

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Hotel merupakan bisnis jasa akomodasi yang didalamnya terdapat unsur pelayanan, kenyamanan, serta fasilitas penginapan yang dibutuhkan bagi mereka yang menghendaki sarana penginapan untuk kepentingan keluarga maupun liburan. Berkaitan dengan Hotel, sangat erat kaitannya dengan restaurant ataupun area makan yang telah disediakan oleh pihak hotel tersebut. Dalam penyediaan penyediaan tempat makan dan minum seperti restaurant tidak mengacu hanya dalam pelayanan terhadap tamu. Akan tetapi, untuk pemahaman mengenai kualitas bahan makanan dan menjaga bahan makanan tetap higienis sangatlah penting dan berpengaruh untuk bahan makanan yang akan dijadikan olahan bahan makanan kepada tamu hotel.

Kualitas pelayanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan (expected service) (Kotler, 1996).

Kualitas pelayanan akan dihasilkan oleh operasional yang dilakukan perusahaan dan keberhasilan proses operasi perusahaan ditentukan oleh banyak faktor antara lain karyawan, teknologi, sistem, dan keterlibatan konsumen, serta seberapa besar masing-masing faktor tersebut dalam memberikan kontribusi terhadap kualitas pelayanan yang diciptakan. Untuk mempertahankan agar tetap survive ditengah persaingan yang ketat, maka mereka berlomba lomba menawarkan nilai lebih yang dapat menarik minat konsumen. Dari aneka makanan, hiburan, serta fasilitas lain yang menjadi ciri

khas dimata konsumen. Selain itu juga penambahan berbagai perlengkapan ornamen dan fasilitas untuk menunjang kenyamanan agar para tamu betah singgah dihotel tersebut.

Konsumen hotel dalam memilih tempat penginapan memiliki berbagai macam kriteria, dengan adanya perbedaan kriteria pemilihan hotel maka pihak manajemen dituntut untuk selalu berusaha meningkatkan pelayanan dan melakukan inovasi secara terus menerus. Untuk itu hotel perlu dalam melakukan riset untuk mengevaluasi apa yang diinginkan konsumennya ditinjau dari kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumennya.

hotel sendiri menyediakan berbagai tempat atau fasilitas yang dapat dijual dimasyarakat untuk bisa menunjang pemasukkan didalam hotel itu sendiri diluar dari penjualan kamar, seperti membuka restoran dan cafe dan berbagai fasilitas lainnya yang dapat dijual untuk orang yang tidak menginap dihotel tersebut. Dan salah satunya adalah adanya restaurant yang ada dihotel dan biasanya dijumpai dihotel berbintang 4-5 , untuk restaurant sendiri terkadang hotel mempunyai berbagai macam cara untuk mempromosikan atau menjual restaurant tersebut seperti salah satunya adalah mengikutkan sertakan restaurant dengan penjualan kamar seperti kamar yang diatas harga 1 juta akan mendapat include makan di restoran entah itu untuk breakfast ataupun dinner . sementara diluar itu restaurant memberikan diskon untuk setiap booking di restaurant tersebut.

Maka dari itu dalam bekerja khususnya dibagian kitchen dihotel harus memberikan kinerja yang maksimal dan pelayanan yang baik terhadap

pelanggan dihotel tersebut dan untuk memberikan kesan yang baik untuk pelanggan agar pelanggan bisa kembali ke restaurant tersebut dan menjadi pelanggan tetap untuk memberikan pemasukkan yang lebih banyak.

Seperti yang kita tau arti dari Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65).

Maksud dari kepuasan konsumen itu sendiri menurut pekerjaan seorang karyawan Hot Kitchen adalah cara dalam membuat dan menjaga agar kualitas bahan makanan tetap baik dan tetap terjaga higienis dari bahan makanan tersebut.

Untuk itu pemahaman dalam penyimpanan bahan makanan agar tetap terjaga kualitas dan terjaga higienis bahan makanan tersebut seperti menyimpan makanan sesuai tempat dan jenis bahan makanan tersebut dan memisahkan antara sayuran dengan daging ataupun dengan buah buahan agar tidak saling terkontaminasi dan menyimpan disuhu yang sesuai dengan jenis bahan makanan tersebut , misal bahan makanan daging yang disimpan disuhu yang lebih dingin dan tidak terpapar suhu udara diluar ruangan tersebut.

Seiring dengan berjalannya pekerjaan Hot Kitchen untuk menjalankan tugas proses penyimpanan bahan makanan , selalu menemui kendala dan masalah yang terjadi saat akan memulai ataupun disaat melakukan tugas tersebut. Masalah yang terjadi karena kendala teknis. Seperti, kerusakan terhadap pengaturan temperature suhu food storage, food storage tidak bisa

digunakan karena kerusakan mesin ataupun alat untuk membawa bahan makanan yang hilang ataupun rusak. Dan untuk masalah human error atau masalah dari karyawan Hot Kitchen yaitu seperti kurangnya pengetahuan atau pemahaman mengenai penyimpanan bahan makanan, skill yang dimiliki oleh karyawan Hot Kitchen yang sangat minim dan kurangnya keseriusan dan kurang focus dalam menjalankan tugas proses penyimpanan bahan makanan di Hot Kitchen section.

Dan untuk ini peran dari seorang karyawan Hot Kitchen sangat diandalkan dalam skill ataupun pengalaman yang dimiliki agar dapat menjadikan dan membuat bahan makanan terjaga kualitas dan tetap higienis dalam waktu yang ditentukan atau sampai bahan makanan tersebut diolah dan disajikan kepada tamu restaurant hotel. Karena dapat diketahui Hot Kitchen section memiliki tanggung jawab tinggi dalam menjaga bahan makanan tetap higienis dan terjaga kualitasnya sampai bahan makanan itu digunakan untuk diolah.

Hot Kitchen juga dapat diartikan sebagai main kitchen atau dapur utama yang meliputi main course, soup, sauce, dan segala proses masak-memasak terjadi. Dapur Hot Kitchen berada ditengah area dapur lain, agar dapat memudahkan berkomunikasi dengan bagian-bagian lain di dapur kitchen.

Maka dari itu peran Hot Kitchen sangat penting dan berpengaruh sebagai kunci utama dari keseluruhan bagian kitchen hotel. Karena ada tugas dan tanggung jawab yang berpengaruh terhadap section lainnya yaitu sebagai contoh proses penyimpanan bahan makanan yang berkualitas dan tetap

higienis sampai bahan makanan tersebut diolah dan disajikan kepada tamu restaurant hotel.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang ada diatas , maka bisa dapat ditarik kesimpulan bawah rumusan masalah sebagai berikut :

1. Apa permasalahan seorang karyawan yang bekerja dibagian Hot Kitchen ?
2. Bagaimana cara penyimpanan bahan makanan agar tetap dalam kondisi kualitas yang baik dan higienis ?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang ada diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa tujuan penelitian, sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apa saja kendala yang dialami seorang karyawan yang bekerja di bagian kitchen saat melakukan pekerjaan di Garden Palace Hotel Surabaya.
2. Untuk menganalisis cara penyimpanan bahan makanan di Hotel Garden Palace Surabaya agar tetap dalam kondisi kualitas yang baik dan higienis.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Manfaat bagi Akademisi :

Secara akademisi, penelitian ini diharapkan dsapat memberikan kontribusi ilmiah dan menambah literature yang bermanfaat untuk penelitian-penelitian selanjutnya. Selain itu, penelitian ini juga sebagai tugas akhir syarat untuk mendapatkan sebutan gelar A.Md.

1.4.2 Manfaat bagi Praktisi :

Secara praktisi, penelitian ini dapat digunakan sebagai pandangan untuk memperbarui atau memperbaiki proses penyimpanan bahan makanan dalam hotel agar dapat membantu sekaligus memperlancar operasional kitchen hotel khususnya di Garden Palace Surabaya.

1.4.3 Manfaat bagi Pemerintah :

Sebagai acuan pemerintah dalam memberikan pendidikan yang lebih baik dan serius di bidang perhotelan agar dapat mampu menciptakan sumber daya manusia yang mempunyai skill dalam bidang perhotelan.

1.5 Tinjauan Pustaka

- **Hotel**

Hotel adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan pelayanan makanan , minuman dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang – orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah yang wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus , maksudnya perjanjian seperti membeli barang yang disertai dengan perundingan – perundingan sebelumnya. (**Proprietors Act , 1956**).

1.5.1 Jenis-Jenis Hotel

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. PM.10/PW. 301/Pdb – 77 tentang usaha dan klasifikasi hotel, ditetapkan bahwa penilaian klasifikasi hotel secara minimum didasarkan pada :

- Jumlah Kamar yang tersedia
- Fasilitas yang tersedia
- Peralatan yang digunakan
- Mutu Pelayanan (yang dimiliki)

Berdasarkan penilaian tersebut, hotel-hotel di Indonesia kemudian digolongkan ke dalam 5 (lima) kelas hotel, yaitu :

- Hotel Bintang 1 (*)
- Hotel Bintang 2 (**)
- Hotel Bintang 3 (***)
- Hotel Bintang 4 (****)
- Hotel Bintang 5 (*****)

Hotel-hotel yang tidak bisa memenuhi standar kelima kelas tersebut, ataupun yang berada di bawah standar minimum yang ditentukan oleh Menteri Perhubungan Disebut Hotel non bintang.

1.5.2 Pengertian Kitchen Hotel

Dapur hotel merupakan salah satu bagian hotel yang tugas utamanya adalah mengolah makanan atau memproduksi makanan. Dapur hotel memegang peranan yang tidak kalah penting dengan bagian-bagian lain yang ada di hotel. Dapur hotel dibagi menjadi beberapa sub bagian yang mempunyai fungsi dan tugas sesuai dengan jenis makanan yang harus disiapkan, seperti soup,vegetable,sauce,pastry,pantry dan butcher. Dalam mengolah makanan,seorang karyawan dapur atau juru masak harus mengerti tentang kesehatan dan kebersihan,pengetahuan memasak,standar resep,standar pelayanan penggunaan alat dapur dan hal lain tentang makanan. Dengan produksi makanan yang baik maka tamu akan tetap berlanggan pada hotel itu.

Dan jika berbicara hotel sangat erat kaitannya dengan pelanggan apalagi dalam pekerjaan kitchen hotel yang setiap haru bertemu dan melayani pelanggan. Oleh karena itu, karyawan hotel khususnya karyawan kitchen hotel harus selalu mengedepankan pelayanan terhadap pelanggan. Dan berikut pengertian pelanggan yaitu.

Pelanggan adalah orang yang menjadi pembeli produk yang telah dibuat dan dipasarkan oleh sebuah perusahaan, dimana orang ini tidak hanya sekali membeli produk tersebut akan tetapi berulang-ulang. Sedangkan menurut Nasution (2004:102) Pelanggan suatu perusahaan adalah orang yang membeli dan menggunakan produk suatu perusahaan.

Menurut Gasperz dalam laksana (2008:10) pengertian pelanggan ada tiga yaitu :

1. Pelanggan internal (Internal Customer) Merupakan orang yang berada dalam perusahaan dan memiliki pengaruh pada performansi (performance) pekerjaan atau perusahaan lain kita. Contoh : tamu hotel.
2. Pelanggan antara (Intermedieate Costumer) Merupakan mereka yang bertindak atau berperan sebagai perantara bukan sebagai pemakai akhir produk itu. Contoh : travel agent.
3. Pelanggan Eksternal (Eksternal Costumer) Merupakan pembeli atau pemakai akhir produk itu, yang sering disebut sebut sebagai pelanggan nyata (Real Costumer). Contoh : karyawan.

1.5.3 Hubungan kitchen dengan departemen lainnya di Hotel

Dalam pelaksanaannya kitchen Food and Beverage Department hotel sangat erat hubungannya dengan department lain dihotel dan untuk menunjang kinerja hotel karena saling berhubungan satu sama lain dengan

Front Office Departmen (F.O), Housekeeping (HK), Accounting department, Human reseources Department dan Engeneering.

Hubungan kitchen Food and Beverage Department dengan department lain. Pada umumnya di dalam bagian tata hidangan terdapat lagi beberapa bagian (seksi) yang masing-masing mempunyai tugas tertentu. Besar kecilnya operasi dari bagian ini menurut Mertayasa (2012:2-3). Pada dasarnya seksi-seksi itu terdiri dari :

1. Restaurant
2. Bar
3. Room service
4. Banquet
5. Steward

Bagian-bagian tersebut sangat memiliki hubungan erat dengan kitchen Food and Beverage Department. Dan juga memliki hubungan erat dengan department lain yang ada di Hotel. Seperti penjelasan diatas hubungan dengan Front Office Department adalah :

1. Front Office akan menginformasikan kepada semua department tentang jumlah tamu yang tinggal di hotel, tamu yang akan datang (check in) dan tamu yang keluar (check out). Dan tamu penting sehingga F & B dapat menggunakan informasi tersebut sebagai pedoman dalam operasional.
2. Front Office akan menjual produk F & B (food,beverage dan service) kepada tamu yang datang.
3. Food and Beverage Derpartment akan menyiapkan welcome drink kepada tamu yang akan check in.

Untuk hubungan Food and Beverage Department dengan Accounting Department adalah :

1. Accounting akan menyiapkan kasir
2. Accounting akan membeli dan menyiapkan besarnya biaya yang diperlukan di F & B baik besarnya biaya makanan maupun minuman.

Untuk hubungan Food and Beverage dengan Housekeeping Department adalah :

1. Housekeeping (HK) menyiapkan keperluan kitchen seperti garpu, sendok, piring dan alat kebutuhan lainnya.
2. Housekeeping membersihkan area Food and Beverage product
3. Housekeeping menyiapkan menu yang ada di kamar tamu (room service)

Untuk hubungan Food and Beverage dengan Human Reseources Department adalah :

Menyangkut masalah personal karyawan Food and Beverage Department seperti perekrutan karyawan, promosi jabatan, gaji dan lain sebagainya.

Untuk hubungan Food and Beverage dengan Engeenering adalah :

Bertugas dekorasi lampu, terutama pada acara-acara special, AC, food storage, telepon dan semua kebutuhan yang diperlukan kitchen Food and Beverage untuk melakukan atau menunjang pekerjaannya.

Hubungan dari kitchen Food and Beverage Derpartment dengan hampir semua department yang ada di Hotel sangatlah berpengaruh bukan hanya untuk department Food and Beverage akan tetapi, juga berdampak pada department yang bersangkutan. Karena pada dasarnya semua department yang ada di Hotel saling membutuhkan satu sama lain dan harus saling berkerja sama dalam semua aspek pekerjaan agar dapat menunjang

kemajuan terhadap sebuah Hotel, khususnya Hotel Garden Palace Surabaya.

▪ **Chief Cook (Executive Chef)**

Biasa disebut juga Chef De Cuisin atau dipanggil dengan “ Chef “ saja.

Pekerjaan seorang Chef lebih banyak bersifat administrative. Pada hotel kecil seorang Chef masih dituntut untuk turun tangan mengolah makanan.

Tugas dan tanggung jawab seorang Chef antara lain sebagai berikut :

1. Mengelola dapur yang menjadi tanggung jawabnya.
2. Menyusun Menu
3. Membuat standard recipe beserta food cost nya
4. Membuat purchase order (bahan-bahan).
5. Membuat perkiraan (forecast) yang akan dicapai.
6. Memimpin staff dan bawahannya.
7. Mengawasi jalannya operasional kitchen terutama pada saat Hotel atau restaurant

▪ **TUGAS SEORANG CHEF**

1. Mengecek daftar pesanan barang ke gudang, sebagai kitchen requesation (Pengorderan barang untuk keperluan dapur)
2. Mengetik menu atau membuat menu untuk dijual oleh waiter atau staff food and beverage product.
3. Membuat anggaran tahunan untuk mempersiapkan bahan-bahan makanan yang akan dijual.
4. Membuat rencana kerja tahunan sebagai work target atau revenue tahunan untuk menjadi tatanan pencapain target dimasa mendatang.
5. Selalu menghadiri rapat antara kepala bagian lainnya, sesuai yang telah ditentukan oleh General Manager.

6. Mengatur & mengawasi seluruh tugas-tugas kitchen, khususnya dalam proses pengadaan dan pengolahan makanan sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.
7. Mengawasi pelaksanaan tata kerja , keselamatan kerja, dan memenuhi kelengkapan atau atribut kerja agar dapat menciptakan lingkungan kerja yang aman.

▪ **TANGGUNG JAWAB CHEF**

1. Bertanggung jawab atas terlaksana tugas-tugas dan pekerjaan berdasarkan standar operasional kitchen itu sendiri, sehingga bisa menopang keberhasilan sebuah departemen kitchen menjadi team work yang solid.
2. Bertanggung jawab atas pengadaan bahan-bahan makanan yang menjadi bagian dalam penjualan produk kitchen itu sendiri.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan jadwal penelitian



Lokasi yang saya pilih adalah di Garden Palace Hotel Surabaya yang beralamat di JL Yos Sudarso No 11, Embong Kaliasin , kecamatan Genteng kota Surabaya , Jawa Timur 60271 , +62 (31) 5321001.

Penulis memilih lokasi penelitian di Sheraton Surabaya Hotel & Towers karena penulis melakukan *On The Job Training* di hotel tersebut, sehingga dengan memilih hotel ini memudahkan penulis dalam mencari ataupun mengumpulkan data – data untuk penunjang kegiatan penelitian untuk tugas akhir.

Jadwal Kegiatan Praktek Kerja Lapangan (PKL)

Tabel 1.1 Jadwal Praktek Kerja Lapangan

No	Keterangan	Januari	Februari	Maret	April	Mei
1.	Menyusun Proposal					
2.	Mengumpulkan Data					
3.	Mengolah Data					
4.	Menganalisis Data					
5.	Membuat draft TA					
6.	Ujian TA					
7.	Laporan TA					

Sumber : data primer,2020

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data meliputi jenis data primer dan sekunder. Dalam pengumpulan data ini menggunakan pendekatan kualitatif agar untuk mencari informasi yang dibutuhkan dalam rangka tercapainya tujuan penelitian tersebut. Dengan beberapa teknik kualitatif yaitu :

- **Wawancara (Interview)**

Pengumpulan data dilakukan dengan melalui wawancara terencana dan terstruktur. Akan tetapi, wawancara tidak dapat dilakukan tatap muka atau secara langsung dikarenakan adanya pandemi virus corona maka dari itu penerapan physical distancing harus diterapkan dan wawancara dilakukan secara tidak langsung hanya melalui aplikasi chatting secara online (Line dan Whatsapp) dengan sumber yang valid. Wawancara dilakukan dengan tiga informan, diantara adalah perwakilan Daily walker dan Cook helper.

- **Observasi**

Observasi atau penelitian dilakukan oleh peneliti yang sekaligus berperan sebagai mahasiswa dan observasi dilakukan untuk mencari jenis data primer di Hotel Garden Palace Surabaya. Pengamatan dilakukan untuk dapat mencari data yang valid dengan sekaligus peneliti melakukan On The Job Training di hotel tersebut. Pengamatan dilakukan dengan cara memotret kejadian-kejadian terkait penelitian di hotel Garden Palace Surabaya. Pemotretan pengamatan dilakukan dengan menggunakan handphone Oppo F1 s. Gambar-gambar hasil

pemotretan inilah yang akan dijadikan untuk mendukung jawaban yang ada pada rumusan masalah. Selain itu, penulis juga melakukan pengamatan sedetail-detailnya untuk mendapatkan informasi secara valid dan dapat dideskripsikan dari makna situasi, kondisi dan makna gambar-gambar foto kegiatan kerja di Hotel Garden Palace Surabaya.

- **Dokumentasi**

Studi dokumentasi dilakukan dengan menggali dan mengumpulkan secara seleksi-seleksi terkait data sekunder dari berbagai institusi atau bagian sumber lain yang di seleksi secara tepat dan baik. Studi dokumen secara tidak langsung dengan cara mempelajari dokumen atau jurnal milik orang lain dengan tujuan untuk memperoleh beberapa informasi yang terkait dengan penelitian ini. Selanjutnya, dikutip nama pengarang dan tahun penerbit dokumentasi atau jurnal tersebut dan dicantumkan secara jelas pada bagian daftar pustaka.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Teknik analisa data saya adalah dengan menggunakan teknik data kualitatif yaitu dengan mencari dan meneliti secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara kepada beberapa informan, melihat dan mempelajari yang terjadi dilapangan sampai dapat memberikan suatu kesimpulan dan yang terakhir dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, menyusun kedalam pola dan memilih mana yang penting untuk dapat membuat suatu kesimpulan.