

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Departemen *Food and Beverage* (F&B)

Industri yang bertanggung jawab atas produksi, distribusi, pelayanan serta penyajian makanan dan minuman kepada pelayan. Menurut Asep (dalam Putri & Khudri, 2023) Memberikan pelayanan dengan optimal, meningkatkan penjualan makanan dan minuman dengan menjaga dengan baik kualitas dan kebersihan makanan dan minuman merupakan tujuan dari departemen F&B. Industri bisnis yang dicakup oleh departemen F&B yakni ada restoran, bar, *catering*, manufaktur makanan dan minuman, serta hotel (Sevima, 2024). Hal ini menjadikan departemen F&B menjadi industri paling penting di sektor perhotelan karena dengan adanya departemen F&B dan dikelola dengan baik, dapat meningkatkan kualitas dan reputasi penilaian untuk hotel tersendiri, selain itu departemen ini pun berperan penting karena menghasilkan pendapatan yang besar bagi hotel. Seperti yang dikatakan Ruslinda & Sutarinda, 2021, kualitas makanan dan minuman yang baik dari sebuah pelayanan F&B hotel dapat mempengaruhi serta dapat menjadi penentu hotel sebagai kategori hotel berbintang. Hotel berbintang serta sudah berstandar internasional biasanya mematok harga makanan dan minuman yang cukup tinggi, sehingga dari hal tersebut menjadi dampak positif bagi hotel karena pemasukan yang didapat dari penjualan makanan dan minuman dengan rasa dan kualitas yang baik cukup besar dan menguntungkan.

2.1.1.1 Bagian Departemen *Food and Beverage* (F&B)

Departemen *Food and Beverage* (F&B) dibagi menjadi dua bagian, di antaranya adalah *Food and Beverage Service*, dan *Food and Beverage Product*. Spek utama pada F&B *Service* adalah layanan, proses penyajian atau mengirimkan makanan dan minuman kepada pelanggan, artinya pada F&B *Service* ini lebih difokuskan untuk melayani pelanggan dan bertanggung jawab atas kepuasan pelanggan dengan cara menawarkan dan menyediakan menu

makanan dan minuman langsung kepada pelanggan, menjaga dan meningkatkan penilaian reputasi hotel dengan memberikan pelayanan terbaik (Team Amartha Blog, 2023). Untuk *F&B Product*, ia berbeda dengan *F&B Service* namun keduanya tidak dapat dipisahkan. *F&B Product* lebih fokus pada perencanaan, pengembangan, pengolahan, pembelian dan perhitungan produk sesuai dengan standar, serta aspek seni kuliner dan cita rasa pada makanan yang diproduksi sehingga menjadi produk siap saji untuk disajikan kepada pelanggan (Sulastiyono, 2011 dalam Putri dan Khudri, 2023). Mengolah bahan makanan dari proses persiapan seperti pencucian, pemotongan, hingga penakaran bahan, lalu mengolah bahan tersebut dengan cara dimasak dengan bumbu yang memberikan ciri khas rasa pada makanan tersebut serta memperhatikan standar kebersihan dan kesehatan makanan, serta menciptakan menu makanan secara inovatif dan kreatif khususnya bagi hotel agar terciptanya cita rasa khas tersendiri (StaffAny Team, 2023) merupakan tugas utama dari *F&B Product*.

Selain itu, adapun struktur organisasi dari masing-masing bagian *F&B* menurut StaffAny (2023), diantaranya,

a. *Food and Beverage (F&B) Service*

1. *F&B Manager*, mengurus sebagian besar gambaran besar dari *F&B Service*. Beberapa tugasnya adalah, memastikan pekerjaan dibawah naungannya berjalan dengan baik serta menjaga kesejahteraan para karyawan, mengurus anggaran dan juga profit margin pendapatan.
2. *Assistant F&B Manager*, menjadi wakil apabila manajer sedang berhalangan. Tugasnya pun lebih fokus kepada tugas harian dibanding tugas besar seperti *F&B Manager*.
3. *Manager Bidang Layanan*, memastikan dan menjaga fungsi divisi yang diawasi bekerja dengan baik. Salah satu tugasnya adalah, menangani keluhan pelanggan, menerima laporan staf dan penjualan.
4. *Assistant Bidang Layanan*, tangan kanan manajer bidang layanan. Anggota bawah, yang terdiri dari *supervisor*, bartender atau barista, *waiter*, dan *steward*. Bagian ini ditugaskan diluar bidang administrasi, seperti melayani tamu langsung, mengantarkan makanan dan minuman.

b. *Food and Beverage (F&B) Product*

1. *Executive Chef*, kepala koki atau kepala dapur yang bertanggung jawab penuh atas semua kegiatan di dapur. Tugasnya mengevaluasi, memonitor, dan melakukan semua pekerjaan bagian administrasi bagian dapur serta memiliki hak dalam pengambilan keputusan akhir (Ryemberthus, 2000 dalam Manderos dkk, 2023). Selain itu sebagai peran utama dalam pembuatan menu, membuat daftar pembelian alat dan bahan yang dibutuhkan di dapur, serta menjaga keseimbangan total harga bahan baku (*food cost*) agar tidak mengalami kerugian.

2. *Secretary*, membantu *Executive Chef* dalam urusan administrasi kebutuhan dapur. Tugasnya seperti tugas sekretaris pada umumnya yaitu berkaitan dengan pengarsipan seperti data, SOP, penginputan dan pencatatan data dan laporan.

3. *Sous Chef*, pangkat tertinggi kedua setelah *executive chef*. Bekerja sama dengan *executive chef* dalam memastikan kelancaran kerja di dapur seperti menentukan alat dan bahan yang akan digunakan di dapur. *Sous chef* lebih fokus bekerja langsung di dapur, tidak seperti *executive chef*. Mengawasi staf langsung selama operasional dapur berlangsung, membuat dan menyiapkan hidangan masakan, ikut andil dalam mengembangkan menu, serta mengawasi keamanan, kebersihan di dapur dan memastikan semuanya mengikuti aturan yang sudah ada (Vivianisa, 2023).

4. *CDP Hot Kitchen*, arti dari CDP sendiri adalah *Chef de partie* yang artinya *chef* yang memimpin dan bertanggung jawab di salah satu *section* yang ada di dapur bertujuan untuk kelancaran operasional *section* tertentu dan berkoordinasi dengan tim (Indeed, 2025). *Hot kitchen* merupakan salah satu *section* di dapur yang menghadirkan makanan panas (*hot dish*) yang melewati proses hidangan digoreng, dibakar, dipanggang. *CDP Hot Kitchen* bertanggung jawab besar dalam hidangan *main dish* di sebuah restoran.

5. CDP *Cold Kitchen*, peran *cold kitchen section* adalah menyiapkan dan menyajikan makanan dingin, seperti menyajikan salad yang membutuhkan proses memotong, mencuci sayuran, dan dihidangkan diatas piring. Pembuatan salad dressing pun merupakan bagian dari tugas *cold kitchen*, serta membuat hidangan pembuka (appetizer) menjadi tanggung jawab dari *cold kitchen* (Gastro, 2025).

6. *Pastry* dan *Bakery*, keduanya memiliki artian yang berbeda, *pastry* merupakan istilah untuk menyebutkan produk yang berbahan dasar dari tepung, lemak (margarin, mentega) atau biasa disebut dengan kue. Sedangkan *bakery* merupakan bagian dari *pastry* adalah istilah untuk menyebutkan olahan makanan roti. Jadi, untuk section ini, bertanggung jawab pada proses pengolahan beberapa jenis kue dan roti yang diperjualbelikan.

7. *Pantry*, bertanggung jawab pada pengolahan menu *breakfast*, seperti menyiapkan buah, menyediakan roti yang diolah oleh *section bakery*, dan beberapa menu *breakfast* yang disediakan masing-masing restoran dan hotel. Breakfast pun biasanya menyajikan telur dadar (*omelette*) yang dibuat secara langsung di depan pelanggan (Bali Crystal College, n.d)

8. *Commis*, adalah istilah untuk *chef* tingkat pemula (*chef junior*) yang bertugas untuk membantu CDP dalam mengolah makanan yang akan disajikan seperti mempersiapkan bahan (*food prep*) dan memasak dasar bahan masakan. *Commis* juga bertugas untuk tetap menjaga sanitasi area kerja (Aini, 2023)

2.1.1.2 Situasi Operasional Pelayanan Departemen *Food and Beverage* (F&B)

1. *Rush Hour* (Jam sibuk)/ *Peak Hour*

Rush hour atau disebut jam sibuk memiliki makna yang menggambarkan situasi yang memiliki ciri terburu-buru, rasa panik dan urgensi serta sesuatu yang berkerumun. Hal tersebut disebabkan tekanan waktu yang tinggi yang mengharuskan bergerak cepat, aktivasi respon stress yang memicu detak jantung lebih cepat sehingga stress.

Rush hour bisa terjadi ketika peningkatan jumlah orang atau order dengan periode cukup singkat. Biasanya *rush hour* ini terjadi pada waktu tertentu, ada waktu pagi dan siang menuju malam atau bisa disebut dengan *peak hour*. Dalam dunia F&B *peak hour* biasa terjadi saat jam operasional *breakfast* dan *lunch-dinner*. Dalam hal ini, diperlukan komunikasi yang efisien dan efektif mengingat situasi yang terburu-buru. Kutipan dari Febiola 2025, pentingnya komunikasi yang efektif dapat menghindari suatu kesalahpahaman karena dibutuhkannya pendengaran yang aktif ketika lawan bicara mengatakan sesuatu.

2. *Low Season*

Low season adalah waktu dengan permintaan terendah, keuntungan paling sedikit sepanjang tahun dan penurunan pendapatan restoran yang signifikan saat memasuki musim sepi (*low-season*). Penurunan ini disebabkan oleh minimnya jumlah pengunjung *in-house* yang berdampak langsung pada berkurangnya aktivitas di restoran. *Low season* biasanya bertepatan dengan waktu ketika cuaca paling tidak menguntungkan, kalender acara lokal paling sepi (Christian, 2025).

3. *High Pressure Situation*

Karyawan di sektor ini sering kali menghadapi tekanan kerja yang tinggi akibat persaingan pasar, jam kerja yang fleksibel, dan tuntutan untuk memberikan layanan berkualitas (Alchaer & Nurjannah, 2025). Tekanan kerja dianggap sebagai faktor eksternal negatif yang melampaui batas kemampuan karyawan dan dapat mempengaruhi kinerja mereka. Indikator tekanan kerja dapat mencakup ekspektasi dan target yang tinggi, gangguan selama bekerja, serta keterbatasan waktu (Yehuda & Yoyo, 2025).

4. *Complaint Handling Situation*

Keluhan atau komplain adalah rasa ketidakpuasan konsumen yang diekspresikan serta disampaikan kepada pihak penyedia pelayanan terhadap jasa yang diberikan. Komplain sendiri termasuk kategori hal tidak baik atau negatif yang terjadi karena seseorang berekspektasi terlalu

tinggi terhadap sesuatu sehingga tidak sesuai dengan kenyataan (Wellalangi, 2022). Karyawan pada sebuah restoran seringkali menghadapi keluhan dari para pelanggannya. Kualitas pelayanan dari karyawan dirasakan secara langsung oleh tamu. Jika pelayanan memenuhi ekspektasi tamu, mereka akan puas namun, jika tidak, keluhan mungkin muncul. Terlebih lagi, pada era digital ini, dimana ulasan *online* dapat mempengaruhi reputasi, mendengarkan masukan dari tamu menjadi semakin penting (Bhisma & Ekasani, 2025).

2.1.2 Buku Panduan

Buku panduan adalah buku yang berisi informasi, petunjuk, dan lain-lain yang menjadi petunjuk tuntunan bagi pembaca untuk mengetahui sesuatu secara lengkap. Buku panduan juga dapat dikatakan sebagai buku yang digunakan sebagai referensi untuk memperoleh informasi dan instruksi tentang cara melakukan suatu kegiatan. Buku panduan juga dibutuhkan untuk dapat dilihat dan disebarluaskan kepada pihak pengembang bahan ajar dari luar seperti vendor agar bahan ajar dapat dikembangkan sesuai dengan ketentuan yang ada (Haibah et al, 2024).

Buku panduan sering digunakan sebagai sumber informasi praktis dan dapat berfokus pada berbagai bidang. Buku memang merupakan sarana belajar dan juga berfungsi sebagai bahan ajar atau media pembelajaran, yang memegang peranan penting dalam kegiatan belajar-mengajar. Dengan kata lain, buku berguna untuk menyampaikan materi kurikulum. Meskipun kegiatan belajar yang dimaksud dalam laporan ini adalah saat siswa menjalani magang, di mana pun kita berada, buku tetap menjadi sarana belajar sekaligus panduan agar kita dapat melaksanakan tugas atau pekerjaan sebaik dan seprofesional mungkin. Buku panduan adalah kumpulan berbagai bentuk informasi yang disusun secara ringkas dan siap digunakan dalam bidang tertentu. Untuk kemudahan penggunaan, petunjuknya dijelaskan secara rinci dan dilengkapi ilustrasi (Wiratma, 2023).

Keberadaan teks pembelajaran sangat penting sehingga diprioritaskan dan digunakan sebagai pendamping bagi siswa dalam mengembangkan kemampuan

berpikir mereka. Tanpa buku-buku semacam itu, siswa akan kesulitan belajar, baik di kelas maupun secara mandiri. Oleh karena itu, buku dapat dikatakan sebagai panduan utama bagi siswa, mulai dari tingkat sekolah dasar hingga perguruan tinggi. Seiring perkembangan zaman, kini buku tidak hanya berbentuk fisik, seperti kumpulan kertas yang dijilid. Kini, jenis buku panduan, buku manual, atau buku pintar juga diproduksi secara digital, atau yang biasa disebut *e-book* atau buku elektronik. Selain itu, saat ini, untuk membuat buku tidak perlu lagi melalui mesin ketik atau tulisan tangan seperti pada zaman dahulu. Saat ini, sangat mudah membuat buku menggunakan berbagai platform digital; siapapun dapat membuat buku yang hanya berisi satu paragraf. Namun, dengan aplikasi atau platform digital khusus untuk mendesain produk, buku dapat didesain sedemikian rupa sehingga isi buku menjadi lebih menarik dan tidak monoton, yang hanya berisi paragraf. Demikian pula dengan buku panduan, kini buku panduan juga dapat dibuat lebih menarik dengan menambahkan beberapa desain atau warna.

Buku panduan yang dibuat dengan berbagai desain tambahan juga harus seimbang dengan isinya; informasi atau hal-hal berguna lainnya juga harus sebagus desain yang dibuat. Buku panduan yang sedang dikerjakan oleh penulis ini merupakan buku panduan komunikasi dasar buku ini berisi kumpulan informasi. Informasi yang terkandung dalam buku panduan ini adalah tentang hotel khususnya di bagian dapur departemen F&B, cara berkomunikasi di F&B bagian dapur yang meliputi kosakata dan percakapan yang sering digunakan serta cara mengatasi beberapa situasi ketika di jam operasional. Buku panduan yang sedang dibuat oleh penulis bukanlah “produk jadi” secara langsung, tetapi penulis juga harus melakukan tahap penelitian dan pengembangan terlebih dahulu untuk melakukan uji coba kepada beberapa mahasiswa Indonesia yang berminat untuk magang di Jepang khususnya di F&B bagian dapur dan mahasiswa yang telah melaksanakan magang di bagian yang sama guna menguji sejauh mana pembahasan di dalamnya sesuai dengan pembaca sasaran, yang mungkin menggunakan buku panduan ini sebagai panduan dalam melakukan magang di hotel khususnya bidang F&B *product*.

2.1.2.1 Jenis-jenis Buku Panduan

Menurut Murjati (2025) bahwa buku panduan sendiri memiliki beberapa jenis dengan fungsi dan tujuan yang berbeda-beda, beberapa diantaranya adalah sebagai berikut:

- a. *Manual* pengguna, merupakan buku panduan dari produsen produk yang dapat membantu konsumen untuk memahami prosedur pengoperasian dan cara merawat produk bersangkutan.
- b. Buku pelajaran, merupakan buku panduan yang dipakai dalam dunia pendidikan untuk membantu siswa memahami materi pelajaran tertentu.
- c. Buku panduan pelatihan, merupakan buku panduan yang digunakan dalam konteks pelatihan untuk memberikan instruksi dan pengetahuan kepada peserta pelatihan.
- d. Buku panduan perjalanan dan pariwisata, adalah buku panduan yang memberikan informasi mengenai destinasi wisata, termasuk tempat-tempat menarik, akomodasi, restoran, dan tips perjalanan.

2.2 Penelitian Terdahulu

Berdasarkan hasil pada penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya khususnya mengenai buku panduan bahasa Jepang, peneliti menemukan beberapa penelitian yang relevan atau selaras yaitu sebagai berikut:

Studi terdahulu yang pertama yaitu dari Komang Indah Wulandari Wismaya (2022) dalam jurnal berjudul “*Pengembangan Buku Bahasa Jepang Restoran Untuk Pramusaji Di Restoran Qwachi Marriott Hotel Resort and Spa Okinawa*”. Dalam penelitian tersebut meneliti tentang pengembangan buku panduan bahasa Jepang restoran untuk pramusaji di restoran Qwachi Okinawa Marriott Resort and Spa. Buku tersebut memiliki keterbatasan dalam hal generalisasi karena fokus pengembangannya yang terlalu spesifik untuk profesi pramusaji (*F&B Service*) dan terikat secara kontekstual pada Restoran Qwachi di Marriott Okinawa. Akibatnya, materi yang disajikan kurang relevan jika

diterapkan oleh peserta magang yang ditempatkan di wilayah lain atau pada hotel dengan konsep operasional yang berbeda.

Lalu dari Wijayanti dan Septipani (2026) yang berjudul “*Pengembangan Buku Ajar bahasa Jepang Tata Hidangan berbasis Project-Based Learning untuk Mahasiswa program Studi Perhotelan*”. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan buku ajar Bahasa Jepang tata hidangan yang menggunakan model *project based learning* untuk digunakan oleh mahasiswa program studi perhotelan dalam perkuliahan. Pada buku panduan tersebut menyajikan berbagai kosakata dan dialog khusus di bidang *F&B Service* dengan bahasa formal (*keigo*) Jepang. Pada buku tersebut masih terdapat kelemahan karena hanya berfokus di bidang *service*.

Kemudian terakhir dari Nadya Salma Salsabilla Yulianto (2024) yang berjudul “*Pembuatan Buku Panduan Bahasa Jepang Bidang Perhotelan Untuk Departemen Food And Beverage Service*”. Penelitian ini meneliti tentang membuat buku panduan bahasa Jepang bidang perhotelan apakah dapat memfasilitasi guna menunjang kemampuan bahasa Jepang pada staf di lapangan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hotel disarankan membuat buku panduan pembelajaran, mengadakan kelas bahasa Jepang, dan merekrut staf dengan latar belakang bahasa Jepang.

Berdasarkan kajian terhadap penelitian terdahulu, diketahui bahwa pengembangan media pembelajaran bahasa Jepang di bidang perhotelan telah dilakukan dalam berbagai bentuk. Namun, sebagian besar penelitian masih berfokus pada kebutuhan komunikasi sebagai pramusaji, tata hidangan, maupun pelayanan kepada tamu (*F&B Service*). Di sisi lain, media pembelajaran yang secara khusus membahas kosakata dan komunikasi yang digunakan di bagian dapur hotel masih belum banyak ditemukan. Penelitian yang dilakukan oleh Wismaya (2022) berfokus pada penyusunan buku bahasa Jepang untuk pramusaji restoran yang terikat pada lokasi khusus. Sementara itu, Wijayanti dan Septipani (2026) mengembangkan buku ajar bahasa Jepang tata hidangan yang ditujukan bagi mahasiswa perhotelan. Penelitian Yulianto (2024) juga mengembangkan buku panduan bahasa Jepang untuk Departemen *Food and Beverage Service*.

Meskipun memiliki kesamaan dalam bidang perhotelan, ketiga penelitian tersebut belum membahas secara khusus kebutuhan komunikasi bahasa Jepang yang digunakan di lingkungan dapur hotel Jepang.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian ini dilakukan dengan menyusun buku panduan yang berfokus pada komunikasi dasar bahasa Jepang di bagian dapur hotel. Buku panduan ini memuat kosakata, contoh ungkapan dan percakapan, serta cara penanganan di berbagai situasi. Dengan demikian, buku panduan yang dikembangkan diharapkan dapat membantu pengguna dalam memahami lingkungan kerja serta mempermudah proses adaptasi selama menjalani magang di dapur hotel Jepang.