

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pariwisata, suatu kata yang menghadirkan berbagai macam argumen dan opini dari banyak orang, namun sebenarnya memiliki arti atau makna yang sama. Kata Pariwisata sendiri berasal dari bahasa Sansekerta, yang terdiri dari 2 suku kata yaitu pari dan wisata. Kata Pari memiliki arti berkeliling atau bersama, sedangkan kata wisata memiliki arti perjalanan. Jadi pariwisata merupakan serangkaian aktivitas perjalanan yang dilakukan sementara waktu dari tempat tinggal semula ke daerah tujuan dengan alasan bukan untuk menetap atau mencari nafkah melainkan hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau libur dan tujuan-tujuan lainnya (Mayers: 2009). Menurut (Sinaga: 2010), “Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang terencana, yang dilakukan secara individu maupun kelompok dari satu tempat ke tempat lain dengan tujuan untuk mendapatkan suatu bentuk kepuasan dan kesenangan semata”. Dengan berpacu pada opini mengenai definisi pariwisata tersebut maka dapat disimpulkan kegiatan pariwisata merupakan hal yang cukup penting bagi kelangsungan hidup seseorang karena dengan pariwisata seseorang dapat melepas penat dari rutinitas sehari-hari.

Merupakan hal yang lazim apabila banyak orang melakukan kegiatan perjalanan baik kedalam maupun keluar negeri untuk tujuan pariwisata, tak terkecuali Indonesia. Dikutip dari web resmi kominfo, “Pariwisata merupakan sektor ekonomi penting di Indonesia. Sejuta keindahan alam, kultur, dan warisan

leluhur Indonesia yang orisinal adalah nilai lebih yang perlu terus kita gaungkan. Pariwisata punya posisi strategis dalam peningkatan devisa negara." Memang tak bisa dipungkiri jika pariwisata merupakan salah satu sektor ekonomi yang sangat penting di Indonesia. Dikutip dari id.m.wikipedia.org mengenai pariwisata, pada tahun 2009, pariwisata menempati urutan ketiga dalam hal penerimaan devisa negara setelah komoditi minyak dan gas bumi serta minyak kelapa sawit. Pada akhir tahun 2018 sektor pariwisata berhasil menjadi penyumbang devisa negara terbesar mengalahkan migas dan minyak kelapa sawit dengan nilai mencapai lebih dari USD 19,2 miliar. Berdasarkan data pada tahun 2014-2018, jumlah wisatawan mancanegara yang datang ke Indonesia sebesar 15,8 juta lebih atau tumbuh sebesar 14,79% dibandingkan pada periode tahun sebelumnya. Hal tersebut tak lepas dari adanya dukungan dari pemerintah dan masyarakat terkait promosi potensi pariwisata di Indonesia, sehingga di penghujung tahun lalu, Indonesia mendapat penghargaan sebagai Top 10 Negara Terbaik untuk Dikunjungi Tahun 2019 dari salah satu situs pariwisata ternama didunia "*Lonely Planet*", Indonesia berada di peringkat ke-7. Kekayaan alam, budaya, hingga kuliner jadi nilai *plus* untuk negara Indonesia. Sehingga tak heran apabila sering kita jumpai banyak turis asing yang berasal dari belahan negara didunia datang ke berbagai daerah di Indonesia untuk tujuan wisata.

Apabila kita berbicara mengenai pariwisata, maka tak lepas pula dengan pelaku pariwisata yang salah satunya adalah wisatawan (*tourist*). Wisatawan sangatlah beragam, mulai dari tua-muda, miskin-kaya, lokal-asing, yang dimana mereka mempunyai keinginan dan ekspektasi yang berbeda-beda pula. "wisatawan

adalah orang-orang yang sedang tidak bekerja atau sedang berlibur dan secara sukarela mengunjungi daerah lain untuk mendapatkan sesuatu yang lain.” (Smith,2009:16). Sedangkan menurut WTO, “wisatawan adalah setiap orang yang bertempat tinggal di suatu negara tanpa memandang kewarganegaraannya, berkunjung ke suatu tempat pada negara yang sama untuk waktu lebih dari 24 jam dengan tujuan memanfaatkan waktu luang untuk rekreasi, liburan, kesehatan, pendidikan, keagamaan, olahraga, bisnis atau mengunjungi keluarga. Kata “wisatawan” sendiri berasal dari bahasa sansekerta yaitu “wisata” berarti perjalanan sedangkan “wan” adalah menyatakan orang dengan profesinya, keahliannya, serta kedudukannya. Jadi sederhananya wisatawan adalah seorang yang sedang melakukan perjalanan ke daerah lain diluar lingkungan sehari-hari baik itu untuk keperluan senang-senang, liburan atau lain sebagainya. Oleh karena itu, ketika seorang wisatawan melakukan suatu perjalanan atau kunjungan wisata maka diperlukanlah hal-hal terkait pemenuhan kebutuhan saat melakukan kegiatan tersebut seperti kebutuhan makan dan minum, akomodasi, transportasi, pemandu wisata, dan lain sebagainya.

Pariwisata dan perhotelan merupakan dua komponen yang saling berkaitan dan berhubungan, dimana seorang wisatawan yang sedang melakukan kegiatan wisata di suatu tempat yg jauh dari tempat tinggalnya pasti membutuhkan makan dan minum, akomodasi, transportasi dan lain-lain. Hotel merupakan salah satu badan usaha penyedia jasa di bidang akomodasi, selain menyediakan penginapan, hotel juga menyediakan beberapa fasilitas dan layanan lainnya seperti makanan dan minuman, pusat kebugaran, dan fasilitas lainnya. Dengan demikian dapat

dikatakan bahwa hotel merupakan salah satu industri yang memiliki karakteristik khusus, tidak hanya menjual produk-produk berwujud seperti kamar, makanan, minuman, tetapi jugak menggunakan jasa dalam bentuk pelayanan dan keramah tamahan (Kotler, 1997 : 83). Menurut *American Hotel and Association*, hotel adalah suatu tempat yang berniat disiapkan untuk tujuan penginapan, makan dan minum serta fasilitas lainnya yang terdapat pada berupa fasilitas hotel lainnya. “hotel ialah suatu bentuk akomodasi yang dikelola secara komersial, disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh penginapan dan pelayanan serta makanan dan minuman (Sihite)”. Dengan mengacu pada penjelasan-penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa hotel merupakan suatu badan usaha di bidang akomodasi yang dikelola secara komersial, memiliki banyak kamar yang dimana di dalamnya menyediakan penginapan, makanan dan minuman, dan layanan fasilitas lainnya.

Pengklasifikasian hotel berbintang di Indonesia dibagi menjadi 5 tingkatan. Peninjauan terhadap klasifikasi dilakukan setiap 3 tahun sekali dengan mempertimbangkan berbagai aspek. Berdasarkan SK Menparpostel RI No. PM/PW 301/PHB-77 klasifikasi jenis hotel berdasarkan bintang sebagai berikut: (a) Hotel berbintang 1, (b) Hotel berbintang 2, (c) Hotel berbintang 3, (d) Hotel berbintang 4, (e) Hotel berbintang 5. Ada syarat minimal agar hotel tersebut dapat dikatakan hotel berbintang : Dikatakan hotel berbintang satu apabila sekurang-kurangnya memiliki 15 kamar, satu kamar suite room, memiliki restoran dan bar. Dikatakan hotel berbintang dua apabila sekurang-kurangnya memiliki 20 kamar, dua suite room, memiliki restoran dan bar. Dikatakan hotel berbintang tiga apabila

sekurang-kurangnya memiliki 30 kamar, tiga suite room, memiliki restoran dan bar. Dikatakan hotel berbintang empat apabila sekurang-kurangnya memiliki 50 kamar, empat suite room, memiliki restoran dan bar. Dikatakan hotel berbintang lima apabila sekurang-kurangnya memiliki 100 kamar, lima suite room, memiliki restoran dan bar. Maka dapat diketahui jika pada masing-masing kelas memiliki standar kualitas, fasilitas, pelayanan, dan SOP yang berbeda pula dimana semakin tinggi tingkatan bintang hotel tersebut maka makin baik pula kualitas dan standarnya. Pada umumnya fungsi hotel adalah sebagai sarana memenuhi kebutuhan tamu yang diantaranya adalah istirahat, tidur, mandi makan minum, hiburan dan lain-lain. Namun dengan perkembangan dan kemajuan hotel sekarang ini, fungsi hotel bukan saja sebagai tempat menginap atau istirahat para tamu, namun bertambah sebagai tujuan konferensi, seminar, lokakarya, musyawarah nasional dan kegiatan lainnya semacam itu yang tentunya menyediakan sarana dan prasarana lengkap

Kota Surabaya dengan luas daerah 330,45 km² dengan jumlah penduduk lebih dari 3 juta orang di malam hari dan lebih dari 5 juta orang pada jam kerja sehingga menjadikan surabaya merupakan kota terbesar kedua di Indonesia, dikutip dari Tribunnews.com yang dilaporkan oleh Putradi Pamungkas “Kota Surabaya merupakan ibu kota Provinsi Jawa Timur, Indonesia. Surabaya merupakan kota tertua dan terbesar kedua di Indonesia setelah Jakarta. Daerah metropolitan Surabaya yaitu Gerbangkertosusila yang berpenduduk sekitar 10 juta jiwa (per 11 November 2019), juga menjadi kawasan metropolitan terbesar kedua

di Indonesia setelah Jabodetabek“. Selain itu kota surabaya juga dekat dengan pulau madura, memiliki satu bandara yaitu bandara internasional Juanda, dan dua pelabuhan yaitu pelabuhan Ujung dan Tanjung Perak sebagai pelabuhan utama sekaligus menjadi pusat untuk pengiriman antar pulau di wilayah Indonesia Timur. Surabaya juga dikenal sebagai kota pahlawan, sehingga membuat kota surabaya mempunyai daya tarik tersendiri dalam bidang bisnis maupun pariwisatanya yang penuh sejarah. Maka dengan daya tarik tersebut membuat kota surabaya sering dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara dengan keperluan bisnis ataupun rekreasi. Dengan mendasari hal tersebut maka sudah sewajarnya banyak hotel dengan berbagai tipe dan kelas berdiri dan tersebar di kota Surabaya.

Kategori	Jumlah
Bintang 1	23
Bintang 2	42
Bintang 3	57
Bintang 4	30
Bintang 5	9
Total	161

Tabel 1.1: Jumlah Hotel Di Surabaya Tahun 2017

Sumber:
www.surabayakota.bps.go.id

Banyaknya hotel yang berdiri dan tersebar di kota Surabaya menjadikan persaingan antar hotel menjadi semakin ketat pula. Semua hotel berlomba-lomba untuk mendapatkan hati para calon tamu dengan gencar melakukan promosi dan pengenalan produk. Menurut Sugiarto (1997:55) yang dimaksud pendapatan

kamar adalah jumlah total yang diperoleh dari penjualan kamar dan jasa lainnya dalam satu malam, dengan jenis cara pembayaran yang bermacam-macam. Pendapatan kamar merupakan sumber pendapatan terbesar yang dihasilkan hotel, disamping pendapatan dari hasil penjualan makan dan minuman, dan fasilitas lainnya.

Menjadi rahasia umum apabila penyumbang sumber pendapatan terbesar dari suatu hotel adalah dari penjualan kamar dan pada urutan kedua ditempati oleh penjualan makanan dan minuman (*F&B departement*) dan pada urutan selanjutnya adalah penjualan fasilitas lainnya. Oleh sebab itu selain diperlukan manajemen yang baik, strategi penjualan yang cemerlang, diperlukan pula produk-produk yang dapat menarik minat tamu untuk datang, termasuk produk makanan dan minuman. *F&B departement* adalah penyumbang pemasukan terbesar kedua dalam sebuah hotel maka peran seorang *chef* yang kreatif dan inovatif sangatlah diperlukan untuk menciptakan menu-menu yang tidak hanya lezat tapi juga menarik dengan tetap memperhatikan *hygine dan sanitasi*, serta mengikuti perkembangan zaman sehingga dapat mendongkrak pemasukan dari sebuah hotel melalui produk-produk makanan dan minuman yang telah diciptakan dari seorang chef tersebut.

Kata "*chef*" berasal dari istilah dalam bahasa perancis *chef de cuisine* yang berarti *kitchen director* atau orang yang mengepalai dapur. Disebutkan dalam *Merriam webster chef dictionary* "*chef is a professional cook who usually is in charge of kitchen in a restaurant, they are prepares food for people to eat*". Seorang *chef* mengatur segala sesuatu yang terjadi di dapur, mulai dari penentuan

menu, kreasi masakan, pemilihan bahan-bahan, persiapan memasak, hingga hasil akhir dari masakan dengan standar yang tinggi. Tak hanya berhubungan dengan menu makanan saja, seorang chef juga bertanggung jawab untuk memimpin seluruh kru yang ada di dapur, selain itu keberadaan seorang *chef* juga sangat berpengaruh terhadap kinerja dari kru dapur tersebut. Didalam dapur juga memiliki struktur organisasi dimulai dari paling bawah yaitu *cook helper*, *cook*, *commis*, *demi chef*, *chef de partie*, *sous chef* dan paling atas adalah *executive chef*. *Chef* memiliki keahliannya masing-masing, sehingga seharusnya setiap *section* dalam *kitchen* memiliki *chef* dengan keahliannya masing-masing untuk menciptakan masakan yang terbaik dan memiliki standar yang tinggi.

Beberapa ekspektasi memang terkadang tidak sesuai dengan realita. Pada yang terjadi di lapangan, penulis masih menemukan fenomena dimana terdapat kekosongan posisi *pastry chef* yang bisa di bilang sangat penting dan berpengaruh. Dalam kasus temuan penulis, kekosongan posisi seorang *pastry chef* cukup bisa dirasakan oleh para koki maupun oleh penulis sebagai *trainee* di *pastry section* Sheraton Surabaya Hotel & Towers. Ketiadaan seorang *pastry chef* berdampak pada beberapa hal yang di antaranya adalah : (a) bertambahnya beban pekerjaan seorang *cook* dalam kegiatan operasional sehari-hari (b) kemampuan seorang koki yang terbatas menyebabkan kurangnya kreasi dan inovasi produk *pastry* yang seharusnya hal tersebut merupakan tugas dan tanggung jawab seorang *chef* (c) kurangnya kedisiplinan dari para kru di *pastry section*, kasus yang seharusnya tidak terjadi apabila keberadaan seorang *chef* tidak kosong apalagi pada hotel sekelas bintang 5. Berdasarkan permasalahan yang terjadi

tersebut, maka penulis tertarik mengusulkan tugas akhir dengan judul “pentingnya peranan *chef* dalam struktur organisasi dapur terhadap kualitas produk dan kinerja karyawan di Sheraton Surabaya Hotel & Towers”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang disusun adalah :

1. Bagaimana peran serta pengaruh dari keberadaan seorang *chef* dalam mengorganisir dan menjaga kualitas karyawan di *kitchen departement*.
2. Bagaimana urgensi keberadaan seorang *chef* terhadap kualitas, kreasi, dan inovasi produk di *pastry kitchen* Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

1.3 Tujuan

1. Untuk mengetahui peranan serta pengaruh dari keberadaan seorang *chef* pada suatu dapur dalam memimpin keberlangsungan operasionalnya, termasuk menjamin kualitas karyawan.
2. Untuk mengetahui apa urgensi dari keberadaan seorang *chef* dalam *pastry section* terkait kualitas produk, pengembangan kreasi produk, dan menginovasi produk lama maupun menciptakan produk baru.

1.4 Manfaat

Praktik kerja lapangan ini dilaksanakan agar dapat memberikan manfaat kepada beberapa pihak antara lain bagi penulis, program studi, perusahaan tempat berlangsungnya praktik kerja lapangan, dan bagi pembaca :

1. Manfaat Bagi Penulis :

- a. Mengetahui kegiatan *FB departement* khususnya bagian kitchen dalam menjalankan kegiatan operasional sehari-hari.
- b. Melatih percaya diri, profesioanlisme, kerja sama, serta dapat memegang tanggung jawab dalam mengerjakan pekerjaan yang telah diberikan.
- c. Menambah pengetahuan dan pengalaman baru serta meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam dunia kerja.

2. Manfaat Bagi Program Studi :

- a. Menjalin kerja sama antara Diploma III Manajemen Perhotelan Universitas Airlangga dengan Sheraton Surabaya Hotel & Towers dalam hal penempatan magang kerja di industri perhotelan.
- b. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia Universitas Airlangga khususnya di bidang Manajemen Perhotelan.
- c. Dikenalnya Universitas Airlangga khususnya Program Studi D-III Manajemen Perhotelan oleh industri perhotelan

3. Manfaat Bagi Subyek Praktik Kerja Lapangan (PKL) :

- a. Adanya kerja sama yang saling menguntungkan antara industri hotel dengan institusi pendidikan.
- b. Mendapat tenaga kerja tambahan dari para mahasiswa yang membutuhkan tempat untuk praktik kerja lapangan yang berguna untuk membantu kegiatan operasioal hotel setiap harinya selama kegiatan PKL berlangsung (6 bulan).

- c. Dapat memperluas jaringan kemitraan dan menambah rekan kerja baru.

4. Manfaat Bagi Pembaca :

- a. Dapat menjadi sumber informasi baru mengenai *Food & Beverages departement* khususnya dibagian *kitchen*.
- b. Dapat menjadi referensi bacaan bagi pembaca yang ingin mencari informasi untuk tugas atau hanya sekedar menambah wawasan.
- c. Memberikan pandangan terhadap pembaca tentang dunia kerja di bidang perhotelan.

5. Manfaat Bagi Industri Pariwisata & Perhotelan

- a. Dapat menjadi sumber informasi terkait perkembangan industri pariwisata & perhotelan di Indonesia.
- b. memberikan gambaran permasalahan yang terjadi di lapangan sehingga dapat di hindari oleh industri-industri lain yang sebidang.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Pariwisata

James J.Spillane (1982) Pariwisata merupakan suatu kegiatan untuk melakukan perjalanan yang bertujuan untuk mendapatkan kenikmatan, mencari kepuasan, mengetahui sesuatu, memperbaiki kesehatan, menikmati olahraga atau istirahat, menunaikan tugas, berziarah dan tujuan lainnya.

Sihiti (2000:54). Menurutnya, “ Industri pariwisata adalah rangkuman dari berbagai macam yang secara bersama-sama menghasilkan produk, jasa, layanan,

atau service yang nantinya baik secara langsung ataupun tidak langsung akan dibutuhkan oleh wisatawan selama perjalanannya”

Yoeti (1996 : 153) berkembangnya suatu obyek wisata wisata tergantung pada produk industri pariwisata yang meliputi daya tarik wisata, kemudahan perjalanan, sarana dan fasilitas serta promosi. Pengembangan kepariwisataan dapat didefinisikan secara khusus sebagai upaya penyediaan atau peningkatan fasilitas dan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Tetapi secara lebih umum pengertiannya dapat mencakup juga dampak-dampak yang terkait seperti penyerapan / penciptaan tenaga kerja ataupun perolehan / peningkatan pendapatan.

Suatu daerah mungkin sekali memiliki “daya tarik” yang menjadi magnet yang menyebabkan orang tertarik mengunjungi daerah tersebut. Obyek yang menjadi unsur daya tarik kedatangan wisatawan disuatu daerah tujuan wisata dapat berupa potensi alam, potensi hasil akal budi manusia, seperti seni budaya masyarakat yang unik, ataupun potensi-potensi yang menjadi daya tarik wisata yang kuat. Sebuah obyek wisata yang menjadi tujuan wisata merupakan tempat yang memiliki daya tarik wisata atau bisa disebut atraksi wisata. Menurut Suryadana (2009), atraksi wisata (*Tourist attractions*) adalah segala sesuatu (tempat/area, fasilitas wisata, aktivitas wisata atau ciri-ciri/fenomena yang spesifik) yang memiliki suatu karakteristik tertentu yang dapat menarik atau ditujukan untuk menarik orang sebagai para pengunjung/wisatawan untuk dikunjungi, disaksikan, dilakukan atau dinikmati di suatu daerah tujuan wisata.

1.5.2 Hotel

Pengertian Hotel menurut (Sulatiyono, 1999:5) adalah suatu perusahaan yang dikelola oleh pemiliknya dengan menyediakan makanan, minuman, dan fasilitas kamar untuk tidur kepada orang-orang yang sedang melakukan perjalanan dan mampu membayar dengan jumlah wajar sesuai dengan pelayanan yang diterima tanpa adanya perjanjian khusus (perjanjian membeli barang yang disertai dengan perundingan perundingan sebelumnya).

Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pariwisata, Pos dan Telekomunikasi No. KM. 37/PW.304/MPPT-86 : Hotel sebagai jenis akomodasi yang mempergunakan sebagian besar atau seluruh bangunan untuk menyediakan jasa penginapan, makan dan minum serta jasa lainnya bagi umum, yang dikelola secara komersial.

Definisi hotel menurut Webster New World Dictionary “*Hotel as a commercial establishment providing lodging and usually meals and other services for the public, especially for travels.*” (Lawson: 1988). Yang artinya hotel adalah suatu bangunan yang menyediakan jasa penginapan, makanan, minuman, serta pelayanan lainnya untuk umum yang dikelola secara komersial terutama untuk para wisatawan.

Pengertian yang dimuat oleh Grolier Electronic Publishing Inc.(1995) yang menyebutkan bahwa : Hotel adalah usaha komersial yang menyediakan tempat menginap, makanan, dan pelayanan-pelayanan lain untuk umum. Maka dari beberapa pernyataan itu dapat disimpulkan bahwa hotel adalah suatu akomodasi

yang menyediakan jasa penginapan, makan, minum, dan bersifat umum serta fasilitas lainnya yang memenuhi syarat kenyamanan dan dikelola secara komersil.

1.5.3 Restaurant & Chef

Sugiarto, (2003 : 77) Restoran adalah suatu tempat yang identik dengan jajaran meja-meja yang tersusun rapi , dengan kehadiran orang-orang, timbul aroma semerbak dari dapur dan pelayanan pramusaji, berdentingnya bunyi-bunyi kecil karena persentuhan gelas-gelas kaca, porselin, menyebabkan suasana hidup didalamnya.

Restoran adalah suatu tempat atau bangunan yang diorganisasi secara komersial, yang menyelenggarakan pelayanan dengan baik kepada semua tamunya baik berupa makanan maupun minuman (Marsum, 1993 : 7).

”*Webster’s Third New International Dictionary*” menyebutkan bahwa “*Kitchen is a room or some space (as a well area or separate building) with facilites for cooking*”. Jadi, *kitchen* dapat diartikan sebagai suatu ruangan atau tempat khusus serta tersendiri dalam suatu bangunan yang memiliki alat dan perlengkapan untuk memasak makanan (Sihite, 2000 : 1).

Pengertian *food production* adalah suatu bidang yang menghasilkan atau memproduksi makanan, baik untuk keperluan restoran, bar, atau kamar-kamar tamu (*room service*). *Kitchen* yang termasuk kedalam bidang penyediaan makanan dipimpin oleh seorang *excecutive chef* dan dibantu oleh *sous chef* atau *assisten excecutive chef*. Dalam melaksanakan tugasnya, *kitchen* membagi

pekerjaannya kedalam beberapa *outlet* dan masing-masing outlet dipimpin oleh *chef de partie* .

Dalam *Merriam webster chef dictionary* “*chef is a professional cook who usually is in charge of kitchen in a restaurant, they are prepares food for people to eat*”

Sumber pemasukan utama hotel berasal dari penjualan kamar, kemudian disusul hasil dari penjualan makanan dan minuman, dan penjualan fasilitas lainnya, Sehingga sebuah hotel harus memiliki setidaknya sebuah restoran yang sesuai dengan standar hotel tersebut dengan tetap memperhatikan *hygine & sanitasi*. Dalam operasionalnya, restoran dibagi menjadi beberapa *section* yang setiap *section* dipimpin oleh seorang *chef* dengan keahliannya masing-masing. Seluruh *chef* tersebut dipimpin oleh seorang *executive chef* yang mengkoordinasikan semua *section* yang ada di restoran tersebut. Peran *chef* pada sebuah restoran sangatlah penting, dengan adanya *chef* yang memiliki kapabilitas tinggi akan berpengaruh pada kualitas, kreasi dan inovasi produk-produk yang ada pada restoran tersebut sehingga dapat menggenjot pemasukan hotel dari penjualan makanan dan minuman, selain itu juga menjadikan hotel lebih berdaya saing.

1.5.4 Supervisi

Supervisi secara etimologis berasal dari bahasa inggris “*to supervise*” atau mengawasi. Menurut *Merriam Webster’s Colligate Dictionary* disebutkan bahwa supervisi merupakan “*A critical watching and directing*”.

Supervisi berasal dari kata “super” dan “visi” yang mengandung arti melihat dan meninjau dari atas atau menilik dan menilai dari atas yang dilakukan oleh pihak atasan terhadap aktivitas, kreativitas, dan kinerja bawahan.

Manullang (2005) menyatakan bahwa supervisi merupakan proses untuk menerapkan pekerjaan apa yang sudah dilaksanakan, menilainya dan bila perlu mengoreksi dengan maksud supaya pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan rencana semula.

Zubaedi (2012:59). Salah satu peran yaitu dengan melakukan metode pendamping. Pendamping bertugas mengarahkan proses pembentukan dan penyelenggaraan kelompok sebagai fasilitator (pemandu) komunikator (penghubung), dan dimistator (penggerak). Pendamping terdiri dari pekerja sosial dan kelompok yang didampingi atau diberdayakan. Hubungan antara pendamping dan perbedayaan sifat setara, timbal balik dan mempunyai tujuan yang sama. Ada 3 macam peran peran dan tugas pekerja masyarakat dalam melakukan pendamping masyarakat antara lain yaitu : (a.) Peran Pendamping Sebagai Motivator Dalam peran ini, pendamping berusaha menggali potensi sumber daya manusia, alam, dan juga mengembangkan kesadaran anggota masyarakat terhadap kendala maupun permasalahan yang dihadapi. (b.) Peran Pendamping Sebagai Komunikator Dalam peran ini , pendamping harus menerima dan memberikan informasi dari berbagai sumber kepada masyarakat yang akan dijadikan rumusan dalam penanganan dan pelaksanaan berbagai program serta alternatif pemecahan masalah. (c.) Peran Pendamping Sebagai Fasilitator Dalam peran ini, pendamping

berusaha memberikan pengarahan tentang penggunaan teknis, strategi dan pelaksanaan dalam program.

Berangkat dari penjelasan teori di atas maka peran seorang *chef* dapat di analogikan seperti halnya seorang *supervisor*. Seorang *chef* yang sekaligus kepala *kitchen departement* memiliki peran-peran yang harus dilakukan di samping mengawasi kinerja seorang karyawan, dan apabila di dalam sebuah *kitchen* tidak memiliki keberadaan seorang *chef* maka sudah dapat dipastikan di *kitchen* itu kurang dapat menjalankan peran-peran tersebut.

1.5.5 Leadership

Mulyadi (2011:2), menyatakan bahwa kepemimpinan secara luas meliputi proses mempengaruhi dalam menentukan tujuan organisasi, memotivasi perilaku pengikut untuk mencapai tujuan, mempengaruhi interpretasi mengenai peristiwa-peristiwa para pengikutnya, pengorganisasian dan aktivitas-aktivitas untuk mencapai sasaran, memelihara hubungan kerja sama dan kerja kelompok, perolehan dukungan dan kerja sama dari orang-orang di luar kelompok atau organisasi.

Kepemimpinan adalah sebuah proses mempengaruhi orang lain agar memudahkan pencapaian tujuan dari sebuah organisasi (Ivancevich, 2005: 492)

Hollander menyampaikan bahwa terdapat tiga elemen dalam kepemimpinan, yaitu : (a) *Leader*, (b) *Follower*, (c) *Situation* yang ketiganya berinteraksi dalam suatu proses (dalam Matondang, 2008: 5).

Pada dasarnya kepemimpinan merupakan cara seorang pemimpin mempengaruhi bawahannya agar mau bekerja sama dan bekerja efektif sesuai aturan bekerja sehingga dapat mencapai tujuan suatu perusahaan atau organisasi.

1.5.6 *Standard Operating Procedure (SOP)*

Menurut Purnamasari (2015:13) *SOP* adalah prosedur kerja yang dibuat secara detail dan terperinci bagi semua karyawan untuk melaksanakan pekerjaan dengan sebaik-baiknya sesuai dengan misi, visi, dan tujuan suatu lembaga, instansi, atau lembaga.

Ekotama (2015:41) mengatakan bahwa “*standard operating procedure (SOP)* adalah sistem yang di susun untuk memudahkan, merapikan, dan menertibkan pekerjaan kita, *SOP* dibuat untuk menyederhanakan proses kerja supaya hasilnya optimal tetapi efisien”.

Pada umumnya sebuah perusahaan pasti memiliki standar operasional prosedur untuk para karyawannya agar karyawan tersebut menjalankan pekerjaannya dengan selamat, efektif dan efisien. Namun pada realisasi di lapangan ternyata juga masih banyak karyawan yang melanggar *SOP* kerja yang telah dibuat sehingga secara langsung maupun tidak langsung dapat membahayakan bukan hanya karyawan itu sendiri tapi pada orang lain di sekitar dan bahkan pada konsumen produk yang dihasilkan. Maka sebaiknya seorang karyawan bisa menaati dan menjalankan *SOP* yang telah dirancang agar tidak membahayakan siapapun secara langsung maupun tidak langsung.

1.5.7 Kualitas

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia dalam blog yang ditulis oleh Rosianasfar (2013) kualitas berarti tingkat baik buruknya sesuatu, derajat atau taraf mutu. Berkualitas diartikan bahwa sesuatu mempunyai kualitas atau mutu yang baik.

Definisi kualitas secara internasional (BS EN ISO 9000:2000) adalah tingkat yang menunjukkan serangkaian karakteristik yang melekat dan memenuhi ukuran tertentu (Dale, 2003:4).

Deming (1982) mengatakan bahwa “kualitas harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang.” Hal ini berarti bahwa kualitas harus didasarkan pada kepuasan pelanggan itu sendiri.

Dapat dipastikan setiap produk pasti memiliki standar kualitas tertentu, tak terkecuali standar kualitas makanan dan minuman pada suatu restoran. Produk makanan dan minuman pada suatu restoran dapat dikatakan berkualitas apabila produk tersebut bercitarasa yang lezat, dibuat dari bahan-bahan pilihan, dimasak dengan teknik khusus, berpenampilan menarik, serta memperhatikan *hygiene & sanitasi*. Sehingga untuk menciptakan produk yang sedemikian rupa dibutuhkan seorang yang kreatif dan inovatif, keberadaan seorang *chef* sangatlah diperlukan untuk menciptakan dan menjaga konsistensi kualitas dari produk tersebut. Keberadaan dari seorang *chef* dapat mempengaruhi dari standar kualitas produk tersebut menjadi lebih baik atau lebih buruk.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi dan Jadwal Penelitian

Lokasi yang dipilih yaitu Sheraton Surabaya Hotel & Towers, yang terletak di Jl. Embong Malang Nomor 25 – 31, Kedungdoro, Kecamatan Tegalsari, Kota Surabaya, Jawa Timur 60261, Telp. (031) 5468000.

Penelitian berlangsung selama enam bulan terhitung mulai dari tanggal 09 Januari sampai dengan tanggal 09 Juli 2020 di Sheraton Surabaya Hotel & Towers. 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.

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi & Partisipasi

Megadakan pengamatan langsung di Sheraton Surabaya Hotel & Towers, serta ikut terlibat langsung dalam cara kerja sebagai seorang *Cook Helper* di Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

b. Wawancara (interview)

Metode interview adalah suatu pengumpulan data yang merupakan proses tanya jawab secara lisan dan langsung dari sumber informasinya. Wawancara dilakukan dengan *Cook* 1 dan 3, serta pihak lain yang dapat memberikan informasi yang dibutuhkan selama mengikuti *On The Job Training* di Sheraton Surabaya Hotel & Towers.

c. Studi Dokumen

Dalam hal ini penulis mengumpulkan data – data dan informasi dengan mempelajari buku – buku referensi, laporan – laporan, jurnal, artikel, dan media lainnya yang berkaitan dengan topik penelitian. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya – karya monumental dari seseorang.

1.6.3 Teknik Analisa Data

Analisis data yang digunakan oleh penulis dalam penelitian tugas akhir ini adalah menggunakan teknik analisis data kualitatif. Penelitian kualitatif bertujuan memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Penelitian kualitatif berhubungan dengan ide, persepsi, pendapat, atau kepercayaan orang yang diteliti; kesemuanya tidak dapat diukur dengan angka (Sulistyo: 2006:78).

Langkah-langkah penelitian kualitatif yang digunakan adalah sebagai berikut (Sulistyo: 2006: 81) :

1. Langkah pertama atau persiapan : mempertimbangkan fokus dan memilih topik, menyatakan masalah dan merumuskan pendahuluan pernyataan, menyatakan masalah dan merumuskan pendahuluan pernyataan.
2. Langkah kedua atau penjelajahan yang luas : mencari lokasi/subjek potensial, memilih lokasi/subjek yang dianggap cocok, menguji kecocokan lokasi/subjek luas, eksplorasi, mengembangkan rencana umum, melakukan kajian percobaan/mengumpulkan data awal, merevisi rencana umum.
3. Langkah ketiga/memusatkan diri pada himpunan aktifitas yang terfokus : mengumpulkan data, menyempurnakan rencana penelitian/penjelasan fokus, aktifitas terfokus, menyempitkan pengumpulan data, dan analisis data.

Tabel 1.2

No	Kegiatan	Desember				Januari				Febuari				Maret				April				Mei				Juni				Juli	
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2
1	Mencari Tempat Penelitian	■	■																												
2	Mencari Objek Penelitian			■	■																										
4	Pengumpulan data-data penelitian					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■						
5	Penyusunan Laporan Penelitian													■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■				
6	Pengumpulan Laporan Penelitian																									■	■				
7	Sidang Laporan Penelitian TA																									■	■				

Jadwal Kegiatan Penelitian Tugas Akhir

Sumber : Data Pribadi