

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hotel berasal dari kata *hostel* yang mempunyai arti tempat penampungan bagi pendatang yang juga menyediakan makanan dan minuman. Kata hotel mulai digunakan semenjak abad 18 di London Inggris. Bangunan publik inipun mulai diperkenalkan pada masyarakat umum pada tahun 1797 dengan tujuan awal untuk melayani masyarakat pendatang tanpa dipungut biaya. Akan tetapi, seiring perkembangan zaman dan pemakai jasa yang semakin bertambah, tamu yang datangpun mulai dipungut biaya. Untuk membuat tamu betah maka bangunan dan kamar-kamarnya mulai ditata sedemikian rupa dengan standar layanan yang baik (Sulastyono 2011:8).

Hotel terdiri dari dua bagian yaitu *front of the house* atau bagian yang berhubungan langsung dengan tamu, terdiri dari *Room Division, Food and Beverage Division, Operate Division* dan *back of the house* atau bagian yang tidak berhubungan langsung dengan tamu. Bagian ini terdiri dari *Human Resources Development Division, Finance, and Account Division, Sales and Marketing Division* semua divisi ini terdiri dari departemen yang berdiri sendiri serta memiliki tugas dan tanggung jawab berbeda namun saling berhubungan.

Pada industri perhotelan makanan dan minuman menjadi salah satu

bentuk pelayanan kepada tamu. Makanan dan minuman dijual kepada tamu yang datang ke hotel, baik yang menginap atau yang datang hanya untuk menikmati makan siang atau makan malam. Penjualan produk makanan dan minuman di hotel dapat melalui *Restaurant, Cafe, Room Service*, dan *Lobby Lounge*. Beragam jenis makanan yang dijual di hotel mulai dari *Western food, Asian food, Japanese food, Chinese food* dikarenakan tamu yang datang ke hotel berbeda-beda. Penjualan makanan dan minuman di hotel juga menjadi sumber pendapatan kedua setelah penjualan kamar.

Dalam pelayanannya di hotel *food and baverage department* secara umum dapat dibagi menjadi dua yaitu *Food and Baverage Product* dan *Food and Beverage Service*. *Food and Beverage Product* bertugas untuk mengelola makanan dan minuman (Agus Sulastyono,1999). Sementara *Food and Baverage Service* merupakan bagian yang menyajikan makanan dan minuman kepada tamu (Rahman, 2002).

Salah satu bagian hotel yang memiliki peran besar yaitu *kitchen*. *Kitchen* merupakan salah satu tempat pengolahan bahan makanan mentah menjadi produk makanan siap saji. Dalam proses kerjanya *kitchen* dibagi menjadi beberapa bagian, salah satunya yaitu *cold kitchen*. *Cold kitchen* atau disebut juga *gardemanger* merupakan bagian yang menangani bermacam-macam hidangan dingin. Berbagai produk *cold kitchen* diantaranya adalah *fresh juice, mix juice, sandwich, dressing, slice fruit, fruitcompote*, dan lain-lain. *Cold kitchen* mempunyai tugas dan tanggung jawab untuk menyediakan *fruit basket* bagi tamu yang akan menginap di

hotel melalui informasi dari bagian *front office*. Pengawasan mengenai produk makanan di *cold kitchen* harus diperhatikan dengan baik, dikarenakan produk makanan *cold kitchen* yang mudah rusak dan terkontaminasi.

Kitchen di hotel pada umumnya beroperasi selama 24 jam setiap hari. Oleh karena itu persediaan bahan makanan harus tersedia pula selama 24 jam. Ada beberapa hal yang perlu diperhatikan agar persediaan bahan makanan tetap terjaga dengan baik, yaitu dari segi penyusunan, kebersihan ruang penyimpanan dan suhu ruangan. Dengan memperhatikan hal tersebut hasil olahan makanan akan menjadi baik dan berkualitas.

Salah satu hotel berbintang empat di Surabaya adalah Hotel Santika Premiere Gubeng yang beralamat di jalan Raya Gubeng No 54 Surabaya. Mulai beroperasi sejak tahun 2013 sampai sekarang. Hotel ini memiliki 232 kamar dan dilengkapi berbagai fasilitas seperti ballroom yang mampu menampung hingga 1.500 orang, *Meeting Room*, *Restaurant*, *Lobby Lounge*, *Swimming Pool*, *Fitness*, dan *Spa* serta fasilitas lainnya.

Penulis melaksanakan praktek kerja lapangan di Hotel Santika Premiere Gubeng pada bagian *Food and Beverage Product* khususnya pada bagian *cold kitchen*. Selama melaksanakan praktek kerja lapangan dijumpai berbagai permasalahan yang timbul di *kitchen* hotel, salah satunya adalah muncul keluhan dari tamu mengenai makanan yang telah disajikan. Keluhan umumnya disebabkan karena makanan yang disajikan

tidak sesuai dengan apa yang diharapkan. Menurut mereka makanan yang disajikan tidak sesuai dengan yang diiklankan dari segi rasa, warna, bentuk maupun waktu penyajiannya.

Keluhan tersebut biasanya disampaikan langsung kepada *waiter* atau *waitress*. Setelah mendengarkan keluhan dari tamu, *waiter/waitress* akan menyampaikan keluhan tersebut kepada pihak *kitchen*. Kemudian, pihak *kitchen* akan melakukan pemeriksaan untuk mengetahui penyebab utama permasalahan. Biasanya, permasalahan tersebut terjadi akibat dari bahan baku yang sudah layu atau rusak, namun persediaan bahan baku di *chiller* sudah habis. Karena permintaan tamu yang tidak bisa dibatalkan lagi, sehingga pihak *kitchen* menggunakan bahan baku yang sudah layu tersebut.

Menurut Ruffino dan Bartono (2010 : 174) dalam bukunya menyatakan bahwa selain pengadaan barang oleh *purchasing*, standar penyimpanan bahan makanan juga penting karena cara penyimpanan yang salah dapat mempengaruhi kualitas barang yang disimpan. *Store* biasanya dipusatkan pada satu gudang milik *kitchen* yang di atur oleh *Store Keeper*. Maka dari itu, penyimpanan bahan makanan perlu mendapat perhatian khusus agar kualitas produk makanan tetap terjaga dengan baik. Namun pada permasalahan tersebut dilihat dari cara penyimpanan yang tidak benar maupun penyusunan bahan baku buah dan sayur yang kurang diperhatikan oleh bagian *kitchen* mengakibatkan bahan baku menjadi cepat rusak dan layu. Terutama pada saat melakukan penyimpanan di *chiller* setelah bahan baku yang baru diterima dari pihak pemasok. Penyimpanan bahan baku

sangat berpengaruh terhadap kualitas produk makanan yang akan diolah, khususnya produk makanan *cold kitchen* yang bersifat cepat rusak dan tidak tahan lama.

Keadaan yang sering dijumpai seperti pada uraian diatas inilah yang menjadi sebuah dasar untuk melakukan penelitian dengan judul : “Pengaruh Cara Penyimpanan Buah dan Sayur Terhadap Kualitas Produk Makanan *Cold Kitchen* Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya”.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, terdapat rumusan masalah yang dapat diambil yaitu :

1. Bagaimana cara penyimpanan buah dan sayur di *cold kitchen* Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya?
2. Apa pengaruh cara penyimpanan buah dan sayur terhadap kualitas produk makanan *cold kitchen* Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulisan selain sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan program studi Diploma III di Fakultas Vokasi Universitas Airlangga, maka tujuan lainnya adalah:

1. Untuk mendeskripsikan cara penyimpanan buah dan sayur di *cold kitchen* Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.

2. Untuk mendeskripsikan pengaruh cara penyimpanan buah dan sayur terhadap kualitas produk makanan *cold kitchen* Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang ingin dicapai :

A. Manfaat Bagi Penulis :

- Mendapat ilmu, bimbingan, dan kedisiplinan saat bekerja.
- Meningkatkan kreativitas dan pengembangan minat di bidang perhotelan.
- Mengetahui proses kerja di hotel dan mendapat pengalaman bekerja secara langsung di dunia kerja yang sebenarnya.

B. Manfaat Bagi D3 Manajemen Perhotelan :

- Universitas dapat meningkatkan kualitas kelulusan mahasiswa melalui pengalaman PKL yang didapat selama melakukan penelitian.
- Terjalinnya hubungan kerjasama antara Universitas Airlangga dengan Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya.

C. Manfaat Bagi Fakultas :

- Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia Universitas Airlangga khususnya program studi Diploma III Manajemen Perhotelan.
- Menjalin relasi baik antara pihak hotel dengan Fakultas Vokasi

Universitas Airlangga melalui program Praktik Kerja Lapangan.

- Dapat mengetahui kebutuhan tenaga kerja yang diinginkan hotel untuk mahasiswa yang siap terjun kerja.

D. Manfaat Bagi Pembaca :

- Dapat menjadi sumber informasi baru mengenai *Food and Beverage Product* khususnya di *Garde Manger Kitchen/Cold Kitchen*.
- Menjadi referensi bacaan bagi pembaca yang ingin mencari informasi untuk tugas atau hanya sekedar ingin menambah wawasan.
- Memberikan pandangan terhadap pembaca tentang dunia kerja di bidang perhotelan.

1.5 Tinjauan Pustaka

1.5.1 Klasifikasi Bahan Makanan

A. Bahan makanan dibagi menjadi dua golongan besar :

- Barang *Perishables*

Barang *perishables* merupakan bahan yang mudah rusak. Contoh : buah, sayur, daging, keju, telur, dan ikan. Barang ini perlu disimpan secara khusus dengan fasilitas pendingin yang baik dan sesuai dengan jumlah dan jenis barang.

- Barang *Groceries*

Barang *groceries* merupakan barang kelontong seperti gula, beras, minyak, bumbu kering, kopi, *spaghetti*. Bahan ini tidak harus

disimpan dengan suhu dingin hanya cukup dengan hawa yang sejuk.

B. Bahan makanan digolongkan dari asal bahan tersebut

Bahan makanan ini digolongkan menjadi dua, yaitu bahan lokal dan import. Keduanya memiliki perbedaan harga yang tinggi, sehingga harus ditangani dengan hati-hati.

C. Bahan makanan dari tingkat kesiapan untuk diolah

- 1) Barang mentah yang masih harus diolah
- 2) Barang setengah jadi dan siap dimasak
- 3) Barang jadi yang siap untuk disajikan

1.5.2 Konsep Cara Penyimpanan

Ruffino dan Bartono (2010 : 174) dalam bukunya menyatakan bahwa selain pengadaan barang oleh *purchasing*, standar penyimpanan bahan makanan juga penting karena cara penyimpanan yang salah dapat mempengaruhi kualitas barang yang disimpan. *Store* biasanya dipusatkan pada satu gudang milik *kitchen* yang di atur oleh *Store Keeper*. Penyimpanan bahan *perishable* mempunyai standarnya tersendiri agar bahan *perishable* secara fisiknya tidak berubah dan bahan *perishable* tersebut sesuai dengan karakter bahan tersebut. Dalam penyimpanannya diperlukan fasilitas pendingin yaitu *cool room*, *standart* yang harus diperhatikan antara lain:

- 1) Bahan yang didinginkan disimpan pada suhu 5°C – 10°C . Bahan ini sudah dibersihkan atau disiangi

sehingga sudah dalam kondisi rapi dan siap untuk dimasak maupun dijual.

- 2) Bahan yang tidak segera dijual harus lama disimpan, seperti contoh : daging, ikan, ayam, disimpan pada suhu (-18⁰C sampai -30⁰C).
- 3) Bahan kering harus disimpan diruang sejuk pada suhu (25⁰C – 28⁰C).
- 4) Didalam kulkas, jika ada beberapa jenis bahan mentah dan matang, bahan yang matang diletakan paling atas dan tertutup, sedangkan yang mentah diletakan di bawah.
- 5) Bahan yang berbeda aroma maupun karakternya harus disimpan secara terpisah. Seperti contoh : daging, ikan, ayam dengan sayuran atau buah - buahan tidak boleh disatukan dalam satu tempat penyimpanan.

Menurut Bartono dan Ruffino (2005 : 108) penyimpanan bahan makanan merupakan suatu tata cara menata, menyimpan, memelihara bahan pangan kering dan basah, baik kualitas maupun kuantitas di gudang bahan makanan kering dan basah. Adapun syarat penyimpanan makanan yang baik yaitu :

- 1) Menggunakan sistem FIFO (*First in First out*). Suatu sistem penyimpanan barang yang dilakukan dengan

sistem barang yang masuk terlebih dahulu, yang juga dikeluarkan dahulu.

- 2) *Recording* atau penyataan secara sistematis. Adanya pencatatan setiap barang yang masuk dan barang lain yang keluar.
- 3) *Classifying* atau mengklasifikasikan barang.
 - a) Penyimpanan sejuk atau *cooling* yaitu suhu penyimpanan antara 10^0 - 15^0 C, pada buah dan sayuran.
 - b) Penyimpanan dingin atau *chilling* yaitu suhu penyimpanan antara 4^0 - 10^0 c, untuk bahan makanan berprotein yang akan diolah.
 - c) Dingin sekali atau *freezing* yaitu suhu penyimpanan 0^0 - 4^0 C, untuk bahan makanan berprotein yang mudah rusak sampai dengan 24 jam.
 - d) Penyimpanan beku atau *frozen* yaitu suhu penyimpanan antara $<0^0$ C, untuk bahan makanan berprotein yang mudah rusak jangka waktu > 24 jam.
- 4) *Gruping* yaitu mengelompokan dari jenis barang. Ada jenis barang yang mengeluarkan bau dan tidak. Apabila menjadi dalam satu tempat maka akan terkontaminasi oleh barang lain. Maka barang tersebut harus dipisah.

- 5) *Labeling* atau member label identifikasi. Setiap bahan makanan dan minuman harus diberi label dan catatan. Catatan itu berisi nama barang, *quantity*, tanggal masuk ke *store*, dengan tujuan barang mana yang masuk ke store terlebih dahulu, karena menggunakan sistem FIFO atau *First in First out*. Fungsi pelabelan mempermudah dalam pengambilan bahan. Jadi kita mengetahui mana bahan yang terlebih dahulu masuk ke *store* dan akan dikeluarkan terlebih dahulu.

Menurut Luthfeni dan Hanifa (2006 : 131) supaya bahan makanan *perishable* tetap baik atau tidak mudah rusak, harus diperhatikan tempat penyimpanannya. Terdapat beberapa cara dalam penyimpanan bahan makanan *perishable* yaitu :

1. Ikan, daging, dan ayam dibersihkan terlebih dahulu lalu dibungkus dengan kantung plastik dan disimpan dalam lemari pendingin yaitu pada bagian *freezer*.
2. Sayuran dan buah – buahan sebaiknya disimpan pada lemari pendingin dalam keadaan bersih dan utuh dan dibungkus kantung plastik yang dilubangi.

1.5.3 Kualitas Makanan

Menurut Kotler dan Amstrong (2012), kualitas produk merupakan karakteristik dari produk atau jasa yang pada kemampuannya menanggung

janji atau sisipan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan. Sedangkan kualitas bukan hanya terdapat pada produk atau jasa, melainkan termasuk dalam kualitas makanan. Kualitas makanan berpengaruh terhadap minat beli konsumen, sehingga dapat lebih baik jika dapat meningkatkan dan mempertahankan kualitas makanan. Nilai utama yang diharapkan penjual dan pembeli adalah kualitas makanan (Philip Kotler, 2009).

Menurut Margaretha dan Edwin (2012) terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi *food quality* yaitu :

1. Warna

Warna dari bahan-bahan makanan harus dikombinasikan sedemikian rupa supaya tidak terlihat pucat atau warnanya tidak serasi. Kombinasi warna sangat membantu dalam selera makan konsumen.

2. Penampilan

Makanan harus terlihat baik saat berada di piring, di mana hal tersebut adalah suatu faktor yang penting. Kesegaran dan kebersihan dari makanan yang disajikan merupakan contoh penting yang akan mempengaruhi penampilan makanan baik atau tidak untuk dinikmati.

3. Porsi

Dalam setiap penyajian makanan sudah terdapat porsi standarnya atau yang disebut juga dengan *standard portion size*.

4. Bentuk

Bentuk makanan merupakan hal penting dalam daya tarik dan selera makanan. Bentuk makanan yang menarik bisa diperoleh lewat cara pemotongan bahan makanan yang bervariasi, misalnya wortel yang dipotong dengan bentuk *dice* atau potongan dadu dan digabungkan dengan kubis yang dipotong *chiffonade* yang merupakan potongan sayuran tidak beraturan.

5. Temperatur

Konsumen menyukai variasi temperatur yang didapatkan dari makanan satu dengan lainnya. Temperatur dapat mempengaruhi rasa, misalnya rasa manis pada sebuah makanan akan lebih terasa saat makanan tersebut masih dingin, sementara rasa asin pada sup akan terasa kurang pada saat sup tidak hangat.

6. Aroma

Aroma merupakan sebuah reaksi dari makanan yang akan mempengaruhi konsumen sebelum konsumen menikmati makanan, konsumen dapat merasakannya dengan mencium makanan tersebut.

7. Tingkat kematangan

Tingkat kematangan makanan dapat mempengaruhi tekstur dari makanan. Misalnya wortel yang direbus lama

akan menjadi lebih lunak daripada wortel yang direbus lebih cepat.

8. Rasa

Titik perasa dari lidah adalah kemampuan mendeteksi dasar yaitu manis, asam, asin, dan pahit. Dalam makanan tertentu empat rasa ini digabungkan sehingga menjadi satu rasa yang unik dan menarik untuk dinikmati.

1.6 Prosedur Penelitian

1.6.1 Lokasi Penelitian dan Jadwal penelitian

A. Lokasi Penelitian



Gambar 1.1 Peta Lokasi Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya

Sumber : Google Maps

Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya merupakan hotel berbintang 4 yang lokasinya berada di Jalan Raya Gubeng No. 54, Gubeng, Surabaya. Lokasinya sangat strategis karena berada ditengah kota dan dekat dengan tempat wisata maupun tempat

bisnis. Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya berada di bawah pimpinan perusahaan PT. Grahawita Santika yang dikenal luas sebagai pemilik jaringan Santika Indonesia *Hotels and Resorts*.

Alasan memilih mengambil tempat penelitian di Hotel Santika Premiere Gubeng Surabaya, karena Hotel berbintang 4 di Surabaya dengan lokasi yang sangat strategis dan terjangkau, seperti dekat dengan tempat wisata, bisnis maupun hiburan.

B. Jadwal Penelitian

Untuk memudahkan pelaksanaan penelitian dari tahap ke tahap secara periodik, dilampirkan jadwal yang telah disusun sebagai berikut

Tabel 1.1 Tabel Jadwal Penelitian

Sumber : Data Pribadi

| NO | KETERANGAN | JAN | FEB | MAR | APR | MEI |
|----|-------------------|-----|-----|-----|-----|-----|
| 1 | Menyusun Proposal | ■ | | | | |
| 2 | Mengumpulkan Data | | ■ | ■ | | |
| 3 | Mengolah Data | | | ■ | ■ | |
| 4 | Menganalisis Data | | | | ■ | ■ |
| 5 | Menyusun Draf TA | | | | | ■ |
| 6 | Ujian TA | | | | | ■ |
| 7 | Laporan TA | | | | | ■ |

1.6.2 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara pendekatan metode kualitatif, dengan metode sebagai berikut :

A. Observasi

Observasi adalah salah satu identifikasi terhadap penelitian kita. Setelah melakukan observasi tentunya kita akan mendapatkan beberapa informasi mengenai objek penelitian kita. Beberapa informasi yang diperoleh dari hasil observasi adalah ruang (tempat), pelaku, kegiatan, objek, perbuatan, kejadian atau peristiwa, waktu, perasaan. Alasan peneliti melakukan observasi adalah untuk menyajikan gambaran realistik atau kejadian, untuk menjawab pertanyaan, untuk membantu mengerti situasi, dan untuk evaluasi yaitu melakukan pengukuran terhadap aspek tertentu melakukan umpan balik terhadap pengukuran tersebut. Dalam penelitian kali ini peneliti menggunakan jenis observasi participant observation peneliti terlibat langsung dalam kegiatan subjek yang diteliti.

B. *Interview* (wawancara)

Metode interview adalah suatu pengumpulan data yang merupakan proses tanya jawab secara lisan dan langsung dari sumber informasinya. Wawancara dilakukan dengan tiga narasumber, diantaranya adalah *Chef De Partie, Demi Chef, dan Staff cold kitchen*. Jawaban dari informan diklasifikasikan dan diinterpretasikan serta disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah yang kemudian

disajikan dalam bentuk bukti data yang akan diletakan pada pembahasan.

C. Studi Dokumen

Studi dokumen dilakukan untuk mencari jenis data sekunder dari sumber data di instansi maupun internet. Studi dokumen diperoleh secara tidak langsung dengan cara mempelajari dokumen, data, atau jurnal milik orang lain atau kelompok lain dengan tujuan untuk memperoleh beberapa informasi yang terkait dengan penelitian. Dengan begitu akan menambah wawasan serta referensi untuk penyelesaian permasalahan tersebut.

1.6.3 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan cara kategorisasi. Hasil penelitian dipilah-pilah menurut kategori yang memiliki persamaan masing-masing. Tujuan kategori tersebut untuk mengerucutkan seluruh hasil penelitian sehingga hasil penelitian dapat memecahkan rumusan masalah. Selanjutnya hasil penelitian yang telah dikategorisasi akan dianalisis dan diinterpretasi serta ditarik kesimpulan untuk menjawab rumusan masalah diatas.