

**TINJAUAN KEBERSIHAN *EQUIPMENT* DI *RESTAURANT*  
PADA THE HILL & RESORT SIBOLANGIT**

**TUGAS AKHIR**

**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III**

**OLEH**

**EDY PASCEL APRIANTO**

**NPM : 185307039**



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

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pariwisata merupakan salah satu industri yang mendukung pertumbuhan ekonomi suatu negara. Selain itu, industri perhotelan terus meningkat, dan menjadi sarana perkembangan bagi negara. Saat ini banyak negara berlomba untuk memajukan sektor pariwisata mereka, salah satunya negara Indonesia. Selain sebagai salah satu sumber devisa negara, juga memberikan dampak positif di dalam peningkatan kualitas hidup masyarakat setempat dan juga peningkatan transportasi darat, udara, maupun laut. Industri pariwisata memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap suatu negara, termasuk dalam memberikan pendapatan paling besar.

Pariwisata di tengah *pandemic Covid-19* saat ini membuat sejumlah sektor industri wisata mengalami kerugian, kurang nya wisatawan yang datang membuat beberapa tempat wisata harus tutup sementara, karena mengalami kerugian yang sangat besar, berdasarkan data organisasi (UNWTO) pariwisata dunia jumlah Wisatawan diseluruh dunia menurun 44 persen selama *pandemic covid-19*, sehingga banyak hotel melakukan kebijakan pemutusan hubungan kerja terhadap karyawan.

Salah satu sektor yang mendukung kepariwisataan adalah hotel. Hotel merupakan suatu jenis akomodasi yang sebagian atau seluruh bangunan yang menyediakan jasa pelayanan, penginapan, makanan, dan minuman serta jasa penunjang lainnya bagi umum yang dikelola secara umum dan dibuka selama 24

jam. Akomodasi perhotelan tidak dapat dipisahkan dengan pariwisata, tanpa kegiatan kepariwisataan dapat dikatakan akomodasi perhotelan akan lumpuh, dan dengan demikian juga sebaliknya. Hotel termasuk sarana pokok kepariwisataan, Ini berarti kebelangungannya banyak bergantung pada jumlah wisatawan yang datang. Dapat diumpamakan industri pariwisata itu sebagai suatu bangunan, maka sektor perhotelan merupakan tiangnya.

Sebuah hotel juga memiliki beberapa departemen yang saling mendukung dan memberikan kontribusi keuntungan bagi hotel salah satunya adalah *Food and Beverage Departement*, 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.

Peralatan merupakan hal penting dalam pelayanan di restoran. Jenis peralatan yang ada harus disesuaikan dengan jenis makanan yang disajikan. Peralatan dihadirkan di depan tamu harus dalam keadaan bersih.

Kebersihan *equipment* di restoran merupakan bagian yang sangat penting dan berpengaruh terhadap kualitas makanan dan minuman. Bagaimanapun enak nya rasa dan tampilan makanan yang dibuat oleh jurumasak dan selanjutnya tidak disajikan oleh petugas restoran jika tamu mendapati bahwa *equipment* (peralatan) makan yang digunakan piring, sendok atau peralatan lainnya yang digunakan untuk

menyajikan tidak bersih/kotor.pramusaji harus selalu memperhatikan kebersihan ,peralatan dalam penyajiannya di hadapan tamu

Kebersihan adalah keadaan yang terbebas dari kotoran, noda debu,bau dan sampah di restoran kebersihan sangat mutlak diterapkan agar menciptakan pelayanan kepada tamu yang datang berkunjung yang dapat memberikan ethnicity kesan yang positif terhadap tamu restoran

Kebersihan peralatan makan dapat mempengaruhi selera makan tamu peralatan makan yang bersih adalah peralatan yang terhindar dari noda,kotoran,bau dan terlihat bersih dan kilat serta tidak berminyak peralatan makan yang ada di restoran dapat dibedakan atas *Chinaware* ,*Silverwaare*, *Glassware*.

*Supervisor* di dalam sebuah departemen operasional khususnya di bagian restoran sangatlah penting.karna *Supervisor* merupakan seorang yang mengawasi pekerjaan bawahannya serta menyiapkan perencanaan untuk meningkatkan kinerja bawahannya..*Supervisor* juga bertanggung jawab untuk menjadikan restoran lebih baik.

Pengawasan *Supervisor* terhadap kebersihan peralatan restoran haruslah memberikan bimbingan dan arahan kepada karyawan dibawahnya untuk memastikan semua peralatan yang akan digunakan benar benar bersih atau terhindar dari kotoran atau noda.

Kepuasan pelanggan dapat ditunjukan melalui sikap tamu yang mendapati peralatan makanya masih kotor atau tidak bersih atau menangkibatkan tamu tersebut tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Untuk mendukung kelancaran operasional tersebut dibutuhkan pramusaji (*waiter/waitress*) yang benar-benar menjaga kebersihan peralatan *restoran* sehingga dapat memberikan pelayanan yang memuaskan untuk tamu hotel. dan tamu juga senang dengan pelayanan yang diberikan hotel.

Pada saat penulis melakukan penelitian di The Hill Hotel & Resort Sibolangit. Penulis melihat ada beberapa kekurangan mengenai kebersihan peralatan yaitu, kurangnya pramusaji melaksanakan *polishing* peralatan makan dan pramusaji kurang tanggap terhadap pelaksanaan *polishing equipment*, pramusaji kurang optimal dalam melaksanakan melap (*polishing*), pramusaji tidak menggunakan air panas, perasan jeruk nipis, tidak menggunakan *service cloth*, yang mengakibatkan peralatan makan berada dalam keadaan kurang bersih dan kurang layak diberikan kepada tamu, contohnya: *Dinner spoon*, *Dinner fork*, *Dinner knife*, *Water goblet*, *Dinner plate*, *B&B plate*, yang akan digunakan tamu pada *restaurant* The Hill Hotel & Resort sehingga, mengakibatkan tamu kurang puas terhadap pelayanan yang diberikan tersebut selama berada di restoran dan. Begitu juga dengan *Supervisor* yang kurang melaksanakan pekerjaannya sehingga karyawan bekerja sesuka hatinya. Berdasarkan hal diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul **“TINJAUAN KEBERSIHAN EQUIPMENT DI RESTAURANT PADA THE HILL HOTEL & RESORT SIBOLANGIT”**

## B. Identifikasi Masalah

1. Bagaimana kebersihan peralatan makanan di *restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit*?
2. Bagaimana pengawasan *Supervisor* terhadap kebersihan peralatan di *restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit*?
3. Bagaimana kepuasan tamu terhadap kebersihan peralatan di *restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit* ?

## C. Tujuan Penelitian

1. Tujuan Formal

Adapun tujuan formal dalam penulisan tugas akhir adalah salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Program Studi Perhotelan di Politeknik Mandiri Bina Prestasi Medan.

2. Tujuan Operasional

Adapun tujuan operasional dalam tugas akhir, yaitu :

- a. Untuk mengetahui kebersihan peralatan makanan di *restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit*.
- b. Untuk mengetahui pengawasan *Supervisor* terhadap kebersihan peralatan *restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit*.
- c. Untuk mengetahui kepuasan tamu terhadap kebersihan peralatan di *restoran The Hill Hotel & Resort Sibolangit*.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Dengan dilaksanakannya penelitian ini, maka diharapkan memberikan manfaat sebagai berikut :

##### **1. Bagi Penulis**

- a. Dapat menjadi tolak ukur sejauh mana kemampuan penulis dalam menganalisis kebersihan peralatan makanan saat melayani tamu yang datang ke *restoran* pada *The Hill Hotel & Resort Sibolangit*
- b. Menambah wawasan, pengalaman dan ilmu pengetahuan penulis dalam hal penelitian di lapangan.s

##### **2. Bagi Hotel**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan bagi pihak hotel dalam merumuskan kebijakan di *the Hill Hotel & Resort.Sibolangit*

##### **3. Bagi Akademik**

- a. Sebagai referensi bagi mahasiswa yang mempunyai permasalahan dan metode yang sama dalam penelitian selanjutnya
- b. Sebagai salah satu dokumen untuk melihat sejauh mana mahasiswa dapat menyerap ilmu yang telah diberikan selama mengikuti perkuliahan.