E-ISSN: 3031-8521
P-ISSN: 3032-1867
Halaman 2678-2692
Volume 3 Nomor 4 Tahun 2026

Adaptasi Operasional Dapur Hotel Ondos Batam dalam Menangani Pesanan Tamu Berdasarkan Ketersediaan Bahan Baku

A. Q. Syahni[1], S. Rais[2], H. Syaiful[3], H. Nuryanto[4]

[1,3,4]Program Studi Manajemen Kuliner, Politeknik Pariwisata Batam
[2]Program Studi Manajemen Tata Hidangan, Politeknik Pariwisata Batam
e-mail: 2023030093@student.btp.ac.id[1], rais@btp.ac.id[2], hendra@btp.ac.id[3], heri@btp.ac.id[4]

Abstrak

Operasional dapur hotel dituntut mempertahankan konsistensi produk sekaligus merespons pesanan tamu yang tidak tercantum pada menu. Penelitian ini bertujuan menganalisis adaptasi operasional dapur Hotel Ondos Batam dalam menangani pesanan berdasarkan ketersediaan bahan baku, khususnya permintaan nasi goreng *seafood* di luar menu dan nasi goreng tanpa monosodium glutamat. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal. Data diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur dengan tiga informan purposif, yaitu *head kitchen*, staf *front office*, dan *executive chef*, serta observasi nonpartisipan dan dokumentasi visual, kemudian dianalisis secara tematik. Temuan menunjukkan bahwa adaptasi berlangsung melalui klarifikasi pesanan, pemeriksaan kelayakan bahan, modifikasi resep, produksi terkendali, serta pemeriksaan mutu dan komunikasi hasil. Ketersediaan bahan baku menjadi batas keputusan utama, sedangkan kepemimpinan dapur menjadi pusat koordinasi yang menyeimbangkan fleksibilitas, mutu, waktu pelayanan, dan efisiensi persediaan. Menurut executive chef, permintaan di luar menu berlangsung rutin, sekitar lima belas kali dalam tiga bulan terakhir, dan sebagian berkembang menjadi menu tetap; keterangan ini belum dikonfirmasi oleh informan lain. Penelitian menghasilkan rancangan awal model Afirmasi, Kaji, Tentukan, Implementasikan, dan Finalisasi (AKTIF) untuk menstandarkan penanganan pesanan khusus tanpa menghilangkan ruang kreativitas kuliner. Model ini disintesis dari satu kasus dan belum diuji coba.

Kata kunci: *adaptasi operasional; bahan baku; dapur hotel; kustomisasi menu; pesanan tamu*

Abstract

Hotel kitchens must maintain product consistency while responding to guest orders that are not listed on the menu. This study analysed how the kitchen of Hotel Ondos Batam adapted its operations when handling guest orders according to ingredient availability,

focusing on an off-menu seafood fried rice request and a request for fried rice without monosodium glutamate. A descriptive qualitative approach with a single-case design was applied. Data were collected through semi-structured interviews with three purposively selected informants, namely the head kitchen, a front office staff member, and the executive chef, supported by non-participant observation and visual documentation, and were analysed thematically. The findings suggest that adaptation proceeds through order clarification, ingredient feasibility checking, recipe modification, controlled production, and final quality verification. Ingredient availability is the primary decision boundary, while kitchen leadership is the coordination centre that balances flexibility, food quality, service time, and inventory efficiency. According to the executive chef, off-menu requests occur routinely, around fifteen times in the last three months, and some become permanent menu items; this claim has not yet been confirmed by other informants. The study proposes an initial framework, the Afirmasi, Kaji, Tentukan, Implementasikan, Finalisasi (AKTIF) model, for standardising special-order handling without eliminating culinary creativity. The model is derived from a single case study and has not been tested in practice.

Keywords: *operational adaptation; hotel kitchen; guest orders; raw materials; menu customisation*

LATAR BELAKANG

Layanan makanan di hotel menjadi elemen penting dalam pengalaman menginap karena tamu tidak hanya menilai cita rasa, tetapi juga kecepatan, ketepatan, dan kepedulian terhadap kebutuhan individual. Di destinasi perbatasan seperti Batam, tuntutan tersebut semakin nyata karena hotel melayani tamu dengan latar budaya dan preferensi rasa yang beragam. Badan Pusat Statistik Kota Batam mencatat 146.897 kunjungan wisatawan mancanegara pada Agustus 2025, dengan wisatawan Malaysia sebesar 25,18 persen, dan tingkat penghunian kamar hotel berbintang sebesar 53,82 persen Badan Pusat Statistik Kota Batam (2025). Pada Juni 2026, kunjungan wisatawan mancanegara tercatat 160.871 kunjungan dengan tingkat penghunian kamar hotel berbintang 59,77 persen (Badan Pusat Statistik Kota Batam, 2026). Skala tersebut menuntut dapur hotel tidak hanya menguasai produksi rutin, tetapi juga memiliki kapasitas adaptif untuk merespons permintaan di luar menu secara cepat, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan.

Permasalahan penelitian ini bersumber dari pesanan tamu di luar menu di dapur Hotel Ondos Batam, misalnya permintaan nasi goreng seafood dan permintaan tamu Malaysia untuk nasi goreng tanpa monosodium glutamat (MSG). Permintaan tersebut bukan sekadar menambah atau mengurangi satu bahan, melainkan rangkaian keputusan mulai dari klarifikasi, pemeriksaan bahan, penyesuaian resep, hingga komunikasi kepada tamu. Literatur yang ditelusuri belum menjelaskan rangkaian ini secara rinci dalam satu dapur hotel. Oleh karena itu, penelitian ini bertanya bagaimana dapur hotel menyesuaikan operasinya ketika menerima pesanan di luar menu

berdasarkan ketersediaan bahan baku, dengan melibatkan petugas front office dan executive chef.

Berdasarkan dokumentasi menu yang diperoleh peneliti, restoran Hotel Ondos Batam menawarkan daftar menu bertajuk Mardai Menu dengan konsep cita rasa Nusantara. Menu makanan dibagi ke dalam dua kelompok harga. Kelompok harga Rp25.000 terdiri atas 3T (tahu, tempe, dan telur), mix vegetable (tumis sayuran campur), kangkung belacan, nasi goreng biasa, bihun goreng, Indomie kuah, ayam penyet, mi goreng, bihun kuah, french fries, dan mi kuah. Kelompok harga Rp35.000 terdiri atas nasi goreng Pattaya, fried chicken Ondos, chicken black pepper, nasi goreng Ondos, lele goreng Ondos, soto ayam Ondos, chicken rica-rica, nasi goreng teri, chicken nugget, cap cay Ondos, dan chicken garlic, sedangkan nasi putih ditawarkan seharga Rp10.000. Daftar tersebut didominasi olahan nasi, mi, dan ayam dengan variasi nasi goreng yang cukup beragam, tetapi tidak memuat nasi goreng seafood maupun keterangan mengenai penggunaan MSG. Dengan demikian, permintaan seperti yang dikaji dalam penelitian ini berada di luar daftar menu dan harus dijawab melalui keputusan adaptif dapur.

Dapur hotel bekerja melalui standardisasi resep, porsi, dan metode produksi agar mutu, biaya, dan waktu dapat dikendalikan. Di sisi lain, kustomisasi merupakan kapabilitas kontingen: kustomisasi dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan, tetapi juga berisiko menambah biaya, kompleksitas operasional, dan inkonsistensi mutu apabila tidak dikelola (Lubaale et al., 2026). Hwang et al. (2021) menemukan bahwa pilihan yang dapat disesuaikan meningkatkan persepsi nilai ketika pelanggan memahami manfaat penyesuaian tersebut. Persoalannya, penyesuaian di luar rancangan menu tetap dibatasi oleh bahan baku, peralatan, tenaga, standar keamanan, dan waktu penyajian. Mutlu et al. (2022) menunjukkan bahwa koki menyusun dan menyesuaikan menu dengan mempertimbangkan biaya bahan baku dan tenaga kerja, ketersediaan pemasok dan staf, efisiensi, serta ekspektasi tamu yang terus berubah, sedangkan Lu & Ko (2023) menempatkan pemahaman nilai dan ketersediaan pangan sebagai kompetensi profesional penting bagi staf dapur.

Permintaan tanpa MSG dalam penelitian ini diposisikan sebagai preferensi tamu yang perlu diklarifikasi, bukan otomatis sebagai alergi atau kondisi medis. Meskipun demikian, kajian kebutuhan pangan khusus menunjukkan bahwa pengetahuan dan sikap staf layanan makanan masih beragam dan sering disertai miskonsepsi, sehingga pelatihan interaktif berbasis kasus diperlukan (Aytulu et al., 2025). Adaptasi berbasis bahan yang tersedia juga berkaitan dengan efisiensi: pemanfaatan bahan secara cermat dapat mengurangi sisa pangan (Filimonau et al., 2023; Lu & Ko, 2023), tetapi pesanan di luar menu juga dapat menambah waktu persiapan dan menimbulkan pemborosan baru apabila tidak dikendalikan, sehingga prinsip lean yang menekankan efisiensi, mutu, dan perbaikan berkelanjutan relevan diterapkan (López Telenchana et al., 2024). Dari sisi karyawan, Oh & Jang (2023) menemukan bahwa improvisasi layanan meningkatkan kinerja pemulihan layanan, tetapi improvisasi yang terus-menerus dapat menimbulkan kelelahan emosional apabila tidak didukung organisasi.

Penelitian terdahulu umumnya memandang kustomisasi dari sisi konsumen (Hwang et al., 2021; Lubaale et al., 2026) atau menilai limbah makanan pada tingkat organisasi (Filimonau et al., 2023; Principato et al., 2023), terutama dengan latar restoran fine dining dan dapur profesional (Filimonau et al., 2023; Filimonau, Sezerel, et al., 2024). Di Indonesia, kajian dapur hotel yang ditelusuri peneliti umumnya berlatar hotel bintang tiga hingga lima dan berfokus pada SOP penyimpanan bahan (Kamilianada, 2025) serta timbulan dan mitigasi food waste (Darmayasa et al., 2024; Salsabila et al., 2023). Sementara itu, keputusan sesaat pimpinan dapur ketika menu, bahan, waktu, dan preferensi tamu bertemu belum banyak didokumentasikan sebagai satu rangkaian proses, padahal Ozbasar et al. (2024) memperlihatkan bahwa koki menghadapi tekanan dari ekspektasi pelanggan, kreativitas menu, dinamika tim, dan pengadaan bahan secara bersamaan.

Berdasarkan celah tersebut, kebaruan (novelty) penelitian ini terletak pada tiga hal. Pertama, unit analisis yang digunakan adalah proses mikro penanganan satu pesanan di luar menu di area back-of-house, bukan persepsi konsumen atau kinerja organisasi secara agregat. Kedua, penelitian ini menempatkan ketersediaan bahan baku sebagai batas keputusan yang mempertemukan empat kajian yang selama ini terpisah, yaitu kustomisasi layanan, improvisasi layanan (Oh & Jang, 2023), perencanaan menu, dan pemanfaatan sumber daya dapur, serta menelusurinya lintas bagian dari front office, head kitchen, hingga executive chef pada dapur hotel berskala kecil di destinasi perbatasan dengan tamu mancanegara. Ketiga, penelitian ini menghasilkan model Afirmasi, Kaji, Tentukan, Implementasikan, dan Finalisasi (AKTIF), yaitu rancangan awal prosedur operasional yang berusaha mengubah pengetahuan tacit pimpinan dapur menjadi langkah kerja yang dapat diajarkan, didokumentasikan, dan diuji pada penelitian lanjutan.

Penelitian ini bertujuan menganalisis adaptasi operasional dapur Hotel Ondos Batam dalam menangani pesanan tamu berdasarkan ketersediaan bahan baku, meliputi tahapan pengambilan keputusan, pertimbangan mutu, alur komunikasi dari front office ke dapur, serta rancangan prosedur yang dapat mengubah pengalaman individual menjadi pengetahuan kerja organisasi.

METODE

Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan desain studi kasus tunggal. Kasus didefinisikan sebagai proses adaptasi operasional dapur Hotel Ondos Batam saat menerima pesanan tamu yang tidak dapat dipenuhi melalui menu dan prosedur rutin. Desain ini dipilih karena fenomena tersebut melekat pada konteks nyata dan memerlukan beberapa sumber bukti (Çakar & Aykol, 2021). Informan dipilih secara purposif berdasarkan keterlibatan dan kewenangannya dalam alur pesanan, yaitu *head kitchen* (I-1), staf *front office* (I-2), dan *executive chef* (I-3), dengan identitas dirahasiakan (Tabel 1). Penelitian tidak mengklaim saturasi teoretis dan tidak dimaksudkan mewakili seluruh hotel di Batam.

Hotel Ondos Batam dipilih karena [alasan pemilihan kasus]. Konteks hotel [kelas, jumlah kamar, jumlah personel dapur] dideskripsikan secara umum untuk menjaga

kerahasiaan. Karena berfokus pada satu kasus, temuan tidak digeneralisasikan secara statistik, tetapi dapat dibandingkan dengan dapur hotel serupa.

Tabel 1. Profil Informan Penelitian

Kode	Posisi	Fokus Informasi
I-1	Dapur / produksi	Penanganan pesanan di luar menu, pemeriksaan bahan, dan modifikasi resep
I-2	*Front office*	Penerimaan permintaan tamu, klarifikasi awal, dan penerusan informasi ke dapur
I-3	*Executive chef*	Kewenangan keputusan, penetapan harga, standar hasil dan pelaporan, serta koordinasi dengan *front office*

Sumber: Data penelitian, 2026.

Data utama diperoleh melalui wawancara semi-terstruktur yang direkam dalam bentuk audio dan video, dengan durasi sekitar tiga belas menit untuk I-1, sekitar dua menit empat puluh enam detik dalam tiga berkas video untuk I-2, dan sekitar tiga belas menit untuk I-3. Pedoman wawancara mencakup jenis pesanan khusus, klarifikasi maksud tamu, pemeriksaan bahan, pertimbangan menerima atau menolak pesanan, modifikasi resep, koordinasi staf, dan kontrol mutu. Data pendukung berupa observasi nonpartisipan, dokumen daftar menu restoran, dan dua foto area dapur yang digunakan untuk memahami konteks menu dan tata ruang, bukan untuk menilai kepatuhan sanitasi. Durasi wawancara I-2 yang relatif singkat membatasi kedalaman datanya; karena itu, klaim yang bersumber dari I-2 dibatasi pada penerimaan permintaan melalui panggilan kamar dan penerusan informasi ke dapur, dan tidak digunakan untuk menyimpulkan frekuensi pesanan tanpa dukungan data lain.

Analisis data mengikuti analisis tematik refleksif (Braun & Clarke, 2021) melalui enam tahap: familiarisasi, pengodean awal, pengembangan tema, penelaahan tema, pendefinisian dan penamaan tema, serta penulisan narasi analitis. [Konfirmasi: cara transkripsi dan pengodean, misalnya apakah dilakukan secara manual atau dengan perangkat lunak.] Catatan observasi nonpartisipan dan dokumentasi menu tidak diperlakukan sebagai data kodean utama, melainkan sebagai bahan untuk memeriksa konteks dan menguji keterangan informan. Misalnya, daftar menu yang berlaku saat penelitian digunakan untuk memeriksa keterangan I-3 mengenai nasi goreng Pattaya dan soto ayam, sedangkan catatan observasi tata letak dapur dipakai untuk memahami alur dari persiapan ke lini masak, bukan untuk menilai kepatuhan kerja. Triangulasi teknik dan sumber dalam penelitian ini berfungsi untuk memperkaya dan menguji interpretasi, bukan sebagai jaminan bahwa interpretasi tersebut objektif. Setiap simpulan didukung secara eksplisit oleh sedikitnya satu pernyataan wawancara; klaim yang tidak didukung data, seperti biaya bahan dan tingkat kepuasan, tidak dimasukkan. Frekuensi pesanan hanya dilaporkan sebagai keterangan informan yang belum terkonfirmasi.

Sebagai ilustrasi jejak analisis, kutipan I-3 "selagi bisa bikin, ada bahan, kita siapkan" dikodekan sebagai kelayakan produksi yang bergantung pada ketersediaan bahan, lalu dikelompokkan ke dalam tema kedua. Kutipan I-2 "kami tanyakan dulu, gak bisa kami langsung ACC" dikodekan sebagai permintaan yang diklarifikasi dan diteruskan ke dapur sebelum disetujui, yang kemudian dikaitkan dengan tema pertama dan tema keempat. Kutipan dipertahankan sebagaimana diucapkan dalam transkrip, termasuk ragam tidak baku.

Refleksivitas peneliti: [isi posisi peneliti, misalnya latar pendidikan atau pengalaman kerja di dapur atau front office, hubungan dengan hotel, dan dugaan awal sebelum wawancara]. Dugaan awal tersebut diperlakukan sebagai sesuatu yang harus diuji. Misalnya, perbedaan keterangan I-2 dan I-3 mengenai frekuensi pesanan dibiarkan terbuka dan tidak diselesaikan dengan memilih salah satu versi. Dengan demikian, tema yang dihasilkan dibaca sebagai interpretasi yang terikat konteks kasus ini, bukan gambaran objektif tentang seluruh dapur hotel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

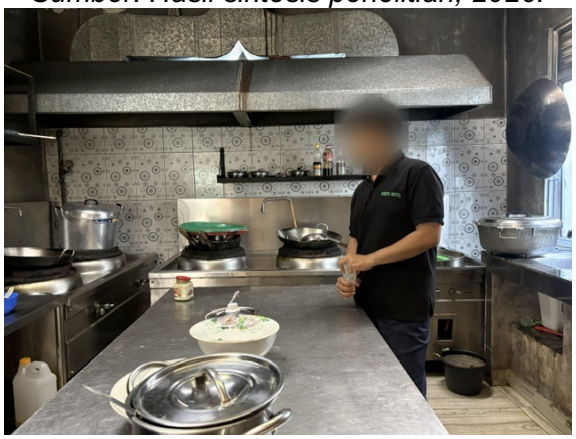
Dokumentasi memperlihatkan dapur yang memusatkan aktivitas pada lini panas dan meja persiapan, dengan peralatan utama dan rak penyimpanan terbuka dalam jangkauan dekat (Gambar 1 dan Gambar 2). Tata letak ini memudahkan perpindahan bahan dari persiapan ke proses memasak, tetapi ketersediaan fisik yang terlihat tidak selalu mencerminkan kecukupan stok, sehingga adaptasi harus dimulai dari verifikasi bahan. Pengodean terhadap seluruh bukti menghasilkan lima tema yang saling berkaitan, yaitu permintaan tamu sebagai pemicu adaptasi, ketersediaan bahan baku sebagai batas keputusan, modifikasi resep dan pengendalian mutu, peran pimpinan dapur dan alur informasi lintas bagian, serta efisiensi sumber daya (Tabel 2).

Tabel 2. Pemetaan Lima Tema ke Sumber Data dan Bukti Pendukung

Tema	Pokok temuan	Sumber utama	Bukti pendukung
Permintaan tamu sebagai pemicu adaptasi	Adaptasi dimulai saat pesanan tidak langsung cocok dengan menu standar.	I-1, I-2	Nasi goreng seafood tanpa resep baku; klarifikasi permintaan "tanpa MSG".
Ketersediaan bahan baku sebagai batas keputusan	Keputusan dibatasi jumlah, mutu, masa simpan, dan kebutuhan pesanan reguler.	I-3	Kutipan "selagi bisa bikin, ada bahan, kita siapkan"; persediaan 10 dari 15 porsi.

Tema	Pokok temuan	Sumber utama	Bukti pendukung
Modifikasi resep dan pengendalian mutu	Pengecualian bahan memengaruhi rasa; tingkat modifikasi menentukan konfirmasi.	I-1, I-3	Tiga tingkat modifikasi; repeat-back sebelum hidangan keluar.
Peran pimpinan dapur dan alur informasi lintas bagian	Head kitchen menerjemahkan keputusan; executive chef menetapkan batas.	I-2, I-3	Kutipan "kami tanyakan dulu, gak bisa kami langsung ACC".
Efisiensi sumber daya dan pembelajaran menu	Pesanan khusus dapat memboroskan, tetapi permintaan berulang dapat menjadi menu tetap.	I-3; dokumen menu	Nasi goreng Pattaya dan soto ayam tercantum pada menu Rp35.000.

Sumber: Hasil sintesis penelitian, 2026.



Gambar 1. Area produksi dan lini memasak



Gambar 2. Area persiapan dan penyimpanan

Sumber: Dokumentasi penelitian, 2026

Tema pertama, yaitu permintaan tamu sebagai pemicu adaptasi, menunjukkan bahwa adaptasi dimulai ketika pesanan tidak dapat langsung dicocokkan dengan menu standar. Dalam kasus nasi goreng *seafood*, masalahnya bukan ketidakmampuan memasak, melainkan ketiadaan resep, harga, dan urutan produksi yang baku untuk hidangan tersebut. Pimpinan dapur harus menerjemahkan permintaan umum menjadi spesifikasi kerja, seperti jenis *seafood*, tingkat kepedasan, dan porsi, sedangkan permintaan "tanpa MSG" perlu diperjelas apakah hanya menyangkut bumbu tambahan

atau juga produk olahan tertentu. Klarifikasi dengan demikian merupakan aktivitas operasional, bukan sekadar keramahan. Pemahaman staf yang beragam terhadap kebutuhan pangan khusus menuntut klarifikasi yang terstruktur (Aytulu et al., 2025), sedangkan nilai kustomisasi hanya terbentuk bila kebutuhan tamu diterjemahkan menjadi instruksi yang tidak ambigu (Hwang et al., 2021). Sejalan dengan Oh & Jang (2023), adaptasi tampaknya terjadi melalui rekombinasi pengetahuan, teknik dasar, dan bahan yang telah tersedia, bukan penciptaan proses dari awal.

Tema kedua menempatkan ketersediaan bahan baku sebagai batas keputusan. Informan menegaskan bahwa permintaan tamu dipenuhi dengan bahan yang tersedia. Ketersediaan tidak cukup diartikan sebagai keberadaan fisik bahan, karena pimpinan dapur juga mempertimbangkan jumlah, mutu, masa simpan, fungsi dalam resep, dan kebutuhan pesanan reguler. I-3 menyatakan bahwa permintaan akan dilayani "selagi bisa bikin, ada bahan, kita siapkan", tetapi "kalau bahan tidak ada, itu tidak akan bisa". Ketika persediaan hanya cukup untuk sepuluh porsi sementara permintaan mencapai lima belas porsi, dapur menawarkan pengalihan ke hidangan lain. Pada sarapan prasmanan, dari perkiraan seratus tamu dapur menyiapkan sekitar lima puluh porsi terlebih dahulu, lalu menambah produksi sambil mengamati laju konsumsi. Praktik ini dapat dibaca sebagai pengelolaan risiko dua arah, yaitu menghindari kekurangan sekaligus produksi berlebih. Hal ini relevan karena temuan studi di hotel bintang tiga dan empat di Makassar menunjukkan produksi berlebih pada prasmanan sebagai sumber sisa makanan yang penting, dengan nasi dan mi sebagai porsi terbesar (Darmayasa et al., 2024). Logika tersebut sejalan dengan perencanaan menu yang menghubungkan bahan, tenaga, peralatan, dan harga (Mutlu et al., 2022), tetapi berlangsung pada tingkat mikro satu pesanan. Pola keputusan tersebut dirangkum dalam Tabel 3.

Tabel 3. Matriks Keputusan Berdasarkan Ketersediaan Bahan dan Kendali Proses

Kondisi Bahan dan Proses	Keputusan	Komunikasi kepada Tamu	Kontrol Utama
Bahan inti dan pendukung tersedia	Terima pesanan	Konfirmasi spesifikasi dan estimasi waktu	Standar porsi, urutan, dan *final check*
Bahan inti tersedia, pendukung tidak lengkap	Terima dengan modifikasi	Jelaskan bahan pengganti dan minta persetujuan	Kesetaraan fungsi, rasa, biaya, dan komposisi
Bahan inti tidak tersedia	Tawarkan alternatif	Jelaskan keterbatasan tanpa menjanjikan produk yang sama	Kejujuran nama hidangan dan mutu
Bahan diminta dikeluarkan	Kaji seluruh komponen	Pastikan batas permintaan dan kemampuan dapur	Tiket khusus, *repeat-back*, dan otorisasi

Kondisi Bahan dan Proses	Keputusan	Komunikasi kepada Tamu	Kontrol Utama
Risiko atau kebutuhan tidak dapat dikendalikan	Tolak secara profesional	Sampaikan alasan singkat dan pilihan aman yang tersedia	Keselamatan dan reputasi lebih utama

Sumber: Hasil sintesis penelitian, 2026.

Fleksibilitas tersebut harus tetap selaras dengan pencegahan limbah. Filimonau et al. (2023) menemukan bahwa kecakapan koki memanfaatkan bahan dapat mengurangi *food waste*, sedangkan Filimonau, Matute, et al. (2024) menunjukkan peran dukungan *supervisor* dalam perilaku pengurangan limbah. Oleh karena itu, adaptasi yang efisien diperkirakan bukan sekadar "menghabiskan bahan", melainkan menghasilkan hidangan bernilai tanpa memindahkan pemborosan ke proses lain. Namun, penelitian ini tidak mengukur sisa makanan, sehingga pernyataan tersebut merupakan implikasi yang perlu diuji.

Tema ketiga berkaitan dengan modifikasi resep dan pengendalian mutu. Permintaan nasi goreng tanpa MSG memperlihatkan bahwa pengecualian satu bahan dapat memengaruhi keseimbangan rasa, sehingga koki perlu memahami fungsi sensori bahan tersebut dan membangun rasa melalui bahan lain yang tersedia. Modifikasi dapat dibedakan menjadi tingkat rendah, misalnya mengurangi garnish atau kepedasan; tingkat menengah, yaitu mengganti bahan pendukung atau bumbu; dan tingkat tinggi, yaitu mengganti bahan inti atau menyangkut risiko kesehatan yang dilaporkan tamu. Semakin tinggi tingkatnya, semakin besar kebutuhan konfirmasi dan kewenangan keputusan. Karena permintaan tanpa MSG bukan bukti alergi, staf perlu menanyakan apakah permintaan merupakan preferensi rasa atau terkait kebutuhan kesehatan, tanpa melakukan penilaian medis, serta menyampaikan batas kemampuan dapur secara jujur (Aytulu et al., 2025). Jika tamu menyebut alergi atau risiko medis, permintaan tersebut tidak diperlakukan sebagai modifikasi rasa, melainkan mengikuti prosedur keamanan pangan hotel. Dapur juga tidak menyatakan hidangan aman dari alergen tanpa pemeriksaan komposisi seluruh bahan olahan dan kendali kontaminasi silang, karena kedua hal tersebut tidak tercakup dalam data penelitian ini. Permintaan tamu Malaysia tersebut juga perlu diterima sebagai spesifikasi layanan, bukan dinilai berdasarkan stereotip kebangsaan. Mutu hasil dinilai dengan indikator menu reguler ditambah kesesuaian terhadap modifikasi yang disepakati, misalnya melalui repeat-back sebelum hidangan keluar, disertai estimasi waktu yang realistis kepada tamu.

Tema keempat menyangkut peran pimpinan dapur dan alur informasi lintas bagian. Head kitchen menilai kecukupan bahan dan kemungkinan modifikasi lalu menerjemahkannya menjadi instruksi, sedangkan executive chef menetapkan batas yang tidak dapat dikompromikan. Koordinasi pada satu titik keputusan ini penting karena koki menghadapi ekspektasi pelanggan, tekanan kerja, dan pengadaan bahan secara bersamaan (Ozbasar et al., 2024). Namun, ketergantungan pada satu orang perlu dihindari. Filimonau, Sezerel, et al. (2024) menunjukkan bahwa senior chef berperan penting dalam membentuk kompetensi pengelolaan bahan, sehingga setiap kasus pesanan khusus layak dijadikan bahan pembelajaran pada briefing.

Keterangan I-2, yang berasal dari satu wawancara singkat, menunjukkan bahwa titik kontak pertama pesanan di luar menu adalah panggilan telepon dari kamar, dan permintaan tidak pernah disetujui sepihak: "kami tanyakan dulu, gak bisa kami langsung ACC." Permintaan diteruskan ke dapur untuk dicek kelayakannya sebelum dijawab, penetapan harga berada pada kewenangan dapur, dan bila tidak dapat dipenuhi, I-2 menawarkan hidangan pengganti yang umumnya diterima tamu. Menurut I-3, pesanan di luar menu dengan bahan setara mengikuti harga menu terdekat, sedangkan permintaan di luar cakupan paket sarapan dikenakan biaya tambahan. Penyimpangan pemakaian bahan dipantau melalui standar hasil, misalnya satu kilogram beras setara delapan porsi nasi goreng, serta laporan harian dan bulanan, sejalan dengan manfaat informasi produksi bagi keputusan pasokan (Principato et al., 2023). Batas kapasitas yang dirasakan I-3 terletak pada waktu, bukan mutu, karena dapur hanya dijalankan oleh dua orang. Contoh permintaan dan penanganannya disajikan pada Tabel 4.

Tabel 4. Contoh Permintaan di Luar Menu dan Penanganannya

Permintaan Tamu	Kondisi Bahan	Keputusan Dapur	Tindak Lanjut
Nasi goreng *seafood* tidak tercantum pada menu	Bahan tersedia	Diproduksi dengan bahan yang ada	Harga mengikuti menu terdekat
Nasi goreng tanpa MSG (tamu Malaysia)	Hanya menuntut pengurangan komponen	Diproduksi sesuai permintaan	Spesifikasi dikonfirmasi sebelum memasak
Nasi goreng atau mi goreng tanpa sambal	Bahan tersedia	Diproduksi sesuai permintaan	Tanpa tambahan biaya
Chicken katsu di luar menu	Tepung panir tersedia	Diproduksi	Menegaskan peran bahan pendukung
Permintaan melampaui persediaan (tersedia 10 porsi, diminta 15 porsi)	Bahan tidak mencukupi	Sebagian dialihkan ke menu lain	Tamu memperoleh alternatif, bukan penolakan
Nasi goreng Pattaya menggantikan menu prasmanan sarapan	Bahan tersedia, di luar cakupan paket	Diproduksi setelah harga disepakati	Dikenakan biaya tambahan
Nasi goreng Pattaya dan soto ayam diminta berulang	Bahan dapat diadakan rutin	Diusulkan menjadi menu tetap	Permintaan khusus menjadi dasar revisi menu

Sumber: Hasil analisis wawancara I-3, 2026.

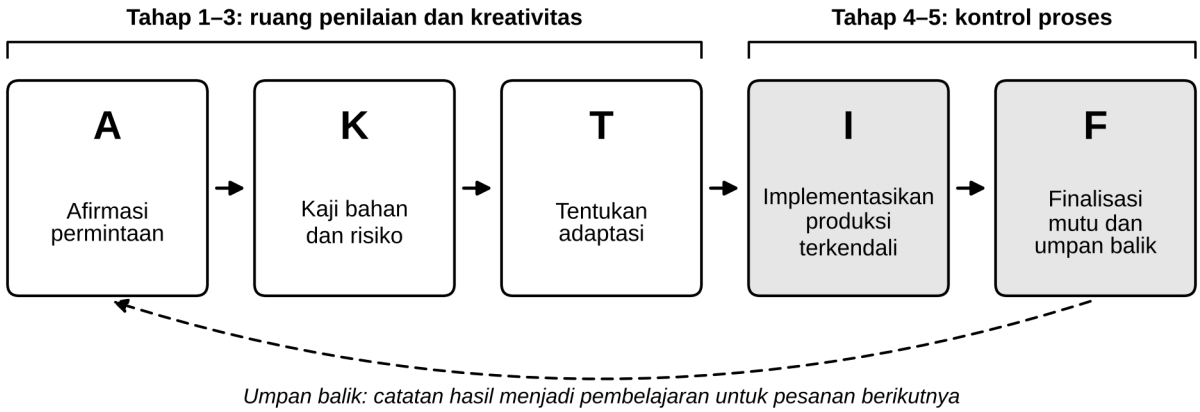
Keterangan informan juga memperlihatkan dua perbedaan. Pertama, I-3 memperkirakan permintaan di luar menu sekitar lima belas kali dalam tiga bulan,

sedangkan I-2 menyebut satu hingga dua kali per bulan. Perbedaan ini merupakan interpretasi peneliti yang belum terkonfirmasi dan kemungkinan mencerminkan cakupan pengamatan, karena I-2 hanya menerima permintaan melalui panggilan kamar, sedangkan I-3 juga menghitung permintaan dari restoran dan sarapan prasmanan. Kedua, I-3 menyatakan bahwa nasi goreng Pattaya dan soto ayam berawal dari permintaan luar menu yang kemudian diusulkan menjadi menu tetap, sedangkan I-2 menyatakan belum ada permintaan luar menu yang menjadi menu baru. Dokumentasi menu yang berlaku saat penelitian telah mencantumkan nasi goreng Pattaya dan soto ayam Ondos pada kelompok harga Rp35.000, sehingga konsisten dengan keterangan I-3, meskipun dokumen tersebut tidak menunjukkan kapan kedua menu ditetapkan; keterangan I-2 kemungkinan merujuk pada periode atau jalur pesanan yang berbeda, tetapi hal ini belum dapat dikonfirmasi. Kedua versi dipertahankan dan tidak ditetapkan sebagai fakta pasti. Meskipun demikian, keduanya konsisten bahwa keputusan akhir berada di tangan dapur, sedangkan front office berfungsi sebagai penyaring awal yang mencegah janji yang tidak dapat dipenuhi, sejalan dengan pentingnya kejelasan komunikasi dan perencanaan dalam melayani kebutuhan pangan khusus (Carlson et al., 2025).

Tema kelima berkaitan dengan efisiensi sumber daya dan pembelajaran menu. Kemampuan menggunakan bahan yang tersedia dapat mengubah persediaan menjadi penjualan, tetapi pesanan khusus juga dapat menimbulkan pemborosan apabila membutuhkan persiapan terpisah atau mengganggu batch produksi (Lee & Huang, 2023; Lu & Ko, 2023). Pendekatan lean membantu memetakan waktu tunggu, pengulangan komunikasi, dan produksi ulang (López Telenchana et al., 2024), sedangkan pengetahuan kuliner koki menjadi dasar penyusunan daftar bahan fleksibel yang menghubungkan inventori dengan keputusan layanan (Vuksanović et al., 2025). Menurut keterangan I-3, mekanisme pembelajaran menu sudah berlangsung meskipun belum terdokumentasi: menu yang banyak diminta diusulkan menjadi menu tetap, sedangkan menu yang kurang diminati dikurangi. Temuan ini sejalan dengan Mutlu et al. (2022) bahwa koki terus menyesuaikan menu terhadap perubahan ekspektasi tamu. Dari sini dapat diduga bahwa pencatatan preferensi tamu dapat menjadi masukan sistematis bagi revisi menu.

Sintesis kelima tema menghasilkan rancangan awal model Afirmasi, Kaji, Tentukan, Implementasikan, dan Finalisasi (AKTIF), yaitu Afirmasi permintaan, Kaji bahan dan risiko, Tentukan adaptasi, Implementasikan produksi terkendali, serta Finalisasi mutu dan umpan balik (Gambar 3). Pemetaan tahap ke tema dilakukan oleh peneliti sebagai berikut: Afirmasi permintaan berasal dari tema pertama (permintaan tamu sebagai pemicu adaptasi); Kaji bahan dan risiko dari tema kedua (ketersediaan bahan baku sebagai batas keputusan); Tentukan adaptasi dari tema ketiga (modifikasi resep dan pengendalian mutu) dan tema keempat (kewenangan keputusan pimpinan dapur); Implementasikan produksi terkendali dari tema keempat (alur informasi lintas bagian); serta Finalisasi mutu dan umpan balik dari tema ketiga dan tema kelima (pengendalian mutu dan pembelajaran menu). Pemetaan ini merupakan interpretasi peneliti yang belum diuji oleh pihak lain. Dibandingkan dengan SOP pesanan khusus

yang berlaku di hotel [sebutkan SOP yang ada beserta isinya; jika tidak ada, tuliskan bahwa penanganan pesanan khusus bersifat tidak tertulis], model AKTIF menekankan tahap Kaji dan Tentukan sebagai keputusan yang didokumentasikan sebelum produksi, serta tahap Finalisasi yang menghubungkan hasil dengan revisi menu. Model ini tidak menggantikan SOP keamanan pangan atau standar resep, tetapi mengisi ruang keputusan ketika pesanan belum tercakup dalam prosedur rutin. Tiga tahap pertama menyediakan ruang penilaian dan kreativitas, sedangkan dua tahap terakhir mengembalikan keputusan ke kontrol proses, sehingga manfaat kustomisasi diharapkan dapat diperoleh tanpa menimbulkan kompleksitas dan inkonsistensi mutu yang diingatkan (Lubaale et al., 2026). Rincian prosedur disajikan pada Tabel 5.



Gambar 3. Model Afirmasi, Kaji, Tentukan, Implementasikan, dan Finalisasi (AKTIF) untuk Penanganan Pesanan Khusus

Sumber: Hasil sintesis penelitian, 2026

Tabel 5. Rancangan Prosedur Operasional Model Afirmasi, Kaji, Tentukan, Implementasikan, dan Finalisasi (AKTIF)

Tahap	Tindakan Kunci	Penanggung Jawab	Bukti/*Output*
Afirmasi permintaan	Klarifikasi hidangan, bahan yang ditambah atau dikeluarkan, tingkat rasa, waktu, dan lokasi	Petugas penerima pesanan (*front office*/restoran)	Tiket pesanan khusus yang jelas
Kaji bahan dan risiko	Periksa stok, mutu, komposisi, alat, beban kerja, dan dampak pada menu reguler	*Head kitchen* / *executive chef*	Status layak, bersyarat, atau tidak layak

Tahap	Tindakan Kunci	Penanggung Jawab	Bukti/*Output*
Tentukan adaptasi	Tetapkan resep kerja, substitusi, porsi, waktu, harga, dan pemeriksa mutu	*Executive chef*	Keputusan disetujui dan dikomunikasikan
Implementasikan produksi terkendali	Siapkan *mise en place*, ikuti tiket, hindari perubahan tambahan, dan jaga urutan kerja	*Cook* / staf dapur	Hidangan sesuai instruksi
Finalisasi mutu dan umpan balik	Periksa rasa, suhu, porsi, tampilan, kesesuaian, lalu catat hasil	*Checker* dan petugas layanan	Hidangan terverifikasi dan *log* pembelajaran

Sumber: Hasil sintesis penelitian, 2026.

Secara teoretis, penelitian ini mengusulkan secara tentatif bahwa adaptasi operasional dapur merupakan kapabilitas mikro yang terbentuk dari kepekaan terhadap permintaan, visibilitas bahan, kompetensi modifikasi resep, dan otoritas koordinasi. Secara praktis, Hotel Ondos Batam disarankan menyiapkan tiga perangkat minimum, yaitu tiket pesanan khusus, papan ketersediaan bahan yang diperbarui setiap *shift*, dan *log* hasil adaptasi, disertai pelatihan yang memadukan keterampilan kuliner dengan teknik klarifikasi. Penelitian ini terbatas pada tiga informan, belum melibatkan juru masak pelaksana, bagian pembelian, maupun tamu, serta tidak memiliki data kuantitatif mengenai waktu, biaya, sisa makanan, dan kepuasan, sehingga model Afirmasi, Kaji, Tentukan, Implementasikan, dan Finalisasi (AKTIF) masih memerlukan uji coba sebelum dijadikan SOP resmi. Uji coba tersebut penting karena prosedur tertulis di dapur hotel Indonesia sering belum diterapkan secara konsisten, seperti SOP penyimpanan bahan dan prinsip FIFO (Kamilianada, 2025; Salsabila et al., 2023).

Indikator yang diusulkan untuk uji coba: kelengkapan tiket pesanan khusus, waktu hingga hidangan keluar, jumlah klarifikasi ulang antarbagian, porsi berlebih atau sisa, pesanan yang dialihkan atau ditolak, dan umpan balik tamu. Indikator ini belum dikumpulkan dalam penelitian ini.

SIMPULAN

Adaptasi operasional dapur Hotel Ondos Batam dalam menangani pesanan tamu pada kasus ini berlangsung sebagai proses pengambilan keputusan yang menghubungkan kebutuhan individual tamu dengan ketersediaan bahan baku sebagai batas keputusan utama, dengan pimpinan dapur sebagai pusat koordinasi dan *front office* sebagai penyaring awal. Proses tersebut dirumuskan sebagai rancangan awal model Afirmasi permintaan, Kaji bahan dan risiko, Tentukan adaptasi, Implementasikan produksi terkendali, serta Finalisasi mutu dan umpan balik (AKTIF). Hotel Ondos Batam disarankan menguji coba model ini melalui formulir pesanan khusus dan papan ketersediaan bahan, sedangkan penelitian selanjutnya disarankan melibatkan juru masak pelaksana, bagian pembelian, dan tamu serta mengukur waktu, biaya, dan

limbah. Simpulan ini berlaku terbatas pada satu kasus dan tiga informan, sehingga tidak dimaksudkan untuk digeneralisasikan ke hotel lain.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan terima kasih kepada manajemen Hotel Ondos Batam, *head kitchen*, bagian *front office*, dan *executive chef* yang telah memberikan akses informasi mengenai proses operasional dapur. Apresiasi juga disampaikan kepada pihak program studi dan pembimbing akademik yang mendukung pelaksanaan penelitian ini. Naskah ini tidak melaporkan penerimaan pendanaan eksternal.

DAFTAR PUSTAKA

Aytulu, T., Gundogdu, B. S., Yayci, E., Ezelsoy, I., Buyuktiryaki, B., Veznikli, M., Isik, S. R., & Sackesen, C. (2025). The evaluation of food allergy knowledge and attitude in different food sectors and the effectiveness of video-based training. Frontiers in Nutrition, [lengkapi: volume], 1–8. https://doi.org/10.3389/fnut.2025.1512845

Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2025). Kunjungan Wisman ke Batam Melonjak, Neraca Perdagangan Tetap Surplus. BPS Kota Batam.

Badan Pusat Statistik Kota Batam. (2026). Perkembangan Pariwisata Kota Batam Juni 2026. BPS Kota Batam.

Braun, V., & Clarke, V. (2021). One Size Fits All? What Counts as Quality Practice in (Reflexive) Thematic Analysis? Qualitative Research in Psychology, 18(3), 328–352. https://doi.org/10.1080/14780887.2020.1769238

Çakar, K., & Aykol, Ş. (2021). Case Study as a Research Method in Hospitality and Tourism Research: A Systematic Literature Review (1974–2020). Cornell Hospitality Quarterly, 62(1), 21–31. https://doi.org/10.1177/1938965520971281

Carlson, Z., Rohrabaugh, A., & Byrd, K. (2025). The Infinite Cafe: The Surf N' Turf Disaster. Journal of Hospitality \& Tourism Cases, 13(3), 129–133. https://doi.org/10.1177/21649987241270534

Darmayasa, Pastini, N. W., Nugraha, P. A., & Ernawati, A. B. (2024). Fakta-Fakta Sisa Makanan (Food Waste) di Hotel Bintang 3 dan Bintang 4 di Makassar. Jurnal Bisnis Hospitaliti, 13(2), 28–37. https://doi.org/10.52352/jbh.v13i2.1607

Filimonau, V., Chiang, C., Wang, L., Muhialdin, B. J., & Ermolaev, V. A. (2023). Resourcefulness of Chefs and Food Waste Prevention in Fine Dining Restaurants. International Journal of Hospitality Management, 108, 103368. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103368

Filimonau, V., Matute, J., Kubal-Czerwińska, M., & Mika, M. (2024). How to encourage food waste reduction in kitchen brigades: The underlying role of 'green' transformational leadership and employees' self-efficacy. Journal of Hospitality and Tourism Management, 59, 139–148. https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2024.04.005

Filimonau, V., Sezerel, H., Ashton, M., Kubal-Czerwińska, M., Bhaskara, G. I., & Ermolaev, V. A. (2024). How chefs develop the practice to manage food waste in professional kitchens. International Journal of Hospitality Management, 119, 103712. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2024.103712

Hwang, J., Kim, S., & Lee, Y.-K. (2021). Mass customization in food services. International Journal of Hospitality Management, 93, 102750. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2020.102750

Kamilianada, A. (2025). Implementation of standard operating procedures ‘cold kitchen’ in food storage process at Hotel Indonesia Kempinski Jakarta. [lengkapi: nama jurnal], 10(2), [lengkapi: halaman, DOI].

Lee, H., & Huang, P. (2023). Food waste and environmental sustainability of the hotel industry in Taiwan. [lengkapi: nama jurnal, volume, halaman, DOI].

López Telenchana, L. S., Martínez Pérez, R. G., Guerrero Luzuriaga, S., & Romero Villacrés, M. F. (2024). Systematic Study on the Application of Lean Six Sigma in Improving Efficiency, Quality and Safety in the Food Industry. Journal of Infrastructure, Policy and Development, 8(9), 6667. https://doi.org/10.24294/jipd.v8i9.6667

Lu, M.-Y., & Ko, W.-H. (2023). Sustainable Preparation Behavior for Kitchen Staff in Order to Limit Food Waste. Foods, 12(16), 3028. https://doi.org/10.3390/foods12163028

Lubaale, R., Tajudin, A., & [verifikasi nama penulis ketiga] (2026). Customisation practices and SME performance: A systematic review with implications for culinary enterprises. East African Journal of Business and Economics, 9(3), 896–912. https://doi.org/10.37284/eajbe.9.3.5726.IEEE [verifikasi DOI]

Mutlu, H., Demirçakmak, İ. L., & Doğan, M. (2022). Menu Engineering in the Restaurant Business: A Study on Kitchen Chefs. Journal of Tourism and Gastronomy Studies, 10(4), 3537–3553. https://doi.org/10.21325/jotags.2022.1154

Oh, H., & Jang, J. (2023). Service improvisation as a double-edged sword. International Journal of Hospitality Management, 108, 103367. https://doi.org/10.1016/j.ijhm.2022.103367

Ozbasar, K., Saydam, M. B., & Ozturen, A. (2024). Behind the kitchen doors: Unveiling post-COVID challenges and sustainable solutions for chefs in the hospitality sector. [lengkapi: nama jurnal/penerbit, volume, halaman, DOI].

Principato, L., Capoccia, L., Marchetti, S., Comis, C., Barbanera, M., Secondi, L., & Ruini, L. (2023). Introducing digital tools for sustainable food supply management: Tackling food loss and waste in industrial canteens. Journal of Industrial Ecology, [lengkapi: volume(nomor)], 1060–1075. https://doi.org/10.1111/jiec.13391

Salsabila, N. D., Priatini, W., & Hindayani, P. (2023). [lengkapi: judul artikel]. [verifikasi: nama jurnal, kemungkinan Journal of Gastronomy and Tourism], 10, 53–62.

Vuksanović, N., Demirović Bajrami, D., Perić, G., Perović, N., & Bojić, M. (2025). Culinary Knowledge and Sustainability: Chef-Led Food Waste Management in Serbia’s Hospitality Sector. Sustainability, 17(18), 8497. https://doi.org/10.3390/su17188497