

# **PERAN SERTA PEGAWAI KITCHEN DALAM USAHA PENINGKATAN INCOME HOTEL**

**(Study Deskriptif Peningkatan Kinerja pegawai kitchen dalam  
memproses makanan dan minuman untuk meningkatkan pendapatan  
Coffee Shop Kencana di Garden Palace Surabaya)**

## **TUGAS AKHIR**



**DHIAN NATALIA**  
**NIM : 070110762-S**

**MILIK**  
**PERPUSTAKAAN**  
**UNIVERSITAS AIRLANGGA**  
**SURABAYA**

**PROGRAM STUDI D.III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GASAL 2004 / 2005**

# **PERAN SERTA PEGAWAI KITCHEN DALAM USAHA PENINGKATAN INCOME HOTEL**

**(Study Deskriptif Peningkatan Kinerja pegawai kitchen dalam  
memproses makanan dan minuman untuk meningkatkan pendapatan  
Coffee Shop Kencana di Garden Palace Surabaya)**

## **TUGAS AKHIR**

**Sebagai Syarat Untuk Menempuh Gelar Ahli Madya  
Pada Program Studi D-III Pariwisata  
Universitas Airlangga**



**DHIAN NATALIA  
NIM : 070110762-S**

**PROGRAM STUDI D.III PARIWISATA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
SEMESTER GASAL 2004 / 2005**

## LEMBAR PERSETUJUAN

Setuju untuk diujikan

Surabaya, 04 Januari 2005

**Dosen Pembimbing**



**Bpk. Edwin Fiatiano, S.sos, M.Si**  
**NIP. 132 208 716**



## LEMBAR PENGESAHAN

Tugas Akhir ini telah dipertahankan di hadapan Dosen Penguji

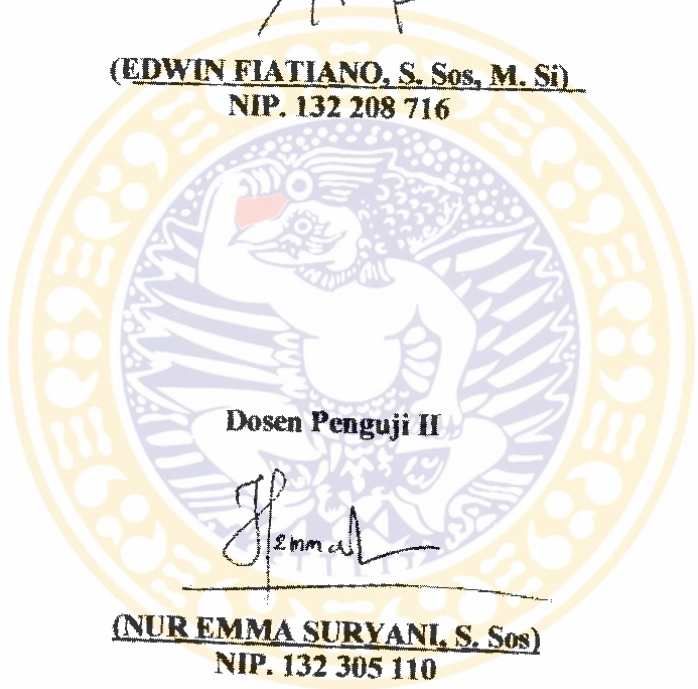
Pada tanggal 04 Januari 2005

Dosen Penguji I

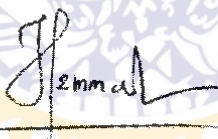


(EDWIN FIATIANO, S. Sos, M. Si)

NIP. 132 208 716



Dosen Penguji II



(NUR EMMA SURYANI, S. Sos)

NIP. 132 305 110

## ABSTRAKSI

Untuk meningkatkan kinerja karyawan dalam rangka memenangkan persaingan dan dalam meningkatkan pendapatan hotel upaya yang dilakukan antara lain dengan meningkatkan pelayanan pada tamu yang datang serta tidak kalah penting juga adalah meningkatkan kinerja karyawan bagian produksi (*mainkitchen*). Semakin cepat dan semakin baik karyawan mengolah dan menyajikan makanan dan minuman yang dipesan oleh tamu, maka tamu akan merasa puas dan kesan baik ini akan membuat tamu setia pada *Coffee Shop* tersebut sehingga pendapatannya akan semakin meningkat.

Dalam tulisan ini akan dibahas lebih dalam mengenai peran serta karyawan dalam meningkatkan pendapatan, dengan studi deskriptif peningkatan kinerja pegawai *mainkitchen* dalam memproses makanan dan minuman untuk meningkatkan pendapatan di Garden Palace Hotel Surabaya. Banyak faktor yang mempengaruhi turunnya kinerja *mainkitchen*. Secara umum dan singkat dapat disebutkan bahwa inti dari permasalahan buruknya kinerja pegawai *mainkitchen* adalah karena manajemen yang kurang peduli pada pekerja operasional *main kitchen* dan tidak adanya media komunikasi yang efektif antara pegawai *main kitchen* dan pihak manajemen. Serta lebih buruk lagi tidak ada dorongan pengembangan pribadi/ motivasi para pegawai *mainkitchen* untuk memperbaiki kinerja yang berdampak pada kualitas pelayanan karyawan kepada tamu. Fasilitas operasional untuk karyawan (seperti toilet, locker, perlengkapan kostum dan atribut *Cook*) yang tidak memenuhi standart operasional internasional hotel berbintang empat seperti Garden Palace. Upaya untuk menanggulangi kinerja yang memburuk secara umum dapat disimpulkan adalah dengan menetapkan tujuan-tujuan manajemen terhadap karyawan operasional dan keberhasilan hotel dalam beroperasi.

Didalam penelitian ini penulis membahas masalah, yaitu: Bagaimana Kinerja karyawan *food and beverage departement* khususnya *kitchen* dalam upaya peningkatan pendapatan hotel ? dan apa kinerja dari karyawan *kitchen* dalam upaya meningkatkan pendapatan hotel?

Dengan tujuan untuk mengetahui bagaimanakah peranserta karyawan departemen F&B, khususnya *kitchen*, dalam usaha meningkatkan pendapatan hotel dan untuk mengetahui kinerja pegawai *main kitchen*.

Di dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif yaitu dengan pengumpulan beberapa teori yang berupa data-data. Untuk mengolah data-data tersebut penulis menggunakan beberapa teknik yaitu wawancara tak berstruktur yaitu secara langsung bertanya jawab dengan informan dan menggunakan pedoman wawancara sebagai panduan. Teknik yang kedua adalah observasi partisipan dengan mengadakan pengamatan langsung ditempat penelitian. Teknik yang ketiga adalah menggunakan dokumen untuk mendukung penelitian.

Dengan demikian penulis dapat mengetahui bahwa dalam meningkatkan pendapatan di Kencana Coffee Shop, yang paling banyak berperan adalah *cook* dan *waiter* dimana *cook* mempunyai cara tersendiri sebagai media pengolahan makanan yang akan disajikan kepada tamu sesuai dengan standart yang sudah ditentukan, sedangkan *waiter/sr* sebagai media pelayanan tamu di area *coffee shop*.