (skill) yang baik dan profesional, karena berbagai layanan hotel diketahui merupakan pekerjaan yang tergolong rumit sehingga menuntut adanya berbagai keterampilan operasional seperti mengelola penyediaan layanan makanan, minuman, dan akomodasi serta memastikan standar kualitas layanan sesuai dengan harapan tamu (Sulistiono & Sinastriyo, 2024).

C. Kajian Tentang Operasional Produksi Hidangan Asia

Operasional produksi hidangan merupakan suatu tugas atau pekerjaan yang sesuai dengan alat dan fungsinya penilaian ini berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedurnya sesuai dengan tata kerja, prosedur kerja dan sistem kerja pada unit kerja yang bersangkutan (Insani, 2016). Operasional produksi juga dapat dilakukan dengan prosedur secara kronologis untuk menyelesaikan suatu pekerjaan yang bertujuan untuk memperoleh hasil kerja yang paling efektif. Perunjuk direktif meliputi semua aspek mengenai topik yang dibicarakan, bagaimana aktivitas dilaksanakan, siapa pelaksananya, tempat dan waktu pelaksanaannya (Setyaningsih & Andayani, 2020).

Berdasarkan beberapa pengertian operasional produksi menurut para ahli operasional produksi dapat disimpulkan bahwa operasional produksi hidangan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk melakukan tugas pekerjaan yang berisikan langkah- langkah urutan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan , bagaimana melakukannya, cara melakukannya, dan siapa yang melakukannya. Operasional produksi sesuai dengan konsep yaitu, informasi disampaikan secara jelas, ditulis secara singkat, jelas, step by step, dan format order mudah dibaca dan dipahami, menggunakan kalimat aktif dan berkonsep, informasi diberikan secara jelas dan tidak berpersepsi ganda, menggunakan flowchart untuk mengintruksikan urutan proses sebelum mendeskripsikannya, menggunakan konsep 5W+1H dan menambahkan ilustrasi gambar maupun pelatihan.

3. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dilaksanakan di Verwood *Hotel & Service Residence* Surabaya selama 5 bulan yaitu, terhitung mulai pada tanggal 01 Agustus 2023 hingga 01 Januari. Sumber data pada penelitian ini dibedakan menjadi dua, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui proses wawancara yang dilakukan oleh peneliti. Adapun data sekunder dalam penelitian ini diharapkan mendapatkan data fisik berupa table atau gambar. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara dan dokumentasi. Instrumen pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan pedoman wawancara dan kuisisioner. Proses analisis data yang dilakukan penelitian ini menggunakan empat langkah yaitu Triangulasi Sumber, Reduksi Data, Penyajian Data, dan Penarikan Kesimpulan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Peran Tenaga Casual Dalam Operasional Produksi Hidangan Asia

Tenaga casual adalah seorang pekerja sementara atau tidak tetap yang dipekerjakan untuk membantu operasional kerja dalam jangka waktu tertentu berdasarkan kebutuhan perusahaan. Meskipun tenaga casual ini bersifat sementara tetapi peran tenaga casual sangat penting untuk menjaga kelancaran operasional dapur sehari-hari maupun pada saat ada event, hight sesion, menggantikan karyawan tetap yang sedang cuti, meringankan beban kerja, menjaga kinerja dan kualitas layanan. Kelebihan tenaga casual yaitu lebih

fleksibel, cepat direkrut, biaya tenaga casual lebih rendah dibanding karyawan tetap, dipekerjakan dalam waktu singkat dan jarang.

Tenaga casual bersifat pendukung tetapi sangat menentukan kelancaran kerja dapur, memiliki peran penting dalam membantu operasional harian bagian produksi makanan. Selain itu ada kualifikasi umum yang dibutuhkan seperti memiliki pengetahuan dasar tentang dapur, disiplin, dan mampu bekerja cepat, menjaga kebersihan pribadi dan area kerja, mampu mengikuti instruksi dari staf tetap yang ada. Secara umum tenaga casual di dapur memiliki tugas seperti:

Penanganan Bahan

Penanganan bahan dalam dapur adalah suatu proses bagaimana bahan makanan diperlakukan sejak awal penerimaan bahan mentah hingga akhir penyajian ke konsumen, dengan memperhatikan aspek *sanitasi, hygiene*, keamanan dan efisiensi. Tahap penanganan bahan makanan dimulai dari penerimaan bahan makanan menerima bahan dari *supplier*, mengecek kesegaran dan kelengkapan bahan yang dipesan, menyimpan bahan di tempat yang sesuai dengan suhu dan kategori seperti bahan makanan dingin atau kering (*freezer* atau *dry store*), menerima dan menyimpan bahan baku dari *supplier*, melabeli bahan sesuai tanggal kadaluwarsa (FIFO), memeriksa stok bahan

Penanganan bahan ini bertujuan untuk menjaga kualitas gizi dan rasa makanan, mencegah kontaminasi biologis, kimia, dan fisik, memenuhi standart kesehatan dan keamanan pangan, memastikan efisiensi kerja dan waktu produksi. Hal yang perlu diperhatikan dalam penanganan yaitu menggunakan alat pelindung diri seperti apron, sarung tangan, *hairnet, safety shoes*, memisahkan bahan mentah dan bahan matang untuk mencegah *cross contamination*, melakukan prinsip FIFO (*First In First Out*) dalam penggunaan bahan, mencatat suhu penyimpanan dalam masa kadaluwarsa bahan.

Persiapan Bahan (Preparation)

Persiapan (*preparation*) merupakan kegiatan awal yang dilakukan sebelum proses memasak dimulai, hal ini dimulai dari menyiapkan bahan baku makanan yang akan digunakan pada saat proses memasak atau penyajian. Persiapan bahan makanan merupakan tahap awal dalam proses produksi makanan, yang dilakukan sebelum ke proses memasak dimulai. Tahap ini penting karena dapat menentukan kelancaran dan hasil kualitas makanan. Tenaga casual sering dilibatkan pada tahap ini karena membutuhkan banyak tenaga kerja untuk pekerjaan dasar.

Kegiatan persiapan yang dilakukan oleh tenaga casual yaitu: mencuci bahan makanan, memotong bahan makanan sesuai standart ukuran (*brunoise, julienne, chiffonade*, dll), menyiapkan bumbu, menimbang bahan makanan sesuai porsi yang akan dimasak, menyiapkan kondimen isian sup, memotong sayuran sesuai dengan jenis makanan yang akan dimasak, memotong protein sesuai porsi, menyiapkan kondimen untuk *sctock (mirepoix)*, menyiapkan *garnish*, memotong buah (semangka, pepaya, nanas, melon), men-*thawing* protein yang akan dipakai besok, memarinasi protein, menyimpan bahan siap pakai, menata bahan di meja kerja sesuai urutan memasak hal ini dilakukan untuk efisiensi waktu pada saat pengerjaan. Standart dalam tahap persiapan ini tidak meninggalkan tahapan tentang kebersihan, *safety*, dan sistem FIFO (*First In First Out*). Tujuan dari persiapan bahan ini untuk efisiensi waktu memasak, menjamin kualitas rasa, mendukung keamanan pangan, mempermudah pada saat kontrol stok bahan.

Pengolahan

Peran tenaga casual ini bersifat asisten terhadap staf inti seperti head chef, chef de party, cook, dan chef tetap lainnya, dan meskipun tidak mengambil keputusan utama, tetap menjadi bagian penting dari keberhasilan produksi makanan. Tujuan tenaga casual yaitu mengurangi beban kerja staf tetap, menyediakan tenaga tambahan saat volume kerja tinggi, menjaga ritme kerja dapur tetap stabil, memastikan dapur tetap bersih dan siap pakai.

Kegiatan yang dapat dibantu dalam proses pengolahan oleh tenaga casual yaitu memasak hidangan utama, mendampingi proses memasak menyediakan alat masak dan bahan sesuai permintaan staf tetap, mengaduk, mengecek atau memanaskan makanan, menggoreng atau merebus bahan (*spaghetti, macaroni, blanching* sayur, menggoreng ayam/ikan, dll), membantu menyelesaikan masakan, membuat sup atau kaldu, menyiapkan adonan untuk menggoreng (ikan, ayam, gorengan, dll), menanak nasi, dll, pengolahan ini boleh dilakukan dengan pengawasan staf tetap seperti (*sous chef, chef de party*, atau *commis*).

Penyajian

Penyajian makanan merupakan tahap akhir dalam proses produksi makanan di dapur, yaitu proses menata dan menyampaikan makanan kepada tamu atau konsumen dalam bentuk yang menarik, bersih, dan sesuai standart pelayanan. Penyajian tidak hanya soal estetika, tetapi juga tentang kualitas, porsi, suhu, dan keamanan makanan yang

disajikan. Peran tenaga casual dalam penyajian yaitu membantu plating makanan sesuai standar hotel dan tema hidangan, mengantar makanan ke buffet line, mengecek kelengkapan dan pelengkap makanan (saus, garnish, hiasan).

Tujuan penyajian ini dilakukan yaitu untuk meningkatkan selera makan melalui tampilan visual yang menarik, memberi kesan profesional dan bersih kepada pelanggan, memastikan kualitas makanan terjaga pada saat disajikan, menyesuaikan dengan standar hotel seperti plating hidangan asia, *fine dining*, *buffet*, dll. Hal penting yang diperhatikan dalam penyajian makanan yaitu estetika atau tampilan makanan, kebersihan, porsi makanan, suhu makanan, kecepatan makanan.

Clear up

Clear up merupakan proses pembersihan dan pengembalian peralatan, perlengkapan, serta area kerja. Proses ini penting dalam operasional dapur karena menjaga kebersihan, efisiensi kerja, dan keamanan pangan. Tujuan *clear up* yaitu untuk menjaga kebersihan dan sanitasi dapur, mencegah kontaminasi silang antar makanan, menyiapkan dapur untuk proses operasional selanjutnya, memelihara peralatan dapur agar tidak cepat rusak, menunjukkan profesionalisme kerja di lingkungan dapur hotel. Tahap proses *clear up* dimulai dari mengumpulkan atau mengambil alat yang ada di buffet line, membuang sisa makanan, merendam alat kotor, menyimpan bahan makanan yang masih bisa digunakan, membersihkan area kerja.

Peran tenaga casual dalam proses *clear up* yaitu membantu mengambil alat (*tray*, *chili dish*, dll) yang ada di buffet line, membuang sisa makanan, memilih makanan yang bisa digunakan kembali dan menyimpannya, membersihkan area dapur, mengembalikan alat ke tempat semula.

Penelitian ini dilakukan di *kitchen Verwood Hotel & Service Residence Surabaya*, dengan melibatkan empat narasumber yaitu: *Head Chef*, *Sous Chef*, dan dua tenaga casual. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung dan wawancara terstruktur. Hal ini bertujuan untuk mengetahui peran tenaga casual dalam operasional produksi hidangan Asia di *Verwood Hotel & Service Residence Surabaya*. Dimana untuk mendapatkan data penelitian yang relevan, peneliti melakukan wawancara dan membagikan lembar instrumen pertanyaan sebagai metode pokok dalam mengumpulkan data dengan maksud untuk mengambil suatu keputusan yang objektif dan dapat berfungsi sebagai fakta.

Pada tahap penyajian data, peneliti berusaha menyusun data yang relevan untuk menghasilkan informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Penyajian data yang baik dan jelas alur pikirnya merupakan hal yang sangat diharapkan oleh setiap peneliti. Penyajian data yang baik merupakan suatu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid. Proses menuju tercapainya analisis kualitatif adalah menarik kesimpulan berdasarkan temuan dan melakukan verifikasi data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan instrumen lembar observasi + kuesioner, dan lembar wawancara sebagai alat pengumpulan data.

Staff Tetap

Peran tenaga casual sangat membantu dalam operasional produksi hidangan Asia yang ada di *kitchen* Verwood Hotel & Service Residence Surabaya, dengan *basic skill* yang dimiliki oleh tenaga casual yang direkrut ini membantu proses adaptasi yang cepat. Tidak hanya itu tenaga casual yang direkrut oleh Verwood Hotel & Service Residence Surabaya mengerti tentang standart SOP yang ada, melakukan FIFO dengan bagus dan benar, perlakuan bahan baku mentah hingga matang sesuai standart. Proses ini tidak selalu berjalan lancar terkadang juga mengalami kendala, kendala yang sering dihadapi yaitu penyesuaian diri setiap tenaga kerja.

Tenaga casual diperbolehkan melakukan kegiatan lain selain memasak seperti pengambilan barang dan bahan, melakukan pengecekan barang dan bahan, pengorderan barang dan bahan secara manual menggunakan kertas, hal ini sangat membantu dikala *kitchen* sedang dalam keadaan ramai. Di *kitchen* Verwood Hotel & Service Residence Surabaya memperbolehkan tenaga casual melakukan semua kegiatan dengan catatan tetap diawasi dan atas izin *senior kitchen*.

Tenaga Casual

Tugas tenaga casual yaitu membantu proses pembuatan hidangan dari bahan mentah hingga bahan siap saji, dimulai dari preparation bahan, penolahan bahan, *plating*, *set up*, dan *clear up*. Di Verwood Hotel & Service Residence Surabaya sering mengeluarkan hidangan- hidangan Asia seperti *Chinese food*, *Japanese food*, *Indonesian food*, dll. Hidangan yang dibuat berupa hidangan *appetizer*, *main course*, *dessert*, dan kudapan kecil seperti dimusum, spring roll, wonton, dll. Tenaga casual di Verwood Hotel & Service Residence Surabaya tidak hanya memasak tetapi juga ikut pengambilan bahan baku, mengecek stock bahan, perawatan alat-alat ringan, menjaga kebersihan area dapur.

Tenaga casual diharapkan melakukan komunikasi yang baik dengan seluruh staf yang ada di *kitchen*. Tenaga casual agar bekerja dengan efektif yaitu dengan melakukan komunikasi yang baik dengan sesama pekerja, dan perusahaan memberikan hak dan kewajiban yang adil kepada tenaga casual seperti memberikan kompensasi yang adil.

Berdasarkan data yang terkumpul melalui instrumen lembar observasi + kuesioner, dan lembar wawancara. Hasilnya menunjukkan bahwa peran tenaga casual cukup signifikan dalam mendukung operasional di dapur, terutama pada saat event khusus. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun tenaga casual memiliki kontribusi penting dalam mendukung kelancaran operasional *kitchen* hotel, terdapat beberapa kendala yang perlu diperhatikan dalam manajemen mereka. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa tenaga casual memiliki peran fungsional, namun efektifitas mereka sangat bergantung pada sistem pelatihan, pengawasan, dan proses perekrutan yang digunakan oleh manajemen hotel.

B. Manfaat Tenaga Casual Di *Verwood Hotel & Service Residence* Surabaya

Penggunaan tenaga casual memberikan banyak keuntungan, antara lain efisiensi biaya, fleksibilitas penjadwalan, penanganan kebutuhan mendesak, dan kesempatan evaluasi sebelum perekrutan tetap. Dari segi skill, tenaga casual dinilai mampu langsung bekerja tanpa pelatihan intensif dan dapat mengisi posisi khusus secara temporer. Umumnya, tenaga casual adalah siswa atau mahasiswa yang telah magang di hotel, dengan mahasiswa memiliki jam terbang dan keterampilan yang lebih luas.

Keberadaan tenaga casual diperusahaan yaitu untuk membantu meningkatkan kapasitas produksi serta dapat memenuhi permintaan yang tinggi, untuk mencapai target produksi. Selain itu, tenaga casual juga dapat membantu untuk menjalankan tugas-tugas tertentu yang tidak dapat dilakukan oleh staf tetap seperti, mempersiapkan kondiment-kondiment yang akan digunakan pada hidangan *buffet, stall, soup, appetizer*, dll. Selain untuk meningkatkan kapasitas produksi tenaga casual dapat meningkatkan fleksibilitas perusahaan dalam menyesuaikan jumlah pekerja dengan kebutuhan. Dengan adanya tenaga casual ini dapat membantu proses berjalannya operasional produksi hidangan di dapur termasuk hidangan Asia, untuk memenuhi kebutuhan tenaga casual pada waktu-waktu tertentu yang dipertemukan tanpa adanya penambahan karyawan tetap yang mungkin akan membebani *cashflow* perusahaan.

Manfaat dari tenaga casual adalah untuk meningkatkan efisiensi operasional seperti

- 1) Membantu mempercepat proses kerja saat beban tinggi atau *occupansy* diperusahaan (hotel) sedang tinggi misalnya saat ada event, *high season*, *long holliday*, dll.
- 2) Mengurangi beban kerja staf tetap, agar staf tidak kelelahan dan mengalami *overwork*.
- 3) Fleksibel dan hemat biaya, tenaga casual dapat didatangkan sesuai dengan kebutuhan tanpa kewajiban kontrak panjang.
- 4) Menangani pekerjaan dasar atau rutin, seperti penanganan bahan, *preparation*, pengolahan bahan, penyajian, hingga *clear up*,
- 5) Meminimalisir adanya gangguan operasional ketika ada staf cuti atau sakit tenaga casual dapat menggantikan staf tetap sementara,
- 6) mendukung kualitas pelayanan, dengan adanya tambahan tenaga kerja, proses penyajian atau persiapan makanan cepat dan rapi,
- 7) sebagai proses rekrutmen awal, hal ini dapat dilakukan sebelum seseorang di angkat menjadi staf tetap di perusahaan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, terkait Analisi Peran Tenaga Casual Dalam Produksi Hidangan Asia Di Verwood Hotel & Service Residence Surabaya yang telah diuraikan maka penulis dapat mengambil kesimpulan yaitu, tenaga casual di Verwood Hotel & Service Residence Surabaya memiliki peran yang seperti staf tetap dimulai dari kegiatan operasional dari penanganan bahan, *preparation*, pengolahan bahan, penyajian, hingga *clear up buffet*, tenaga casula tidak hanya melakukan hal itu saja tetapi juga melakukan pengecekan bahan baku bahan mentah hingga bahan matang. Diluar operasional dapur tenaga casual juga diperbolehkan melakukan pengorderan bahan bahan secara manual dengan menuliskan orderan bahan pada kertas lalu diberikan kepada *executive Chef* atau *Sous Chef* yang ada. Begitu juga dengan jam kerja, tenaga casual juga memiliki jam kerja yang sama dengan staf tetap sehingga sumber daya manusia yang ada mendapatkan keadilan dan kewajiban yang sesuai dan sama rata. Adanya tenaga casual ini juga memiliki manfaat yang sangat membantu dalam operasional produksi yang terjadi didapur seperti: 1) Membantu mempercepat proses kerja saat beban tinggi atau *occupansy* diperusahaan (hotel) sedang tinggi misalnya saat ada event, *high season*, *long holliday*, dll. 2)

Mengurangi beban kerja staf tetap, agar staf tidak kelelahan dan mengalami *overwork*. 3) Fleksibel dan hemat biaya, tenaga casual dapat didatangkan sesuai dengan kebutuhan tanpa kewajiban kontrak panjang. 4) Menangani pekerjaan dasar atau rutin,

seperti penanganan bahan, preparation, pengolahan bahan, penyajian, hingga *clear up*, 5) Meminimalisir adanya gangguan operasional ketika ada staf cuti atau sakit tenaga casual dapat menggantikan staf tetap sementara, 6) mendukung kualitas pelayanan, dengan adanya tambahan tenaga kerja, proses penyajian atau persiapan makanan cepat dan rapi, 7) sebagai proses rekrutmen awal, hal ini dapat dilakukan sebelum seseorang di angkat menjadi staf tetap di perusahaan.

DAFTAR REFERENSI

- Alfadani, H. A., Sutiadiningsih, A., Bahar, A., & Romadhoni, I. F. (2024). Penyelenggaraan operasional pemesanan, penerimaan, penyimpanan, dan pendistribusian bahan makanan kering di Harris Hotel & Conventions Bundaran Satelit Surabaya. *Edukasi Elita: Jurnal Inovasi Pendidikan*.
<https://journal.lpkd.or.id/index.php/Edukasi/article/view/856>
- Alfaro, A. (2019). Manajemen Banquet Dalam Menangani Event Wedding di Hotel Pangeran Beach Kota Padang. *Jurnal Pendidikan Dan Keluarga*,
- Anggela, R., & Pramudia, H. (2019). Peranan Banquet Department Sebagai Faktor Pendukung Pelayanan Food and Beverage Service Di Hotel Le Meridien Jakarta. *Residu*, 3(19), 177–182. www.rc-institut.id
- Arisuta, I. K. (2022). Penerapan pengadaan bahan makanan di dapur The Cakra Hotel Bali. *Jurnal Pariwisata dan Perhotelan*, 12(1), 34–45. <https://paris.ipb-intl.ac.id/index.php/paris/article/view/242>
- Asri Nurmala Sari, Rella Dwi Respati, & Isaghoji Isaghoji. (2025). Peran dan Tantangan Receptionist sebagai Representasi Utama di Lanta Nice Beach Resort. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 21 (2), 321–334.
<https://doi.org/10.56910/gemawisata.v21i2.698>
- Astridirawaty. (2023). Pentingnya mise en place untuk kelancaran operasional hot kitchen di Hotel Aveta Malioboro. *Jurnal Mahasiswa Pariwisata dan Bisnis*, (01), 1
- Atmoko, T. P. H., & Krestanto, H. (2022). Profesionalisme chef dalam pengolahan dan meningkatkan kualitas makanan di Cavinton Hotel Yogyakarta. *Khasanah Ilmu: Jurnal Pariwisata dan Budaya*, 8(2), 55-56. <https://doi.org/10.31294/khi.v8i2.2434>
- Construction of “Asian” Identity in Restaurant Menus (Skibinsky, Mika, 2020)
- Ganie, S. N. (2010). *Mengenal Masakan Asia: Ragam dan Teknik Memasak dari Berbagai Negara Asia*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.

- Ginastra, B. (2014). Perekrutan Tenaga Casual di Novotel Hotel & Suites Surabaya. Tugas Akhir. Program Diploma III, Universitas Airlangga. Diakses dari <https://repository.unair.ac.id/18464/>
- Helaluddin dan Hengki Wijaya (2019), Analisis Data Kualitatif (Sebuah tinjauan teori dan Praktik). Makassar : Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.
- Inساني. (2016). Pengertian, Tujuan, Fungsi dan Manfaat SOP. In KajianPustaka.com.
- Kementerian Ketenagaan Kerjaan RI (2004). Keputusan Menaker Nomor KEP.100/MEN/VI/2004 tentang Ketentuan Pelaksanaa Perjanjian Kerja Waktu Tertentu.
- Kusnadi. (2015). Manajemen Operasional Tata Boga. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- LSP Pariwisata. (2022). Prosedur Clear Up untuk Waiter yang Efektif. Diakses dari: <https://lsppariwisata.com/blog/bidang- hospitality/prosedur-clear-up-untuk-waiter-yang-efektif>
- Magfiroh, N. (2017). Rekrutmen Tenaga Casual di Yello Hotel Jemursari Surabaya. Tugas Akhir. Program Diploma III, Universitas Airlangga. Diakses dari <https://repository.unair.ac.id/66819/>
- Rachayu, L. A. (2022). Hubungan penyajian hidangan dan kualitas menu pastry kitchen terhadap tingkat kepuasan konsumen di Days Hotel and Suites Jakarta Airport Cengkareng. *Jurnal Gizi dan Kesehatan Manusia*, 2(1).
- Salsabila Miftah Rezkia (2020). *Data Analysis: Teknik Analisis 57 Data Kualitatif*. Jakarta: Dolab
- Simatupang, D. (2019). “Pengaruh Penggunaan Rempah Khas Asia terhadap Cita Rasa Hidangan”. *Jurnal Tata Boga Nusantara*, 7(2), 113–122.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta Tandilino
- Sulistiono, & Sawung Gumawang Sinastriyo. (2024). Analisis Operasional Hotel Pada Food and Beverage Departement Section Kitchen di Paprika Restaurant The Phoenix Hotel Yogyakarta. *JURNAL NUSANTARA*, 7(2), 75–81. <https://doi.org/10.63986/nsn.v7i2.92>
- Suryaningrat, R. C., Budiono, A., & Wicaksono, A. A. (2021). Tinjauan yuridis terhadap pengaturan terkait pekerja harian lepas. *Jurnal Cakrawala Hukum*, 12(2),

231–240. <https://doi.org/10.26905/idx.v12i2.5813>

Taste of ASEAN: Traditional food images from Southeast Asian countries. (2023).

Journal of Ethnic Foods, 10(1), 1–14. <https://doi.org/10.1186/s42779-023-00189-0>

Tumbol, R. S. L., & Purnantara, I. M. H. (2024). Implementasi hygiene sanitasi terhadap pengolahan bahan makanan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Bisnis*, 3(1), 185–

191. <https://paris.ipbipress.id/index.php/paris/article/view/702>

Wahyuni, I. A. P. P. S. W., & Parma, I. P. G. (2020). Penerapan SOP Bagi Mahasiswa PKL Pada Departemen Food And Beverage Service The Oberoi Beach Resort, Bali.

Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata.

<https://doi.org/10.23887/jmpp.v3i1.28997>

Wahyuni, P. P. (2020). *jurnal Manajemen Perhotelan dan Pariwisata*. Penerapan SOP bagi Mahasiswa PKL pada Departemen Food and Beverage Service The Oberoi Beach Resort Bali

Wibawa, I. S., Fajri, I., & Tanuhadi, K. (2023). Mise En Place Efficiency in the Kitchen of 18th Restaurant, the Trans Luxury Hotel. 58

The Journal Gastronomy Tourism,10(1).

<https://doi.org/10.17509/gastur.v10i1.59096>

Widyaningrum, L. T. C. (2022). Analisis Peran Tenaga Casual dalam Departemen Food and Beverage Service di Laras Asri Resort & Spa, Salatiga. *Jurnal Gema Wisata*,

19(2), 55–62. Diakses dari

<https://stiepari.org/index.php/gemawisata/article/view/230>

Winarno, F. G. (2004). *Kimia Pangan dan Gizi*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.