

**TINJAUAN KUALITAS PRODUK MAKANAN DI RESTORAN
JEUMPA PADA HOTEL GRAND KANAYA
MEDAN**

TUGAS AKHIR

Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III

Oleh:

SEFTI NURRI YANDARI

NPM : 185307090



**PROGRAM STUDI PERHOTELAN
POLITEKNIK MANDIRI BINA PRESTASI
MEDAN
2021**

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan kegiatan yang dilakukan seseorang untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat yang lain dengan meninggalkan tempat semula, dengan suatu perencanaan dan bukan maksud untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjunginya, tetapi semata-mata untuk menikmati kegiatan pertamasyaan atau rekreasi untuk memenuhi keinginan yang beraneka ragam. Pariwisata juga mengandung arti yakni segala sesuatu yang berhubungan dengan wisata termasuk penguasaan objek dan daya tarik wisata serta usaha-usaha yang terkait di bidang itu. Pariwisata yang semakin marak tidak lain dikarenakan adanya fasilitas akomodasi yang disebut dengan Hotel yang menjamin para wisatawan untuk beristirahat dengan segala kelengkapan fasilitas yang disediakan.

Pariwisata ditengah pandemi Covid-19 yang mulai terjadi sejak Desember 2019 hingga saat ini membuat sejumlah sektor industri wisata mengalami kerugian, kurangnya wisatawan yang datang membuat beberapa tempat wisata harus tutup sementara karena mengalami kerugian yang sangat besar, berdasarkan data *World Tourism Organization* (WTO) dalam sebuah pernyataan sekaligus memperingatkan bahwa antara 100 juta hingga 120 juta pekerjaan pariwisata langsung terancam. Sehingga banyak hotel melakukan kebijakan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan.

Salah satu sektor pendukung di industri pariwisata adalah Hotel. Hotel merupakan salah satu badan usaha yang bergerak dibidang pelayanan jasa

penginapan serta pelayanan makanan dan minuman yang dikelola secara komersial yang terbuka selama dua puluh empat jam untuk mendapatkan keuntungan.

Dalam sebuah hotel terdapat beberapa departemen yang dapat memberikan keuntungan untuk suatu usaha jasa perhotelan, salah satunya adalah *Food and Beverage Department*, dimana departemen ini menangani penyajian makanan dan minuman disuatu hotel dan terdiri dari beberapa bagian. Salah satunya adalah Restoran. Restoran merupakan suatu ruangan atau tempat dimana tamu dapat membeli dan menikmati makanan dan minuman atau merupakan suatu seksi untuk menyiapkan makanan dan minuman bagi tamu yang memerlukannya.

Dalam menjalankan operasional sebuah restoran dihotel, diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada tamu baik dari fasilitas maupun produk yang disediakan dalam memenuhi kebutuhan tamu. Oleh karena itu, pihak hotel harus mampu menciptakan suasana yang dibutuhkan oleh tamu, salah satu caranya meningkatkan kualitas produk makanan yang akan dikonsumsi oleh tamu.

Kualitas merupakan keseluruhan ciri dan sifat dari suatu produk atau jasa yang bergantung pada kemampuannya untuk dapat memuaskan kebutuhan yang diharapkan pelanggan. Kualitas dapat terpenuhi ketika perusahaan dapat memberikan produk sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan bahkan melebihi harapan pelanggan. Perusahaan yang menawarkan kualitas akan menciptakan hubungan baik dengan pelanggan. Hubungan baik yang sudah tercipta dalam jangka panjang akan membuat perusahaan mengerti terhadap kebutuhan yang diharapkan pelanggan. Hal seperti ini yang akan memberikan keuntungan positif bagi perusahaan.

Kualitas produk merupakan keseluruhan ciri dari suatu produk yang dapat memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan yang diharapkan pelanggan. Penjelasan mengenai kualitas produk yang sudah dikemukakan tersebut dapat dinyatakan bahwa apabila perusahaan dapat memberikan atau menawarkan produk makanan yang berkualitas, maka perusahaan akan dapat menciptakan kepuasan konsumen. Seorang pelanggan akan merasa puas dengan makanan yang diolah dengan baik. Pengolahan makanan yaitu membuat bahan makanan yang mentah menjadi matang melalui proses pemanasan. Secara definisi, pengolahan makanan dapat diartikan sebagai sebuah proses panas pada makanan sehingga menjadi lebih enak, mudah dikunyah dan mengubah bentuk dan penampilan dari bahan makanan itu, serta mematikan bakteri yang merugikan kesehatan.

Pengolahan makanan merupakan salah satu proses penerapan panas dari bahan mentah menjadi matang dengan cara yang sesuai untuk setiap bahan dasar dengan tujuan tertentu. Oleh karena itu, proses memasak hanya berlangsung selama penerapan panas dengan suhu tertentu mengenai bahan makanan hingga bahan makanan menjadi matang dan siap dikonsumsi.

Selama penulis melakukan penelitian di Hotel Grand Kanaya Medan, penulis melihat bahwa ada beberapa kekurangan terhadap kualitas bahan makanan seperti, bau makanan yang kurang sedap seperti tempe yang memiliki aroma basi, dan bahan makanan yang kurang baik karena terlalu lama diolah sehingga berpengaruh terhadap kualitas makanan yang disajikan. Pengolahan makanan yang dilakukan juga kurang maksimal seperti, tidak sesuai dengan resep dimana jumlah dan bahannya tidak sesuai dengan resep, dan pengolahannya juga tidak

sesuai sehingga ketika makanan disajikan tamu merasa kurang puas terhadap makanan tersebut.

Berdasarkan masalah dihalaman sebelumnya, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul “ **TINJAUAN KUALITAS PRODUK MAKANAN DI RESTORAN JEUMPA PADA HOTEL GRAND KANAYA MEDAN** ”.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan diatas, penulis membuat beberapa pertanyaan yang sesuai dengan permasalahan diatas dengan identifikasi permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas Bahan Makanan di dapur pada Hotel Grand Kanaya Medan ?
2. Bagaimana Pengolahan Bahan Makanan di dapur pada Hotel Grand Kanaya Medan ?
3. Bagaimana kepuasaan Tamu terhadap kualitas produk makanan yang disajikan di Jeumpa restoran pada Hotel Grand Kanaya Medan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal penulisan Tugas akhir ini adalah sebagai salah satu syarat Akademi untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Perhotelan pada Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dari penulisan Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut :

- a) Untuk mengetahui Kualitas Bahan Makanan didapur pada Hotel Grand Kanaya Medan.
- b) Untuk mengetahui Pengolahan Bahan Makanan didapur pada Hotel Grand Kanaya Medan.
- c) Untuk mengetahui Kepuasaan Tamu terhadap kualitas produk makanan di Jeumpa restoran pada Hotel Grand kanaya Medan.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

- a) Bagi penulis, untuk memberikan pengalaman kepada penulis tentang permasalahan yang akan di hadapi didunia perhotelan dan memperkenalkan kepada penulis bagaimana situasi serta kegiatan dalam aktivitas perhotelan yang sebenarnya sehingga penulis dapat menyesuaikan diri di tempat kerja nantinya.
- b) Bagi akademis, penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan bagi mahasiswa Politeknik Mandiri Bina Prestasi khususnya didunia perhotelan, semoga bermanfaat pula bagi perusahaan, penulis, maupun pembaca sehingga Tugas Akhir ini dapat berguna di kemudian hari.

2. Manfaat Praktis

- a) Bagi hotel, penelitian ini diharapkan bermanfaat bagi karyawan restoran dan sebagai referensi agar lebih memperhatikan kebersihan

kualitas bahan makanan serta tugas dan tanggung jawabnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Dan kepada manager agar lebih memperhatikan kinerja karyawan serta mengadakan pelatihan kepada karyawan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

- b) Bagi pihak eksternal, penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ilmu pengetahuan untuk mengetahui standar pelayanan di hotel dan dapat menjadi acuan dalam memenuhi syarat Tugas Akhir Perhotelan Politeknik Mandiri Bina Prestasi.