

TINJAUAN PERALATAN DAPUR DI *MAIN KITCHEN*
PADA HOTEL GARUDA PLAZA MEDAN

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

OLEH

MAYARLITA TAMBA
NPM : 185307081



PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI
MEDAN
2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Industri pariwisata seperti hotel dan restoran serta usaha boga lainnya, akhir-akhir ini semakin berkembang yang menuntut adanya suatu penciptaan suasana yang nyaman dari berbagai aspek untuk ditawarkan sebagai suatu produk kepada calon pelanggannya. “Secara umum, produk yang dijual oleh pihak manajemen hotel terdiri dari dua produk utama yaitu produk nyata (*tangible product*) seperti kamar hotel, restoran, spa, dan berbagai fasilitas hotel lainnya dan produk tidak nyata (*intangible product*) seperti kenyamanan, layanan, suasana dan lain sebagainya”, (Soekadijo, 1996 : 3).

Hotel dalam menunjang kelancaran usaha jasa, juga menawarkan produk tersebut kepada pelanggan dalam pelaksanaannya. “Hotel yang memiliki standar sendiri, yang ditekankan kepada setiap karyawan dalam memberikan layanan kepada pelanggan khususnya aspek *intangible product* sebagai salah satu jasa yang siap dinikmati, utamanya pada bagian dapur (*kitchen*) restoran perihal kesehatan dan kebersihan (*sanitasi, hygiene*) dalam pengelolaan makanan”, (Sulastiyono 2011).

Termuat dalam WHO (*World Health Organisation*), Sanitasi adalah suatu usaha untuk mengawasi beberapa faktor lingkungan fisik yang berpengaruh kepada manusia, terutama pada hal yang dapat merusak perkembangan fisik dan kesehatan

dimana pada masa pandemi sanitasi sangat dibutuhkan untuk menciptakan suatu upaya pencegahan terhadap berbagai macam penyakit terlebih di masa pandemi ini. Oleh karenanya sanitasi sangat dibutuhkan sebagai sektor kebersihan dan kesehatan terlebih di dalam dapur sendiri.

Sementara itu di tengah wabah pandemi Covid-19 ini membuat pamor hotel menjadi menurun drastis, dan itu terjadi di seluruh kelas hotel baik itu hotel kelas melati hingga hotel berbintang sekalipun. Hal ini menjadi wacana serius agar pihak manajemen hotel dapat membuat pamor hotel tetap eksis dan tidak turun kualitasnya ditengah pandemi Covid-19 ini. Banyak pihak manajemen hotel yang menurunkan harga hotel, hingga turun 40-50% agar performa hotel tidak menurun dan semacamnya dan hal itu terjadi hingga sampai saat ini.

Namun ada juga hotel yang tutup karena pandemi ini, tentunya hal ini bukan hanya berimbas kepada pihak hotel saja, namun juga pihak restoran yang berada didalam hotel tersebut. Restoran menyajikan makanan dan minuman yang di olah di dapur, dimana pengolahan tersebut memerlukan peralatan yang lengkap agar hasil dari produksi makanan itu bisa dibuat dengan baik. Pengolahan dan penyajian makanan tidak luput dari pengawasan *supervisor*, dimana *supervisor* berfungsi sebagai pengawasan produksi makanan mulai dari perencanaan produksinya hingga kepada penyajiannya.

Menurut Bartono dan Ruffino (2010 : 20), *supervisor* adalah seorang manajer pada tingkat bawah organisasi, yang harus mengawasi pegawai junior. Dengan kemampuan *leadership* dan *human skills* yang dimilikinya, ia akan mempengaruhi anak buahnya agar perilaku mereka sejalan dengan misi departemen demi keberhasilan perusahaan. “Pokok-pokok pengawasan *supervisor*

meliputi, pengawasan terhadap sumber daya manusia yang dipekerjakan, pengawasan terhadap material yang digunakan, pengawasan terhadap peralatan kerja, dan pengawasan terhadap sistem kerja, tugas pengawasan ini bertujuan untuk bisa mengontrol jalannya perencanaan dan *SOP* yang telah ditetapkan supaya bisa mencapai hasil kerja yang diinginkan perusahaan”, (Bartono dan Ruffino, 2010 : 59).

Peralatan dan pengawasan yang kurang baik dapat mengakibatkan kinerja karyawan menjadi kurang maksimal, karena karyawan tidak didukung oleh hal tersebut. Kinerja karyawan adalah hasil saling upaya, kemampuan dan persepsi tugas. Kinerja yang baik adalah langkah menuju pencapaian tujuan organisasi. Karenanya lebih banyak usaha diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan. Dharma (2009), mengatakan bahwa “kinerja adalah sesuatu yang dilakukan atau produk terbentuk dan ditawarkan oleh sekelompok orang”. Swasto (2012), mengatakan bahwa “kinerja karyawan adalah tindakan atau penyelesaian tugas yang dilakukan oleh individu dalam jangka waktu tertentu”. Dengan begitu pentingnya suatu organisasi memperhatikan kinerja karyawan dalam organisasi. Karena tidak ada organisasi yang mampu berkembang tanpa usaha kinerja yang baik dari karyawan.

Garuda Plaza Hotel Medan merupakan hotel bintang empat yang beralamat di Jalan Sisingamangaraja No.18, Mesjid, Kec. Medan Kota, Kota Medan Sumatera Utara 20213. Lokasi yang strategis di pinggir jalan raya dan lokasi yang mudah ditempuh dari bandara dan stasiun, menjadikan hotel bisnis ini menjadi hotel bisnis yang ramai dikunjungi oleh tamu di kota Medan. Garuda hotel Plaza mempunyai satu buah dapur yang bernama *Main Kitchen*. Dapur hotel

berfungsi sebagai ruang produksi yang mengolah bahan makanan dari bahan baku sampai menjadi bahan makanan yang siap disajikan dan dijual kepada tamu hotel, dapur hotel harus selalu dijaga kebersihannya agar makanan yang diolah tidak tercemar bibit penyakit.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan penulis di Hotel Garuda Plaza Medan penulis menemukan masalah didalam berbagai aspek, baik dalam memasak juga peralatan. Peralatan di dapur hotel pengadaannya juga dikurangi untuk mengurangi biaya operasional hotel sehingga semakin sulit juru masak mengolah makanan karena kurang lengkapnya peralatan yang ada di *main kitchen*.

Juru masak sering kesulitan dalam mengolah makanan seperti, memotong bahan makanan dimana pisau yang tersedia tidak memenuhi standart menggunakan pisau seadanya saja, padahal dalam memotong bahan makanan diperlukan pisau yang sesuai dengan bahannya. Dalam mengolah makanan peralatan juga sangat kurang seperti, memanggang hanya menggunakan alat seadanya sehingga hasil produksi kurang sempurna, masih banyak juga peralatan yang sangat kurang seperti, *Knife, Cutting board, Spatula, Oven, Potato peeler, Colander, Milk jug, Fish Scissor, Stove*.

Pada saat memasak pesanan tamu *stove* (kompor) yang digunakan sangat kurang sehingga harus menunggu selesai satu produk untuk memulai produk lainnya, penggunaan peralatan juga tidak sesuai dengan fungsinya seperti aturan ketika memasak *steak*, seharusnya menggunakan *Grilled*, namun menggunakan *Frying Pan*, pisau sayur digunakan juga untuk memotong buah sehingga tidak tepat fungsi, sehingga hasil makanan yang disajikan kurang sempurna yang mengakibatkan tamu merasa kurang puas seperti salah satu pernyataan tamu

Bapak Adi yang menyatakan bahwa menu yang telah dipesan datanginya lama sehingga membuat Bapak Adi tidak merasa puas dengan pelayanan tersebut. Pengawasan *supervisor* juga sangat kurang terhadap peralatan dapur dimana, *supervisor* tidak pernah memperhatikan peralatan yang layak atau tidak layak digunakan tidak membuat inventori, tidak memperhatikan peralatan dan produksi yang dibuat. Dari penjelasan di atas maka penulis tertarik mengangkat judul penelitian yaitu , **“TINJAUAN PERALATAN DAPUR DI *MAIN KITCHEN* PADA HOTEL GARUDA PLAZA MEDAN.**

B. Identifikasi Masalah

Sehubungan dengan rumusan masalah yang ada diatas, maka penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kelengkapan dan penggunaan peralatan di *main kitchen* pada Hotel Garuda Plaza Medan
2. Bagaimana pengawasan *supervisor* terhadap peralatan di *main kitchen* pada Hotel Garuda Plaza Medan?
3. Bagaimana kinerja karyawan di *main kitchen* pada Hotel Garuda Plaza Medan?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun jenis tujuan formal berikut adalah untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

2. Tujuan Operasional

- a. Untuk mengetahui kelengkapan dan penggunaan peralatan di *main kitchen* pada Hotel Garuda Plaza Medan
- b. Untuk mengetahui pengawasan *supervisor* terhadap peralatan di *main kitchen* pada Hotel Garuda Plaza Medan
- c. Untuk mengetahui kinerja karyawan di *main kitchen* pada Hotel Garuda Plaza Medan

D. Manfaat Penelitian

Dengan diadakannya penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat-manfaat sebagai berikut :

1. Untuk Penulis

- a. Dapat menjadi tolak ukur serta sejauh mana kemampuan penulis dalam menganalisis sebuah yang terjadi di *main kitchen* pada Hotel Garuda Plaza Medan.
- b. Menambah wawasan penulis, pengalaman dan ilmu pengetahuan dalam menganalisis.

2. Untuk Hotel

- a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel dalam melakukan peninjauan secara khusus dalam beberapa masalah yang terjadi.

3. Bagi Akademisi

- a. Sebagai referensi bagi mahasiswa yang mempunyai permasalahan serta metode yang sama dalam penelitiannya.
- b. Sebagai salah satu Dokumen untuk dapat melihat sejauh mana mahasiswa dapat menyerap ilmu serta materi dan praktek selama mengikuti perkuliahan.